

**UNIVERSIDADE DE LISBOA**

**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO**



**“Mediação Escolar e Relação Escola-Família”**

**Catarina Paulo Martinho Aguilar**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**CICLO DE ESTUDOS CONDUCENTE AO GRAU DE MESTRE EM  
CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**

**Área de especialização em Educação Intercultural**

**2012**

**UNIVERSIDADE DE LISBOA**

**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO**



**“Mediação Escolar e Relação Escola-Família”**

**Catarina Paulo Martinho Aguilar**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**CICLO DE ESTUDOS CONDUCENTE AO GRAU DE MESTRE EM  
CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**

**Relatório de Estágio orientado por Professora Doutora Ana Paula Caetano**

**Área de especialização em Educação Intercultural**

**2012**

## **AGRADECIMENTOS**

Ao terminar esta etapa é o momento ideal de referir um conjunto de pessoas que foram fundamentais para mim neste percurso, embora correndo o risco de não nomear alguém que devesse constar da lista que se segue.

Em primeiro os meus pais, João e Graça, pelo amor e educação que me deram, por acreditarem sempre em mim e por terem depositado todas as suas forças para que eu chegasse até aqui, um agradecimento que não cabe em palavras.

Ao meu Irmão pela confiança que sempre depositou em mim, pelas ideias partilhadas e pela ajuda sempre pronta.

Às minhas Tias por me incentivarem e me darem o seu carinho e apoio incondicional.

Aos meus Avós, pelo apoio e orgulho que demonstram.

Ao Daniel por ter estado presente em todos os momentos.

Não posso deixar de referir alguns elementos da Escola Básica de Telheiras, a Doutora Teresa, a Professora Armanda e a Professora Bárbara, por todo o apoio, aprendizagens e experiências que me transmitiram, durante o estágio.

Assim como a Professor Ana Paula Caetano, pelos ensinamentos, apoio e orientação.

Nunca esquecendo todos os amigos e família que fazem parte dos meus dias.

Obrigado.

## **RESUMO**

O presente trabalho, enquadra-se na modalidade de estágio curricular, realizado na Escola Básica de Telheiras, para obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação, na área da Educação Intercultural.

A área de intervenção em que esta modalidade de trabalho se insere é a Mediação em contexto escolar. E teve como principal objectivo a criação e desenvolvimento de um Gabinete de Mediação Escolar para combater os conflitos na escola.

Através das entrevistas<sup>1</sup> realizadas como diagnóstico de necessidades para a criação do Gabinete, também se constatou a necessidade de melhorar as relações entre a escola e a família, então criei um subprojecto que pretendia mediar a relação escola-família com o objectivo de levar os encarregados de educação a participar mais da vida escolar dos alunos.

Durante o estágio, participei também em dois projectos e várias actividades da escola. A minha participação nos projectos e outras actividades baseava-se, essencialmente, no apoio e dinamização das actividades realizadas.

A realização deste estágio permitiu-me consolidar aprendizagens não só na área de intervenção em que estava a actuar, mas também na generalidade do contexto escolar.

### Palavras-chave:

Mediação em contexto escolar; Conflitos; Mediação da relação escol-família

---

<sup>1</sup> Entrevistas realizadas no âmbito da unidade curricular de mediação em educação do 1º ano de mestrado em educação intercultural, em anexo

## **ABSTRACT**

This work into the kind of curricular, in São Vicente – Telheiras Basic School, for the Degree of Master of Science in Education in the area of Intercultural Education.

The intervention area where this type of work fits is Mediation in schools context. And had as main objective the creation and development of an Office of School Mediation to tackle conflicts at school.

Through interviews and needs assessment for the creation of the office, also noted the need for better relations between school and home, so I created a subproject intended to mediate school-family relationship with the aim of bringing the guardians to participate more in school life of students.

During the internship, I also participated in two projects and multiple school activities. My participation in projects and other activities was based primarily on support and promotion of activities.

The realization of this internship allowed me to consolidate learning not only in the area of intervention that was acting, but also in the wider school context.

### Key-word:

mediation in school context; conflicts; mediation of school-family relationship

# Índice

<b>Introdução</b> .....	<b>9</b>
<b>PARTE I – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>10</b>
<b>Capítulo I – Conflito e Mediação</b> .....	<b>10</b>
1.Conflito.....	10
1.1 Definição de conflito .....	10
1.2 Visão negativa e visão positiva do conflito.....	10
1.2.1 Visão Negativa .....	11
1.2.2 Visão Positiva .....	11
1.3 Tipos de conflito .....	11
1.4 Elementos do conflito .....	12
1.5 Formas de enfrentar o conflito.....	13.
2. Mediação sócio-educativa .....	14
2.1 O que é a mediação.....	14
2.2 Modelos de mediação .....	15
2.2.1 Modelo Tradicional Linear/ Modelo de Harvard .....	15
2.2.2 Modelo Transformativo/ Modelo de Robert Bush e Joseph Folger .....	16
2.2.3 Modelo Circular Narrativo/ Modelo de Sara Cobb .....	16
2.3 Mediador.....	16
2.3.1 Princípios de carácter geral.....	17
2.3.2 Princípios de procedimento .....	17
2.4 Processo de mediação.....	18
2.5 Vantagens da mediação .....	19
<b>Capítulo II – Conflito e Mediação em Contexto Escolar</b> .....	<b>20</b>
1.Conflito em meio escolar.....	20
1.1 Causas do conflito em meio Escolar.....	20
1.2 Como abordar o conflito na escola .....	20
2. Mediação escolar .....	21
2.1 Origem da mediação escolar.....	21
2.2 Programas de mediação de conflitos em meio escolar .....	22
3. Mediação da relação escola-família .....	22

3.1 A relação escola-família .....	22
3.2 Modelos da relação escola-família .....	25
<b>PARTE II – DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO .....</b>	<b>27</b>
<b>Capítulo III – Enquadramento dos Contextos de Estágio .....</b>	<b>27</b>
1.Os contextos e diagnósticos de problemas .....	27
1.1 Caracterização do meio envolvente .....	27
1.2 Caracterização da Instituição de estágio.....	28
1.2.1 História .....	28
1.2.2 Objectivos e funcionalidades da escola .....	29
1.2.3 Instalações .....	30
1.2.4 Diversidade cultural existente na escola.....	31
1.2.5 Oferta curricular .....	32
1.2.6 Serviços especializados/ Apoio educativo.....	33
1.2.7 Caracterização dos alunos .....	33
1.2.8 Pessoal Docente.....	34
1.2.9 Pessoal não Docente .....	35
1.2.10 Actividades desenvolvidas na escola.....	35
<b>Capítulo IV – Participação em Projectos e Actividades da Escola .....</b>	<b>38</b>
1. Projecto de Educação para Saúde.....	38
2. Projecto <i>Comenius</i> .....	40
3. Grupo de Reflexão Sobre a Violência em Ambiente Escolar .....	41
4. Outras actividades.....	42
<b>Capítulo V – Projecto – Gabinete de Mediação Escolar .....</b>	<b>43</b>
1.Enquadramento Teórico .....	43
1.1 O que é um Projecto .....	43
1.2 Técnica de recolha de dados .....	45
1.2.1 Entrevista Semi-Directivas .....	45
1.2.2 Observação .....	46
1.2.3 Questionário.....	46
1.2.4 Análise de dados.....	47
2. Introdução.....	47

3. Diagnóstico.....	48
3.1 Conflitos em meio escolar .....	48
3.2 Tipos de conflitos existentes em meio escolar .....	49
3.3 Frequência com que ocorrem os conflitos.....	49
3.4 Níveis de ensino a que pertencem os alunos que se envolvem em situações de conflito com mais frequência .....	49
3.5 Onde ocorrem frequentemente os conflitos.....	50
3.6 Motivos que estão na origem dos conflitos .....	50
3.7 Níveis de agressividade existente nos conflitos (Agressões verbais e/ou físicas).....	50
4. Pertinência .....	53
5. Objectivos.....	54
5.1 Objectivos Gerais .....	54
5.2 Objectivos específicos .....	54
6. Equipa.....	55
7. Actividades desenvolvidas .....	56
8. Subprojecto – Mediação da Relação Escola-Família .....	81
8.1 Tema.....	81
8.2 Diagnóstico .....	81
8.2.1 Representações dos entrevistados sobre a relação escola-família (Coordenadora de projectos, psicóloga e pai responsável pela associação de pais) .....	82
8.3 Actividades desenvolvidas .....	86
<b>Considerações Finais .....</b>	<b>99</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>100</b>



## Anexos

Anexo 1- Diários de Bordo

Anexo 2- Cartaz do Gabinete de Mediação

Anexo 3- Folheto informativo para os alunos

Anexo 4- Folheto informativo para os pais/encarregados de educação

Anexo 5- Folheto informativo para os professores

Anexo 6- Guiões das entrevistas

Anexo 7-Transcrição da entrevista a Coordenadora

Anexo 8- Transcrição da Entrevista ao Pai

Anexo 9- Transcrição da Entrevista com a Psicóloga

Anexo 10- Análise de conteúdo da entrevista Coordenadora de Projectos

Anexo 11- Análise de conteúdo da entrevista ao pai

Anexo 12 -Análise de conteúdo da entrevista à psicóloga

Anexo 13- Questionário aos Directores de Turma

Anexo 14- Anexo do questionário aos Directores de turma - estudo conflitualidade

Anexo 15- Análise de Questionários aos Directores de Turma

Anexo 16- Questionário para alunos

Anexo 17- Questionário aos Encarregados de Educação

Anexo 18- Análise dos Questionários aos Encarregados de Educação

Anexo 19- Feira de Objectos Usados

Anexo 20 -Feira de objectos usados (repetição)

Anexo 21- Sugestões Alunos - violência em ambiente escolar

Anexo 22 - Esquema de resolução de Conflitos dentro do Gabinete

Anexo 23 - Actividade Projecto Comenius 23 de Março

Anexo 24 – Semana da Saúde 2011-1

## **Índice de Figuras**

Figura 1 – Teoria das esferas de influências (Zenhas) .....26

## INTRODUÇÃO

Para concluir o Mestrado em Ciências da Educação, na área de especialização Educação Intercultural, optei pela realização de um estágio curricular, na Escola Básica São Vicente-Telheiras.

O principal objectivo deste estágio foi conceber e desenvolver o Projecto Gabinete de Mediação Escolar com a finalidade de diminuir os conflitos na escola. Também no decorrer deste projecto surgiu a necessidade de se tentar colmatar a lacuna que existe da relação escola-família, para tal foi criado um subprojecto de mediação da relação escola-família, onde o principal objectivo era que os encarregados de educação participassem mais da vida escolar dos seus educandos.

Este estágio fez-me desenvolver hábitos de trabalho na área da mediação escolar, mais especificamente na mediação de conflitos e na mediação escola-família.

A mediação escolar tem vindo a assumir uma crescente importância. Esta metodologia assenta na intervenção de uma terceira pessoa neutral, que ajuda as partes em conflito a encontrar uma solução para o seu problema, através do diálogo (Gaspar, 2007).

Schvarstein (in. Brandoni, 1999 cit. por Oliveira, 2008) lembra-nos que a mediação se sustenta em valores positivos como a solidariedade, a participação e o compromisso, convidando às interacções sociais. Estes constituem um aspecto pertinente em todo o processo educativo na medida em que se acredita que é na idade escolar que se iniciam e intensificam as primeiras interacções sociais.

O presente relatório de estágio está organizado em duas partes. A primeira parte diz respeito a Fundamentação Teórica e a segunda ao Desenvolvimento do Estágio. A Fundamentação Teórica é constituída por dois capítulos: Capítulo I – Conflito e Mediação Sócio-Educativa; Capítulo II – Conflito e Mediação no Contexto Escolar. A parte do Desenvolvimento do estágio é constituída por três capítulos: Capítulo III – Enquadramento dos Contextos de Estágio; Capítulo IV – Participação em Projectos e Actividades da Escola; Capítulo V – Projecto - Gabinete de Mediação Escolar.

## **PARTE I – FUNDAMETAÇÃO TEÓRICA**

### **CAPÍTULO I – CONFLITO E MEDIAÇÃO SÓCIO-EDUCATIVA**

#### **1. Conflito**

**“(...)o conflito é também uma oportunidade de crescimento e desenvolvimento.”**

**(Fried Schmitmant, 1999:20)**

##### **1.1 Definição de Conflito**

*“(...) Conflito é um fenómeno dinâmico, dialéctico e, (...) é um processo social que percorre determinado itinerário com subidas e descidas de intensidade.”*

(Jares, 2002:43)

O conflito pode ser resultado de expectativas diferentes, de objectivos contraditórios, de interesses opostos ou de mal-entendidos. Normalmente é visto de forma negativa, pois, acarreta um poder destrutivo, constituindo-se como obstáculo a uma relação. É um processo que normalmente aparece sob a forma de disputa, ofensa, prejuízo, competência desleal, e os seus motivos podem ser variados, podem ser desde hábitos diferentes, culturas distintas, histórias, crenças e valores contraditórios.

Contudo, também é verdade, e cada vez mais reconhecido por diversos autores, que o conflito desempenha um papel relevante, constituindo um elemento das situações de crise, de rotura, de desequilíbrio, que são inerentes ao desenvolvimento dos indivíduos, dos grupos e das instituições (Carita, 2005).

##### **1.2 Visão Negativa e Visão Positiva do Conflito**

Como refere Marques (2001:17), vivemos numa sociedade cada vez mais diversa, e perante tal, o conflito surge como algo inerente ao acto de viver/conviver. É algo que faz parte do quotidiano da nossa vida, e o facto de se tornar positivo ou negativo depende de nós, ou seja, das nossas crenças e da nossa forma de encarar e gerir o conflito.

### 1.2.1 Visão Negativa

A visão negativa é a forma mais “comum” de se encarar o conflito. O conflito é encarado como algo negativo que deve ser corrigido ou eliminado.

Esta visão negativa do conflito até pelo dicionário é sustentada, pois basta consulta-lo para se verificar que conflito está relacionado com discórdia, choque, luta de poderes, desordem, momento crítico, confronto, etc.

### 1.2.2 Visão Positiva

Na visão positiva do conflito, este é encarado como sendo algo inerente a vida humana, e através dele podemos retirar algo positivo. Tal como refere Muñuz Belmar (2003:97) “ o conflito é um processo natural da sociedade, é um fenómeno necessário à vida humana, podendo ser um factor positivo para a mudança e crescimento pessoal e interpessoal ou um factor de destruição, segundo a forma como é gerido”.

A visão positiva do conflito é aquela que pretendo utilizar durante o estágio, como tentativa de desmistificar a ideia de que o conflito é sempre algo mau que deve ser eliminado.

## 1.3 Tipos de Conflito

Segundo Nascimento (2002:50) existem vários tipos de conflito:

- **Conflito latente:** não existe, mesmo por parte das partes envolvidas, uma clara consciência da sua existência;
- **Conflito percebido:** os elementos envolvidos percebem a existência de um conflito, embora não se manifestem abertamente sobre o mesmo;
- **Conflito sentido:** ambas as partes já se apercebem da existência do conflito, e expressam a sua emoção de forma consciente;
- **Conflito manifesto:** quando o conflito já atingiu ambas as partes e já é percebido por terceiros.

No entanto, tendo em conta que meu estágio está a decorrer numa escola, penso que a tipologia apresentada por Torrego (2001:35), investigador da área de resolução de conflitos em meio escolar, é a mais adequada. A sua tipologia apresenta três tipos de

conflitos: conflitos de **relação/comunicação**, conflitos de **interesses/necessidades** e conflitos de **valores e crenças**.

Os conflitos de **relação/comunicação** são, geralmente, consequência de uma comunicação má que acaba por desgastar a relação. Este tipo de conflitos dá muitas vezes origem a violência física e verbal. Quanto aos conflitos de **interesses/necessidades** são conflitos onde não se consegue realizar um acordo sobre determinada tarefa que se tem de realizar. “ *São conflitos que se geram por possuir, ter acesso, ceder ... todo o tipo de recursos*” (Torrego, 2001:35). No que diz respeito aos conflitos de **valores/crenças**, estes resultam de valores ou crenças incompatíveis. Quando se dá este tipo de conflitos, uma possível solução para a sua resolução é recorrer a valores que sejam comuns as partes em conflito.

Como refere Torrego (2001:35), quando existem valores divergentes, pode-se recorrer a valores superiores, de carácter universal, que sejam comuns a todos, encontrando-se, assim uma saída possível para o conflito.

#### **1.4 Elementos do Conflito**

Segundo Jares (2002), os elementos do conflito são: **Causas, Protagonistas, Processo e Contexto**. No que diz respeito a **Causas**, Redorta (2004 cit. por Gaspar 2007) enumera as seguintes: 1. Recursos escassos; 2. Poder; 3. Auto-estima; 4. Valores; 5. Estruturais; 6. Identidade; 7. Normativas; 8. Expectativas; 9. Inadaptação; 10. Informação; 11. Interesses; 12. Atributivos; 13. Relações pessoais; 14. Inibição; 15. Legitimação.

Quanto aos **Protagonistas**, quer sejam directos ou indirectos são um elemento muito importante, pois através deles percebemos a dimensão do conflito, a maneira como os protagonistas pensam (valores, crenças, necessidades, interesses, etc.). Segundo Martínez de Murguía (cit. por Gaspar 2007), “ *não basta compreender o conflito em si, nem o motivo que o originou, nem o modo como se manifesta, é imprescindível conhecer as relações anteriores, as expectativas das partes e as suas posições.*”

O **Processo** é a história do conflito, refere-se a relação entre as partes, a comunicação efectuada, a duração do conflito e às estratégias que se vão efectuar para a possível reparação da relação.

Já o **Contexto**, diz respeito ao clima onde decorre o conflito, perceber como surgiu e a sua evolução, para posteriormente se tentarem encontrar soluções.

## 1.5 Formas de enfrentar o Conflito

Como existem vários tipos de conflito também existem formas diferentes de o enfrentar. Através da Teoria da dupla preocupação podemos encontrar, segundo Carita e Fernandes, 2002: D.Johnson e R.Johnson, 2002:55-69; 119-123; Moore; 1988:99; Alzate:1998:87-90; Torrego, 2003:38-39; San Martín, 2003:23-24; Jares:2002b:121 (cit. por Gaspar 2007), cinco formas de enfrentar os conflitos: 1. Competição (ganhar/perder): há a procura de satisfazer os interesses pessoais, não havendo preocupação com o outro; 2. Fuga (perder/perder): o conflito é evitado a todo custo, não havendo preocupação conosco nem com o outro; 3. Compromisso (ganhar/perder algo): quando se encontra uma solução que satisfaça parcialmente ambas as partes, há uma preocupação moderada conosco e com o outro; 4. Acomodação (perder/ganhar): aqui uma das partes cede as necessidades/desejos dos outros, renunciando aos seus; 5. Colaboração (ganhar/ganhar): aqui existe preocupação conosco e com o outro, tentando encontrar uma solução que satisfaça ambos.

Segundo Gaspar (2007), as estratégias mais indicadas para a resolução de conflitos em meio escolar são aquelas que privilegiam tanto a relação como o alcance dos objectivos em causa, ou seja, a colaboração e o compromisso.

Contudo, as investigações realizadas em meio escolar mostram que os jovens, geralmente, utilizam estratégias de competição, evitamento e acomodação. O conhecimento destas formas de enfrentar o conflito é importante para que durante o estágio eu possa identificar a maneira como os alunos reagem perante situações de conflito e tentar mudar esta realidade, inculcando estratégias de compromisso e colaboração que como já foi referido são as mais indicadas para resolver conflitos em meio escolar.

## 2. Mediação Sócio-Educativa

*“A mediação não é apenas um instrumento, uma actividade ou uma estratégia, é uma cultura que deve ser construída.”*

*(Torremorell, 2008)*

### 2.1 O que é a Mediação?

Mediação é um método de resolução de conflitos, onde duas partes em confronto recorrem, de forma voluntária, a um terceiro elemento para os ajudar a resolver o conflito. O terceiro elemento tem de ser imparcial e não possui o poder de impor uma resolução para o conflito, este vai apenas ajudar a encontrar uma solução que seja benéfica para ambas as partes em conflito.

Segundo Alcaro (1998) mediação “ (...) um processo de cooperação com vista à resolução de um conflito, em que um terceiro imparcial é solicitado pelos protagonistas (ou não) para os ajudar a chegar a um acordo satisfatório para ambos. É uma actividade prática destinada a facilitar o diálogo, com a finalidade de redefinir e resolver disputas a partir dos interesses em causa, como meio de atribuir aos próprios protagonistas a responsabilidade pelas decisões tomadas perante a situação.”

Para Brandoni (1998) a mediação é conhecida como Nova e Antiga Tecnologia Social que toca pontos da subjectividade e intersubjectividade, dos modos em que a micro sociedade se constitui em sintonia com as novas necessidades e expectativas sociais em torno do processo de libertação e expansão do individual, fonte de novas contradições e tensões.

Antiga porque se tivermos que nos remeter à sua origem histórica, teremos que ir à origem do próprio homem que é tão antiga como o conflito, (Alessio, 1998), antiga também porque devido ao impulso que no pós 2ª Guerra Mundial se deu a nível do estudo das ciências sociais (antropologia, sociologia, economia, entre outras áreas do conhecimento), despoletaram teorias nas quais já se falava na intervenção de um terceiro. Nova pois foi a partir dos finais do século XX, mais precisamente em 1970 nos Estados Unidos, que começou a aplicação desta técnica de forma exclusiva no campo judicial.



A mediação começou por ser implementada no campo judicial, como método de resolução de conflitos, acabando por se difundir, devido a positiva experiência (descongestionamento dos tribunais), para outras organizações.

“Este conceito está a diluir-se em diversas actividades que já não revelam da competência da gestão de conflitos, mas sim da comunicação, da educação, da segurança (...) a mediação (...) têm-se desenvolvido em novas funções que são da competência da comunicação como os adultos intermediários, os mediadores interculturais...” (Bonafé-Schmitt, 2009).

O conceito de mediação pode assim ser entendido como “um processo formal pelo qual um terceiro imparcial, o mediador, tenta através da organização de troca de opiniões entre as partes, permitir-lhes confrontar os seus pontos de vista e procurar com a sua ajuda a solução para o litígio que os opõe. O mediador procura assistir as partes na procura de uma solução que satisfará os seus interesses respectivos e não dispõe de nenhum de nenhum poder para pôr fim ao diferendo ou impor a decisão às partes em causa” (Bonafé-Schmitt, 2009), ou ainda, “apresenta-se como um processo social que se constrói a partir das interacções entre diferentes partes (...) baseia-se numa racionalidade comunicacional “põe em discussão actos de linguagem de forma a tornar possível a compreensão mútua entre os actores” (Daflem, 1994, cit. in. Bonafé-Schmitt, 2009).

Entende-se então que o ponto forte da mediação “não está na eliminação do conflito mas sim na sua regulação, solução justa e não violenta. Trata-se de utilizar os meios adequados, enfatizando as estratégias de resolução pacífica e criativa do mesmo” (Morgado e Oliveira, 2009, p. 47).

Tendo em conta o meio escolar, onde se realizou o meu estágio o recurso a mediação foi imprescindível para realizar uma gestão positiva de conflitos, pois esta “constitui uma perspectiva de intervenção e um conceito fulcral nos sistemas educativos, ao funcionar como um processo facilitador da comunicação, quer seja entre pessoas, entre grupos, entre instituições ou entre culturas, promovendo o restabelecimento de laços sociais e a participação alargada dos cidadãos na gestão dos seus problemas” (Freire, 2010:1 cit. por Marques, 2011).

## **2.2 Modelos de Mediação**

### **2.2.1 Modelo Tradicional Linear/Modelo Harvard**

Segundo Suaress 2004:58 cit por Gaspar 2007, diz que este modelo está direccionado para a resolução de conflitos a nível comercial, empresarial. Como tal, está centrado no acordo, não tem como objectivo modificar o relacionamento entre os litigantes

O sucesso deste tipo de mediação é "medido" pela quantidade e qualidade dos acordos conseguidos.

### **2.2.2 Modelo Transformativo/ Modelo de Robert Bush e Joseph Folger**

O modelo transformativo não se centra no acordo mas sim na transformação das relações. Este modelo é o mais indicado nos casos em que as relações humanas necessitam de uma especial atenção.

O objectivo da mediação transformadora é promover o crescimento moral das pessoas (Bush e Folger, 1996: 21 cit por Gaspar, 2007).

### **2.2.3 Modelo Circular Narrativo / Modelo de Sara Cobb**

Este modelo encontra-se entre o modelo tradicional linear e o transformativo: está direccionado tanto para a modificação das relações como para o acordo e tem como objectivo transformar as relações entre as partes, para além da “construção” de um acordo.

## **2.3 O mediador**

Considera-se que *“o papel do mediador consiste em mobilizar todas as formas processuais para favorecer a comunicação entre as partes, a sua intercompreensão”* (Silva e Machado, 2009: 4).

Segundo Morineau (2005:124), “o mediador é um terceiro elemento, exterior ao conflito, escolhido para responder à urgência do mesmo, com o intuito de restabelecer a ordem.” No entanto “o mediador deve mostrar-se activo, neutro e imparcial, avaliar o peso das suas intervenções, diferenciar entre mediação, terapia e conselho legal, conferir força a uma das partes em prol de um acordo justo e duradouro.” (Moore, 1995, cit. in Boqué Torremorell, 2008:67)

Para Jares (2002:154), “ A sua única missão é facilitar o diálogo”.

Não existe um consenso para o papel que o mediador desempenha, uns dizem que este deve apenas juntar as partes em conflito para que estas possam dialogar e chegar a uma solução, outros dizem que este deve intervir no processo de mediação, que deve sugerir alternativas, guiar as partes para que estas encontrem uma solução benéfica para ambas. Contudo, “ *em nenhum momento o mediador deve pretender resolver o conflito entre as partes*” (Burguet:1999:56).

Como refere, Jares (2001:95), “é importante sinalar que lá intervención do mediador/a debe ser aceptada por ambas partes e esta é unha das condicións que todo mediador/a debe reunir.”

Independentemente do estilo ou tipo de mediação, qualquer mediador deve orientar a sua acção de acordo com uma série de princípios de actuação que se agrupam em dois tipos básicos: de carácter geral e de procedimento (Jares, 2002; 158-161).

### **2.3.1 Princípios de carácter geral**

- Valentia e capacidade de resistência - O mediador não deve ceder a “golpes baixos”.
- Dinamismo e preocupação pelos outros – O mediador deve mostrar-se disposto a ajudar na resolução do conflito.
- Prudência e descrição - O mediador de ser cuidadoso e discreto na análise e actuações.
- Confidencialidade – o mediador não pode revelar nada do que se passa nos encontros de mediação.
- Independência e Imparcialidade - O mediador têm de ser independente das partes em conflito e do próprio conflito e nunca deve tomar posição de uma das partes em conflito.
- Vasta preparação na análise de conflitos e orientação de processos de grupos – O mediador deve ter experiencia na análise na análise de conflitos e na orientação do processo.
- Voluntariedade – Qualquer tipo de participação em mediação tem de ser voluntária.

### **2.3.2 Princípios de Procedimento**

- Escuta activa

Durante a escuta activa o mediador deve pedir às partes em conflito para darem o seu parecer: “ ora conta lá”. E em seguida deve ouvi-las sem imitar qualquer tipo de juízo, criando um clima positivo, parafrasear para clarificar o conflito e identificar os pontos centrais.

➤ Transmitir esperança e confiança nas possibilidades de sucesso dos litigantes

O mediador deve identificar, de forma discreta, aspectos em comum em ambas as partes em conflito. Podendo, inicialmente, utilizar o facto de ambos quererem recorrer ao processo de mediação.

➤ Paciência

O mediador deve aguardar que ambas as partes passam do eu/ tu para nós.

➤ Redefinir o conflito

O mediador tenta que ambas as partes encarrem o conflito como um todo e não vendo só a sua posição.

➤ Criar ambiente

O mediador deve criar um ambiente onde as partes em conflito tenham o à vontade necessário para se exprimirem livremente e sugerir possíveis soluções para o conflito.

➤ Sugerir, no caso de empasse ou sofrimento, possibilidade de resolução de conflito

Quando o mediador se apercebe que através da mediação não é possível a resolução daquele conflito, ou quando o conflito está a causar sofrimento em uma ou em ambas as partes, este deve sugerir uma possível solução para o conflito.

## **2.4 O Processo de mediação**

Se não existe um consenso quanto ao conceito de mediador, também não o há no que respeita ao processo de mediação.

Segundo Jares (2002; 163- 168) o processo de mediação apresenta as seguintes fases:

1º Clarificar o processo e criar um ambiente de respeito e confiança - O mediador deve criar um ambiente agradável e informar as partes sobre as características da mediação. Depois de explicar, deve certificar-se de que as partes em conflito entenderam e aceitaram as regras da mediação.

2º Cada parte expõe a sua visão do conflito – Nesta fase o mediador deve facilitar o reencontro entre as partes através do próprio conflito e deve permitir que cada uma das partes a sua visão do conflito.

3º Identificar a estrutura do conflito - O mediador deve ajudar as partes a identificar a estrutura do conflito e consciencializar as pessoas do significado emocional do conflito tem para elas.

4º Possíveis acordos - Nesta fase, espera-se que ambas as partes pensem de forma global, que sejam capazes de reconhecer os pontos de vista do outro e os seus erros. Posteriormente devem fazer as suas propostas de resolução do conflito.

5º Avaliação - Esta fase deve servir para avaliar o resultado final, mas também para avaliar todo o processo.

Nem sempre se efectuam estas cinco fases em todos os casos de mediação, podem ser necessárias só duas ou três, e isso pode estar dependente do tipo de conflito que temos pela frente.

## **2.5 Vantagens da mediação**

As grandes vantagens da mediação são:

- Confidencialidade – antes de se iniciar o processo de mediação é estabelecido um acordo entre as partes, no qual nenhum dos depoimentos proferidos durante o processo pode ser relevado pelo mediador;
- Voluntariado – As partes em conflito iniciam o processo por decisão própria;
- Flexibilidade – o processo de mediação aplica-se a todo o tipo de conflitos;
- Criatividade – produz acordos criativos e soluções para oportunidades futuras;
- Custo reduzido – tenta-se que este processo seja o mais rápido possível e com o mínimo de custos.

## CAPÍTULO II – CONFLITOS E MEDIAÇÃO EM CONTEXTO ESCOLAR

### 1. O conflito em meio escolar

*“ (...)redefinir a noção de conflito implica no reconhecimento do mesmo como uma parte da vida que pode ser utilizada como oportunidade de aprendizagem e crescimento pessoal.”*

Battaglia (2003)

#### 1.1 Causas dos conflitos em meio escolar

A escola é um local onde se criam muitas relações, onde se cruzam gostos, valores, crenças, opiniões, necessidades, etc. muito divergentes e como tal isso pode potenciar a existência de conflitos. Esses conflitos podem surgir de **factores externos** ou **internos** a escola.

Como **factores externos** temos o contexto social, a família e o mundo audiovisual. Quanto aos **factores Internos** é a escola enquanto organização, a escola hoje e o clima escolar (relação professor-professor; relação professor-aluno; relação aluno-aluno).

Fante (2005:168) diz que os “factores externos são decisivos na formação da personalidade do aluno, pela que recebe no seu contexto familiar, social e pelos meios de comunicação (...) os factores internos, que podem ser classificados em três: o clima escolar, as relações interpessoais e as características individuais de cada membro da comunidade escolar.”

#### 1.2 Como abordar o Conflito na escola

De acordo com Torrego (2001), existem três modelos de gestão de conflitos em meio escolar: **o Normativo, o Relacional e o Integrador**.

O **Modelo Normativo** ou punitivo é o mais fácil de aplicar, logo é aquele que mais se utiliza em meio escolar, pois pensa-se que através da punição se faz com que a pessoa não se volte a actuar do mesmo modo e sirva de exemplos para os outros. Este

modelo baseia-se numa visão reguladora, uma vez que segue o regulamento onde se encontram as regras a seguir para se punir quem não as cumpre.

O **Modelo Relacional** não é tão fácil de aplicar quanto o modelo normativo, pois este tem como principal objectivo prevenir o conflito através do diálogo, onde se procura restaurar a relação e consertar os danos que o conflito provocou.

O **Modelo Integrador** tem com princípio a defesa dos direitos e deveres das pessoas, e a sua participação na gestão dos conflitos, particularmente através da mediação.

Este modelo engloba os dois anteriores (normativo e relacional) na medida em que envolve regras e facilita a convivência entre as partes em conflito.

## **2. Mediação escolar**

### **2.1 Origem da mediação escolar**

A mediação escolar surgiu nos Estados Unidos na década de sessenta devido a um aumento grande do número de conflitos dentro das escolas.

Ao longo das últimas décadas podemos constatar que se dá uma grande atenção aos conflitos, principalmente aos conflitos que ocorrem em meio escolar. Apesar de em Portugal esta realidade, da mediação escolar, só se ter destacado mais última década, também começou a haver necessidade de se recorrer a mediação na escola para se tentar colmatar os mais diversos conflitos existentes no meio.

A mediação escolar é um meio de diálogo, de transformação e de resolução de conflitos, em que um terceiro auxilia as partes a comunicar, negociar, para alcançarem uma solução satisfatória para ambas.

*“A mediação de conflitos em contexto escolar, enquanto estratégia de gestão e resolução de conflitos, é precisamente uma estratégia alternativa, assente numa metodologia que incide na relação cooperativa e em que se privilegiam a construção de soluções conjuntas, mutuamente satisfatórias para as partes em conflito, procurando que ambas saiam vencedoras.” SILVA, A.M.C (2011:258)*

## 2.2 Programas de Mediação de Conflitos em meio escolar

Segundo Silva, A.M.C (2011:256), quando nos referimos a programas de gestão de conflitos em contextos educativos, estamos a pensar na mediação enquanto estratégia formadora e preventiva e não apenas como mera estratégia de gestão e resolução de conflitos em contextos educativos.

Os programas de mediação em meio escolar podem seguir as seguintes tipologias, quer individualizadas quer conjuntas (Mireia Uranga, 2004:154-156):

- **Mediação realizada por adultos** – é a forma mais fácil e simples de se implementar nas escolas. Para se realizar esta mediação nas escolas, numa primeira fase procede-se a formação dos docentes e não docentes.
- **Mediação realizada por alunos** – este modelo é mais difícil e moroso de se aplicar, pois requer mais tempo e um envolvimento de todos os intervenientes do meio escolar. Para se realizar este modelo de mediação, numa primeira fase faz-se uma selecção de um número de alunos, e posteriormente a sua formação em resolução de conflitos através da mediação.

No que diz respeito aos conteúdos, estes programas devem abranger todos os aspectos que ajudem a comunidade educativa a gerir os conflitos.

## 3. Mediação da relação escola-família

*“Para educar uma criança é preciso toda  
uma aldeia”*

Marques (1997c) cita o provérbio africano

### 3.1 A relação escola-família

Como se dizia antigamente “A família dá a educação e a escola dá a instrução.” Assim entre estas instituições erguiam-se barreiras que levavam os pais a pensar que a sua participação na escola acabava quando o portão da escola se abria para os filhos entrarem e os professores pensavam que a sua missão terminava quando o mesmo portão se abria para os alunos saírem.



*“O sentido preconizado para a cooperação escola-família mudou. Se nos anos 1960 se pedia aos pais para contribuírem com um encorajamento às aprendizagens escolares dos seus filhos, se nos anos 1970 era vagamente uma questão de complementaridade recíproca entre a família e a escola, nos anos 1980 recomenda-se aos professores que estabeleçam uma colaboração estreita com as famílias, a fim de melhor situar as crianças no seu meio ambiente e de suscitar o envolvimento dos pais nos assuntos da escola e nas actividades escolares dos seus filhos ( Montandon e Perrenoud, 1987:33 cit in Silva (2003)).”*

Hoje em dia há o reconhecimento de que uma maior proximidade e cooperação entre famílias e escolas poderá traduzir-se num melhor desempenho escolar dos alunos.

Barroso (1995:23) afirma que *“de um modo geral, parece existir hoje um relativo consenso quanto às vantagens das relações entre a escola e a família para uma correcta escolarização dos alunos. Contudo, durante muito tempo as regras da natureza destas relações eram exclusivamente determinadas pelas autoridades escolares que viam nos pais uns auxiliares ou colaboradores da acção educativa, e nunca uns “parceiros” ou “co-decísioes”.*

Mas como referem Henderson e Mapp (cit in Stoer e Silva, 2005:29) *“ (...) Quando as escolas constroem parcerias com famílias que respondem às suas preocupações e honram as suas contribuições, elas têm sucesso na manutenção de ligações que visam melhorar o desempenho dos alunos.”*

Apesar de se saber que relação escola-família traz muitas vantagens para os alunos *“estamos ainda perante uma relação que tende a ser reduzida à interacção entre dois grupos sociais, os pais e os docentes, apesar da multiplicidade de actores que constituem (por exemplo, as crianças e/ou jovens, as associações de pais, as comunidades, as autarquias, etc.) (...)”*. (Silva, 2003 Cit in Stoer & Silva,2005)

Assim, Avelino (2004:73 cit por Santos 2009) defende que *“a escola é feita de, por e para pessoas: Alunos, os Educadores da Escola (Professores não só) e os Pais.”*

É necessário que a família participe da vida escolar do seu educando pois *“não restam dúvidas de que os pais são os primeiros educadores das crianças”* (Marques, 2001:12).

*“Participar é comprometer-se com a escola. É opinar, colaborar, decidir, exigir, propor, trabalhar, informar e informar-se, pensar, lutar por uma escola melhor. Participar é viver a escola não como espectador, mas sim como protagonista.*

*A participação dos pais e das mães na escola exige a transparência informativa, a possibilidade de eleger livremente, a capacidade real de intervir nas decisões... Não bastam as estruturas formais. É necessário enchê-las de uma prática aberta, transparente e honesta.*” (Guerra, 2002:78-79)

A escola e a família são duas instituições que contribuem de forma decisiva para a formação das crianças, uma vez que estão em constante interacção, por isso o seu “ (...) diálogo deveria ser permanente, aberto e construtivo” (Montadon e Perrenoud, 2001:2)

Actualmente, os pais preocupam-se muito com a escolha da escola por um lado é uma forma de investimento na educação da criança, esperando que mais tarde haja um retorno e por outro lado por existir a preocupação com o local onde os filhos vão estudar.

É igualmente importante para muitos deles escolherem uma escola que ofereça melhores condições por não terem muito tempo para participar na vida escolar dos educandos. Desta forma, procuram, pelo menos, um sítio melhor para que o educando passe grande parte dos seus dias.

Segundo Almeida (2004:69 cit in Santos, 2009), importa realçar que a participação dos pais na vida da escola é, acima de tudo, um direito. Direito esse que nem sempre é bem aceite pelos professores, pois se por um lado estes desejam ajuda dos pais, por outro lado, ressentem-se quando essa participação interfere no seu trabalho pedagógico.

Segundo Silva (2003) muitas vezes os pais são encarados pela escola, como o grupo de controlo, sendo esta uma visão conservadora. Com uma visão progressista temos os que encaram os pais como parceiros. Nem sempre as escolas estão habituadas a partilhar as responsabilidades, no entanto, a participação dos pais não deve significar para a escola um maior controlo dos professores, mas sim a criação de uma cultura participativa e mais democrática.

Se a escola quer uma maior participação dos pais/encarregados de educação/famílias na vida escolar do educando é necessário criar uma cultura de participação que se desenvolve participando, é necessário que a escola estimule essa participação.

Esta ida dos pais poderá (e deverá) ser favorecida e provocada pelos educadores, quer para a elaboração do projecto educativo da escola, quer para actividades pontuais e

planeadas enquadradas na rotina diária da escola, como por exemplo, contar uma história, falar da profissão, ou participar em passeios que os filhos possam realizar (Lopes, 2007: 45; Torres, 2005: 239; Carvalho *et al.*, 2006: 47; Silva, 2007: 45 cit por Santos, 2009).

No entanto também os pais/encarregados de educação/famílias podem tomar a iniciativa de participar mais na escola, de propor actividades, pois a relação escola-família deve decorrer num clima de cooperação.

Também Visitación Herrero (2005:48 cit in Santos, 2009) vem confirmar esta importância de ambas as instituições – sem que uma se sobreponha à outra – quando afirma que “la relación familia-escuela es necesaria y consecuencia directa de la responsabilidad que ambas instituciones comparten en relación a la educación de los niños/as. Desde el nacimiento, la persona es miembro de un grupo social. (...) La familia y la escuela se convierten así en las plataformas de lanzamiento para la vida adulta, plataformas a las que el niño o niña irán accediendo conforme van avanzando en su propio proceso de separación e individuación. Para ello, ambos sistemas deben poder encaminar su acción en la misma dirección, buscando objetivos comunes en el proceso educativo de los niños y de las niñas”.

Quando os pais/encarregados de educação participam da vida escolar dos educandos, estes ficam mais motivados e há uma diminuição do insucesso escolar.

Como já foi referido, actualmente, a escola é o local onde os alunos passam a maior parte do seu tempo, assim torna-se cada vez mais necessário que a escola conheça a família do aluno, o que se passa em casa para poder acompanhar de forma mais eficaz o aluno. Assim como é fulcral que em casa se tenha conhecimento de como o aluno vai na escola. Mais uma vez é fulcral que a escola e a família se mantenham em diálogo contante para que se possa partilhar os sucessos e as carências do aluno, com o intuito de as colmatar da melhor forma e assim permitir o sucesso do aluno.

### **3.2 Modelos da relação escola-família**

#### **➤ O modelo ecológico do desenvolvimento humano**

Bronfenbrenner (1987) elaborou o modelo ecológico do desenvolvimento humano através deste modelo o desenvolvimento humano é encarado não só através das características do indivíduo, mas também do sistemas contextuais em que este se insere. Estes sistemas não são independentes, estando, cada um deles abrangido no seguinte. O modelo apresenta uma macro-estrutura com quatro níveis interligados: o microsistema (diz respeito as relações estabelecidas entre as pessoas e os contextos imediatos, exemplo a casa ou a escola), o mesosistema (diz as relações das pessoas entre dois ou mais contextos, exemplo pais e professores), o exosistema (refere-se aos contextos que não actuam directamente sobre as pessoas, mas têm uma incidência indirecta, exemplo local de trabalho e horários dos pais) e o macrosistema (diz respeito aos valores, crenças, leis e ideologias da sociedade que as pessoas integram).

➤ **O modelo da sobreposição das esferas de influências**

Este modelo foi desenvolvido por Joyce Epstein (1992).

Um princípio fundamental desta teoria consiste no facto de determinados objectivos, tais como o sucesso académico, serem do interesse da família, da escola e da comunidade e serem mais eficazmente atingidos através da acção coordenada dessas instituições. Desta forma, enfatiza a importância da escola, a família e a comunidade trabalhem em conjunto para satisfazer as necessidades das crianças (Zenhas, 2006:23)

Nesta teoria, a escola, a família e a comunidade são representadas por três esferas parcialmente sobrepostas. A área de sobreposição corresponde à articulação entre os três contextos.



**Figura 1. Teoria das esferas de influências ( Zenhas)**

Segundo Epstein (1992, cit in Silva, 2003:95):

Um aspecto crucial do modelo das esferas que se intersectam é o papel da criança na parceria escola-família. O modelo baseia-se na assunção de que a aprendizagem, o desenvolvimento e o sucesso das crianças, no sentido lato, constituem a principal razão para a parceria casa-escola. (...) A teoria das esferas de influência que se intersectam é concebida para encorajar a investigação sobre os efeitos nas crianças de ligações específicas entre escolas e famílias.

➤ **O modelo de Carol Keyes**

Neste seu modelo, Keyes (2000:107) considera como factores que influenciam o desenvolvimento de relações efectivas são o grau de encontro entre culturas e valores de pais e professores, as forças societárias no trabalho, na família e na escola e ainda o modo como os professores e os pais vêem os seus papéis.

## **PARTE II – DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO**

### **CAPÍTULO III - ENQUADRAMENTO DOS CONTEXTOS DE ESTÁGIO**

#### **1. Os contextos e diagnósticos de problemas**

##### **1.1 – Caracterização do meio envolvente**

Telheiras é um bairro da freguesia do Lumiar, localizada no distrito de Lisboa. Antigamente, o bairro era, maioritariamente, habitado por jovens e conhecido como um local de famílias de classe socioeconómica média – alta, actualmente, com a interiorização dos bairros em volta a população que se encontra a trabalhar ou usufruir de espaços como escolas, encontra-se na sua maioria na classe média – baixa.

Uma mais-valia desta área são as acessibilidades, pois o bairro está rodeado de vias rápidas (2ª Circular, Eixo Norte-Sul, avenida Padre Cruz) que facilmente conduzem os residentes para qualquer área de Lisboa e mesmo para as auto-estradas fora da cidade. Telheiras beneficia ainda da estação de metro (linha verde) e da passagem da Carris . Há também uma praça de Táxis em Telheiras Sul, numa das ruas centrais.

Existem também muitos comércios e serviços distribuídos por todo o bairro, os estabelecimentos comerciais constituem uma outra mais-valia do bairro. A grande variedade satisfaz as necessidades básicas, a existência de mercearias, padarias, papelarias, farmácias etc. e de dois supermercados de grande superfície.

Esta zona destaca-se, pela quantidade de movimento, a zona dos "Cafés de Telheiras" ou as "Docas Secas", sendo muitas as pessoas que não são de Telheiras e frequentam os cafés, especialmente em horário nocturno e aos fins-de-semana.

Actualmente, a população de Telheiras, apesar de ter envelhecido desde os anos 70, é ainda uma população jovem, no quadro municipal.

## **1.2 – Caracterização da instituição de estágio - Escola Básica São Vicente – Telheiras**

A Escola Básica São Vicente pertence ao agrupamento de Escolas São Vicente – Telheiras e localiza-se na zona Norte/Oeste de Lisboa.

### **1.2.1 História**

A escola inicialmente teve o nome de Escola Secundária de Telheiras. Era constituída por pavilhões pré-fabricados, que foram inauguradas em Janeiro de 1982.

*“Esta escola tem trinta e poucos anos (...) É assim, eu faço parte da escola há muitos anos, 17 ou 18 anos e a escola era uma escola chamada escola secundária de telheiras, que nessa altura o secundário era a partir do 7ºano, havia outra designação, não é...Entretanto... portanto era só 7º, 8º e 9º que funcionava na escola. A população escolar era principalmente de Telheiras, mas também de bairros envolventes, portanto em termos de sucesso escolar tínhamos mais do que temos actualmente, havia uma fracção da população que tinha expectativas boas para o futuro e que ia para a universidade (...)”* ( Coordenadora de Projectos)

Quando a escola abriu e durante muitos anos funcionou sobrelotada. Posteriormente construíram-se novas salas que, mesmo assim, foram insuficientes. Depois da construção da então Escola Primária de Telheiras, esta funcionou como

extensão da Secundária, no turno da tarde. Nesse momento atingiu-se cerca de 1000 alunos, em 33 turmas.

No ano lectivo 1999/2000, por decisão superior, foi implementado o 2º ciclo, passando a escola a ter a designação de Escola E. B. 2, 3 de Telheiras n.º 2.

Mais recentemente, desde Setembro de 2011 a escola funciona em novas instalações, com a designação de Escola Básica São Vicente – Telheiras.

O clima da escola é definido como sendo de grande proximidade, como se pode constatar através da seguinte passagem da Entrevista a Psicóloga da Escola,

*“é uma escola multicultural, é uma escola pequena (...) é um clima de bastante proximidade, no geral as pessoas conhecem-se todas, os alunos também. Há alunos que se dão, não se dão só com os da turma, mas permite que eles se dêem uns com os outros. Eu gosto do clima, eu sinto-me bem aqui”.* (Psicóloga)

É também caracterizada como uma escola heterogénea, onde é natural que ocorrem conflitos, mas na sua maioria estes são resolvidos sem grandes dificuldades.

*“ (...) o meu conhecimento sobre esta escola é só destes meses. É uma escola que tem uma população heterogénea, apanhamos alunos de muito tipo de classes, e de muitos estratos sociais e portanto é uma escola heterogénea nesse sentido. É uma escola pequena, (...) É uma escola que tem por vezes alguns problemas, acho que pelas suas características, do tipo de população que apanhamos aqui, mas acho que por ser pequena tem sido possível contornar as situações”.* (Psicóloga)

### **1.2.2 Objectivos e Finalidades da Escola**

A escola tem como principal objectivo o de formar com sucesso. Segundo a coordenadora de projectos da escola *“Os objectivos é sucesso e a formação... formar pessoas não é?”*. (Coordenadora de Projectos da Escola).

Pelas informações obtidas dos vários entrevistados, conseguimos então perceber que neste momento a escola tem como objectivo também a sua própria evolução, pois com a mudança de instalações e as alterações que se pretendem realizar ainda, é possível perceber que estão a tentar apostar na inovação e evolução desta.

A escola tem tentado também minimizar os conflitos, quando estes existem, o que poderá sem dúvida ser uma das grandes finalidades de qualquer escola.

### 1.2.3 Instalações

Como já foi referido em cima, a escola mudou de instalações em Setembro de 2011. A escola anterior era constituída por pavilhões pré-fabricados, onde não existia um espaço destinado a educação física (ginásio), o que já não acontece no presente, e assim é possível responder de forma mais imediata e eficaz a algumas necessidades dos alunos.

*“Há, portanto, alguma alteração positiva na escola. (...) este ano, por exemplo, estivemos o ano inteiro sem ginásio, ora ter um ano inteiro sem ginásio é mau não só para o processo educativo das crianças na aprendizagem educativa é mau. Mas é também mau porque ficam fechadas na escola durante não sei quanto tempo, sem actividade física. E o espírito de grupo que isso tudo envolve, é uma coisa que fica por preencher. Portanto esta passagem..., acredito que a escola vai ter resultados positivos (...) não são apenas as instalações [o importante], mas estas facilitarão o papel da escola, ajudarão a que esta responda à sua missão: as necessidades dos alunos.”*  
(Presidente da Associação de Pais)

A escola sede do agrupamento conta então com instalações novas, concluídas em Setembro de 2011, dispondo de amplos espaços de recreio, com sistema de aquecimento e refrigeração central e Pavilhão Gimnodesportivo. O espaço interior congrega os seguintes espaços / serviços:

- Serviços Administrativos;
- Gabinetes do Órgão de Gestão (Sala do Director, sala da Direcção, sala de reuniões);
- Biblioteca / Centro de Recursos Educativos (CRE);
- Reprografia / Papelaria;
- Refeitório;
- Bufete;
- Sala de Convívio de Alunos;
- Sala de Pessoal Não Docente;
- Sala de Professores;
- Sala dos Directores de Turma;
- Sala de recepção aos Encarregados de Educação;
- Gabinete Médico;



- Gabinete SPO / Sala dos Apoios Educativos da Educação Especial;
- Laboratórios (3);
- Sala de Educação Tecnológica (1);
- Sala de Artes Aplicadas (1);
- Sala de Educação Visual (1);
- Salas de Educação Visual e Tecnológica (2);
- Sala TIC (1);
- Salas de aula – JI (2)
- Arrecadações – JI e 1º Ciclo (6)
- Salas de aula – 1º Ciclo (12);
- Sala Polivalente – 1º Ciclo (1);
- Salas de aulas – 2º e 3º Ciclos (17);
- Arrecadações – 2º e 3º Ciclos (11);
- Sala de Ginástica;
- Balneários e instalações sanitárias;
- Gabinetes de Trabalho – Departamentos (2).

O espaço exterior congrega os seguintes espaços / serviços:

- Equipamento Infantil – JI e 1º Ciclo;
- Campo de Jogos Descoberto – JI e 1º Ciclo (1);
- Campos de Jogos Descoberto – 2º e 3º Ciclos (2).

#### **1.2.4 Diversidade cultural existente na escola**

A escola é um espaço multicultural. Esta escola tem uma vasta multiculturalidade, sendo que existem diversas etnias. Esta multiculturalidade poderá também influenciar a existência de alguns conflitos, mas também o sentimento de pertença, uma vez que a grande maioria é diferente e mesmo assim tratada de igual forma. Neste sentido, os alunos também se aproximam pois vêm que existe uma vasta multiculturalidade o que permite um crescimento multicultural e troca de experiências neste sentido.

A coordenadora de projectos, na entrevista dada refere como exemplo o clube *Comenius* em que “ (...) só no clube nos tínhamos umas seis ou sete nacionalidades representadas (...)”.(Coordenadora de Projectos da Escola).

A psicóloga também nos refere que esta escola é multicultural e apresenta uma perspectiva positiva relativamente a esse facto, pois segundo a mesma “ (...) é um clima de bastante proximidade, no geral as pessoas conhecem-se todas, os alunos também. Há alunos que se dão, não se dão só com os da turma, mas permite que eles se dêem uns com os outros (...)” (Psicóloga da Escola). Esta multiculturalidade não é remetida apenas para a diversidade de etnias mas sim para a diferença social que existe, pois os alunos são de diversos estratos sociais e a população torna-se heterogénea também neste sentido.

### **1.2.5 Oferta Curricular**

A Escola Básica São Vicente - Telheiras têm pré-escolar, 1º, 2º e 3º Ciclos do Ensino Básico, tendo como opções no 3º Ciclo as disciplinas de Artes Aplicadas e Educação Tecnológica, duas turmas de Percursos Curriculares Alternativos (na área do Desporto), Desporto Escolar e uma turma de CEF – Operador de Informática.

A escola também mantém em funcionamento iniciativas / actividades já desenvolvidas em anos anteriores e outras que foram implementadas este ano lectivo, apresentadas pelas diferentes estruturas, tendo como objectivo principal a motivação de permanência dos alunos na escola, a prevenção do absentismo / abandono escolar, de inter-relacionamento e de enriquecimento curricular:

- Componente de Apoio à Família na Educação Pré-Escolar (CAF), que consiste na realização de actividades entre as 8:00 e as 9:00, o serviço de almoço e a ocupação das crianças após o término da componente educativa até às 19:30, como resposta às necessidades das famílias;
- Actividades de Enriquecimento Curricular (AEC), a funcionar para os alunos do 1º Ciclo do Ensino Básico. Estas actividades têm como objectivo principal a ocupação de alunos após o término das actividades lectivas entre as 15:30 e as 17:30. As actividades são: Inglês; Música; Actividade Física e Desportiva e

Apoio ao Estudo. Estas actividades são desenvolvidas em parceria com a Câmara Municipal, Juntas de freguesia de Carnide e Campo Grande.

### **1.2.6 Serviços Especializados / Apoio Educativo**

#### ➤ Serviço de Psicologia e Orientação

O Serviço de Psicologia e Orientação (SPO) está integrado nos Serviços Especializados de Apoio Educativo e actua em estreita relação com outros serviços de apoio educativo, nomeadamente com os das equipas de educação especial das escolas, ao nível da observação e acompanhamento dos alunos no seu processo de ensino-aprendizagem.

As actividades a desenvolver pelo SPO são definidas pelos técnicos do serviço no seu plano anual de actividades em articulação com o Projecto Educativo do Agrupamento.

#### ➤ Apoio Educativo

As funções dos docentes de apoio educativo são definidas na legislação em vigor.

O trabalho a desenvolver pela equipa de professores e técnicos especializados de apoio educativo desenvolve-se com base na articulação dos recursos e actividades de apoio especializado existentes no Agrupamento.

As modalidades de Apoio Especializado podem ser realizadas:

- Na sala de aula;
- Em grupo em espaço próprio;
- Individualmente.

#### ➤ Serviços de Acção Social Escolar

As competências e funcionamento deste serviço estão regulamentados na legislação em vigor.

### **1.2.7 Caracterização dos alunos**

No ano lectivo 2011-2012 a escola conta com 555 alunos, distribuídos por 27 grupos / turmas, desde o Pré-Escolar até ao 9º ano de escolaridade. Vinte e quatro

turmas do ensino regular, duas turmas de Percurso Curricular Alternativo no 5º e 7º Anos de escolaridade, na área vocacional do Desporto e uma turma CEF – Operador de Informática.

*“A população que frequenta esta escola é predominantemente de bairros, são digamos, os alunos que não são queridos nas outras escolas. (Pai Responsável pela Associação de Pai).*

Os alunos também demonstram um sucesso escolar aquém do esperado pela escola através das suas idades.

*“ (...) nós temos desde os 10 aos 20 anos. Portanto, sendo uma escola básica se eles tivessem tido uma progressão normal aos 15 anos estavam a deixar a nossa escola. (...) se fomos ver 9ºano são poucos os que tem 14 anos. E no segundo ciclo também há meninos com 14/15 anos, são meninos com repetências, (...) uma grande percentagem já teve uma ou mais repetências, (...) têm muitos problemas a nível do saber estar, da postura, do que é que é uma escola e do que é que se deve fazer numa escola, onde o primeiro passo é estudar e cumprir as tarefas que as pessoas propõem, a maior parte destes alunos não faz trabalhos de casa, não traz material e os pais são chamados, mas aqueles que frequentam mais a escola são os dos meninos que dão menos problemas”.*(Coordenadora de Projectos)

Um estudo de Annette Lareau (1989 cit. por Silva 2003) verificou que a classe social tem influência na participação dos pais na vida escolar dos seus educandos, concluindo que pais pertencentes a uma classe social mais elevada, eram mais escolarizados, mais participativos e não tinham tantos problemas em ajudar os educandos. Já os pais de classe social mais baixa, são menos escolarizados e apresentam mais dificuldades em ajudar os educandos.

E como se verifica, nesta escola a classe média-baixa é predominante, e isso pode ter influência no sucesso académico da escola.

### **1.2.8 Pessoal Docente**

Em exercício nesta escola encontram-se no total 55 professores, 2 Educadoras de Infância, 5 professores do 1º Ciclo, 19 do 2º Ciclo e 29 do 3º Ciclo. O corpo docente é maioritariamente do Quadro de Agrupamento.

### 1.2.9 Pessoal Não Docente

O número de assistentes operacionais é de 13 elementos.

Os serviços administrativos contam com 5 assistentes técnicos, entre eles a Chefe dos serviços de Administração escolar.

Quanto ao pessoal não docente, pode afirmar-se que este é insuficiente para a quantidade de alunos que a escola possui nestes ciclos de ensino.

*“ (...) além (...) de serem insuficientes para o número de alunos também são insuficientes para tipo de espaço que nós temos(...).*

*Eu tenho o número de funcionários, mas agora assim de côr (...) se são suficientes? Não são, não. Não são desde há muito, e cada vez... e agora com as novas instalações ainda se tornam mais insuficientes. (...) Sim, há outros espaços e elas são distribuídas por um espaço maior, logo não da para cobrir de uma forma eficiente a escola, trabalham muito e não conseguem assegurar a 100%”. (Coordenadora de Projectos)*

### 1.2.10 Actividades desenvolvidas na escola

As actividades de Enriquecimento do 2º e 3º Ciclos desenvolvem-se através dos seguintes Projectos:

- Desporto Escolar: tem como missão contribuir para o combate ao insucesso e abandono escolar e promover a inclusão, para a aquisição de hábitos de vida saudável e a formação integral dos jovens em idade escolar, através da prática de actividade física e desportiva. As actividades propostas e aprovadas são as de Basquetebol e Voleibol.
- Clube de Inglês “English Kids Club”: ajudar alunos com dificuldades na disciplina; conciliar a parte lúdica à aprendizagem; contribuir para a motivação e o sucesso escolar dos alunos; criar um ambiente de trabalho cooperativo; desenvolver atitudes conducentes ao prazer da aprendizagem de uma língua estrangeira.

*“ (...) temos o clube de inglês (...) colaboramos com a Câmara, (...) [que] colabora connosco no projecto de escola (...)” (Coordenadora de Projectos)*

- Clube do Xadrez: proporcionar, de forma lúdica, o desenvolvimento cognitivo dos alunos.

- Uma História com Música: motivar os alunos para o processo de ensino-aprendizagem; promover o gosto e o interesse pelo saber; despertar e desenvolver nos alunos diferentes competências; contribuir para a promoção da sensibilidade artística; reforçar os sentimentos de pertença colectiva, da identidade nacional e de preservação do património histórico, artístico e natural; envolver os encarregados de educação na vida escolar dos alunos; estreitar os laços entre os membros da comunidade educativa.
- Projecto de Intervenção – “Criação de um Gabinete de mediação Escolar”: criação de um “espaço” para a sensibilização da comunidade educativa para o tema e para a tentativa de resolução de conflitos que decorram ao longo do ano lectivo.
- Clube Eco -Escolas: deverá apresentar-se como um meio para operacionalizar o Projecto Eco -Escolas. Para além de poder ser um excelente contribuinte para o combate ao abandono escolar, o objectivo principal deste clube está directamente relacionado com o do projecto eco-escolas. Assim, pretende-se uma sensibilização de toda a comunidade educativa para as questões ambientais, participando e consciencializando os outros para a necessidade de intervir na resolução dessas mesmas questões.  
*“ (...) para o ambiente, acabamos de ganhar um prémio, o primeiro (...)”*  
*“ (...) eco-escola, o projecto eco-escola foi implementado.”* (Coordenadora de Projectos)
- Projecto Educação para a Saúde: promover a saúde; dotar as crianças e os jovens de conhecimentos, atitudes e valores que os ajudem a fazer opções e a tomar decisões adequadas à sua saúde e ao bem-estar físico, social e mental.  
*Como refere a coordenadora de projectos, “(...) temos também relacionado com a saúde, temos tido, portanto o projecto da saúde, a dinamizadora da saúde tem feito aí uma série de actividades e temos a colaboração de algumas enfermeiras do centro de saúde e de uma enfermeira que faz voluntariado aqui, (...) que trabalha também alguma parte com os alunos, mesmo o que esta relacionado com a cidadania que vai intervir também nos conflitos não é?”*
- COMENIUS: melhorar a qualidade e reforçar a dimensão europeia da educação, desde o ensino pré-escolar até ao secundário, através de parcerias entre escolas que se centram na participação dos alunos; parcerias entre escolas centradas em

matérias pedagógicas ou de gestão; parcerias entre escolas orientadas para a aprendizagem de línguas.

*“(...) Temos um projecto iniciado este ano que é um projecto comenius com parcerias multilaterais (...) temos parceria (...) em termos de clube, que é o clube comenius e temos parcerias com cinco parceiros, estrangeiros.”*

(Coordenadora de Projectos)

- Projecto do Plano Nacional da Leitura: promover a leitura, assumindo-a como factor de desenvolvimento individual e de progresso nacional; criar um ambiente social favorável à leitura; inventariar e valorizar práticas pedagógicas e outras actividades que estimulem o prazer de ler entre crianças, jovens e adultos; criar instrumentos que permitam definir metas cada vez mais precisas para o desenvolvimento da leitura; enriquecer as competências dos atores sociais, desenvolvendo a acção de professores e de mediadores de leitura, formais e informais;
- Projecto da Biblioteca / Centro de Recursos: tornar possível a plena utilização dos recursos pedagógicos existentes e dotar a escola de um fundo documental adequado às necessidades das diferentes disciplinas e projectos de trabalho; permitir a integração dos materiais impressos, audiovisuais e informáticos e favorecer a constituição de conjuntos documentais, organizados em função de diferentes temas; desenvolver nos alunos competências e hábitos de trabalho baseados na consulta, tratamento e produção de informação tais como: seleccionar, analisar, criticar e utilizar documentos; desenvolver um trabalho de pesquisa ou estudo, individualmente ou em grupo; produzir sínteses informativas em diferentes suportes; estimular nos alunos o prazer de ler e o interesse pela ciência, a arte e a cultura; ajudar os professores na planificação das suas actividades de ensino e na diversificação de situações de aprendizagem; associar a leitura, os livros e a frequência de bibliotecas à ocupação dos tempos livres.
- Plano da Matemática: promover e aumentar o sucesso e o valor experimental na Matemática.

*“No 2º ciclo há também da matemática, (...) também estão a funcionar como projecto (...)”* (Coordenadora de Projectos)

## CAPÍTULO IV – PARTICIPAÇÃO EM PROJECTOS E ACTIVIDADES DA ESCOLA

### 1. Projecto de Educação para a Saúde

Quando começou o segundo período surgiu a hipótese de colaborar com o Projecto de Educação para a Saúde (ver anexo 24), através de um convite feito pela professora B<sup>2</sup>, responsável pelo Projecto de Educação para Saúde, com o qual fiquei motiva para dar o meu contributo.

Quando informamos a responsável de estágio ela disse que na sua opinião isso não iria ser proveitoso para nós, mas que nos cabia a nós de decidir se queríamos ou não colaborar com o Projecto.

A decisão do Gabinete de Mediação Escolar foi consensual, e decidimos então colaborar com o Projecto de Educação para a Saúde, onde mensalmente (na última quarta feira de cada mês) era apresentada uma temática onde se pretendia informar e sensibilizar os alunos e restantes membros da comunidade educativa para a importância de cada tema do projecto, passo a enunciar alguns: “Alimentação e nutrição; Exercício físico e saúde; todos diferentes, todos iguais; prevenção de violência em ambiente escolar”, entre outros.

Assim, a primeira colaboração do Gabinete de Mediação Escolar com o Projecto de Educação para a Saúde, foi logo no final do mês de Janeiro, onde apresentamos e debatemos o passagens do filme *Babies*, onde se pode averiguar as diferenças e semelhanças entre quatro bebés de culturas diferentes, e assim demos a nossa contribuição para o painel com o tema: “*Todos diferentes, todos iguais*”.

Nas sessões seguintes do final do mês de Fevereiro e Março a minha colaboração e da minha colega de Gabinete foi apenas de dinamizadoras dos painéis. Durante esses dois meses eu e a minha colega e a responsável pelo Projecto de Educação para a Saúde definimos, planificamos várias actividades para se realizarem na semana da saúde (Abril).

Deste modo, ajudámos na preparação dos painéis da “semana da saúde”, planificando cada dia com uma temática. Para cada dia e temática eram escolhidos os

---

<sup>2</sup> Nome fictício para a professora que coordenava o projecto de educação para a saúde



anos mais indicados para participar, esta escolha dos anos mais indicados para cada temática teve também o contributo da psicóloga da escola.

Depois de estabelecidos os dias com as respectivas temáticas, começamos a fazer alguns contactos via e-mail e telefónicos para estabelecemos possíveis parcerias para colaborarem na semana da saúde, nomeadamente contactamos, o Nutricionista da escola, o Continente, o Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva e o Centro de Saúde do Lumiar.

No início do 3º período, como se aproximava a data da semana da saúde, iniciamos também as exposições sobre as várias temáticas no hall de entrada principal da escola.

Durante a semana da saúde *“auxiliei a professora responsável pelo Projecto de Educação para a Saúde na preparação do auditório, para recebemos um Nutricionista que nos falou sobre a importância do pequeno-almoço”* (Passagem retirada dos diários de bordo).

*“No decorrer desta semana, eu e a minha colega, dinamizávamos todos os painéis que aconteciam no auditório”* (Passagem retirada dos diários de bordo).

Todas as actividades realizadas no âmbito deste projecto possibilitaram a constatação de que nem todos os professores se juntam para realizar esforços no sentido de colaborarem com os projectos que outros professores se encontram a desenvolver. Posto isto, cabe a nos perguntamos, se nem os professores participam nas actividades desenvolvidas na escola, como vão eles fazer para motivar os encarregados de educação/famílias a participar?

Ao “abraçar” este projecto senti que assim a minha contribuição seria mais útil e mais rica, pois poderia utilizar os conhecimentos que já possuo de algumas temáticas e transmiti-los aos alunos, e também aprendi muito com as intervenções que assisti de professores e convidados que chamamos a escola.

## 2. Projecto Comenius – Clube Comenius

A primeira actividade realizada no projecto *Comenius*, foi a planificação e apresentação de uma festa de final de segundo período que se realizou a 23 de Março de 2012 (ver anexo 23).

Esta festa contou com a participação de diversos professores e clubes da escola como por exemplo o clube “*Comenius*”, como indicados no programa da festa.

A primeira actividade desenvolvida neste projecto, já foi sob orientação da nova orientadora de estágio que considerou esta iniciativa importante para nos envolver mais na escola, onde para além da nossa colaboração com o “*Comenius*, era também uma forma de relembrar a comunidade educativa do trabalho que eu e a minha colega nos encontrávamos a desenvolver.

A festa foi uma excelente maneira para nos aproximar mais da comunidade educativa, principalmente dos alunos, uma vez que também assistíamos e ajudávamos nos ensaios de algumas das actividades que iriam ser apresentadas.

A segunda actividade realizada com o clube “*comenius*, consistiu em ajudar os alunos que frequentam o clube, na preparação de lembranças e de um power point de apresentação do clube para posteriormente ser exibido a toda a comunidade educativa, e aos alunos e professores que iriamos receber de vários países da União Europeia no mês de Maio.

A vinda destes alunos e professores a escola é um encontro promovido entre várias escolas da União Europeia, através do Projecto *Comenius*.

A quarta actividade que realizei com o clube “*Comenius*” foi acompanhar numa “visita de estudo “os alunos do Projecto que estavam de visita à escola. Esta actividade foi realizada durante o dia 11 de Maio, durante a manhã levamos os alunos a conhecer Sintra e o Cabo da Roca, depois fomos almoçar a praia de carcavelos e lá ficamos durante a tarde numa aula de surf e street surf.

A nossa orientadora de estágio, e coordenadora de projectos na escola, achou esta visita proveitosa para nos envolvermos ainda mais com os alunos, uma vez que

estaríamos no exterior da escola e os alunos ficam mais desinibidos. E assim, também seríamos uma ajuda para o que precisassem durante a visita.

Todas as actividades desenvolvidas neste projecto permitiram criar laços com alguns dos alunos envolvidos no clube.

### **3. Grupo de reflexão sobre a violência em ambiente escolar**

A primeira actividade realizada no grupo de reflexão foi uma reunião sobre uma palestra que decorreu na escola sobre “ Violência em ambiente Escolar”.

Apesar de eu e a minha colega de estágio não termos assistido a palestra, fomos convocadas pelo Director da escola a participar desta reunião. O motivo que levou o Director a querer que participássemos na reunião foi o facto de estarmos na escola no âmbito da mediação escolar.

O grupo de reflexão era então constituído pelos seguintes membros: dois encarregados de educação (polícia judiciário) e o outro representante da associação de pais e praticante de coaching na escola; duas representantes de duas outras escolas do agrupamento; uma professora que tirou mestrado na área da violência; o director (Dr. Luís Henriques); a coordenadora dos alunos (Dra. Teresa Ferreira); um vigilante dos pátios; uma professora do agrupamento reformada; eu e a minha colega de estágio.

O que se pretendia com esta reunião era arranjar estratégias que diminuíssem os casos de violência escolar dentro da escola. Falou-se muito sobre os comportamentos dos alunos, professores, de violência física e psicológica numa tentativa de se encontrar uma solução viável para combater a violência. Contudo não se conseguiu encontrar uma solução, ficando estipulado que cada um iria pensar em estratégias que a escola pudesse adoptar que contribuíssem para a diminuição de conflitos e violência em meio escolar no próximo ano lectivo. Assim, remarcou-se uma outra reunião de reflexão para o dia 3 de Maio de 2012.

A segunda actividade realizada no grupo de reflexão foi uma segunda reunião. Nesta reunião foram apresentadas estratégias para se melhorar o ambiente escolar e, conseqüentemente prevenir a violência. No entanto ficou decidido que para se ter sucesso na implementação de estratégias no combate a violência é necessário saber a opinião dos alunos e professores, o que eles pensam que a escola devia melhorar para diminuir a violência dentro da escola.

Eu e a minha colega de estágio ficamos responsáveis pela recolha de sugestões por parte dos alunos e professores, ficando estipulado que iríamos fazer esse trabalho durante os meses que se seguiam, para estarem prontas as propostas no final deste ano lectivo para que se possam colocar em prática no próximo.

A terceira actividade que realizei no âmbito do grupo de reflexão foi uma reunião com a adjunta da direcção responsável pelos alunos, para saber quando podemos dar início ao nosso estudo “ O que achas que a escola deve melhorar/mudar/ter para prevenir a violência em ambiente escolar”, e a que aulas devemos ir para recolher estas informações. Ficou combinado que poderíamos iniciar o estudo o mais rapidamente possível indo apenas as aulas de educação cívica.

Esta foi a minha quarta actividade para o grupo de reflexão, a ida a todas as turmas do 2º e 3ºciclo para recolher informação sobre o que a escola deve melhorar para combater a violência escolar (ver anexo 21). Esta actividade teve como objectivo recolher informações dos alunos sobre aquilo que estes achavam que poderia ser realizado para prevenir a violência em ambiente escolar. Esta actividade durou cerca de um mês e permitiu mais uma vez a aproximação com os alunos, mas também com os professores.

#### **4. Outras actividades**

Um das actividades, também, realizadas no âmbito do estágio foi presenciamos uma palestra no auditório da escola sobre gestão da comunicação em meio escolar.

Esta palestra era direccionada para toda a comunidade educativa, mas uma vez que o auditório é pequeno, estipulou-se que iria um representante dos encarregados de educação, um representante dos alunos e um representante dos funcionários. No que respeita aos professores estiveram todos presentes, assim como os membros da direcção, eu e a minha colega.

Através desta palestra constatei que, no geral, a comunidade educativa tem noção de que por vezes a sua comunicação não é realizada da melhor maneira, e esse facto pode interferir no bom funcionamento da escola. Vários professores relataram estar indignados com a direcção, por existência de lacunas na comunicação, mas que não encontravam maneira de contornar a situação. Enquanto ouvia os vários relatos de

professores e de membros da direcção, ocorreu-me que talvez fosse necessário na escola realizar-se uma mediação “direcção-professores”, mas será esta mediação viável de se realizar? Estaria a direcção disposta a recorrer a mediação, quando na verdade sabemos que ela tem o “poder” de decisão de tudo?

Outra actividade que realizamos na escola foi presenciar a reunião sobre o agrupamento passar a mega agrupamento, onde foram convocados todos os professores do agrupamento. Esta reunião foi importante para estarmos a par do que iria suceder nos próximos tempos na escola em que estávamos inseridas.

## **CAPÍTULO V - PROJECTO – “GABINETE DE MEDIAÇÃO ESCOLAR”**

### **1.ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1 O que é um Projecto?**

Cada vez mais na sociedade actual é fundamental a presença de um pressuposto comum, do sentido de comunidade e da participação colaborativa dos profissionais.

Estes são alguns dos indicadores de qualidade das instituições, onde todos em conjunto aprendem e cooperam entre si. Então cada vez mais as instituições se orientam no sentido de organizarem e desenvolverem o seu trabalho em equipas multidisciplinares com o intuito de rentabilizar as várias perspectivas, recursos e mais-valias na resolução dos problemas existentes e na obtenção de melhores resultados.

Como diz Jean- Pierre Boutinet (1996), o projecto é uma figura emblemática da nossa modernidade.

A própria organização escola funciona cada vez mais numa lógica de projecto, pois actualmente são exigidas aos profissionais uma série de competências relacionadas com o desenvolvimento de projecto nas mais diversas áreas, para que estes consigam responder às necessidades reais da comunidade educativa.

*“ A aposta de qualquer sobrevivência para uma instituição é o projecto. ”*  
(J.P. Boutinet, 1996)

O conceito projecto possui várias compreensões e é utilizado com alguma ambiguidade, este encontra-se associado a uma intenção, independentemente da sua concretização ou não.

Um projecto procura integrar a intencionalidade da acção, o empenhamento pessoal na sua realização e a sua inserção no contexto/situação, problema ou tema. O projecto envolve uma articulação de intenções e acções entre a teoria e a prática para se alcançarem determinados objectivos. Como diz John Dewey (1968), o projecto pressupõe sempre a visão de um fim.

Portanto, um projecto é uma actividade intencional, prevê objectivos que dêem sentido às várias acções a serem desenvolvidas e está sempre associado a um produto final. Esse produto dá uma resposta aos objectivos iniciais e reflecte também todo o trabalho realizado. Um projecto pressupõe ainda iniciativa e autonomia por parte de quem o está a realizar, quando é feito em conjunto com outras pessoas, a cooperação é um elemento muito importante para o seu sucesso.

Trabalhar numa lógica de projecto resume-se, em actuar com base na mobilização de conhecimentos para reconhecer as acções necessárias para se poder projectar de forma estruturada e organizada uma alteração que irá ser efectuada relativamente a situação diagnosticada num prazo de tempo definido com os recursos que se possuem.

Geralmente um projecto parte de um diagnóstico de uma situação, e um diagnóstico bem feito é sempre um passo muito importante para se criar um bom projecto. Pois é através do diagnóstico que se pode determinar com maior precisão os problemas que devem ser resolvidos, os recursos disponíveis e os factores que poderão ser determinantes naquela situação. Desse diagnóstico devem ainda surgir as finalidades, orientações para as mudanças que se pretendem efectuar e os recursos que se possuem para se verificar se são exequíveis as orientações.

Normalmente o diagnóstico é efectuado através de técnicas de recolha e tratamento de informação, como por exemplo, o questionário, a entrevista, a análise de dados estatísticos, análise de conteúdos ou a observação. Posteriormente definem-se os objectivos da intervenção e a gestão do processo.

Dos objectivos surgem as acções a realizar, onde se pretende chegar e o tempo que vão demorar. Passando-se então para o Plano de acção, que é um nível mais concreto e operativo da execução das acções. Este planeamento é efectuado em várias etapas e não em apenas numa, pois muitas vezes com no desenrolar da acção surgem coisas inesperadas que vão fazer com que o projecto tenha de ser modificado. Portanto é necessário também ter um tipo de avaliação que ajude a identificar, compreender e

intervir sobre essas situações inesperadas para verificarmos se conseguimos ou não a mudança desejada.

## **1.2 Técnica de recolha de dados**

A metodologia utilizada para a planificação e execução deste projecto foi a recolha de informação através de entrevistas semi-directivas, observações efectuadas de maneira participante e não participante, questionários, recolha e análise de documentos e ainda através de conversas informais.

### **1.2.1 Entrevista Semi-Directivas**

Segundo Afonso (2005:97): “A realização de entrevistas constitui uma das técnicas de recolha de dados mais frequentes na investigação naturalista, e consiste numa interacção verbal entre o entrevistador e o respondente (...) em geral distinguem-se entre entrevistas estruturadas, não estruturadas e semi-estruturadas em função do dispositivo montado para registar a informação fornecida pelo entrevistado (...) as entrevistas semi-estruturadas obedecem a um formato intermédio entre os dois tipos anteriores [entrevistas estruturadas e não estruturadas] o modelo global é o da entrevista não estruturada, mas os temas tendem a ser mais específicos”.

Isto significa segundo o autor que a entrevista semi-directiva desenvolve-se em volta de temas mais precisos e não em volta de grandes temas, procurando a recolha de informação qualitativa, e respeitando as normas estabelecidas para a aplicação de entrevistas não estruturadas, tais como: saber ouvir o entrevistado, aceitar as pausas, manter uma postura neutra, colocar maioritariamente questões abertas e utilizar questões fechadas somente quando necessário, ou seja, quando o entrevistado não responde directamente ao que se pretende.

Este tipo de entrevista, permite-nos o acesso a informação rica, complexa e profunda, sendo que ao entrevistado é dada toda a liberdade para falar e debater os temas propostos, conservando toda a sua complexidade de discurso, ao possibilitar o entrevistado a utilização de uma linguagem e ideias próprias.

O guião deve ser construído a partir das questões de pesquisa e eixos de análise do projecto de investigação. A sua estrutura típica tem um carácter matricial, em que a

substância da entrevista é organizada por objectivos, questões e itens ou tópicos. A cada objectivo corresponde uma ou mais questões. A cada questão correspondem vários itens ou tópicos que serão utilizados na gestão do discurso do entrevistado, em relação a cada pergunta (Afonso, 2005, p.99).

### **1.2.2 Observação**

Através das observações, existe uma maior veracidade em relação aos acontecimentos. Realizei observação participante e não participante.

- Participante – O observador torna-se parte da observação a observar.
- Não Participante – o observador não está directamente envolvido na situação a observar, isto é, não interage, nem afecta de modo intencional a observação. A vantagem deste tipo de observação, é que, se observa a situação realmente como ela é, sem que haja qualquer interferência do observador, e a desvantagem é que, nem sempre são fáceis de realizar e o observador não tem acesso a dados que poderão ser importantes.

### **1.2.3 Questionário**

Um questionário é um instrumento de investigação onde se colocam um serie de questões sobre um tema de interesse para os investigadores, onde não existe interacção directa entre os investigadores e os inquiridos. O questionário pretende recolher informações baseando-se, normalmente, no questionamento de um grupo representativo da população em estudo. Para tal, coloca-se uma série de questões que abrangem um tema de interesse para os investigadores, não havendo interacção directa entre estes e os inquiridos.

A escolha do questionário é vantajoso quando se tem de inquirir um elevado número de pessoas num espaço de tempo curto, possibilita também uma sistematização dos resultados obtidos, permite maior facilidade de análise e também pode apresentar vantagens por não ser muito dispendioso.

Mas inquirir por questionário também possui as suas desvantagens, tais como, são de difícil concepção, pois é necessário ter em conta a quem se vai aplicar, o tipo de questões a efectuar, o tipo de respostas que são pretendidas e o tema que está a ser abordado.



Apesar de normalmente, não se levar muito tempo a responder a um questionário, estes são encarados como um “frete” e os inquiridos tem tendência a ler as questões muito rapidamente e a responder não o que realmente acham, mas aquilo que pensam ser melhor para o investigador.

#### **1.2.4 Análise de dados**

O processo de recolha e análise de dados, consiste na selecção e tratamento de toda a informação adequada de que se dispõe. A informação pode ser recolhida de diversificadas maneiras, mas no caso em questão recolhi a toda a informação através de perguntas directas ou indirectas, observação participante e ainda através de análise de documentos cedidos pela instituição.

## **2. Introdução**

No âmbito da unidade curricular de Mediação em Educação, no decorrer do 1ºano, 2ºsemestre do Mestrado de Ciências de Educação (Especialização em Educação Intercultural), no ano lectivo 2010-2011 realizei um trabalho de grupo na escola Básica de Telheiras. Esse trabalho tinha como finalidade efectuar uma recolha de dados que nos permitisse uma melhor abordagem ao tema da mediação escolar, e assim cumprir com o objectivo do nosso trabalho, apurar a necessidade (ou não), de se criar um gabinete de mediação naquela escola.

Através da realização desse trabalho foi redigido um relatório com as conclusões a que se conseguiu chegar tendo em conta o objectivo inicialmente estipulado – compreender as necessidades apresentadas e as teorias implícitas em termos de mediação escolar.

Neste trabalho efectivamos uma primeira abordagem à entidade onde podemos aprofundar quais as necessidades de mediação sentidas pela comunidade educativa e posteriormente foram realizadas três entrevistas semi-directivas dirigidas a três elementos da comunidade educativa, a Coordenadora de Projectos, a Psicóloga e ao Pai responsável pela Associação de Pais.

Toda a informação recolhida para este trabalho foi útil para a realização do meu estágio na escola e para a criação do Gabinete de Mediação Escolar. Este Gabinete de Mediação Escolar foi criado em conjunto com uma colega de mestrado que também estagiou na escola.

Decidimos criar este Gabinete uma vez que se apurou existir essa necessidade, como se pode constatar através dos pontos a seguir enunciados no diagnóstico.

### **3. Diagnóstico**

Através da recolha de dados efectuada através das entrevistas semi-directivas a coordenadora de projectos, psicóloga e ao pai responsável pela associação de pais (ver anexo 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12) pode constatar-se a opinião dos mesmos sobre os conflitos em meio escolar, a frequência com que ocorrem, níveis de ensino onde o conflito ocorre mais, onde ocorrem frequentemente, quais os motivos que estão na sua origem, nível de agressividade e o papel da escola na resolução dos conflitos.

#### **3.1 Conflitos em Meio Escolar**

##### **3.1.1 Tipos de conflitos existentes em meio escolar**

Constatou-se que nesta escola existem muitos conflitos, sobretudo, entre alunos-alunos e alunos-professores, e segundo a Coordenadora de Projectos “(...) isto tem haver também com a postura que eles têm na sala de aula. Ahh... não sabem estar, não sabem sentar-se, não sabem comunicar com o colega, não sabem comunicar com o professor. (...)”.(Coordenadora de Projectos da Escola).

Também através da análise dos questionários aos Directores de Turma constata-se que a maioria dos motivos de conflito são as discussões. As discussões serão o principal motivo de conflito porque as palavras mal entendidas podem criar efeitos contrários aos pretendidos e a troca de opiniões nem sempre é aceite por ambas as partes (falha de comunicação).

Então recorrendo ao suporte teórico, pode afirmar-se que nesta escola existem principalmente conflitos de relação/comunicação, onde existe uma relação fraca com consequência da má comunicação. Segundo Torrego, 2003:35 cit. in. Gaspar, 2007, neste tipo de conflitos estão muitas vezes presentes as situações seguintes: agressão, luta, ofensas, difamações, rumores, humilhações, mal-entendidos, (entre outros).

### **3.2 Frequência com que ocorrem os conflitos**

No que diz respeito aos conflitos que ocorrem na escola, podemos constatar que todos os dias ocorrem conflitos através da seguinte excerto da entrevista a Coordenadora de Projectos “Diariamente há problemas disciplinares (...)”.

Já na opinião dos Directores de Turma, de entre as opções, todos os dias, frequentemente, raramente e nunca para a frequência do conflito, a sua maioria diz que os conflitos existem frequentemente, seguindo-se de uma perspectiva em que ocorrem raramente. Havendo uma percentagem menor que diz que nunca ocorrem conflitos na escola, e com a mesma percentagem alguns dizem que ocorrem todos os dias.

Estas respostas parecem demonstrar que existem turmas muito problemáticas e outras óptimas, sendo que a qualificação das turmas vai de um extremo de bom comportamento ao extremo do mau comportamento.

### **3.3 Níveis de ensino a que pertencem os alunos que se envolvem em situações de conflito com mais frequência:**

De acordo com a análise da entrevista a Coordenadora de Projectos obtemos a informação de que o nível de ensino onde os conflitos são mais frequentes é o 2ºciclo, como é de notar através da afirmação da entrevistada: “2ºciclo, sem dúvida”. Facto que não se veio a constatar pelos casos que passaram pelo Gabinete de Mediação Escolar. Pois de sete casos apenas um deles pertencia a alunos do 2ºciclo, outro ocorreu entre duas funcionárias da escola, e todos os outros pertencem a alunos do 7ºano de escolaridade, que pertencem ao 3ºciclo.

### **3.4 Onde ocorrem frequentemente os conflitos:**

Frequentemente os conflitos acontecem dentro da sala de aula entre alunos ou entre aluno e o professor. Por vezes, quando estes se dão entre alunos são “levados” para o intervalo: “Dentro da sala de aula. Às vezes tem continuação lá fora entre eles, depois quando é com o professor é na sala de aula” (Coordenadora de Projectos da Escola).

As respostas dadas pelos directores de turma à questão do local de ocorrência dos conflitos dividem-se, sendo que a maioria considera que os conflitos ocorrem

maioritariamente dentro da sala de aula, seguindo-se logo o fora da sala de aula com continuação para dentro da aula.

Estas respostas poderão ter uma ligação com o motivo de início de conflito, as discussões. As discussões, na sua maioria, terão início nas salas de aula, uma vez que, este é o local onde mais alunos se juntam, o que poderá gerar conflito.

Nos recreios, geralmente, os alunos juntam-se por grupos de afinidade e numa sala de aula estão todos juntos porque fazem parte da mesma turma, assim sendo, a divergência de opiniões, seja entre aluno e aluno seja entre aluno e professor, tem uma tendência para ser maior pois a população turma é um grande grupo social em que não tem necessariamente de existir afinidade. Deste modo, uma pequena troca de ideias poderá gerar um conflito maior quando não travada e resolvida a tempo.

### **3.5 Motivos que estão na origem dos conflitos**

A maior parte dos conflitos são de agressão verbal segundo a coordenadora de projectos da escola que refere a existência de *“Muita violência verbal, (...) eu acho que estes meninos não conseguem estar muito tempo atentos, e é a postura, lá no bairro é assim, e muitas vezes lá em casa é assim... não há regras. E dentro da sala de aula há regras a cumprir e eles não dissimulam. O problema é que eles estão constantemente a ultrapassar os limites definidos pelas regras”*. (Coordenadora de Projectos da Escola).

### **3.6 Nível de agressividade existente nos conflitos (Agressões verbais e/ou físicas).**

A maioria dos conflitos na escola é considerado grave, sendo que existem algumas vezes que é considerado muito grave, mas estes ocorrem com uma frequência muito reduzida: *“Eu penso que uma ou duas situações podem ser consideradas muito graves, (...) São aquelas situações que nos ficam mais na memória porque excederam os limites, (...)”* (Coordenadora de Projectos da Escola).

### **3.7 Papel da escola na resolução de conflitos**

De acordo com a coordenadora de projectos da escola, o papel da escola no que toca à resolução de conflitos é eficiente, pois, tomam todas as medidas legalmente estipuladas, recorrendo em primeira instância à direcção da turma em questão e da escola e posteriormente, caso se justifique, procura-se ajuda junto de outras entidades

competentes para o efeito: “(...) a própria estrutura dos Directores de Turma, Direcção da Escola, e depois a direcção da escola vê quando é que a situação é grave e nomear o instrutor do processo para depois fazer a avaliação mais detalhada da situação (...)” (Coordenadora de Projectos da Escola).

Já o pai responsável pela associação de pais considera que a escola poderia ser mais eficaz, ou melhor, trabalhar mais a questão da resolução de conflitos, uma vez que não têm nenhum mecanismo para o efeito, e resolvem os momentos de tensão de forma hierárquica: “(...) Formas que eu conheça, é resolução com o director de turma e com o director (...)” (Pai responsável pela associação de Pais).

De acordo com a psicóloga, a actuação da escola na resolução de conflitos é um trabalho realizado com esforço, embora seja ainda insuficiente: “(...) Aquilo que eu me percebo é que a interacção entre os vários grupos disciplinares e entre as várias estruturas da escola entre o meu serviço de psicologia e a direcção e entre os professores e a direcção, as pessoas organizam-se não de forma oficial (...) mas organizam-se para que isso aconteça. Não existe um dispositivo oficial, mas é dessa forma que é feita, (...) as pessoas tentam ir com os recursos que têm tentar resolver as coisas”. (Psicóloga da Escola). Ou seja, embora não exista um dispositivo de mediação, um gabinete de apoio à família, e até mesmo um gabinete de psicologia, a escola procura responder aos conflitos conforme pode, ou seja, através dos mecanismos tradicionais.

A opinião dos Directores de Turma quanto aos meios disponíveis para resolução de conflitos na escola não é consensual. A maioria refere que são eficazes em todos os casos, no entanto, com uma grande percentagem encontra-se também o não são eficazes em nenhum caso, ou o não respondeu à questão.

Constatou-se também através das entrevistas a maneira como é realizada essa resolução de conflitos na escola. Segundo a Coordenadora de projectos, a resolução de conflitos é feita de forma “tradicional – hierárquica: “Há uma participação do professor ou do aluno da ocorrência, essa ocorrência é transmitida ao director de turma ou a direcção. (...) Depois, as situações que são graves (...). Há um elemento da direcção que tem o pelouro dos alunos, (...) ela é que faz uma análise da participação, o director de turma faz também geralmente um relatório sobre o perfil do aluno, como é que tem sido o comportamento dele, o historial, os contactos que tem feito com os encarregados

de educação (...) contextualizada o aluno. Depois a direcção vê se aquilo é grave ou não, e se é passível de um processo disciplinar. Caso sim, nomeiam um professor para ser instrutor do processo, e depois é toda aquela parte legal, o professor convoca o aluno que tem de vir acompanhado do encarregado de educação (...) o aluno só é ouvido na presença do encarregado de educação, e portanto o professor que se queixa ou o aluno de determinada situação também é ouvido, se houver testemunhas também são ouvidos, depois de tudo (...) o instrutor do processo faz a sua avaliação e propõe um tema, mas quem decide sempre no final é a direcção”. (Coordenadora de Projectos da Escola).

Como é possível verificar existem etapas e tarefas muito precisas e responsabilidades divididas e bem definidas entre o corpo docente e dirigente, que resultam numa resposta à resolução do conflito. Mas será esta resposta suficiente, tendo em conta que o processo acaba por não ser trabalhado no que toca à mediação?

A Psicóloga concorda com a coordenadora de projectos quanto à forma de resolução de conflitos na escola ser feita de forma hierárquica, dizendo que: “ (...) [a resolução de conflitos] funciona um bocado de forma hierárquica, até em termos de cargos, (...) temos o professor da aula, depois temos o director de turma, depois sim temos a direcção, eu apareço aqui pelo meio mas (...) tenta-se sempre que a coisa seja resolvida começando por baixo, (...) [que] em sala o professor consiga resolver, se ele não conseguir o director de turma toma conta do caso, se tal não for possível chega a direcção”. (Psicóloga da Escola), comprovando assim que a forma pela qual se decorre este processo é ainda muito tradicional.

De acordo com o pai responsável pela associação de pais, a Associação de Pais, favorece o processo de resolução de conflitos na medida em que procura estratégias e formas de complementar o trabalho realizado pela escola, destacando ainda que o trabalho levado a cabo pela psicóloga é fundamental, embora ainda muito recente e pouco favorecido pelo seu tempo de permanência na escola: “Ofereço a minha disponibilidade na associação de pais para ajudar a ultrapassar esses conflitos (...) apareceu um recurso, (...) já o ano tinha avançado bastante, que é uma psicóloga que se divide entre este agrupamento de Santarém, se não me engano. E está aqui no agrupamento com muitas, muitas, muitas necessidades, e está aqui um dia e meio por semana. Assim os conflitos que devem ser tratados, não há capacidade, (...)”. (Pai responsável pela associação de Pais).

É de notar ainda que o pai se preocupa com a carga de trabalho exigida aos docentes referindo que: “há muitas cargas em cima dos professores, e eles têm que ter esse apoio, (...) poderia ser esse (...) poderiam problemas ser evitados, (Pai responsável pela associação de Pais), denotando assim a preocupação em melhorar o sistema de resolução de conflitos, que deve ser do encargo de um grupo de trabalho composto não só por elementos da escola, mas também pelos encarregados de educação que devem participar neste processo de forma coesa e organizada, não se limitando assim ao papel de vítimas da situação: (...) não é só metermo-nos como vítimas da situação, nós não estamos a agir para que... para utilizar os recursos que haja”. (Pai responsável pela associação de Pais).

As entrevistas realizadas para além de nos possibilitarem efectuar o diagnóstico sobre o conflito na escola, remetem-nos também para a pertinência de se criar ou não um gabinete de mediação na escola.

#### **4. Pertinência**

Segundo a coordenadora de projectos é desejável a existência de um gabinete que se encarregue pelo processo de mediação. Assim a criação deste gabinete é salientada como importante e de forma entusiástica pela entrevistada: *“Pode não haver um local físico, mas haver um grupinho que se dedica a isso aquelas horas. Mas sim, tendo um local físico, o tal gabinete de mediação, os alunos já sabiam que existia, é ali, porque a nossa experiencia era positiva (...)”*. (Coordenadora de Projectos da Escola).

O encarregado de educação entrevistado concorda com a criação do gabinete de mediação na escola. No entanto revela ideias de como deveria ser dirigido o mesmo: *“Nesta escola é importantíssimo haver um gabinete de mediação. Haver uma estrutura de mediação, que facilite a mediação. Essa mediação deve ser uma estrutura independente da escola, independente do Director. (...) deve estar aberta, ouvindo as várias partes procurando sempre o interesse da criança e a resolução da criança em primeiro lugar não é, orientada para isso (...)”*(Pai responsável pela associação de Pais).

Através das suas palavras compreende-se que existe um interesse muito presente em responder efectivamente as necessidades dos alunos, no entanto a questão de dependência ou não do director deixou-nos curiosas. Assim procurámos saber o porquê

de afirmar que este gabinete deveria funcionar de forma autónoma e o entrevistado respondeu-nos: “(...) quando eu digo não deve depender do Director, é para ter toda a liberdade e toda a autonomia para agir. E agir de acordo com as metodologias e de acordo com o interesse das crianças, ou dos jovens. Quando eu digo autonomia, (...) é (...) autonomia para agir, para considerar e para expor, sem estar dependentes de uma avaliação ou de uma...interferência do Director, para além do que é normal. (...)” (Pai responsável pela associação de Pais).

O encarregado de educação acrescentou ainda que “(...) É bom representar o papel da escola, mas quando existe um conflito, para os pais e para essas crianças e para essa gestão, para essa mediação ser mais favorável, tem que se acreditar que não se está a falar com a escola, mas está-se a falar com alguém que queira solucionar o conflito, e se o conflito é entre nós e a escola, é bom que haja essa garantia de neutralidade”. (Pai responsável pela associação de Pais).

## **5. Objectivos**

### **5.1 Objectivos Gerais**

- Sensibilizar a Comunidade educativa para a prevenção/gestão de conflitos em meio escolar;
- Resolver conflitos de forma positiva;
- Diminuir as situações de violência escolar;
- Estabelecer parcerias frutuosas com todos os agentes educativos;
- Ajudar os alunos no sentido de desenvolverem capacidades de prevenção de conflitos consigo próprios e com os outros.

### **5.2 Objectivos Específicos**

- Sensibilizar toda a comunidade educativa para a importância da mediação;
- Gerir e ajudar na resolução de casos de conflito na escola;
- “Formar” alunos mediadores;
- Perceber qual é a percepção dos Directores de turma sobre o conflito e a relação escol-família dentro da escola;



- Perceber qual o tipo de empenho dos encarregados de educação em relação à educação dos seus filhos, o tipo de relacionamento que tem com a instituição escolar;
- Desenvolver iniciativas/actividades para fomentar a relação escola-família.

## 6. Equipa

Este projecto, como já foi referido em cima, foi criado por mim e pela minha colega de estágio (Ana Filipa Almeida). Contudo, durante o decorrer do ano lectivo fizeram parte da equipa do Gabinete de Mediação Escolar um total de seis elementos, que deram o seu contributo para que este projecto fosse levado a cabo. Em seguida passo a apresentar cada um dos elementos de forma mais detalhada:

- Teresa Azóia (Orientadora inicial do estágio, até dia 15 de Março) – Adjunta da Direcção, responsável pelos alunos do 2º e 3º ciclo.
- Armanda Dias (Orientadora final do estágio, a partir de 15 de Março) - Professora de Geografia na escola Básica de Telheiras, exerce funções de coordenação de Projectos e é responsável pelo Projecto *Comenius*.
- Bárbara Boto - Professora de Ciências e Matemática e responsável pelo Projecto de Educação para a Saúde.
- Maria Cerdeira - Professora de Inglês, e é também uma das responsáveis pelo Projecto *Comenius*.
- Ana Filipa Almeida, Licenciada em Ciências de Educação, a frequentar o mestrado em Ciências da Educação na área de especialização de Educação Intercultural. Até Junho de 2012, estagiária na escola Básica de Telheiras.
- Catarina Aguilar Licenciada em Ciências de Educação, a frequentar o mestrado em Ciências da Educação na área de especialização de Educação Intercultural. Até Junho de 2012, estagiária na escola Básica de Telheiras.

## **7. Actividades desenvolvidas no Gabinete de Mediação Escolar**

### **Actividade nº1**

**Data:** Outubro 2011

**Actividade:** Análise das entrevistas realizada ao pai responsável pela associação de pais, a psicóloga e a coordenadora de projectos

#### **Objectivos:**

- Caracterizar a escola;
- Caracterizar a comunidade escolar;
- Conhecer a realidade da problemática em análise na escola (Gestão de Conflitos);
- Perceber como é a relação escola – família;
- Obter o diagnóstico geral da escola.

#### **Tarefas:**

- Analisar as entrevistas.

#### **Recursos:**

- Guião das entrevistas;
- Protocolo das entrevistas;

#### **Síntese da actividade:**

A análise das entrevistas contribuiu para o levantamento das necessidades sentidas pela comunidade escolar.

### **Actividade nº2**

**Data:** Outubro 2011

**Actividade:** Observação dos recreios (ver anexo1 - diários de campo)

**Objectivos:**

- Observar e perceber o comportamento dos alunos e dos restantes elementos da comunidade educativa nos recreios.
- Verificar a existência de conflitos nos recreios.

**Tarefas:**

- Registo de notas de campo

**Recursos:**

- Papel;
- Caneta.

**Síntese da actividade:**

Na primeira fase deste estágio, realizei observação não participante e participante. A observação não participante foi efectuada com o intuito de se recolher informações complementares às dadas nas entrevistas realizadas sem interferir nos grupos que se observavam. Apesar de muitas vezes os grupos observados alterarem os seus comportamentos devido a presença de alguém que eles desconheciam. Esse pode ser um motivo que me levou a não observar muitos conflitos durante o registo de notas de campo, como era esperado de início.

Já a observação participante, permitiu-me ter o primeiro contacto com a comunidade educativa, ter mais facilidade de acesso a dados sobre situações habituais em que a comunidade escolar se encontra envolvida, e também me possibilitou muitas vezes compreender o porquê de o aluno estar a agir daquela forma (ter o seu ponto de vista).

No geral, as observações realizadas contribuíram para constatar que o principal motivo para que ocorra o conflito dentro desta comunidade escolar é a má comunicação que existe, tanto entre alunos como entre alunos e professores/direcção,

### **Actividade nº3**

**Data:** Outubro de 2011

#### **Actividade:**

- Conversa informal no pátio da escola com alunos do 5ºano que foram expulsos da aula de Matemática

#### **Objectivos:**

- Dar a conhecer aos alunos o trabalho do Gabinete de Mediação Escolar
- Perceber se existia conflito com a professora de Matemática para serem expulsos da aula

#### **Tarefas:**

- Explicação dada aos alunos do porquê de não se deverem comportar mal e a importância que as aulas têm para o seu futuro
- Foi dito aos alunos que poderiam recorrer ao Gabinete sempre que enfrentassem situações de conflito na escola

#### **Síntese reflexiva da actividade:**

Através da conversa com os alunos, tentei perceber se eles percebiam realmente para que servia o Gabinete de Mediação Escolar. Estes disseram pensar que era algo relacionado com a psicologia. Posteriormente expliquei para que servia o Gabinete, e os alunos ficaram a perceber melhor qual o seu objectivo. Esta conversa fez-me constatar a importância da divulgação de um projecto. Apesar de eu e a minha colega de estágio ainda nos encontramos em fase de preparação da divulgação do Gabinete de Mediação Escolar, é necessário, sempre que possível, continuar a falar directamente com os alunos e mostrar que existe abertura suficiente para que possam falar no Gabinete sobre os conflitos que estão a enfrentar ou possíveis conflitos que possam surgir.

### **Actividade nº4**

**Data:** Outubro e Novembro de 2011

**Actividade:** Elaboração de panfletos e cartazes de divulgação do Gabinete de Mediação Escolar (ver anexos 2, 3, 4 e 5)

**Objectivos:**

- Dar a conhecer o Gabinete de Mediação Escolar e o que é a mediação.

**Tarefas:**

- Elaborar cartazes e panfletos para toda a comunidade educativa;

**Recursos:**

- Computador;
- Livros, artigos, teses para recolha de informação;
- Impressora;
- Papel.

**Síntese da actividade:**

Esta actividade insere-se na fase de divulgação do projecto, está é uma das fases mais importantes, pois é necessário dar a conhecer o projecto a toda a comunidade educativa.

Uma vez que a comunidade educativa é muito diversificada, efectuamos três panfletos que pensamos ser mais direccionados para os membros que a constituem. Assim fizemos um panfleto para os encarregados de educação, outro para os alunos e outro para os professores e funcionários da escola.

Com esta distribuição de panfletos pretendíamos esclarecer a comunidade educativa sobre o que é a mediação e para que serve, e também “apelar” a sua contribuição para o bom funcionamento do Gabinete e da escola.

**Actividade nº5**

**Data:** Novembro e Dezembro de 2011

**Actividade:** Divulgação do Gabinete de Mediação Escolar

**Objectivos:**

- Dar a conhecer a existência de um Gabinete de Mediação Escolar;
- Apelar a participação de toda a comunidade educativa.

**Tarefas:**

- Afixar os cartazes em locais estratégicos da escola.

**Recursos:**

- Papel;
- Fita-cola.

**Síntese da actividade:**

Esta foi outra forma de divulgação do Gabinete, que informa à comunidade escolar sobre o local onde este está em funcionamento.

A afixação foi feita em locais estratégicos para chegar a um maior número de pessoas de modo a que estas também possam passar a informação.

**Actividade nº6**

**Data:** Novembro 2011

**Actividade:** Elaboração de Questionários para os Directores de turma sobre Conflitos (ver anexo 13)

**Objectivos:**

- Criar um questionário adaptado a realidade da escola para recolher informação dos Directores de Turma.

**Tarefas:**

- Adaptar o questionário já realizado por Xesús R. Jares e a sua equipa do Departamento de Pedagogia e Didáctica da Universidade da Corunha (Galiza, Espanha) sobre “conflitos e convivências nas escolas” a escola.

**Recursos:**

- Questionário elaborado por Xesús R. Jares e a sua equipa do Departamento de Pedagogia e Didáctica da Universidade da Corunha (Galiza, Espanha).
- Computador;
- Impressora;
- Papel;

**Síntese da actividade:**

Este questionário foi realizado com a intenção de perceber a opinião dos directores de turma acerca do conflito na escola e da relação que a família dos alunos mantém com a escola. O questionário tinha no final um estudo sobre a conflituosidade dos alunos, com o objectivo de recolher informação sobre os alunos mais conflituosos de cada turma.

**Actividade nº7**

**Data:** Novembro 2011

**Actividade:** Preenchimento dos Questionários pelos Directores de Turma

**Objectivos:**

- Recolher informações sobre a escola, conflitos e a Relação escola-família.

**Tarefas:**

- Distribuir os questionários pelos Directores de Turma;

**Recursos:**

- Questionários;
- Director da escola (ajudou a dar conhecimento aos directores de turma do questionário);
- Directores de Turma.

**Síntese da actividade:**

Os questionários foram distribuídos pelos directores de turma com a ajuda do director da escola, pois não foi possível encontrar um outro meio de chegar a todos os directores de turma. O director da escola prontificou-se a assinar o pedido de preenchimento dos questionários e a colocar uma caixa com os mesmos na sala de directores de turma. Esta ajuda foi uma mais-valia, uma vez que, ao verem a assinatura do director e a verem que tinha sido o próprio a colocar a caixa na sala, a participação dos directores no preenchimento dos mesmos foi mais activa.

**Actividade nº8**

**Data:** Novembro e Dezembro de 2011

**Actividade:** Análise dos resultados dos Questionários ao Directores de Turma sobre os Conflitos (ver anexo 15)

**Objectivos:**

- Constatar qual é a opinião dos Directores de Turma sobre os conflitos na escola.

**Tarefas:**

- Recolha dos questionários;
- Análise e interpretação dos dados obtidos;

**Recursos:**

- Sala de Directores de turma (caixa do Gabinete de mediação, onde foram depositados os questionários respondidos);
- Computador;

**Síntese da actividade:**

Quando realizamos a análise dos questionários constatamos que dos vinte Directores de Turma que há na escola, apenas onze responderam ao questionário.

Através da análise efectuada verificamos que existem opiniões muito divergentes entre os directores de turma.



Os directores de turma dizem que existe pouca diversidade cultural na escola e que a maioria dos alunos pertence a uma classe socioeconómica média-baixa.

No que diz respeito aos conflitos, dizem existir poucos conflitos na escola (46%), seguindo-se os que dizem existir alguns conflitos (27%) e com (18%) aparecem os directores de turma que dizem existir muitos conflitos.

Estes resultados demonstram que muitas vezes os professores tendem a desvalorizar a realidade conflituosa existente dentro da sua turma, e/ou que a definição de conflito nem sempre é igual para todos.

Também quando questionados sobre a frequência de conflitos existem duas perspectivas contrárias, que podem ter origem no motivo em cima apresentado, pois uns dizem existir conflitos frequentemente e outros raramente. Estas respostas podem também demonstrar que existem turmas muito problemáticas e outras óptimas.

As respostas dadas pelos directores de turma à questão do local de ocorrência dos conflitos dividem-se, sendo que a maioria considera que os conflitos ocorrem maioritariamente dentro da sala de aula, seguindo-se logo o fora da sala de aula com continuação para dentro da aula. Estas respostas poderão ter uma ligação com o motivo de início de conflito, as discussões. As discussões, na sua maioria, terão início nas salas de aula, uma vez que, este é o local onde mais alunos se juntam, o que poderá gerar conflito.

Como acima foi referido a maioria dos motivos de conflito são as discussões. As discussões serão o principal motivo de conflito porque as palavras mal entendidas podem criar efeitos contrários aos pretendidos e a troca de opiniões nem sempre é aceite por ambas as partes (falha de comunicação).

Quanto aos meios disponíveis para resolução de conflitos na escola, as respostas são variadas. A maioria refere que são eficazes em todos os casos, no entanto, com uma grande percentagem encontra-se também o não respondeu à questão, ou que não são eficazes em nenhum caso. Estas respostas poderão ter sido dadas ou porque a maioria dos conflitos são causados por discussões, e quando não são muito graves o próprio director de turma, ou até mesmo outro professor, consegue resolver o conflito de forma simples e eficaz.

Também no questionário aos directores de turma fizemos questões sobre a relação escola-família, com o objectivo de perceber as representações que estes têm da participação dos encarregados de educação.

Quando questionamos sobre a participação dos encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos estes responderam que na maioria das turmas há a participação, e quanto às expectativas sobre quais os encarregados de educação que mais participam, os dos alunos mais conflituosos, menos conflituosos ou ambos, a maioria diz que esperam ter a participação de ambos. Uma outra percentagem significativa de directores de turma espera que sejam os Encarregados de Educação dos alunos menos conflituosos a estarem presentes nas reuniões. Esta resposta não será uma surpresa, uma vez que, existem já estudos que comprovam que os alunos mais conflituosos na maioria são os dos Encarregados de Educação mais ausentes e em que a ligação entre a escola e a família não é tão presente como deveria ser. A maioria destes Encarregados de Educação poderá não ter uma participação activa na vida escolar dos seus educandos por alguns factores associados a questões como a compreensão da importância desta participação, a falta de tempo, e a diferenças culturais que não permitam um tão fácil entendimento e envolvimento na instituição.

Por último quando questionados sobre a importância da realização da mediação na escola, mais de metade responderam ser importante, uma percentagem mais pequena disse ser irrelevante e outra não respondeu a questão, não existindo nenhuma resposta negativa quanto a importância da mediação na escola.

### **Actividade nº9**

**Data:** Dezembro 2011

**Actividade:** Afixação dos resultados dos questionários aos Directores de Turma, na sala de Directores de Turma

#### **Objectivos:**

- Dar a conhecer os resultados obtidos através dos questionários;

**Tarefas:**

- Afixar os resultados dos questionários na sala de Directores de Turma

**Recursos:**

- Papel;
- Fita-cola.

**Síntese da actividade:**

A divulgação dos resultados foi afixada na sala dos directores de turma, uma vez que não nos foi concedida a realização de uma sessão de apresentação dos resultados com os Directores de Turma, por alegada falta de tempo por parte dos mesmos.

**Actividade nº10**

**Data:** Dezembro de 2011

**Actividade:**

- Conversa com alunos presentes no caso nº3 de mediação de conflito

**Objectivos:**

- Ajudar os alunos nas informações pedidas

**Tarefas:**

- Esclarecer os alunos sobre assuntos relacionados com a educação sexual.

**Síntese reflexiva da actividade:**

Os alunos foram pedir informações sobre educação sexual, referindo que os professores não falam muito abertamente sobre o tema e por vezes não lhes esclarecem as dúvidas de melhor forma. Tendo posteriormente voltado ao Gabinete para falarem também acerca das suas famílias. Os alunos mostrarem ter uma carência de atenção tanto por parte dos professores como das famílias.

## **Actividade nº11**

**Data:** Dezembro de 2011

**Actividade:** Ajudar a minha colega de estágio na elaboração dos Questionários para os alunos sobre Conflitos (ver anexo 16)

### **Objectivos:**

- Criar um questionário adaptado a realidade dos alunos na escola.

### **Tarefas:**

- Adaptar o questionário já realizado por Xesús R. Jares e a sua equipa do Departamento de Pedagogia e Didáctica da Universidade da Corunha (Galiza, Espanha) sobre “conflitos e convivências nas escolas” a escola.

### **Recursos:**

- Questionário elaborado por Xesús R. Jares e a sua equipa do Departamento de Pedagogia e Didáctica da Universidade da Corunha (Galiza, Espanha).
- Computador;
- Impressora;
- Papel;

### **Síntese da actividade:**

O questionário realizado para os alunos preencherem tem o intuito de perceber a realidade dos mesmos. É importante perceber a visão dos professores sobre o conflito mas é também importante perceber o que os próprios alunos pensam da realidade que vivem. Esta poderá também ser uma forma de estes se expressarem uma vez que o questionário é anónimo e os resultados confidenciais.

## **Actividade nº12**

**Data:** Janeiro de 2012

**Actividade:**

- Melhoramento dos Questionários pelos alunos sobre o Conflito

**Objectivos:**

- Reformular questionário para obter melhores informações sobre a escola e os conflitos que nela existem.

**Tarefas:**

- Reformular os questionários para os alunos.

**Recursos:**

- Questionários;

**Síntese da actividade:**

Através de conversas informais com alguns professores da escola, identificamos alguns pontos que precisavam ser reformulados.

**Actividade nº13**

**Data:** 13 de Março de 2012

**Actividade:**

- Ajuda no subprojecto de mediação de pares na ida à sala do 8ºC para pedir a participação em actividades de mediação e posterior inscrição dos alunos interessados

**Objectivos:**

- Recolha de inscrições da turma do 8ºC para integrarem o grupo de formação de alunos mediadores

**Tarefas:**

- Ida à sala e depois de explicadas as actividades e o intuito deste projecto pedir que se inscrevam de acordo com a sua vontade em participar ou não
- Explicada a importância deste tipo de actividades e mostra de informações rápidas sobre o tema

**Síntese da actividade:**

Quando nos dirigimos a sala, pensamos que a aderência a mediação de pares não ia ser tão grande como foi. Os alunos mostraram-se muito interessados em participar e com muita curiosidade em saber que papéis iam desempenhar.

**Actividade nº14**

**Data:** 19 de Março de 2012

**Actividade:**

- Ajuda no subprojecto de mediação de pares. Ida à sala do 8ºB para pedido de participação em actividades de mediação e posterior inscrição dos alunos interessados

**Objectivos:**

- Recolha de inscrições da turma do 8ºC para integrarem o grupo de formação de alunos mediadores

**Tarefas:**

- Ida à sala e depois de explicadas as actividades e o intuito deste projecto pedir que se inscrevam de acordo com a sua vontade em participar ou não
- Explicada a importância deste tipo de actividades e mostra de informações rápidas sobre o tema

**Síntese da actividade:**

Mais uma vez a aderência foi grande o que me motiva ainda mais quanto às expectativas de sucesso do gabinete de mediação.

### **Actividade nº15**

**Data:** 8 de Maio de 2012

**Actividade:** Ajuda no subprojecto de mediação de pares. Primeira actividade de mediação – entrega dos questionários aos alunos

#### **Objectivos:**

- Iniciar as actividades de mediação e para isso foi aplicado o questionário anteriormente realizado aos alunos para perceber em que ponto de partida começar

#### **Tarefas:**

- Distribuição dos questionários pelos alunos inscritos na mediação de pares.

### **Actividade nº16**

**Data:** 10 de Maio de 2012

**Actividade:** Ajuda no subprojecto de mediação de pares. Recolha dos questionários com respostas dos alunos para posterior análise.

#### **Tarefas:**

- Recolher questionários dos alunos da mediação de pares.

### **Actividade nº17**

**Data:** 14 de Maio de 2012

**Actividade:** Ajuda no subprojecto de mediação de pares, na segunda actividade de mediação – passagem de conhecimentos teóricos acerca do tema da mediação, conflito, mediadores, após leitura e análise das respostas dadas nos questionários

#### **Síntese da actividade:**

A minha função foi a de dinamizadora da sessão e auxiliei a minha colega na passagem de alguma informação para os alunos.

### **Actividade nº18**

**Data: Maio 2012**

**Actividade:** Apresentação de Estratégias apresentadas em conselho pedagógico para melhoria do Gabinete de Mediação

#### **Tarefa:**

- Redacção de um conjunto de estratégias para a nossa orientadora apresentar e conselho pedagógico

#### **Recursos:**

- Computador;
- Papel;
- Impressora.

#### **Síntese da actividade:**

As estratégias apresentadas para melhorar o funcionamento do Gabinete de Mediação Escolar são:

- Mudança de instalações do Gabinete (uma vez que este se encontra numa zona “proibida” para os alunos, o que dificulta o acesso ao gabinete por parte dos mesmos);
- Participação dos monitores nas reuniões de turma dos Directores de Turma com os Encarregados de Educação, para conhecer de forma mais individualizada a história de cada aluno, perceber melhor a sua realidade e a da turma no geral;
- Quando os alunos são expulsos das aulas, serem encaminhados para o Gabinete de Mediação Escolar (em vez de encaminhados para CRE, pois acabam por associar o CRE a algo negativo (castigo)), onde estes podem “desabafar” e posteriormente preencher uma ficha a contar tudo o que aconteceu. Assim seria



mais fácil fazer o diagnóstico geral dos conflitos mais frequentes que acontecem na escola e actuar na sua prevenção;

- Os monitores do Gabinete de Mediação Escolar participarem/organizarem actividades extracurriculares (Projectos, Festas, Comemorações, visitas de estudo), pois para além de ser enriquecedor para os monitores também os aproxima de toda a comunidade escolar;
- Outra maneira de aproximar os monitores do Gabinete a comunidade escolar é, por exemplo, serem responsáveis por um clube da escola o qual decorria uma ou duas vezes por semana (Por exemplo: Clube de Apoio ao Aluno, onde se podia ajudar os alunos nas suas necessidades educativas e ajudar na realização de trabalhos de casa, etc). E assim sugerimos também a junção do Gabinete de Mediação Escolar ao Gabinete de Apoio ao Aluno.

### **Actividade nº19**

**Data:** 24 de Maio de 2012

#### **Actividade:**

- Reunião com as duas orientadoras de estágio (orientadora da faculdade e da escola)

#### **Objectivos:**

- Ponto da situação do nosso estágio (meu e da minha colega de Gabinete) e levantamos hipóteses para outro convite dos encarregados de educação/ famílias à escola, assim como estratégias para conseguir que os alunos inscritos frequentem as actividades de mediação – acordo entre professores que os possam dispensar das aulas e mim.

#### **Síntese da actividade:**

Está reunião abriu portas para a realização de uma actividade que foi importante para o meu sub-projecto - Mediação escola-família- apresentado mais a frente.

## **Actividade nº22**

**Data:** 25 de Maio de 2012

**Actividade:** Ajuda na terceira actividade de mediação de pares – mostra de um exemplo de caso de conflito para possível resolução por via da mediação. Trabalho de “role play”.

### **Síntese da actividade:**

Os alunos aderiram bem a esta actividade, estiveram bastante empenhados em tornar-se mediadores e no final ainda fizeram sugestões sobre realização de mais actividades deste género.

Após a descrição das actividades realizadas no âmbito do Gabinete de Mediação Escolar, é o momento de dedicarmo-nos um pouco, à descrição dos processos de mediação recebidos no Gabinete. Estas situações serão apresentadas pela ordem temporal em que decorreram.

## **Caso nº1**

**Data:** Outubro de 2011

### **Actividade:**

- 1º Caso de mediação do Gabinete – mediação de conflito

### **Recursos:**

- Intervenientes
- Folha de esquema de resolução de conflitos (ver anexo 22)

### **Apresentação do Caso:**

**Caso nº1 – aluno agredido à saída da sala de aula.**

**Protagonistas: Tomás e Amadeu, 7ºano, 13 anos.**

Sexta-feira 07 de Outubro de 2011.

Relato do Tomás<sup>3</sup> (aluno agredido):

*Foi à saída da aula de físico-química. Eu não tinha manual e sentei-me na aula ao lado de um colega que não me queria ao pé dele e disse-me para sair dali.*

*Então voltei para o meu lugar porque não queria confusões.*

*Na saída da aula o Amadeu<sup>4</sup> chamou-me de pau mandado e eu respondi que pau mandado era ele. E o Amadeu deu-me um soco no nariz, e fiquei a sangrar do nariz e ele foi-se embora para casa.*

Terça-feira 11 de Outubro de 2011.

Relato do Amadeu (aluno agressor):

*Estávamos na aula de físico – química. Passou-se à saída.*

*O Tomás chamou-me de pau mandado, eu não gostei e dei-lhe um soco no nariz. Não gosto que me chamem nomes e por isso fiz o que fiz.*

*Mas eu quero resolver as coisas com o Tomás.*

NOTA: A versão do Tomás é diferente da do Amadeu. É necessário comparar ambas as versões para ver quais os pontos em comum a ambas. Falou-se com a professora da aula em questão para tentar apurar a veracidade do que se tinha passado realmente na aula. Concluímos que embora ela não se recorde dos alunos envolvidos o Tomás esteve sossegado durante a aula e trocou de lugar para não entrar em conflito com o colega que tinha o manual.

Este foi um caso de alunos que segundo a professora C, já tinham antecedentes de conflitos com outros colegas. Ninguém conseguiu nunca perceber muito bem o que se tinha passado entre ambos uma vez que foi referido que estes alunos eram amigos e depois de conversar com ambos foi possível vê-los juntos pela escola numa ou outra ocasião.

---

<sup>3</sup> Nome fictício

<sup>4</sup> Nome fictício

Este conflito teve uma resolução passiva depois da agressão que o Tomás sofreu e pode ser comprovada ao longo do tempo pois do que foi sendo visto na escola os alunos continuaram a dar-se passivamente e não houve réplicas do acontecido

## **Caso nº2**

**Data:** Novembro de 2011

### **Actividade:**

- Segundo caso de mediação do Gabinete

### **Recursos:**

- Intervenientes
- Folha de esquema de resolução de conflitos (ver anexo 22)

### **Apresentação do caso:**

**Caso nº2 – Aula de matemática**

**Protagonistas: Tiago Silva<sup>5</sup> e Francisco<sup>6</sup>, 6ºano.**

Quinta-feira 13 de Outubro de 2011

### **Relato Tiago:**

*“Na aula de matemática (08h20) não me apetecia escrever, então não abri o caderno, porque não gosto de escrever.*

*(pausa) Um colega mandou-me com papéis, meteu-se comigo, chamou-me nomes e eu também lhe chamei... e depois só lhe disse vê la seavas.*

*Depois o Francisco chamou-me “filha da p\*\*\*\*” e eu dei-lhe e o professor mandou-me para a rua.*

*O Francisco gosta de gozar com os outros, mas depois às vezes sai a chorar.*

---

<sup>5</sup> Nome fictício

<sup>6</sup> Nome fictício

Este caso foi caracterizado pela diferença de idades entre os alunos. Falou-se com a direcção que nos informou que o Francisco já era conhecido como um aluno conflituoso e que o Tiago embora fosse relativamente sossegado não gostava da escola e de não fazer nada e acabava por importunar o decorrer das aulas. Foi também apurado que o Tiago costuma reagir apenas quando se metem com ele, e que por ser mais velho e alguns alunos saberem como este reage começam a provocá-lo, de modo que muitas vezes envolve-se em conflitos.

O aluno ficou no Gabinete a ter uma conversa e aceitou assinar um acordo em que não iria voltar a perturbar a aula desta forma nem agredir um colega mais novo que ele apenas porque este o provocara, a não ser que ele lhe voltasse a chamar o nome acima referido, porque ele não gostava que lhe chamassem esse tipo de nomes.

Em conjunto com o aluno chegou-se à solução deste tentar ignorar o colega e tentar trabalhar mais nas aulas, pois isso iria mantê-lo ocupado e fazer com que os professores também não lhe ralhassem constantemente. Não se falou com o Francisco porque o aluno foi enviado pela direcção na tentativa de conseguirmos ter uma conversa com este e não mexer mais no sucedido, sendo que era um assunto para ser resolvido pela Escola Segura<sup>7</sup>.

### **Caso nº3**

**Data:** Dezembro de 2011

#### **Actividade:**

- Terceiro caso de mediação do Gabinete

#### **Recursos:**

- Intervenientes
- Folha de esquema de resolução de conflitos (ver anexo22)

#### **Apresentação do caso:**

#### **Caso nº3 – Aula de Educação Visual**

---

<sup>7</sup> Entidade da polícia a que a escola recorre sempre que existem casos de conflito mais graves ou de agressão

## **Protagonistas: Fábio, André, Miguel e Alexandre**

Terça-feira, 6 de Dezembro de 2011

### Relato Fábio:

*Fui expulso porque me estava a rir.*

### Relato André:

*O Miguel estava a rir-se, depois começamos todos a rir e o stôr disse rua. E o Fábio saiu, e depois nos ficamos a perguntar porque é que ele tinha ido para a rua, e o stôr disse todos para a rua.*

### Relato Miguel:

*Foi mesmo o que o André disse, não fizemos nada ...só rimos ...não sei porquê...*

### Relato Alexandre:

*Foi o que eles disseram...estávamos a sentarmo-nos e rimos e depois rua.*

Neste caso os alunos permaneceram no gabinete de mediação escolar até tocar a campainha para a saída da aula. Falamos com os intervenientes no conflito, mas não foi possível falar com o professor que os expulsou. No entanto os alunos expulsos acordaram que deveriam entrar na sala de aula noutros modos (sem ser a rir) e que iriam falar com o professor para tentarem resolver a situação.

## **Caso nº4**

**Data:** 28 de Fevereiro de 2012

### **Actividade:**

- Quarto caso de mediação de conflitos

### **Recursos:**

- Intervenientes
- Folha de esquema de resolução de conflitos (ver anexo 22)

### **Apresentação do caso:**

**Caso nº4 – Má comunicação na sala de aula**

**Protagonistas: Tiago Silva<sup>8</sup>, Núria<sup>9</sup> e Francisco<sup>10</sup>, 6ºano.**

Terça-feira 28 de Fevereiro de 2012

Relato Tiago:

*Estava a conversa com a Núria, e estava a brincar com ela, o outro pensava que era para ele e começou a remorder... não se calava e eu disse o que foi, e ele ameaçou que me dava uma facada e eu dei-lhe dois socos.*

Relato Núria:

*Eu e o Tiago estávamos na brincadeira, e ele disse-me tu queres é apanhar....*

*E nisto o Francisco começou a dizer aí aí, mas alto... nós não ligamos e continuamos a falar e o Tiago disse-me vai-te mas é embora daqui. E o Francisco disse-lhe se ele queria levar uma facada, e o Tiago deu-lhe dois murros.*

O Francisco não quis falar.

Este caso representa um incidente mal resolvido entre os protagonistas, pois já anteriormente foi referido um caso de conflito entre ambos que deu origem a agressão por parte do Tiago ao Francisco.

Tentou-se falar novamente com o Tiago e referir que tinha de mudar a sua postura se quisesse sair da escola este ano lectivo e sem arranjar mais problemas. O Tiago não quis saber e foi mais uma vez interrogado pela Escola Segura na presença de mim e da minha colega. Depois desta conversa a Dra. Teresa Ferreira pediu que acompanhássemos o aluno ao Gabinete para lá ficar até que alguém da sua família o fosse buscar.

Este caso não teve resolução possível pois este é um aluno que vai reprovar e que não mostra qualquer tipo de interesse na escola. O aluno referiu ainda que está apenas à espera de completar a idade de sair da escola e que já não lhe falta muito tempo e que não gosta do colega e que sempre que este o provocasse iria reagir da mesma forma.

---

<sup>8</sup> Nome fictício

<sup>9</sup> Nome fictício

<sup>10</sup> Nome fictício

## **Caso nº5**

**Data:** 2 de Março de 2012

### **Actividade:**

- Quinto caso de mediação de conflitos

### **Recursos:**

- Intervenientes
- Folha de esquema de resolução de conflitos (ver anexo 22)

### **Apresentação do caso:**

#### **Caso nº5 – Funcionárias**

#### **Protagonistas: Funcionária X e Y**

Sexta-feira 2 de Março de 2012

#### Relato Funcionária X:

*Isto é assim, ela (funcionaria Y) tem de compreender que agora nesta escola nos estamos ao mesmo nível. Antes ela era minha superior, mas isso era na outra escola, mas nesta ela continua a tentar mandar em mim, sempre a dizer faz isto, faz aquilo, ou vai para ali vai para além. E eu não preciso que me lembrei ou digam para eu fazer as coisas que me competem e ela anda a fazer isto desde o início do ano, por isso decidimos vir aqui hoje, senão acho que isto dá para o torto.*

#### Relato Funcionária Y:

*Eu só estava atentar ajudar, não quero mandar nela. Mas ela é um pouco cabeça no ar, eu já a conheço a muitos anos, dá outra escola onde estávamos e estou habituada a tomar conta dela. Ela às vezes conversa demais e eu só tento chama-la à atenção. Mas ela está sempre a mostrar má cara e diz que sabe o que tem a fazer, mas eu vejo bem que às vezes não é assim, só quero ajudar tenho pena que ela não pense assim.*



Este caso ficou resolvido através da mediação, a solução encontrada foi decidida por ambas as partes em conflito. As funcionárias decidiram que o melhor, para ambas seria deixar de falar de assuntos profissionais quando não estão a trabalhar (exemplo hora de almoço) e quando estão em horário de trabalho cada uma faz o que lhe compete sem tecer comentários a outra.

## **Caso nº6**

**Data:** 16 de Março de 2012

### **Actividade:**

- Sexto caso de mediação de conflitos

### **Recursos:**

- Intervenientes
- Folha de esquema de resolução de conflitos (ver anexo 22)

### **Apresentação do caso:**

#### **Caso nº6 – Mentira vs Verdade**

**Protagonistas:** Marcos<sup>11</sup> e outros colegas da turma, 7ºano

Sexta-feira, 16 de Março de 2012

#### Relato Marcos:

*Os meus colegas estão sempre a chamar-me mentiroso, porque nos temos um colega que eu fui ver ontem ao hospital e eu hoje disse-lhes. Mas o nosso colega já saiu do hospital hoje e eu não sabia, mas eles já sabiam e agora estão a dizer que eu sou um mentiroso, e eu não sei o que fazer, por isso vim aqui pedir a vossa ajuda porque os professores não querem saber, só nos mandam calar. (chora enquanto refere o sucedido).*

---

<sup>11</sup> Nome fictício

O Marcos parece ser um aluno bastante sensível e preocupado com a opinião que os amigos e restantes colegas têm dele. Deste modo, foi pensada numa solução com o aluno, pelas redes sociais. A solução encontrada foi a de o Marcos falar pelo facebook com o colega que estava no hospital e pedir a este que confirmasse aos colegas que ele tinha estado no hospital a vê-lo e que a sua história era verídica.

Dias depois, encontrou-se o Marcos por um dos corredores e perguntámos de forma informal se já tinha resolvido o problema e se o seu colega tinha dito aos restantes que ele estava a dizer a verdade. O Marcos disse que sim e que estava tudo bem com os colegas e que já eram todos amigos outra vez.

### **Caso nº7**

**Data:** 19 de Abril de 2012

#### **Actividade:**

- Sétimo caso de mediação de conflitos

#### **Recursos:**

- Intervenientes
- Folha de esquema de resolução de conflitos (ver anexo 22)

#### **Apresentação do caso:**

##### **Caso nº7 – Encontro**

**Protagonistas:** Gustavo<sup>12</sup> e Luís<sup>13</sup>, 7º ano.

Quinta-feira, 19 de Abril de 2012

#### **Relato Gustavo:**

*Estava no pátio e veio um colega em direcção a mim e estava a falar comigo com a cara dele muito próxima da minha, então eu disse para ele se afastar várias vezes, mas*

---

<sup>12</sup> Nome fictício

<sup>13</sup> Nome fictício

*ele não se afastou então dei-lhe um encontrão, mas não o magoei, não foi com força, foi só para ele se afastar de mim.*

*Depois o Luís bateu-me logo e agora eu vim falar convosco e quero fazer participação depois, não quero falar mais com ele nem resolver nada, quero fazer participação.*

Neste caso, foi impossível ajudar o aluno pois este não quis que falássemos com a outra parte envolvida. Foi um caso que teve de ser seguido pela direcção uma vez que o aluno queria fazer uma participação e não tínhamos esse poder. Assim, falou-se com o aluno sobre o sucedido e encaminhou-se o aluno à direcção para explicar o que se tinha passado.

O aluno ficou na direcção a fazer a sua participação e a Dra. Teresa Ferreira pediu que fôssemos procurar o outro aluno implicado para perceber melhor o que se tinha passado e tentar resolver sem ter de iniciar um processo.

## **8. Subprojecto – Mediação da Relação Escola-Família**

No âmbito do Gabinete de Mediação escolar foram desenvolvidos dois projectos individuais, um sobre mediação de pares, que pertence a minha colega de estágio, e outro sobre a mediação da relação escola-família.

### **8.1 Tema**

Como já referi em cima, o tema do meu projecto individual prende-se com a mediação da relação escola-família. Em seguida encontra-se o diagnóstico que me levou a optar por esta escolha.

### **8.2 Diagnóstico**

Através das entrevistas realizadas (Coordenadora de Projecto, a Psicóloga e ao Pai responsável pela Associação de pais) e dos questionários aos Directores de Turma foi possível constatar-se as representações que têm da relação escola-família.

### **8.2.1 Representações dos entrevistados sobre a relação escola-família (Coordenadora de projectos, psicóloga e pai responsável pela associação de pais)**

- **Empenho dos encarregados de educação na vida escolar dos alunos**

O empenho dos encarregados de educação na vida escolar dos alunos é segundo a coordenadora de projectos insuficiente: “*É muito pouca, (...) fez este sábado oito dias houve uma iniciativa (...) do departamento de ciências, que convidou os pais a virem cá ao sábado para mostrar os trabalhos que os meninos estavam a fazer, um almoço, convívio... e apareceram muito poucos. As reuniões também vêm muito poucas famílias (...)*” (Coordenadora de projectos da escola).

Embora afirme a insuficiente participação dos encarregados de educação, a coordenadora de projectos da escola revela compreender em parte esta falta de participação, dadas as características de muitas das famílias dos alunos que frequentam a escola: “*(...) estas famílias também tem problemas sociais muito grandes, o nível social é baixo, baixo mesmo (...) muitos destes pais, mães... muitas são famílias monoparentais trabalham de manhã a noite, quando saem o filho ainda esta a dormir e quando entram já esta a dormir. Portanto, há essas situações (...)*” (Coordenadora de projectos da escola).

Contudo a entrevistada revela que nem todos os casos se devem a problemas, como os acima enunciados e que existem famílias que são efectivamente desinteressadas: “*(...) mas também há outras situações de desleixo, de... não querem saber... o filho...portanto, os professores que lhe dêem educação na escola*”. (Coordenadora de projectos da escola).

- **Constrangimentos da escola à participação dos pais**

Na opinião do pai responsável pela Associação de Pais existem alguns constrangimentos colocados à participação dos encarregados de educação na escola: “*(...) custa-me dizer que são os pais que são activos e inactivos (...)* Porque o que os pais são é também muito o resultado da relação entre os pais e a escola. E se nós formos a ver a relação entre os pais e a escola ao longo deste tempo todo, não favoreceu a uma participação activa dos pais na escola. Eu acredito, e é a minha postura. Os pais participam na escola, eles têm uma tendência para participar na escola, essa tendência é explorada ou essa tendência não é explorada”. (Pai responsável pela Associação de pais). A posição defendida pelo encarregado de

educação, revela a existência de uma falta de participação parental justificada pela insuficiente procura da escola em estabelecer uma relação mais próxima das famílias, não trabalhando a proximidade e comunicação para com as mesmas.

- **Fechamento dos pais à participação**

A psicóloga da escola vem, através das suas declarações, refutar em certa medida a ideia anteriormente defendida pelo encarregado de educação: “(...) *trabalho em escola é muito desgastante, e as pessoas com o tempo desistem um bocadinho, (...) vêm com força depois há algumas coisas boicotadas e depois é um bocadinho difícil (...) imaginem... vocês querem organizar umas sessões de formação a pais (...) e depois confrontam-se com a situação de virem quatro pais (...) e muitas vezes não vêm os pais que nos disseram que queriam vir*”. (Psicóloga da Escola).

- **Comunicação escola-família**

A coordenadora de projectos da escola, quando questionada acerca da comunicação entre escola – família, revelou que a mesma existe obviamente até porque é obrigatória: “*Sim, sim. Isso é obrigatório, faz parte da lei. São obrigados, os directores de turma tem que ir comunicando com os pais dando sempre conhecimento nestas ocorrências de natureza disciplinar ainda mais (...)*” (Coordenadora de projectos da escola) o que nos leva a reflectir na vontade efectivamente existente em estabelecer contacto com as famílias.

É de salientar que segundo esta entrevistada já existiram situações em que os próprios docentes se encarregaram de procurar pessoalmente as famílias dos alunos envolvidos em situações de conflito: “(...) *alguns [professores] já chegaram a ir a casa dos alunos, (...) às vezes há um envolvimento pessoal já com os alunos da sua direcção de turma. Os professores envolvem-se de varias maneira, tentam envolver a família também para resolver o problema do aluno e mesmo até situações de pobreza extrema, os directores de turma é que se apercebem e envolvem-se e conseguem saber que realmente os pais estão com aquelas dificuldades, e não é só professores, funcionários também*” (Coordenadora de projectos da escola), tais declarações levam-nos a repensar a constatação anteriormente feita, de que o cumprimento da lei seria o motivo de comunicação entre escola – família, uma vez que nos é dito que os professores e até funcionários exercem um esforço para aproximar esta última à escola.

- **Comunicação falhada mas com possibilidades de melhoria**

Já de acordo com a perspectiva do encarregado de educação, a falta de comunicação existente entre escola-família é culpa da falta de empenho da primeira: *“Haverá uma falha de comunicação do passado, (...) Não avaliar o pai, não olhar para o pai como alguém que pode e deve participar na escola, mas como alguém que é um potencial intruso que vai dificultar o funcionamento da escola.* (Pai responsável pela Associação de Pais).

No entanto para um problema de comunicação tão efectivo não poderia existir só um culpado: *“(...) isto não quer dizer que os pais são todos uns anjinhos e que participam (...)”*(Pai responsável pela Associação de Pais).

Mas mesmo assim o entrevistado volta a reforçar que este problema de comunicação poderia ter sido evitado, mas já que não o foi, deverá - pelo menos futuramente - ser trabalhado: *“(...) posso vos dar aqui um exemplo que aconteceu há duas ou três semanas organizado pela escola (...) uma actividade para os pais a um sábado de manhã, com pedipaper e com jogos (...) foi algo de louvar, pois houve uma participação dos pais maior do que o esperado, (...) isto é para mostrar que há este potencial. E este potencial não tem sido trabalhado ao longo dos anos, o que não é trabalhado ao longo dos anos, depois fica mais difícil de acontecer. Tenho a experiência de que os pais têm uma relação muito pouco associativa e muito pouco empenhada, mas que mesmo assim são trabalhados (...)”* (Pai responsável pela Associação de Pais).

Existem outras questões levantadas pela Psicóloga da escola, que reflectem a contemporânea relação escola-família, uma vez que nos dias que correm o professor perde o reconhecimento do seu estatuto e o aluno se sobrepõe devido a esse facto, no que toca a potenciais conflitos: *“(...) antigamente tínhamos (...) a criança chegava a casa e (...) dizia: a professora bateu-me, e eles diziam de certeza que fizeste alguma coisa, e depois ainda levava mais... agora temos outra situação que também nos preocupa que é... e (...) as pessoas qualquer coisinha que aconteça já não se põe em causa que o professor tenha razão, portanto o professor não tem de certeza, nem se questiona que tenha... (...) e eles [alunos] sentem-se com as costas largas (...)”*. (Psicóloga da Escola).

- **O que fazer para que participação dos pais/família se torne mais efectiva**

Na opinião da coordenadora de projectos a solução para incentivar a participação parental, passaria por uma nova política. Uma política que obrigasse as famílias a participar: *“Primeiro uma política diferente em termos das instâncias superiores, em que obrigasse de certo modo os pais a estarem, a acompanharem mais o percurso escolar dos alunos. (Coordenadora de Projectos da Escola), uma solução a nosso ver bastante radical e que nos parece imprópria, uma vez que é dever dos pais se ocuparem da educação dos filhos, e esse dever é moral, não legislativo. Contudo existem soluções apresentadas pela entrevistada que nos parecem mais coerentes: “(...) como eu vos disse muitos desses pais têm problemas económicos muito grandes... se calhar era a situação do país melhorar (...) para eles terem um bocadinho de tempo para poderem acompanhar os filhos, que não têm. Também alguma formação de adultos no que é a escola e sobre a importância do acompanhamento dos pais na vida escolar, dos alunos. Eu sou mãe, para além de professora e sei que isso é muito importante (...) Não, acho que não que eles não trabalham muito, no geral.” (Coordenadora de Projectos da Escola)*

- **Trabalho colaborativo Escola-família**

A psicóloga embora considere que a promoção da participação dos encarregados de educação é da responsabilidade da escola, afirma que é necessário um esforço, um trabalho colaborativo de ambas as partes, para atingirem um fim comum: *“O que eu acho que deveria haver um esforço comum, (...) o papel continua a ser da escola... de aproximar (...) há um trabalho muito grande a fazer no sentido de os pais perceberem melhor que a escola está do lado deles e também está do lado dos filhos (...)”*(Psicóloga da Escola) revelando ainda estratégias para o efeito: *“(...) E há formas de se explicar, tem de se perceber (...) perceber que pessoa é que temos a frente, e perceber e adequar o discurso e perceber que necessidades é que esta pessoa tenha, (...) era ideal de escola, (...) se aproximar mais da família e até que a comunidade se juntasse toda (...) é difícil, eles estarem nas reuniões é difícil... e às vezes aguentar alguns pais manter a calma é muito difícil, mas é preciso”*. (Psicóloga da Escola).

Para terminarmos esta questão – promoção da participação parental – falta ainda considerar a perspectiva do pai entrevistado. É importante salientar que a mesma revela

alguns constrangimentos a serem ultrapassados para que os pais possam participar na vida dos seus filhos livremente: “(...) Acompanhar a criança dentro da escola, acompanhar os eu percurso educativo é uma responsabilidade enorme, (...) É um esforço muito grande, e é normal que não seja tão fácil essa participação. No entanto, (...) é necessário que haja também uma abertura para puxar e para perceber estas dificuldades. A gente aqui faz parte de uma associação de pais, faz parte da escola, porque se nós nos limitamos a agir com o que é suposto ou com o que é pretendido que os pais reajam, e se não reagirem assim, fica tudo mais complicado. É difícil trabalhar com os pais, neste ambiente torna-se ainda mais difícil, mas não é impossível e o desejável é que se desenvolva. Porque há ainda muito por explorar que não está a ser explorado”. (Pai responsável pela Associação de Pais).

### **8.3 Actividades Desenvolvidas**

#### **Actividade nº1**

**Actividade:** Observação das reuniões dos Directores de Turma com os Encarregados de Educação

**Objectivos:**

- Recolher informações sobre a relação escola-família;

**Tarefas:**

- Observar a reunião entre os directores de turma e os encarregados de educação.

**Síntese da actividade:**

A proposta de observação das reuniões dos Directores de Turma com os Encarregados de Educação foi entregue na direcção, a nossa responsável do estágio. Esta proposta foi mais tarde recusada pela mesma sem explicar muito bem a razão de ter sido negada.

Esta actividade seria um ponto muito importante no para o meu subprojecto pois através dela poderia perceber as relações que os encarregados de educação tem com a escola, perceber as suas dúvidas e necessidades que estes apresentam ao participar na vida escolar dos seus educandos. Também seria possível recolher mais informação sobre aa relação escola-família do ponto de vista dos directores de turma.



## **Actividade nº2**

**Actividade:** Reunião com a Associação de Pais, onde estiveram presentes os dois responsáveis pela associação (Presidente e Vice-Presidente)

### **Objectivos:**

- Apresentar de forma mais detalhada os objectivos do Gabinete de Mediação Escolar;
- Encontrar estratégias para melhorar a relação escola-família.

### **Tarefas:**

- Explicar aos pais representantes da associação de pais quais o que se pretende com o projecto.

### **Síntese da actividade:**

Foram esclarecidos alguns pontos, mas no final não se decidiu nada em concreto. A associação de pais pareceu gostar do projecto, mas não aprova a ideia de ser só neste ano lectivo. Esta associação mostra também algum receio de até que ponto a escola nos dá essa abertura de mediar a relação escola – família.

Para resolver estas questões ficou decidido que marcaríamos outra reunião onde estivesse presente a nossa orientadora de estágio dentro da escola.

## **Actividade nº3**

### **Actividade:**

- Parceria com Projecto de Educação para Saúde para a participação dos Encarregados de educação na semana da saúde

### **Objectivos:**

- Melhorar a relação escola-família

### **Tarefas:**

- Elaborar o plano de actividades da semana da Saúde;
- Convidar os encarregados de educação a participar;

- Criar uma sugestão de participação para toda a comunidade educativa, em especial para os encarregados de educação.

**Recursos:**

- Computador;
- Papel;
- Impressora;

**Síntese da actividade:**

Criei uma parceria com a professora responsável pelo Projecto de Educação para a Saúde no sentido de convidar os encarregados de educação a vir a escola, esta ficou super motiva para “apelar” a participação dos encarregados de educação na semana da saúde, no entanto ambas sabemos que é uma tarefa difícil tendo em conta que a semana da saúde se realiza em horário escolar, por esse motivo decidimos criar uma sugestão de Participação que não implicasse o encarregado de educação ter de vir a escola, afinal a relação escola-família não tem de ser feita só dentro da escola. Então pediu-se que tendo como base as temáticas da Semana da Saúde, colaborassem com um trabalho para a exposição que estará à entrada da escola durante essa semana ou com uma apresentação no Auditório (ver anexo24).

Esta semana não correu assim de acordo com o esperado pois a assistência por parte dos encarregados de educação foi quase nula (apenas um encarregado de educação compareceu) e alguns dos professores não colaboraram nas actividades pretendidas, alegando muitas vezes que tinham matérias para dar aos seus alunos e que não podiam desperdiçar aulas com o projecto.

**Actividade nº4**

**Actividade:** Sessão de reflexão sobre a relação escola-família destinada a toda a comunidade educativa

**Objectivos:**

- Sensibilizar para a importância da relação escola-família;
- Encontrar estratégias para se melhorar a relação escola-família

**Tarefas:**

- Preparar a sessão de reflexão
- Convidar a comunidade educativa

**Recursos:**

- Computador;
- Papel;
- Impressora;
- Comunidade educativa;

**Síntese da actividade:**

Uma vez que a proposta de observação das reuniões dos encarregados de educação com os Directores de Turma não foi aceite, e que a primeira reunião com a associação de pais não correu como pretendido, debati a ideia com alguns professores da escola e com a minha colega de gabinete de se fazer uma sessão de reflexão sobre a importância da relação escol-família, onde se pretendi encontrar soluções favoráveis a ambas as partes (escola e família) para melhorar esta relação.

Depois de falar com vários professores, com já referi, decidi então ir falar com a minha orientadora de estágio e apresentar-lhe a proposta, mas esta disse que a ideia era descabida que os pais/familiares não iriam comparecer, que não nos iria levar a lado nenhum. Fiquei muito aborrecida pelo simples facto de nem se tentar realizar a sessão.

**Actividade nº5****Actividade:**

- Reunião com a Associação de Pais (Presidente e Vice-Presidente) e o Director da Escola

**Objectivos:**

- Acordar pontos que tinham ficado pendentes na reunião de dia 23 de Fevereiro de 2012

**Tarefas:**

- Dar a entender o interesse do projecto, mais especificamente o subprojecto de mediar a relação escola-família, e tentar juntamente com a direcção, esclarecer todas as dúvidas que os pais representantes da associação de pais mostraram relativamente aos projectos e continuidade destes no seguinte ano lectivo.

**Síntese da actividade:**

Durante esta reunião percebi que apenas um dos dois membros presentes da Associação de Pais estava empenhado em colaborar com o Gabinete de Mediação Escolar, o que me deixou um pouco desanimada.

Foi notável através desta reunião que o facto da nossa continuidade na escola ser impossível, levou a que o pai responsável pela associação de pais se desmarca-se logo de colaborar com o nosso projecto.

**Actividade nº6****Actividade:**

- Elaboração de questionários para serem aplicados aos Encarregados de Educação sobre a relação escola-família (ver anexo 17)

**Objectivos:**

- Criar um questionário adaptado a realidade da escola para recolher informação sobre a relação escola-família

**Tarefas:**

- Construção do questionário

**Recursos:**

- Computador;
- Papel;
- Impressora.

**Síntese da actividade:**

Este questionário foi elaborado tendo em conta o que li em recursos teóricos sobre a relação escola-família.

**Actividade nº7**

**Actividade:** Preenchimento dos questionários pelos encarregados de educação

**Objectivos:**

- Recolher informação sobre a percepção que os encarregados de educação têm da escola, dos professores e da sua participação na escola.

**Tarefas:**

- Distribuir questionários nas reuniões dos directores de turma com os encarregados de educação e dar aos próprios directores de turma para eles entregarem aos encarregados de educação.

**Síntese da actividade:**

Decidiu-se que os questionários seriam entregues nas reuniões com os directores de turma, pois muitas vezes quando se entrega algo aos alunos para estes darem aos encarregados de educação, nem sempre o que chega lá (casa) vai nas melhores condições, e muitas vezes nem chega lá nada. No total foram entregues 200 questionários e recolhidos 44.

Em seguida passo a apresentar os resultados a que cheguei através da análise dos encarregados de educação (ver anexo18).

- **Caracterização dos encarregados de educação**

Através dos questionários realizados aos encarregados de educação podemos referir que a grande maioria dos encarregados de educação são do sexo feminino e têm como grau de parentesco com o aluno Mãe. Existe uma percentagem de 7% para o Pai e para a categoria outros, e apenas uma de 2% para avó, não existindo encarregados de educação que sejam irmãos ou irmãs dos educandos.

Como refere Carvalho (2004:46) a presença de um pai é sempre surpreendente, pois todas as professoras, de escolas públicas e privadas, reportam a presença predominante, quando não exclusiva, das mães nas reuniões de “pais e mestres”. Também são as mães que dão uma palavrinha com a professora quando entregam o filho ou filha na escola.

Quanto às habilitações literárias dos encarregados de educação verifica-se que existe uma grande variedade, contudo a maior parte dos encarregados de educação têm o 4ºano de escolaridade (antiga 4ªclasse) ou menos e aqueles que apresentam menor percentagem, com 11%, são os encarregados de educação que possuem curso médio ou superior.

No que diz respeito a situação profissional dos encarregados de educação pode afirmar-se que a maioria trabalha por conta de outrem no sector privado (46%), logo depois seguem-se os que são domésticos (20%) e desempregados (11%), respectivamente. Com percentagens menores encontramos os funcionários públicos (9%), os trabalhadores por conta própria sem empregados e outras situações (5%), patrão/empresário com empregados e reformados (2%).

- **Percepção dos encarregados de educação da escola dos seus educandos**

A maioria dos encarregados de educação diz conhecer bem a escola dos educandos, no entanto existe uma minoria que refere conhecer mal. Contudo, quando se pergunta se a escola dá a conhecer aos pais a sua organização, e se estes conhecem o regulamento (faltas, regras, etc.) uma percentagem significativa de 66% concorda com as afirmações contra apenas 7% que discordam totalmente e discordam.

Quando questionados sobre, a escola em geral serve par que o aluno:

1. Adquira Conhecimentos
2. Adquira regras de disciplina
3. Adquira valores necessários para a vida
4. Desenvolva interesse por continuar a aprender ao longo da vida
5. Desenvolva actividades como desporto, teatro, passeios, etc.
6. Aprenda a estar e a conviver
7. Conheça as matérias dadas nas disciplinas
8. Se prepare para a vida profissional
9. Aprenda a reconhecer o valor da sua cultura

A maioria dos encarregados de educação dizem concordar totalmente com todos estes pontos, a excepção do ponto 5. e 9, onde a maioria diz apenas concordar.

No que diz respeito as reuniões de pais na escola, os encarregados de educação não têm dúvidas e todos responderam que estas são importantes para o desenvolvimento do seu educando. Em baixo segue-se uma lista do porquê dessa importância para os encarregados de educação:

- Informação sobre o desenvolvimento curricular;
- Exposição de problemas existentes;
- Para os encarregados de educação acompanharem os estudos do educando;
- Os encarregados de educação recebem informação que em casa os educandos não contam;
- Uma maneira de acompanhar o processo de aprendizagem e crescimento do educando;
- Para saber como ajudar o meu educando;
- Ter um melhor conhecimento do aproveitamento escolar e comportamento do aluno;
- Para se estabelecerem estratégias de trabalho em conjunto;
- O facto de os encarregados de educação comparecerem nessas reuniões, ajuda os educandos a ter mais responsabilidades na vida escolar;
- E muitos encarregados de educação dizem que assim os educandos sabem que eles vão saber tudo sobre eles na escola.

Alguns encarregados de educação pensam que deveriam existir mais reuniões, referindo que mensalmente seria o ideal.

Das reuniões de pais os pontos mais positivos que se tiram, na opinião dos encarregados de educação, são: perceber a evolução das aprendizagens e comportamentos do meu educando; conhecer os problemas do meu educando; compreender como posso ajudar o meu educando e oportunidades de conhecer a escola, professores, etc..

Como pontos negativos referem o horário das reuniões, os atrasos nas reuniões, a falta de retorno e a dificuldade de comunicação com os professores, e estes são factos que levam alguns encarregados de educação a não comparecer as reuniões

Segundo Bourdieu (1986 cit in Carvalho 2004:46), participar na educação dos filhos comparecendo às reuniões escolares e, sobretudo, monitorando os deveres de

casa, requer certas condições: basicamente, capital económico e cultural, vontade e gosto. Capital económico traduz-se em tempo livre para que o pai ou mãe se dedique ao acompanhamento do educando. Capital cultural significa cultura académica (científica) e conhecimento actualizado dos conteúdos curriculares e de pedagogia.

Assim podemos dizer que as reuniões de pais deviam servir para encurtar as distâncias sociais e culturais, mas por vezes, a maioria das vezes estas são aumentadas.

- **Percepção que os encarregados de educação têm dos professores dos seus educando**

A maioria dos encarregados de educação concorda que os professores se esforçam para que tudo corra bem, que são competentes exigentes e desenvolvem nos alunos hábitos de trabalho, mantêm a disciplina, avaliam de modo justo e correcto e se esforçam por atender à diversidade cultural dos alunos.

No que respeita a afirmação “têm uma relação conflituosa com os alunos” a maioria dos encarregados de educação discorda totalmente desta afirmação.

Quanto a actuação do Director de Turma, os encarregados de educação pensam que este exerce bem as suas funções, pois quando questionados sobre “o director de turma mantêm-me informado sobre o meu educando” a maioria respondeu concordar totalmente; e “geralmente os contactos com o director de turma são feitos para se falar das notas ou do comportamento” a maioria concorda, seguindo-se logo dos que concordam totalmente.

- **Percepção dos encarregados de educação sobre a sua participação na escola**

Quando questionados sobre a sua colaboração com a escola, os encarregados de educação a maioria respondeu que sempre ou quase sempre:

1. Participa em reuniões com os pais da turma do meu educando;
2. Ajuda nos estudos e nos trabalhos de casa;
3. Vigia os cadernos;
4. Pergunta quando há testes;
5. Vai à escola quando é convocado;
6. Usa a caderneta para comunicar com os professores;



7. Dá a entender ao seu educando que aquilo que a escola lhe transmite é muito útil para a vida;
8. Participa em festas e outras formas de convívio;
9. Utiliza recursos de apoio ao estudo produzidos pelos professores.

Já às questões relacionadas com “participar nas reuniões da associação de pais”, “participar em actividades extra-curriculares”, “desenvolver actividades na sala de aula” e “propor actividades” os encarregados de educação responderam, na sua maioria, com nunca.

- **Percepção dos encarregados de educação sobre o que leva alguns encarregados de educação a participar pouco da vida escolar do seu educando**

Existem vários factores que podem levar os encarregados de educação a participar pouco da vida escolar dos seus educandos, dois deles são a pouca disponibilidade/tempo dos encarregados de educação e as poucas habilitações escolares. Quando confrontados com estas afirmações, os encarregados de educação na sua maioria disseram concordar.

Segundo Henry, (1996:100-101 cit in Silva 2003) “o nível de escolaridade, o estatuto profissional, o rendimento e as características do seu trabalho proporcionam aos pais recursos desiguais tanto na educação dos seus filhos como na defesa dos seus interesses na escola. (...) Todos os pais podem falar dos seus filhos e participar na sua aprendizagem em casa, mas fazem-no com vários graus de apoio pelo sistema educativo e do seu modo de funcionar, e com recursos diversos para contribuir para os esforços da sua criança. (...) Pais menos escolarizados podem estar em desvantagem para ajudar os seus filhos, embora eles frequentemente encorajem elevadas aspirações de sucesso, contra ventos e marés.”

Quando se perguntou aos encarregados de educação se o que pensam que os leva a participar pouco da vida escolar dos educandos é a falta de hábitos de participação, a falta de interesse, o facto de sentirem que as suas propostas não são atendidas e de os encarregados de educação desconhecerem os seus direitos, estes responderam na sua maioria que nem discordam nem concordam.

Já no que diz respeito ao terem receio dos conflitos que podem surgir, o não serem estimulados a participar, as dificuldades de comunicação da escola com eles e não se sentirem valorizados a maioria respondeu discordar.

- **Percepção dos encarregados de educação sobre a Relação escola-família no geral**

Quando questionados sobre a importância da participação da família na escola, a maioria dos encarregados de educação diz que esta participação é muito importante, seguindo-se os que dizem ser importante. Pode também referir-se que nenhum encarregado de educação apontou esta relação como pouco ou nada importante.

O mesmo acontece quando questionados sobre a importância da escola estimular os encarregados de educação/familiares a participar da vida escolar do educando, mais de metade dos encarregados de educação respondeu é muito importante, seguindo-se uma percentagem mais pequena que respondeu é importante e uma minoria que respondeu irrelevante, não existindo encarregados de educação que responderam pouco ou nada importante.

Os encarregados de educação deixaram ainda sugestões sobre o que a escola devia fazer para os estimular a participar:

- *Conciliar horários das reuniões;*
- *Jogos, passeios;*
- *Enviar mais informação sobre os educandos aos encarregados de educação;*
- *Criar actividades mais simples e que despendam menos tempo para os encarregados de educação;*
- *Ser mais comunicativa em termos de tentar minimizar os conflitos entre professores e alunos;*
- *Mantendo-nos mais informados;*
- *Convidar os encarregados de educação a ir a escola, sem ser para reuniões formais. Por exemplo, fazer-se um lanche entre encarregados de educação e professores;*
- *Mais actividades entre pais/encarregados de educação e alunos/escola;*
- *Mais reuniões.*

E ainda um conjunto de iniciativas que pensam ser relevantes no envolvimento entre encarregados de educação e a escola:

- *Actividades desportivas;*

- *Elaboração de trabalhos Encarregados de Educação e Educandos, em casa, para depois serem apresentados na escola;*
- *Visitas de estudo com os encarregados de educação;*
- *Mais jogos e actividades entre encarregados de educação e a escola;*
- *Grupo/Clube Encarregados de educação e educandos, exemplo – clube de canto;*
- *Por exemplo durante uma semana criar a “ Semana das Profissões” na qual o pai ou mãe se dirige à escola durante uma aula para falar da sua profissão (mesmo que esteja desempregado).*

Apesar de existir uma relação escola-família aquém da desejada, os encarregados de educação dizem ter disponibilidade para uma maior participação na vida escolar dos educandos, havendo apenas uma minoria que diz não ter por motivos profissionais.

### **Actividade nº8**

**Data:** 6 de Junho de 2012

**Actividade:** Feira de Objectos Usados (ver em anexo 19)

#### **Objectivos:**

- Estimular a participação dos encarregados de educação na vida escolar dos educandos

#### **Tarefas:**

- Pedir autorização na direcção da escola;
- Planificar um conjunto de actividades;
- Enviar convite aos encarregados de educação.

#### **Recursos:**

- Director;
- Computador;
- Papel Impressora;
- Professora de informática;
- Professora de religião e moral;
- Elementos do *Comenius*;
- Vice-presidente da Associação de Pais.

**Síntese da actividade:**

Em conjunto com o projecto *Comenius* e alguns professores voluntários organizei um conjunto de actividades para dia 6/6/2012 onde os encarregados de educação/ famílias foram convidadas a participar. Escolhemos esta data por haver anos que terminam as aulas nesta semana.

Os voluntários foram a professora de informática, a professora de religião moral do 5ºano, vice-presidente da associação de pais e a minha colega de estágio.

Depois de definidas as actividades foram apresentadas ao Director, e ele aceitou de imediato.

Inicialmente pensou-se só numa feira de objectos usados, mas com a aproximação da data dos santos populares preparou-se também uma barraquinha de manjericos, e ainda uma exposição também alusiva aos santos populares. E a professora de Informática preparou também uma aula para os encarregados de educação, caso estes estivessem interessados.

O resultado desta actividade foi positivo, embora ainda longe do que se pretende, estiveram no total 6 familiares na escola.

A Feira de objectos Usados voltou a repetir-se no dia 12 de Junho de 2012 (ver anexo 20), o objectivo continuava a ser apelar a participação dos encarregados de educação. Neste dia estiveram na escola mais 4 encarregados de educação.

Todas as receitas dos manjericos e da feira de objectos usados foram para ajudar o banco alimentar da escola.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fazer uma conclusão é sempre uma tarefa complicada, pois exige que sejamos capazes de adquirir algum distanciamento em relação ao trabalho que desenvolvemos.

Apesar de todos os receios que tive durante o estágio, foi uma experiência extremamente enriquecedora, que me permitiu crescer e adquirir novas aprendizagens. O estágio na Escola Básica de São Vicente - Telheiras, contribuiu para um aumento dos meus conhecimentos e competências, pois adquiri saberes que me favoreceram tanto do ponto de vista pessoal como para o futuro a nível profissional.

No que diz respeito às actividades que fui desempenhando neste estágio, em particular, à criação do Gabinete de Mediação Escolar e do subprojecto mediação da relação escola-família, foi uma experiência de elevada responsabilidade que deu muito prazer em realizar. Foi muito gratificante desempenhar o papel de mediador pelos valores que este acarreta e por ter a possibilidade de consolidar todos os princípios que o mediador deve seguir.

“A tarefa do mediador não é a de um médico que cura nem a de um guru que desencanta uma solução, mas antes a de um arquitecto que cria pontes de forma solidária e desinteressada.” (Jares, 2002, p. 158 cit. por Oliveira, 2008).

Também através das outras actividades desempenhadas na escola, como a participação em projectos, a participação em grupos de reflexão etc. me deram a possibilidade de conhecer melhor toda a actuação em meio escolar e isso fez-me adquirir competências para, no futuro, desempenhar funções neste tipo de contexto.

O carácter diversificado das actividades que realizei no estágio é um ponto positivo, pois em todas as actividades que participei, por mais pequena que fosse a participação, serviram para ganhar experiência para ultrapassar possíveis obstáculos que possam surgir.

## **BIBLIOGRAFIA**

BOQUÉ TORREMORELL, M.C., (2008). Cultura de mediação e mudança social. Porto: Porto Editora. Pp. 34-35, 53-70.

BATTAGLIA, Maria do Céu Lamarão. Mediação escolar: uma metodologia de aprendizado em administração de conflitos. Disponível em: <http://www.rogeriana.com/battaglia/mediac01/mediac01.htm>. Acedido em 20 de Agosto 2012.

BOUTINET, J.P. (1996). Antropologia do Projecto. Lisboa: Instituto Piaget.

CAETANO, A.P. (2005). Mediação em Educação: Da conceptualização e problematização de alguns lugares comuns à modelização de casos específicos. Revista de Estudos Curriculares, 3 (1), 41-63.

CARITA, A. (2005). Conflito, moralidade e cidadania na aula. Lisboa: Campo das Letras. CHARNEY, R. (1993). Teaching children nonviolence. Journal of Emotional and Behavior Problems, 2(1), 46-48.

CARVALHO, M.E.P. (2004). MODOS DE EDUCAÇÃO, GÊNERO E RELAÇÕES ESCOLA – FAMÍLIA. Centro de Educação e Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Acção sobre a Mulher e Relações de Sexo e Género – Universidade Federal da Paraíba. Cadernos de Pesquisa, v. 34, n. 121, p. 41-58

DEWEY, J. Expérience et éducation, Paris, A. Colin, 1968, pp 117-123.“ Ensayos y experiencias: Mediación Escolar, aportes e interrogantes: Resolución de conflictos, La adquisición de normas sociales, Diseño de programas de mediación. Revista de Psicología en el campo de la educación. España: Pedriel. (1998)”

FANTE, C. (2005). Fenômeno Bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz. 2. Ed.Campinas. SP: Verus Editora.

FIGUEIREDO, B. & SARMENTO, T. (2009). (Re)Pensar a participação dos pais na escola. Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia. Braga: Universidade do Minho, ISBN- 978-972-8746-71.

FRIED SCHNITMAN, D.; LITTLEJOHN, S. (1999). *Novos Paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.

GASPAR, J. (2007). *Mediação de conflitos no Gabinete de Apoio ao Aluno de uma escola básica dos 2º e 3º ciclos: um estudo de investigação-acção*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.

GUERRA, M. A. S. (2000). *A Escola que Aprende*. Porto: Edições Asa.

JARES, X. (2001): *Aprender a conviver*. Ed. Xerais. Vigo.

JARES, X. (2002). *Educação e Conflito: guia de educação para a convivência*. Porto: Edições Asa.

MARQUES, R. (2001). *Educar com os pais*. Lisboa: Editorial Presença.

MONTADO, C. e PHILIPPE, P. (2001). *Entre Pais e Professores, Um diálogo impossível? Para uma análise Sociológica das interacções entre a família e a escola*. Oeiras: Celta Editores.

MORGADO, C. & OLIVEIRA, I., (2009). *Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade*. Exedra, nº1, pp. 43-56.

MORINEAU, J. (2005). *L'espirt de la mediation*. Ramonville Saint-Agne: Érès. pp.77-96, 97-131.

NASCIMENTO, E. M. & EL SAYED, K.M. (2002). *Administração de Conflitos*. In Volume V - *Gestão do Capital Humano*, Coleção *Gestão Empresarial* - FAE Business School, Curitiba, Editora Gazeta do Povo, Cap. 4, p.47-56.

OLIVEIRA, H. (2008). *O supervisor pedagogico enquanto mediador entre o aluno estagiario e o educador acompanhante: o caso especifico do estágio na educação pré-escolar*. Dissertação de Mestrado em Ciências da Educação. Lisboa: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.

SANCHES, R (2007). A escola vista pelos pais (um estudo de caso numa escola de ensino básico). Dissertação de Mestrado em Administração e Gestão Educacional. Universidade Aberta.

SANTOS, J. (2009). Família e Escola: dois mundos e uma finalidade. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.

SILVA, P. (2003). Escola-Família, uma relação armadilhada – interculturalidade e relações de poder. Porto: Edições Afrontamento

SILVA, A.M.C. & MACHADO, C. (2009). Espaços sociopedagógicos dos mediadores socioeducativos: reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal. In B. Silva, A. Almeida, A. Barca & M. Peralbo, Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia. Braga: Universidade do Minho, 2009, pp. 274-287. ISBN- 978-972-8746-71-1.

SILVA, A.M.C. (2011) Mediação e(m) educação: discursos e práticas. Revista Intersaberes, Curitiba, ano 6, n.12, p.249-265.

STOER, S.R. e SILVA, P. (orgs.) (2005). Escola-Família – Uma relação em processo de reconfiguração. Porto: Porto Editora.

TORREGO SEIJO, J.C.(2003). Mediação de conflitos em instituições educativas. Porto: ASA.

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

VEIGA SIMÃO, Ana Margarida, CAETANO, Ana Paula, FREIRE, Isabel (org.) (2009), “Tutoria e mediação em educação”. F.P.C.E, Lisboa: Educa (2009).

ZENHAS, A. (2006). O papel do director de turma na colaboração escola-família. Porto: Porto Editora



# Diários de Bordo

**O Estágio: Escola Básica de Telheiras**

**Setembro de 2011**

**Semana 1 - 12/09/2011 até 16/09/2011 - Primeiras visitas a escola**

*Esta semana realizei a primeira reunião com a Direcção da Escola (Doutor Luís (Director) e Doutora Teresa (Adjunta)) e com a Professora Armanda.*

*A reunião teve como assunto principal o meu estágio na escola e o desenvolvimento do Projecto do Gabinete de Mediação Escolar na escola. Expliquei qual o principal objectivo da Criação de um Gabinete de Mediação.*

*O Director mostrou-se muito interessado na criação deste Gabinete, pois como ele disse, “esta escola é uma escola onde ocorrem conflitos com alguma frequência”. Algo que já pude concluir através do trabalho anteriormente realizado na unidade curricular de mediação educativa.*

*No final da reunião, a Doutora Teresa explicou em traços gerais o funcionamento da escola, o comportamento de alguns alunos e enunciou algumas turmas que costumam ser mais problemáticas. Falou-se ainda do horário que seria adequado para o funcionamento do Gabinete de Mediação.*

*Como a escola ainda não está em funcionamento, devido as mudanças de instalações, a Doutora Teresa ficou de ver melhor os horários, para fazer a proposta do horário do Gabinete. Combinamos de voltar a encontrar-nos na próxima semana, dia 21.*

**Semana 2 – 19/09/2011 até 23/09/2011**

**Dia 21 de Setembro**

*Como combinado, hoje, dia 21 de Setembro de 2011, voltei a escola para falar com a Doutora Teresa sobre o horário do Gabinete de Mediação, e saber quando posso começar o estágio. Contudo, não foi possível falar com a Doutora Teresa nem com ninguém da Direcção (pois estavam todos fora da escola, a tratar de assuntos da mudança de instalações).*

*Visto não ter conseguido falar com ninguém da Direcção, mandei um e-mail a Doutora Teresa, para tentar saber se já tinha definido algum horário para o funcionamento do Gabinete, ao qual ela respondeu para irmos a escola na próxima semana, dia 26 que é quando está previsto iniciarem as aulas.*

### **Semana3 – 26/09/2011 até 30/09/2011**

*No decorrer desta semana estive na escola apenas para reuniões com a Doutora Teresa, nas quais definimos a forma que pensamos ser mais correcta para abordar os alunos. A Doutora Teresa sugeriu que circula-se pela escola nos intervalos, e no tempo de aulas estivesse no Gabinete, pois assim se ocorre-se algum conflito durante as aulas os alunos seriam encaminhados para o Gabinete de Mediação Escolar.*

*Ficou ainda determinado o horário de funcionamento do Gabinete para o mês de Outubro.*

### **Outubro 2011**

#### **Semana 4 – 3/10/2011 até 7/10/2011**

##### **Dia 3 de Outubro - O primeiro dia de Estágio na escola**

*Quando cheguei a escola dirigi-me a Direcção, para informar a Doutora Teresa que já estava na escola, e para perguntar quem é que seria então a nossa orientadora de estágio na escola. A Doutora Teresa não estava, e uma outra senhora que está na Direcção informou que o espaço físico para o Gabinete de Mediação Escolar ainda não está a funcionar, pois ainda estão em obras.*

*Então durante o dia de hoje realizei observação não participante nos intervalos.*

*(Início da observação)*

*15h00 - Estou sentada num banco do pátio da escola. Toca a campainha para saída, logo depois oiço gritos dos rapazes que correm atrás de uma bola e raparigas a cantar.*

*Alguns alunos, que presumo serem do 2º ciclo pela sua estatura, correm em direcção aos bebedouros. Depois correm em direcção ao campo de futebol.*

*Chegam ao pátio dois rapazes e uma rapariga, um dos rapazes abraça a rapariga enquanto conversa com o outro rapaz, ambos se dirigem para um dos bancos do pátio e sentam-se a conversar sobre uma aula de educação física.*

*15h20 - Toca a campainha para entrada, um dos rapazes levanta-se e diz: “ bora lá pessoal”. O outro rapaz que continua abraçado a rapariga ri e levantam-se, obrigando a rapariga a levantar também, uma vez que estavam abraçados, e dirigem-se para dentro da escola.*

*Quando estão a passar duas raparigas de raça negra no pátio, dois rapazes, um deles também de raça negra, que ainda estão sentados no pátio, cantam sorrindo: “ olha a rapariga sexy, lá lá lá, olha a rapariga sexy, lá lá lá...” As raparigas sorriem e continuam a andar dirigindo-se para dentro da escola. O rapaz caucasiano grita, “ o teu cabelo parece um polvo”. Uma rapariga olha para trás e sorri.*

*Depois de terem ficado algum tempo no pátio a conversa, os rapazes levantam-se e dirigem-se para as salas de aula.*

*16h05 – Toca novamente a campainha para troca saída da aula.*

*Vejo três raparigas e três rapazes a saírem do edifício escola, e a dirigirem-se para os bebedouros do pátio da escola, depois sentam-se no chão e ali permanecem a conversa.*

*Aproximadamente 10 minutos depois, chega ao pátio um rapaz, dirigindo-se para ao pé dos colegas diz: “ Vim para a rua, a storâ diz que vim para a rua porque não parava de me rir... enfim, uma simples coisa. Não fiz nada e ela manda-me para a rua.” Senta-se junto dos colega e todos continuam a conversar, algo que já não consigo ouvir.”*

*Até as 18h00 não voltou a aparecer mais nenhum miúdo no pátio da escola, apenas os vi-a passar nos corredores da escola de mochila as costas, suponho eu que se dirijam para fora da escola, talvez para casa.(Fim da observação)*

*Fiquei um pouco admirada pelo facto de nos intervalos se encontrarem tão poucos alunos no pátio da escola, talvez amanhã deva mudar de sítio, talvez para o bar.*

#### Dia 4 de Outubro

*Cheguei a escola eram 10h10 minutos, os alunos encontravam-se a caminho das salas de aula, pois tinha acabado de tocar para a entrada.*

*Fui a Direcção onde a Doutora Teresa disse que não sabia dizer uma data certa para o espaço físico do Gabinete começar a funcionar, e sugeriu que continua-se a ir para o pátio da escola observar os alunos e realizar o trabalho que eu entendesse.*

*Até ao próximo intervalo (que foi as 11H40), estive no pátio da escola e comecei a reler a tese do João Gaspar.*

*11h40 - Quando tocou para o intervalo dei início a uma observação não participante, onde o pretendido é perceber o comportamento dos alunos e dos restantes elementos da comunidade educativo, e também verificar a ocorrência de conflitos.*

*Alguns alunos dirigem-se para o pátio da escola, outros para o bar. Há alunos a conversa, outros jogam a bola, ping-pong, andam de skate, e outros estão a espera de ser atendidos no bar.*

*Um grupo de meninas dirige-se para uma das mesas que estão no pátio da escola tiram a merenda e começam a comer, e em simultâneo vão conversando.*

*Oiço um contínuo dizer: “Tem atenção rapaz, ainda vais partir o vidro!”, a um miúdo de andava a mandar a bola de futebol contra a parede do bar. O miúdo respondeu: “não se preocupe, vamos já jogar para outro lado.” E o miúdo, mais três colegas foram a correr para um dos campos de futebol.*

*11h50 – Toca a campainha para a entrada. (Fim da observação)*

Observação no pátio da escola (em horário de aulas – 14h30)

*Quando me dirijo para o pátio da escola vejo um rapaz de raça negra a conversa com uma rapariga caucasiana, os dois estão sentados no chão do pátio.*

*Parecia uma conversa normal, entre dois colegas, quando começo a ouvir num tom de voz mais alto: “cala-te”, diz o rapaz, “cala-te tu”, diz a rapariga, levantando-se do chão.*

*Chega uma rapariga de raça negra ao pátio, bate nas costas da rapariga caucasiana dizendo-lhe: “tem calma”, sorri e senta-se no chão ao pé do rapaz. A*

*rapariga caucasiana volta a sentar-se e diz para o rapaz: “ não quero mais conversa contigo”.*

*As raparigas começam a falar entre si, algo que não consigo perceber, o rapaz vai também dizendo coisas simples como (sim, não, talvez ...), mas sempre num tom mais elevado.*

*Continuam os três a conversar, quando de repente o rapaz diz muito alto: “cala-te pá, não falas para mim, não falas mesmo”, dirigindo-se novamente a rapariga caucasiana, depois a rapariga levanta-se e dá-lhe um estalo. O rapaz levanta-se, sorri para ela com um ar irónico e diz: tu é que sabes, mas agora não quero mais conversas mesmo, vai ter com os teus amiguinhos”, depois vai embora.*

*As duas raparigas continuam no pátio a conversa, algo que não consigo perceber. (Fim da observação - 14h45)*

*Observação Bar da Escola – Intervalo das 15h05*

*Dois rapazes estão a jogar matraquilhos no bar da escola.*

*No final do jogo, um deles sai pela janela do bar.*

*Uma das funcionárias do bar viu, corre para a porta que dá acesso a rua e diz: “achas bem? O bar tem portas.”*

*O aluno responde: “ E janelas.”*

*Funcionária: “ Pois, mas as janelas não tem a finalidade de se sair por elas”, num tom de voz mais assertivo e um pouco agressivo.*

*Alunos: “ Pronto, tem razão, não volta a acontecer.”*

*Funcionaria: “ Espero mesmo que não, se não já sabes Direcção.”*

*A funcionária volta para dentro do bar, o aluno dirige-se para uns bancos onde estão sentados colegas e diz apontado o dedo indicador: “ Ficas a saber que as janelas não são para sair”, num tom de gozo e sempre sorrindo.*

*A funcionária já dentro do bar, ainda consegue ouvir e diz: “ o que é que se há-de fazer”, depois sorri e encolhe os ombros.*

*(Fim da observação 15h12)*

#### Dia 6 de Outubro

*Leitura da Tese de João Gaspar e recolha de informação para realização de panfletos para divulgar o Gabinete de Mediação Escolar a Comunidade Educativa.*

*Reanalise das entrevistas realizados a Coordenadora de Projectos, a Psicóloga e a Pai Responsável pela Associação de Pais, com o objectivo de sintetizar dados de caracterizar da escola e da comunidade educativa, conhecer melhor a realidade problemática em análise na escola (Gestão de Conflitos), perceber como é a Relação Escola-Família, num todo, efectuar um diagnostico tendo como perspectiva estes três membros da comunidade educativa.*

#### Dia 7 de Outubro

*Hoje continuei com a leitura da Tese de João Gaspar para retirar mais informação para a elaboração dos panfletos de divulgação do Gabinete de Mediação Escolar junto da comunidade educativa.*

*E, já no final do dia, quando me preparava para sair da escola ocorreu o primeiro caso em que o Gabinete de Mediação Escolar interveio (Anexo 24.)*

#### **Semana 5 – 10/10/2011 até 14/10/2011**

#### Dia 10 de Outubro

Observação participante Bar da escola – Intervalo (hora de almoço) – 13h20

*Estava no bar da escola, quando três alunos se dirigiram a mim, a tentar perceber o que eu estava a fazer na escola, perguntaram-me: “ Vai ser nossa Professora?”*

*E outro diz logo: nós somos do 6ºano.*

*Eu respondi: não, estou na escola para mediar conflitos”*

*Um dos alunos pergunta: “O que é isso?”*

*Eu expliquei: “ Eu estou na escola para tentar prevenir conflitos ou para que quando há conflitos estes sejam resolvidos de uma forma positiva. Por exemplo, quando tu ou o teu colega estão a discutir sobre algo e não conseguem resolver esse conflito podem vir ter comigo, e eu vou tentar ajudar-vos a resolver esse conflito sem que nenhum dos dois saia prejudicado”*

*Alunos: “ Ah, está bem”*

*Eu: “ Quando tiverem algum problema, algum conflito com os colegas ou até mesmo com os professores podem vir ter comigo.”*

*Alunos: “sim... adeus”*

#### Dia 11 de Outubro

*Conversa com o outro aluno envolvido no caso 1 (aluno agressor) – (ver anexo24)*

*Conversa informal com a Professora C e a Professora D (aula onde se passou a agressão do caso 1- anexo 24) sobre o sucedido.*

#### Dia 13 de Outubro

*Conversa com a Professora Ana Neves sobre as folhas de expulsão do aluno que os professores preenchem para dar conhecimento aos encarregados de educação e a Direcção da escola e a folha que os alunos preenchem também a dar a sua perspectiva do sucedido.*

*Observação no Bar da escola – 14h*

*Um dos alunos que está dentro do bar e uma das funcionárias do bar desentendem-se, pois o aluno ia sair do bar pela porta principal, e a funcionária, não queria a porta principal aberta para mais ninguém poder entrar para o bar (porque ainda não era hora de abrir).*

*Nisto o aluno diz: “então saio pela janela? Eu quero ir para a rua”.*

*Funcionária responde: “Não te atrevas, vais a volta se quiseres.”*

*O aluno senta-se com cara de amuado, e ali permanece.*

*Sentadas a volta de uma das mesas do bar encontram-se um grupo de meninas do 2ºciclo que brincam aos puxões umas as outras e riem.*

*Um membro da direcção da escola entra no bar vê uma das meninas dar um puxão a outra, dirige-se a ela e pergunta: “o que estás a fazer?”*

*Menina: “Estamos a brincar.”*

*Membro da direcção com a boca aberta a olhar p a menina com um ar de estampo diz: “ então levanta-te sff”.*

*Menina obedece*

*Membro da Direcção: “ Anda para aqui (levando a menina para ao pé da uma janela), agora ficas aí ao sol o tempo que eu quiser, para perceberes que há brincadeiras que não se têm.”*

*Menina fica ao sol durante alguns minutos, e enquanto se encontra ali em pé junto da janela, diz para uma das colegas: “ ela vai ver quando a minha mãe cá vier”*

*Alguns minutos depois membro da direcção diz: “ também estive a brincar, agora podes sentar-te”*

*Menina senta-se ao pé das suas colegas franzindo a sobrancelha, mostrando estar chateada com a situação e diz algo para as suas colegas que não consigo perceber”*

*Membro da Direcção que se encontra junto ao balcão do bar diz: “ então a tua mãe que venha cá falar comigo, tudo bem.”*

*Menina: “ Está bem”*

*O grupo de meninas estão a conversar, enquanto o membro da direcção se encontra a comer no balcão.*

*Membro da direcção terminou de comer, dirige-se ao pé da menina que castigou e senta-se ao pé do grupo a falar, não consigo perceber o que estão a falar, mas parece estar tudo mais calmo.*

*(Fim de observação)*



## Dia 14 de Outubro

*Trabalho nos panfletos informativos sobre o Gabinete de mediação para a comunidade educativa.*

## **Semana 6 – 17/10/2011 até 21/10/2011**

*No decorrer desta semana terminei a elaboração de panfletos informativos e do cartaz de divulgação do Gabinete. Realizei leituras da Tese de João Gaspar e Ana Rosa Lourenço.*

*Elaborei uma proposta a Direcção de observação dos alunos em sala de aluno, uma vez que através de conversas informais os professores dizer ser dentro da sala de aula que ocorrem a maioria dos conflitos. A proposta consistia em ir assistir a apenas uma aula de cada turma do 2º e 3º ciclo, mas foi recusada, por prejudicar o funcionamento das aulas.*

*E iniciei a adaptação de um questionário já elaborado por Jares e sua equipa sobre conflitos para ser aplicado a todos os Directores de Turma da escola. Este questionário tem como finalidade perceber qual a perspectiva dos Directores de Turma sobre o conflito em ambiente escolar.*

## **Semana 7 – 24/10/2011 até 31/10/2011**

*Iniciei a adaptação de um questionário já elaborado por Jares e sua equipa sobre conflitos para ser aplicado a todos os Directores de Turma da escola. Este questionário tem como finalidade perceber qual a perspectiva dos Directores de Turma sobre o conflito em ambiente escolar.*

*Leitura da tese de Ana Rosa Lourenço.*

*Conversa com a professora C sobre as limitações que a escola nos pode impor, nomeadamente sobre o facto de não ter acedido a nossa proposta de observação em sala de aula. Falamos também sobre a estrutura da escola e os seus recursos,*

*verificamos os questionários para os Directores de Turma, e ainda falamos sobre os alunos no geral.*

*No final da semana (quinta) tive uma reunião com um membro da direcção para mostrar o questionário que seria entregue aos Directores de Turma. Disseram que os questionários estavam a ficar bons e que podíamos continuar.*

*Recolhi dados para a caracterização da escola através do projecto do agrupamento de escola e do projecto educativo de escola.*

*Realizei uma conversa informal no pátio da escola com alunos do 5ºano que foram expulsos da aula de Matemática. Eles fizeram perguntas sobre o Gabinete de Mediação escolar, como eles próprios disseram “já sabíamos mais ou menos para que funcionava... que é quando temos algum problema vamos lá para resolver as coisas a bem”, mas depois questionaram se podiam ir lá só para falar deles e de coisas que as vezes não podem falar com os professores...*

## **Novembro 2011**

### **Semana 8 – 1/11/2011 até 4/11/2011**

*Terminei a adaptação dos questionários para Directores de Turma, mas como antes de efectuar a entrega, alguém da Direcção tinha de ver os questionários finais, dirigi-me a direcção, para falar com a responsável pelo meu estágio na escola, como a senhora não estava, dirigi-me ao Director da escola, que viu o questionário e me ajudou na entrega dos mesmos aos Directores de Turma.*

*Revisão da literatura: leitura de artigos sobre mediação escolar.*

*Elaboração de uma proposta para observação das reuniões dos Directores de Turma com os Encarregados de Educação, que foi entregue na direcção, a nossa responsável do estágio.*

### **Semana 9 – 7/11/2011 até 11/11/2011**

*Logo no início da semana tive uma reunião com a responsável pelo meu estágio na escola (que é também, como já referi, um membro responsável pela direcção da escola), que me informou que também não vai ser possível estar presente nas reuniões dos Directores de Turma com os Encarregados de Educação, sem explicar muito bem o*

*porquê. Naquele momento não consegui encontrar uma explicação, só senti que se estava a criar uma barreira que dificulta e muito a nossa aproximação tanto dos encarregados de educação como até dos professores da escola, sendo que dos encarregados de educação seria uma boa oportunidade para dar a conhecer o que se pretende com o Gabinete de Mediação escolar: o que é? E para que serve? Em auxílio aos panfletos informativos que também pretendíamos entregar nessas reuniões, visto não ser possível termos de o fazer através dos alunos.*

*Leitura de artigos sobre Mediação escolar.*

### **Semana 10 – 14/ 11/2011 até 18/11/2011**

*Conversa com a Professora C sobre os alunos da escola e também sobre o facto de não podemos assistir as reuniões dos Directores de Turma com os Encarregados de Educação.*

*No final da semana recolhi alguns questionários da sala de Directores de Turma.*

### **Semana 11 – 21/11/2011 até 25/11/2011**

Revisão da Literatura.

### **Semana 12 – 28/11/2011 até 30/11/2011**

Dia 29

Tivemos o segundo caso no Gabinete (ver anexo 25)

Análise de questionários aplicados aos Directores de Turma.

### **Dezembro 2011**

### **Semana 13 – 2/12/2011 até 9/11/2011**

Dia 6

Ocorrência do terceiro caso do Gabinete de Mediação. (Ver anexo 26)

No decorrer da semana tive uma reunião com a responsável pelo meu estágio na escola, para propor que se efectuasse uma reunião com todos os Directores de Turma e até os restantes professores para dar a conhecer os resultados obtidos através dos Questionários aplicados aos Directores de Turma, e haver uma troca de ideias sobre o mesmos, mas essa opção foi logo posta de parte, pois a Direcção diz que os Professores (principalmente os Directores de Turma), andam ocupadíssimos. Apesar de ter insistido de nada valeu. Então o acordado foi afixar os resultados obtidos na sala dos Directores de Turma, para que tenham conhecimento.

Apesar de ter afixado os resultados na sala de Directores de Turma, não fiquei satisfeita com esta alternativa, pois apesar de os Directores de Turma assim também terem acesso a eles, não pude receber o feedback deles.

#### **Semana 14 – 12/12/2011 até 16/12/2011**

##### Dia 13

Dois alunos do caso nº3 (anexo 26) voltam ao Gabinete, demonstram uma grande necessidade de falar para resolver as suas dúvidas sobre as disciplinas que frequentam, dizem mesmo que alguns professores ignoram as suas dúvidas (ed. sexual).

##### Dia 15

Alunos voltam novamente ao Gabinete, falam sobre problemas familiares.

#### **Janeiro 2012**

#### **Semana 15 – 02/01/2012 até 06/01/2012**

##### **Início do 2º Período.**

Convite da professora responsável pelo projecto de Educação para a Saúde para a colaboração do Gabinete de Mediação Escolar nas sessões mensais que o projecto faz, a qual eu e a minha colega do Gabinete aceitamos.

#### **Semana 16 – 09/01/2012 até 13/01/2012**

*Durante esta semana decidimos que áreas tratar dentro do gabinete de Mediação Escolar para além da resolução dos casos, e as áreas escolhidas foram: formação de alunos mediadores (que irá ser desenvolvida pela minha colega do Gabinete) e mediação da relação escola-família (que irá ser desenvolvida por mim).*

*Escolhemos estas áreas, por serem aquelas que mais lacunas apresentam dentro da escola. Sabe-se que a relação escola-família é muito fraca e é sempre bom dar alguma autonomia aos alunos para que possam ser eles a resolver os seus próprios conflitos sem recorrer a violência.*

### **Semana 17 – 16/01/2012 até 20/01/2012**

Leitura do livro “ Escola Família, Uma relação Armadilhada” (1ºcapítulo).

Leitura do livro “ Família e Escola, um espaço interactivo de conflitos”.

### **Semana 18 – 23/01/2012 até 27/01/2012**

No dia 23 de Janeiro realizou-se o Dia do Patrono na Escola Básica de Telheiras. Realizaram-se várias actividades ao decorrer do dia.

Leitura do Segundo capítulo do livro “ Escola Família, Uma relação Armadilhada”

Continuação da leitura do livro “ Família e Escola, um espaço interactivo de conflitos”.

Organização e participação no Painel do Projecto de Educação para a Saúde. Apresentação de um vídeo sobre o filme Babies, onde são retratados 4 bebés de culturas diferentes, mostrando todas as semelhanças e igualdades entre eles

### **Semana 19 – 30/01/2012 até 3/2/2012**

Conversa informal com a Professora Barbara (Professora de Matemática e Ciências) sobre alguns alunos recorrerem ao Gabinete de Mediação Escolar para falarem de temas relacionados coma sexualidade.

### **Fevereiro 2012**

### **Semana 20 – 6/02/2012 até 10/02/2012**

*Leitura do quarto capítulo do livro “ Escola Família, Uma relação Armadilhada”*

*Conversa com a Professora Armanda sobre os Projectos da Escola (dia 07/02 na sala de directores de turma); Com o auxílio da professora Conceição fiz uns reajustes no Questionário que será aplicado aos encarregados de educação.*

*Contacto com a Associação de Pais através de correio electrónico para marcar uma reunião para falar sobre o Projecto do Gabinete de Mediação Escolar, e mais concretamente do que se pretendia da parte do projecto que diz respeito a relação escola-família.*

#### **Semana 21 – 13/02/2012 até 17/02/2012**

Leitura do quinto capítulo do livro “ Escola Família, Uma relação Armadilhada”

Reunião com a Associação de Pais, onde estiveram presentes os dois responsáveis pela associação (Presidente e Vice-Presidente). Eu e a minha colega do Gabinete apresentamos o nosso Projecto “ Gabinete de Medição Escolar”, que consiste na resolução e/ou prevenção de conflitos em ambiente escolar. E depois falamos das áreas mais específicas que vamos abordar: Formar alunos mediadores e Mediar a relação escola família.

O nosso objectivo com esta reunião, para além da apresentação do nosso projecto, era saber qual poderia ser o contributo da associação de pais neste projecto.

Durante a reunião esclarecemos alguns pontos, mas no final não se decidiu nada. A associação de pais diz gostar muito do nosso projecto, mas não gosta da ideia de ser só neste ano lectivo, e também tem receio de até que ponto a escola nos dá essa abertura de mediar a relação escola-família.

Para resolver estas questões ficou decidido que marcaríamos outra reunião onde estivesse presente a nossa orientadora de estágio dentro da escola.

#### **Semana 22 – 20/02/2012 até 24/02/2012**

Leitura do sexto capítulo do livro “ Escola Família, Uma relação Armadilhada”

Não foi possível falar com a orientadora de estágio durante esta semana, pois foi hospitalizada.

### **Semana 23 – 27/02/2012 até 29/02/2012**

*Conversa com a professora Conceição... onde ela diz ser muito difícil os pais virem a escola “ eles (encarregados de educação) por vezes nem vêm quando são chamados pelos Professores ou Directores de Turma”.*

No dia 28, tivemos o quarto caso do Gabinete de Mediação (ver anexo 27). Visto este conflito envolver uma agressão física, para além da conversa que eu e a minha colega do Gabinete de Mediação Escolar tivemos com o aluno agressor, também foi chamada a Escola Segura, para tomar conhecimento da situação e também falar um pouco com o aluno.

A escola segura falou com o aluno na nossa presença, alertou-o para as consequências dos seus actos, uma vez que este já completou os dezasseis anos de idade.

Depois de terminada a conversa com a Escola Segura, eu e a minha colega dirigimo-nos a Direcção para falar sobre o caso do aluno, pois visto este ter agredido fisicamente um colega, já suspeitávamos que fosse suspenso. E assim ficou decidido: O aluno foi suspenso um dia. Então contactaram-se os pais para virem buscá-lo. Nenhum deles tinha disponibilidade imediata para vir, mas a mãe disse que no máximo dentro de uma hora estaria na escola para levar o aluno. O que não aconteceu. Este ficou no Gabinete de Mediação Escolar cerca de duas horas e trinta minutos a aguardar que o viessem buscar. Enquanto ele aguardava tentamos contactar os pais vezes sem conta, nenhum deles atendeu.

Visto ninguém atender o telefone durante aquele tempo todo, fui a direcção falar com a Doutora Teresa (responsável pelos alunos 2º e 3º ciclo) explicar-lhe a situação. Acabamos por decidir que o melhor seria o aluno assistir as restantes aulas, até alguém vir busca-lo, caso não viesse ninguém este iria para casa e como já tinha sido informado aos pais, ao outro dia não poderia vir a escola.

**Conversa com a Professora responsável pelo Projecto de Educação para a Saúde sobre a possível participação dos encarregados de educação no seu projecto. A**

professora adorou a ideia, visto até então os familiares não terem participado em nenhum painel de final de mês do projecto de Educação para a Saúde, que já esta a decorrer desde o início do ano lectivo.

## **Março 2012**

### **Semana 24 – 1/03/2012 até 4/03/2012**

Conversa com orientadora de estágio na escola sobre a reunião com a Associação, e marcação de uma próxima reunião onde queriam que ela estivesse presente.

Dia 2 de Março de 2012 ocorreu um conflito entre duas funcionárias (Ver anexo 28).

Fiquei muito surpresa com a vontade que ambas demonstraram em se dirigir ao Gabinete para tentarem resolver o conflito que as incomodava.

Foi uma situação que demonstrou claramente que por vezes a escola não funciona tão bem quanto deveria por alguns dos membros da comunidade educativa remarem em sentidos diferentes, ou simplesmente não tentarem perceber e colaborar com o trabalho desenvolvido pelos restantes membros dessa comunidade.

### **Semana 25 – 5/03/2012 até 11/03/2012**

Leitura do Projecto Educativo do Agrupamento – onde retirei informação para a caracterização da Escola Básica de Telheiras.

### **Semana 26 – 12/03/2012 até 18/03/2012**

Dia 13/03/2012 – Conversa com a Professora Conceição sobre a Escola, a Direcção e “abertura da Direcção”

Dia 15/03/2012 – Reunião com a Associação de Pais (Presidente e Vice-Presidente) e o Director da Escola. Na reunião não pode estar presente a nossa orientadora de estágio da escola, como tinha ficado combinado, por esse motivo foi o Director da escola quem esteve presente.



Na reunião a Associação de pais deu o seu parecer sobre o nosso projecto, que achou ser bastante pertinente, mas queria que houvesse algo da parte da direcção da escola que assegura-se a continuação do mesmo nos próximos anos lectivos.

O Director da escola, disse haver essa possibilidade, que no próximo ano se poderia formar uma equipa dentro da escola que dê-se continuidade ao projecto com o auxilio da associação de pais. A Associação de Pais, concordou, embora o presidente não tenha ficado totalmente convencido, já a vice-presidente mostrou-se muito colaborativa (já para este ano lectivo), ao que o presidente assegurou logo que este ano seria impossível contar com eles a 100%.

Durante a reunião fiquei com a convicção que também a relação da associação de pais com a escola não se faz da maneira correcta.

No final deste dia, eu e a minha colega do Gabinete tivemos uma conversa informal com a Professora Armanda (Coordenadora de Projectos) para ser ela, a partir daquele momento, a Responsável pelo nosso estágio na escola (sugestão do Director da escola). Com a qual nos concordamos de imediato, pois faria todo o sentido, visto ser ela a coordenadora de projectos da escola.

Dia 16/03/2012, encontrava-me dentro do Gabinete quando ouvi meninas a gritar, quando olhei pela janela vi três meninas a correr atrás de dois meninos. Uma das meninas dizia:“ vais ver quando eu te apanhar, não voltas a gozar comigo.” Os dois meninos sorriram e continuaram a correr. As meninas voltaram para trás e entraram dentro do bar da escola.

Quando tocou para o intervalo, fui falar com um funcionário da escola que conhece bem todos os alunos da escola, e ele disse sobre o rapaz para quem a meninas estavam a falar“ele anda sempre em brincadeiras destas, como eles lhe chamam. Às vezes até vêm pessoas que passam com os carros ali na estrada falar connosco aqui ao portão da escola dizer que andas miúdos a zaragata ali atrás, e a maioria das vezes é este rapaz a brincar com os colegas como eles dizem. Só que às vezes alguém se aleija e depois é que são elas.”

O intervalo termina, quando me estou a dirigir para o Gabinete, vi uma rapariga a chorar, dirigi-me a ela, a informa-la que se quisesse falar/desabafar que podia ir ao Gabinete de Mediação Escolar, ao qual ela respondeu: esta tudo bem, obrigada.”

Então não insisti mais, e segui a caminho do gabinete, entretanto duas meninas correram atrás de mim a dizer para não me preocupar que era coisas de namoricos.

Algum tempo depois, já dentro do gabinete, vem uma funcionária ao Gabinete com um miúdo do 7ºano, que diz precisar de ajuda para resolver um conflito com os seus colegas de turma, e assim ocorreu o sexto caso. (Ver anexo 29).

### **Semana 27 – 19/03/2012 até 23/03/2012**

Dia 19 - Reunião com a professora Armanda e a Professora Maria (Responsáveis pelo Projecto *Comenius*), sobre as actividades que se irão realizar dino última dia de aulas do segundo período, 23 de Março – ajuda nos ensaios.

Dia 20 – Reunião com a Professora responsável pelo Projecto de Educação para Saúde – Organização da semana da saúde que se irá realizar na segunda semana do terceiro período (16 de Abril a 20 de Abril). Esta reunião teve como objectivos planificar todas as actividades que se irão realizar nessa semana e arranjar estratégias de participação dos encarregados de educação ou outros familiares nas actividades.

No final da reunião tínhamos a planificação toda feita e pronta para ser enviada a toda a comunidade educativa, para informa-los e convida-los a participar. (Ver anexo 32)

Dia 23 – Colaboração como clube *Comenius* nas actividades de final de 2º Período. (Ver anexo 31)

### **Abril 2012**

#### **Semana de 10/04/2012 até 14/04/2012**

##### **Início do 3ºPeríodo**

Durante esta semana realizei tarefas em parceria com o Projecto de Educação para a Saúde (Preparação da Semana da Saúde), e tive uma reunião com a Professora Armanda sobre a minha colaboração mas reuniões que se irão realizar sobre Prevenção da violência em meio escolar, e sobre a minha participação na próxima segunda feira (

16/4) numa palestra que se irá realizar no auditório da escola sobre gestão da comunicação em ambiente escolar.

No decorrer desta semana tive, também, vários encontros com a professora responsável pelo Projecto Educação Sexual e Educação para a Saúde, onde ultimamos todos os preparativos para a semana da Saúde.

### **Semana de 16/04/2012 até 20/04/2012**

Semana da Saúde

Dia 16/4 – Auxiliei a professora responsável pelo Projecto de Educação para a Saúde na preparação do auditório, para recebemos um Nutricionista que nos falou sobre a importância do pequeno-almoço.

Ajudei nos trabalhos manuais do Projecto *Comenius* para a recepção dos alunos estrangeiros que virão a escola em Maio.

Entreguei alguns questionários, a alguns directores de turma para estes entregarem aos encarregados de educação nas reuniões.

Às 17h30 fui assistir a palestra sobre Gestão da Comunicação na Escola

Dia 17/4 – Importância do exercício físico

Parceria com o Projecto de Educação para a Saúde e o Desporto escolar na realização de jogos tradicionais entre famílias e educandos. Neste dia tanto os membros do projecto de saúde como os do gabinete de mediação escolar como do desporto escolar ficaram desolados, não compareceu ninguém para as actividades propostas (nem alunos com os respectivos professores).

Reunião com a Professora Bárbara sobre o tema a apresentar no dia seguinte pelo Gabinete de Mediação Escolar: “Todos diferentes, todos iguais”

Dia 18/4 - Apresentação do tema Todos diferentes, todos iguais aos alunos do 8ºano no auditório.

Os professores do 9ºano não compareceram com os respectivos alunos, e assim os alunos ficaram impossibilitados de apresentar os trabalhos que tinham preparado para o dia de hoje.

Dia 19/4 – Apresentação dos trabalhos realizados pelos alunos do 7ºano aos do 8ºano sobre o tema: Álcool e outras drogas.

Palestra de um colaborador do Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva.

Resolução do caso nº7 pelo gabinete de mediação escolar (ver anexo 30)

Dia 20/4 - último dia da semana da saúde, onde o 9ºano apresentou ao CEF o tema DST's. Duas raparigas do 9ºano mostraram 2 vídeos de sensibilização e uma Professora de Ciências e dois alunos apresentaram as DST's em power point, posteriormente ocorreu um debate sobre o tema.

No decorrer desta semana, eu e a minha colega, dinamizávamos todos os painéis que aconteciam no auditório.

#### **Semana de 23/04/2012 até 27/04/2012**

Durante esta semana preparei em conjunto com o clube *Comenius* a recepção aos alunos que virão a escola em Maio, estive presente na reunião sobre a violência em ambiente escolar, onde estavam presentes, 2 representantes do agrupamento de escolas, um encarregado de educação, um representante da associação de pais, uma professora que realizou a sua dissertação de mestrado na área, o director da escola básica de Telheiras, a adjunta da direcção responsável pelos alunos do 2º e 3ºciclos, uma professora já reformada que também leccionou no agrupamento, um funcionário da escola básica de Telheiras e eu e a minha colega do Gabinete de Mediação Escolar.

#### **Semana de 30/04/2012 até 04/05/2012**

Início da análise de questionários aos encarregados de educação

No decorrer desta semana realizou-se também a 2ª reunião sobre a violência em ambiente escolar, onde se chegou a conclusão de que é necessário saber a opinião dos alunos e dos professores sobre este assunto. Então a direcção da escola pediu a mim e a minha colega do Gabinete de Mediação escolar para ficarmos encarregues de saber a

opinião dos alunos sobre o que eles acham que a escola devia melhorar para prevenir e/ou diminuir a *Comenius*, violência em ambiente escolar.

Ajuda no Projecto *Comenius*.

#### **Semana de 07/05/2012 até 11/05/2012**

Reunião com a adjunta da direcção responsável pelos alunos, para saber quando podemos dar início ao nosso estudo “ O que achas que a escola deve melhorar/mudar/ter para prevenir a violência em ambiente escolar”.

Início das idas as turmas para recolher a informação para o estudo.

No dia 11 de Maio, o dia foi passado em actividades do Projecto onde levamos os alunos que vieram visitar a nossa escola, a conhecer Sintro, Cabo da Roca, Guincho e Carcavelos, onde tiveram oportunidade de fazer uma aula de surf e street surf.

#### **Semana de 14/05/2012 até 18/05/2012**

Esta semana fomos (eu e a minha colega do Gabinete) a várias turmas recolher informação para o estudo sobre a violência em ambiente escolar.

Reunião com a nossa responsável de estágio na escola, sobre estratégias, sugeridas por mim e pela minha colega do Gabinete, que ela possa apresentar na reunião de conselho pedagógico para a melhoria do Gabinete no próximo ano lectivo. (ver anexo 22)

#### **Semana de 21/05/2012 até 25/05/2012**

Dia 24/05 tive uma reunião com as duas orientadoras de estágio (orientadora da faculdade e da escola), onde foi feito o ponto da situação do nosso estágio (meu e da minha colega de Gabinete) e levantamos hipóteses para outro convite dos encarregados de educação/ famílias à escola.

No dia 25 o gabinete de mediação escolar em conjunto com o projecto *Comenius* e alguns professores que se voluntariaram organizamos um conjunto de actividades para dia 6/6/2012 onde os encarregados de educação/ famílias foram convidadas a participar. Escolhemos esta data por haver anos que terminam as aulas nesta semana.

Depois de definidas as actividades foram apresentadas ao Director, e ele aceitou de imediato. (ver anexo 20)

No final deste dia, fui assistir a uma reunião sobre o agrupamento passar a mega agrupamento, onde foram convocados todos os professores do agrupamento.

#### **Semana de 28/05/2012 até 01/06/2012**

Preparação das actividades para o dia 6 de Junho.

#### **Semana de 4/06/2012 até 08/06/2012**

Dia 6 de Junho – Foi o dia das actividades (ver anexo 20), contamos com a colaboração de alguns professores e ficamos bastante contentes pois vieram 6 encarregados de educação a escola. Foram só 6 familiares, nas para nos já foi uma vitória. Dois familiares (avos de um aluno) dirigiram-se a mim, na barraquinha dos objectos usados, e disseram que era muito bom haver festas deste género, pois assim todos os encarregados de educação/familiares podiam vir, mesmo sendo analfabetos, como era o caso daquela senhora e daquele senhor, e gostaram muito também da “festa” ser relacionada com os santos populares.

Estive também a conversa com vários alunos da escola a dizer que gostavam que existissem mais festas deste género na escola.

#### **Semana de 11/06/2012 até 15/06/2012**

No dia 12 de Junho a “festa” repetiu-se, ainda que só a feira de objectos usados e a barraquinha dos manjericos (ver anexo 21) onde também compareceram alguns familiares dos alunos (4 familiares). Compraram alguns objectos usados e referiram ser por uma causa nobre, pois o dinheiro ganho nestas feiras reverte para o banco alimentar daa escola.

No dia 15 de Junho finalizei o estágio na escola.





Agrupamento de Escolas de  
São Vicente – Telheiras

**Gabinete Médico**

C. 08



Contamos com a colaboração de toda a comunidade educativa ( professores, alunos, funcionários e encarregados de educação), na resolução positiva dos conflitos.

**As Monitoras do Gabinete de Mediação Escolar:**

Ana Filipa Almeida

Catarina Aguilar



Estás em Conflito...



OU

sentes que estás prestes a entrar...



ENTÃO DIRIGE-TE AO  
GABINETE DE MEDIAÇÃO  
ESCOLAR

SITUADO NO GABINETE  
MÉDICO (C08)

Monitoras:

Ana Filipa Almeida e Catarina Aguilar

As estagiárias/Monitoras do Gabinete:

Ana Filipa Almeida

Catarina Aguilar



Agrupamento de Escolas de  
São Vicente - Telheiras



Colabora connosco par a tornar esta  
escola melhor!

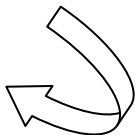
## O que é o conflito?

**Conflito** — pode ser encarado de duas formas: positiva e negativa. O conflito é uma falta de entendimento entre duas ou mais partes.



### Forma positiva de encarar o conflito

Quando este serve para alcançar um crescimento pessoal ou nos provoca boas mudanças



### Forma negativa de encarar o conflito

Quando este representa violência, algo mau e negativo e daí deverá ser corrigido



## Resolução de conflitos na escola



⇒ Normalmente é um terceiro elemento (Director de turma ou Direcção) que resolve o conflito através de um processo disciplinar;

⇒ Na resolução do conflito, geralmente, existe sempre um perdedor e um vencedor.

## Mas existem outros métodos de Resolução de Conflitos...



## Mediação

## Mediação

A **mediação** é: o acto de servir de intermediário entre as partes em conflito, de modo a acabar com este.

### 10 princípios da mediação (segundo Munné e Mac-Cragh, 2006):

- Humildade
- Responsabilização dos próprios actos
- Respeito por si mesmo
- Respeito pelo outro
- Necessidade de privacidade
- Reconhecimento do momento da crise e de conflito
- Compreensão do sofrimento que os conflitos produzem
- Acreditar nas nossas possibilidades e nas dos outros
- Potencialização da criatividade sobre uma base de realidade
- Capacidade de aprender em momentos de crise



Agrupamento de Escolas de  
São Vicente – Telheiras

**Porque os  
encarregados de  
educação são uma  
“peça”  
fundamental do  
sucesso dos  
educandos...**



*Contamos com a  
sua colaboração.*



**As estagiárias/Monitoras do Gabinete:**

Ana Filipa Almeida

Catarina Aguilar



Conte connosco e participe ainda mais  
na vida escolar do seu educando!

# Sabe o que é a Mediação?

A mediação é o acto de ajudar na resolução de conflitos que existem ou que estão prestes a existir.

## Passos da mediação:

- Anonimato ( sempre que é pedido, não são divulgadas conversas realizadas nas sessões de mediação);
- Imparcialidade ( não se toma partido de nenhuma das partes em conflito e não são emitidos juízos de valor);
- Escuta activa do conflito (por parte do mediador(es));
- Procura de soluções em que ambas as partes em conflito saiam beneficiadas;
- Tentativa de acordo entre as partes em conflito ( comprometimento e cumprimento);
- 



## Sabe que existe na escola do seu educando um Gabinete de Mediação Escolar?



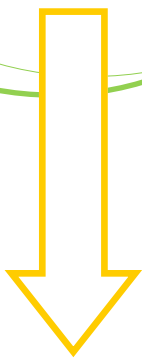
Encontra-se no Gabinete Médico C.08,  
no corredor da Direcção.

## Horário do Gabinete no mês de Novembro

- 3/11 ( das 10h10 até a 13h20 ou das 14h20 até as 16h30);
- 4/11 ( das 10h10 até a 13h20)
- 7/11 (da 13h20 até as 17h30)
- 8/11 (das 10h10 até a 13h20 ou das 14h20 até as 16h30)
- 10/11 (das 10h10 até a 13h20 ou das 14h20 até as 16h30);
- 11/11 (das 14h20 até as 17h30)
- 14/11 (da 13h20 até as 17h30)
- 15/11 (das 10h10 até a 13h20 ou das 14h20 até as 16h30)
- 17/11 (das 10h10 até a 13h20 ou das 14h20 até as 16h30)
- 18/11 (das 10h10 até a 13h20)
- 21/11 (da 13h20 até as 17h30)
- 22/11 (das 10h10 até a 13h20 ou das 14h20 até as 16h30)
- 24/11 (das 10h10 até a 13h20 ou das 14h20 até as 16h30)
- 25/11 (das 14h20 até as 17h30)
- 28/11 (da 13h20 até as 17h30)
- 29/11 ((das 10h10 até a 13h20 ou das 14h20 até as 16h30)

## Gabinete de Mediação Escolar

(situado no gabinete médico C.08)



Contamos com a colaboração de todos os professores e funcionários, para encaminharem os alunos ao Gabinete de Mediação Escolar quando ocorrer o conflito.



### As estagiárias/Monitoras do Gabinete:

Ana Filipa Almeida

Catarina Aguilar



Agrupamento de Escolas  
de São Vicente – Telheiras

Situado no Gabinete  
Médico

C. 08



Pretende:

- \*Resolver conflitos de forma positiva;
- \*Diminuir o insucesso escolar;
- \*Diminuir as situações de violência escolar;

# Conflito ...



- ◆ Processo no qual se revelam desentendimentos e confronto de opiniões, entre duas ou mais pessoas.
- ◆ É algo que faz parte do nosso dia-a-dia, da nossa vida.
- ◆ Pode ser positivo ou negativo.



Visto como algo natural e inerente à vida humana. Factor positivo para a mudança, o crescimento pessoal ou interpessoal



Encarado como algo indesejável, sinónimo de violência, e como tal, algo que tem de ser corrigido.

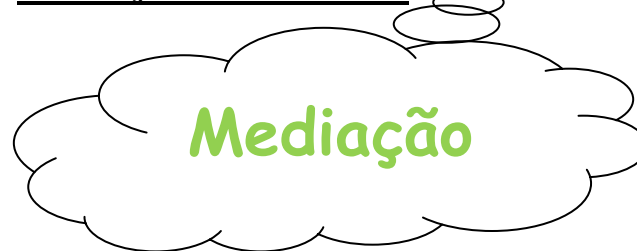
## Causas do Conflito em meio escolar

Factores Externos	Factores Internos
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Contexto Social;</li><li>◆ Família;</li><li>◆ Mundo audiovisual (meios de comunicação).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Escola enquanto organização;</li><li>◆ Clima escolar;</li><li>◆ Relações ( professor-professor, professor-aluno, aluno-aluno).</li></ul>

## Resolução de conflitos na escola

- ⇒ Normalmente é um terceiro elemento (Director de turma ou Direcção) que resolve o conflito através de um processo disciplinar:
- ⇒ Na resolução do conflito, geralmente, existe sempre um perdedor e um vencedor.

## Mas existem outros métodos de Resolução de Conflitos ...



# Mediação ...

- ◆ Método alternativo de resolução de conflitos.
- ◆ Assenta sobretudo na comunicação.
- ◆ Dá oportunidade aos sujeitos em conflito de voluntariamente se reunirem com um terceiro elemento imparcial, onde o terceiro elemento nunca impõe uma resolução, mas sim ajuda as partes a encontrarem uma solução que satisfaça ambas.



## Principais Objectivos da Mediação Escolar

- ⇒ Promover a gestão positiva de Conflitos;
- ⇒ Facilitar acordos construtivos;
- ⇒ Pacificar/acalmar as partes em conflito;
- ⇒ Criar um clima escolar pacífico.



## *Guião de Entrevista*

No âmbito da unidade curricular de Mediação em Educação, correspondente ao 1º ano de Mestrado em Ciências da Educação (Especialização em Educação Intercultural), foi-nos proposta a realização de um projecto de intervenção sobre mediação escolar. Neste sentido optámos por analisar a Escola E.B 2+3 de Telheiras nº2, que nos foi indicada como sendo uma escola carenciada de apoio em resolução de conflitos em meio escolar e que necessita de um gabinete de mediação que apoie a resolução desse mesmo problema.

Destacámos como actores-chave neste processo de recolha de informação a responsável pelos projectos em meio escolar, que possibilitará um aprofundamento de algumas questões pertinentes para o nosso estudo; o pai fundador da associação de pais da escola, que embora se tenha esforçado para a realização desta associação ainda não tenha uma adesão significativa por parte dos restantes pais; e por fim a psicóloga da escola que tem desenvolvido algumas actividades e estratégias no âmbito de atenuar os conflitos existentes. Assim, os objectivos gerais, determinados para a presente entrevista, são: compreender e analisar as situações de conflito em meio escolar; determinar formas de actuação na resolução destes conflitos.

**1º Guião de entrevista – Responsável pelos projectos em meio escolar:**

<b>Blocos</b>	<b>Objectivos Específicos</b>	<b>Questões</b>	<b>Tópicos</b>
<b>Bloco A</b> Legitimação da Entrevista	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informar o entrevistado sobre a temática e a finalidade da entrevista.</li><li>- Solicitar permissão para gravar a entrevista</li><li>- Garantir a confidencialidade da entrevista</li><li>- Sublinhar a importância da participação do entrevistado no sucesso do trabalho.</li><li>- Salientar o carácter do uso da informação prestada.</li></ul>	<p>- Agradecemos imenso a sua colaboração para com o nosso trabalho académico e aproveitamos para reforçar que a presente entrevista trata-se de uma recolha de informação que não tem quaisquer intuítos de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico, em grupo, cujo tema se prende com a mediação escolar e que futuramente poderá ajudar a escola na sua acção perante conflitos em meio escolar. A respectiva recolha servirá ainda de base para a posterior reflexão sobre a pertinência de um projecto de mediação de conflitos na escola, mais concretamente, sobre o desenvolvimento de um gabinete de mediação na mesma.</p> <p>- Autoriza a gravação da entrevista via áudio?</p>	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pretende mais algum esclarecimento acerca dos objectivos desta entrevista e do trabalho ou sobre a sua participação no mesmo?</li> </ul>	
<p><b>Bloco B</b> Caracterização da Escola</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecer a história e evolução da escola (início de actividade e sua evolução).</li> <li>- Compreender os objectivos e as finalidades da escola.</li> <li>- Conhecer os projectos que a escola se encontra a desenvolver e aqueles que ambicionam desenvolver.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Em que ano a presente escola se fundou e deu início à sua actividade? De que forma tem evoluído?</li> <li>- Quais os objectivos e finalidades desta entidade?</li> <li>- Tivemos conhecimento de que mudaram de instalações. Há quanto tempo estão a decorrer as aulas nas novas instalações?</li> <li>- Considera que a mudança de instalações sortiu algum efeito nos alunos?</li> <li>- Gostaríamos de conhecer os projectos que a escola se encontra a desenvolver, poderia descreve-los sucintamente?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Evolução:</b> Número de alunos; Professores; Níveis de ensino; Clima da escola; Nível de sucesso; Resposta a problemas de aprendizagem;</li> <li>- <b>Objectivos e finalidades:</b> Missão da escola;</li> <li>- <b>Efeitos da mudança de instalações nos alunos:</b> de que forma?; mudanças de atitudes devido a maior stress por estarem em espaços mais fechados?;</li> <li>- <b>Descrição de projectos:</b> Objectivos gerais; público-alvo; metodologias; modalidades de divulgação; dificuldades sentidas; potencialidades associadas ao(s)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que tipos de projectos gostariam de desenvolver futuramente?</li> </ul>	projecto(s)/actividade(s); modalidades de avaliação.
<p><b>Bloco C</b> Caracterização da Comunidade escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecer os dados existentes sobre os alunos.</li> <li>- Conhecer os dados relativos ao pessoal não docente.</li> <li>- Conhecer a diversidade cultural existente na presente escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gostaríamos que nos caracterizasse os alunos que frequentam a presente escola, mais especificamente as idades, o nível de ensino que frequentam, as condições socioeconómicas, e as famílias de onde provêm (monoparentais).</li> <li>- Esta escola é composta por quantos funcionários? Considera que existem funcionários suficientes?</li> <li>- Poderia caracterizar-nos a diversidade cultural existente na presente escola?</li> </ul>	
<p><b>Bloco D</b> Conflitos em</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecer os tipos de conflitos existentes em meio escolar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pode caracterizar o clima de escola em termos de conflitos?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Tipos de conflitos</b> que existem e com que frequência ocorrem: Aluno-aluno; Aluno-</li> </ul>

<p>Meio Escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber com que frequência ocorrem os conflitos</li> <li>- Conhecer a que níveis de ensino pertencem os alunos que se envolvem em situações de conflito com mais frequência.</li> <li>- Onde ocorrem frequentemente os conflitos</li> <li>- Conhecer os motivos que estão na origem dos conflitos</li> <li>- Saber qual o nível de agressividade existente nos conflitos (Agressões verbais e/ou físicas).</li> <li>- Saber como actua a escola na resolução dos conflitos existentes.</li> </ul>		<p>funcionário; Aluno-professor; ocorrem diariamente, semanalmente ou mensalmente;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Níveis de ensino pertencem os alunos que se envolvem em situações de conflito:</b> 2º ou 3º ciclos;</li> <li>- <b>Locais onde ocorrem:</b> Interior e/ ou exterior da escola.</li> <li>- <b>Causalidade dos conflitos:</b> Discussões; mal-entendidos; violência verbal que gerou violência física, entre outros.</li> <li>- <b>Nível de agressividade:</b> por exemplo ferimentos ligeiros e/ou graves;</li> <li>- <b>Exemplo</b> de uma situação mais grave de que tenha conhecimento.</li> </ul>
---------------------	--	--	--

<p><b>Bloco E</b> Gestão de Conflitos e Mediação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber de que forma consideram que deveria ser feito o processo de mediação.</li> <li>- Compreender a forma pela qual são geralmente resolvidos os conflitos.</li> <li>- Saber quem resolve geralmente os conflitos, como o faz e onde o faz.</li> <li>- Conhecer a opinião do entrevistado sobre a criação de um gabinete de mediação na escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe algum dispositivo de resolução de conflitos? Se sim, pode dar-nos um exemplo de como é utilizado?</li> <li>- Quem é normalmente responsável pela resolução de conflitos? Como e onde o faz?</li> <li>- Em que medida considera importante a realização da mediação na escola e como acha que esta deveria ser feita?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Actuação da escola na resolução de conflitos:</b> regulamento interno; dispositivos; intervenientes; estratégias;</li> <li>- <b>Importância da mediação em meio escolar:</b> mediação Melhor ambiente?; estabilidade da comunidade escolar?; ou até mesmo melhores resultados escolares?;</li> <li>- <b>Opinião sobre o modo como deveria ser feita a mediação:</b> mediação para que conflitos, com que intervenientes, em que lugares, com que procedimentos;</li> <li>- Acha importante a criação de um local específico para a mediação? Considera que poderia melhor acção da escola? o atendimento aos alunos e respectivas famílias?;</li> </ul>
--	---	---	---

<p><b>F</b> Relação escola-família</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecer o nível de empenho dos encarregados de educação na vida escolar dos alunos.</li> <li>- Saber se os encarregados de educação estão ou são colocados a par dos conflitos existentes na escola e que atitude tomam perante estas situações.</li> <li>- Compreender o que pensam sobre o que poderia ser feito para que a participação dos pais se torne mais efectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe algum tipo de envolvimento parental ou de outros elementos da família na vida escolar dos alunos? Como se caracteriza?</li> <li>- O que considera importante para a promoção de um maior envolvimento dos encarregados de educação?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe alguma comunicação por parte da escola aos encarregados de educação? Como é realizado esse processo?</li> <li>- Quando existe algum tipo de conflito os encarregados de educação dos alunos são informados?</li> <li>- Os encarregados de educação dos alunos tomam algumas medidas em relação ao comportamento dos educandos?</li> <li>-</li> </ul>
<p><b>G</b> Finalização da entrevista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender a opinião do entrevistado relativamente à actividade em questão;</li> <li>- Perceber se o entrevistado pretende dar mais alguma informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quer acrescentar mais alguma informação à presente entrevista?</li> <li>- Agradecemos a sua colaboração e disponibilidade, e reforçamos mais uma vez que as informações prestadas são essenciais à execução do nosso trabalho.</li> </ul>	

	- Mostrar que a opinião do entrevistado é sempre importante, até na conclusão da entrevista		
--	---	--	--

**2º Guião de entrevista – Pai responsável pela criação da Associação de Pais:**

<b>Blocos</b>	<b>Objectivos Específicos</b>	<b>Questões</b>	<b>Tópicos</b>
<b>Bloco A</b> Legitimação da Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar o entrevistado sobre a temática e a finalidade da entrevista.</li> <li>- Solicitar permissão para gravar a entrevista</li> <li>- Garantir a confidencialidade da entrevista</li> <li>- Sublinhar a importância da participação do entrevistado no sucesso do trabalho.</li> <li>- Salientar o carácter do uso da informação prestada.</li> </ul>	<p>- Agradecemos imenso a sua colaboração para com o nosso trabalho académico e aproveitamos para reforçar que a presente entrevista trata-se de uma recolha de informação que não tem quaisquer intuítos de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico, em grupo, cujo tema se prende com a mediação escolar e que futuramente poderá ajudar a escola na sua acção perante conflitos em meio escolar. A respectiva recolha servirá ainda de base para a posterior reflexão sobre a pertinência de um projecto de mediação de</p>	

		<p>conflitos na escola, mais concretamente, sobre o desenvolvimento de um gabinete de mediação na mesma.</p> <p>- Autoriza a gravação da entrevista via áudio?</p> <p>- Pretende mais algum esclarecimento acerca dos objectivos desta entrevista e do trabalho ou sobre a sua participação no mesmo?</p>	
<p><b>Bloco B</b> A Escola e o conflito</p>	<p>- Compreender a perspectiva do entrevistado sobre a escola.</p> <p>- Compreender a perspectiva do entrevistado sobre o clima da escola</p> <p>- Conhecer a forma como o entrevistado vê a conflitualidade existente na escola.</p>	<p>- Como caracteriza a presente escola?</p> <p>- Poderia descrever-nos o clima existente na mesma?</p> <p>- De que forma caracteriza o nível de conflitualidade da escola?</p>	<p>- <b>Por exemplo:</b> é uma escola que ofereça as condições necessárias para o bem-estar dos alunos?; que procure responder às suas necessidades;</p> <p>- <b>Clima:</b> Calmo, Agitado.</p> <p>- <b>Nível de conflitualidade:</b> Baixo, médio ou elevado.</p>

<p><b>Bloco C</b> Gestão de Conflitos e Mediação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber de que forma consideram que deveria ser feito o processo de mediação.</li> <li>- Compreender a forma pela qual são geralmente resolvidos os conflitos.</li> <li>- Saber quem resolve geralmente os conflitos, como o faz e onde o faz.</li> <li>- Conhecer a opinião do entrevistado sobre a criação de um gabinete de mediação na escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe algum dispositivo de resolução de conflitos? Se sim, pode dar-nos um exemplo de como é utilizado?</li> <li>- Quem é normalmente responsável pela resolução de conflitos? Como e onde o faz?</li> <li>- Em que medida considera importante a realização da mediação na escola e como acha que esta deveria ser feita?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Actuação da escola na resolução de conflitos:</b> regulamento interno; dispositivos; intervenientes; estratégias;</li> <li>- <b>Importância da mediação em meio escolar:</b> Melhor ambiente?; estabilidade da comunidade escolar?; ou até mesmo melhores resultados escolares?;</li> <li>- <b>Opinião sobre o modo como deveria ser feita a mediação:</b> mediação para que conflitos, com que intervenientes, em que lugares, com que procedimentos;</li> <li>- <b>Acha importante a criação de um local específico para a mediação?</b> : Considera que poderia melhor acção da escola? o atendimento aos alunos e respectivas famílias?;</li> </ul>
--	---	---	---



<p><b>D</b></p> <p>Relação escola-família</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecer o nível de empenho dos encarregados de educação na vida escolar dos alunos.</li> <li>- Saber se os encarregados de educação estão ou são colocados a par dos conflitos existentes na escola e que atitude tomam perante estas situações.</li> <li>- Compreender o que pensam sobre o que poderia ser feito para que a participação dos pais se torne mais efectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe algum tipo de envolvimento parental ou de outros elementos da família na vida escolar dos alunos?</li> <li>- De que forma considera que a associação de pais poderia intervir na gestão de conflitos em meio escolar?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Comunicação escola-família:</b> Existe alguma comunicação por parte da escola aos encarregados de educação? Como é realizado esse processo? Quando existe algum tipo de conflito os encarregados de educação dos alunos são informados?</li> <li>- <b>Papel dos encarregados de educação dos alunos:</b> medidas tomadas em relação ao comportamento dos educandos.</li> <li>- <b>Aspectos importantes</b> para a promoção de um maior envolvimento dos encarregados de educação na resolução de conflitos;</li> </ul>
<p><b>E</b></p> <p>Finalização da entrevista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender a opinião do entrevistado relativamente à actividade em questão;</li> <li>- Perceber se o entrevistado pretende dar mais alguma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quer acrescentar mais alguma informação à presente entrevista?</li> <li>- Agradecemos a sua colaboração e disponibilidade, e reforçamos mais uma vez que as informações prestadas são essenciais à execução do nosso</li> </ul>	

	informação.  - Mostrar que a opinião do entrevistado é sempre importante, até na conclusão da entrevista	trabalho.	
--	--	-----------	--

**3º Guião de entrevista –Psicóloga da escola:**

<b>Blocos</b>	<b>Objectivos Específicos</b>	<b>Questões</b>	<b>Tópicos</b>
<p><b>Bloco A</b> Legitimação da Entrevista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar o entrevistado sobre a temática e a finalidade da entrevista.</li> <li>- Solicitar permissão para gravar a entrevista</li> <li>- Garantir a confidencialidade da entrevista</li> <li>- Sublinhar a importância da participação do entrevistado no sucesso do trabalho.</li> <li>- Salientar o carácter do uso da informação prestada.</li> </ul>	<p>- Agradecemos imenso a sua colaboração para com o nosso trabalho académico e aproveitamos para reforçar que a presente entrevista trata-se de uma recolha de informação que não tem quaisquer intuítos de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico, em grupo, cujo tema se prende com a mediação escolar e que futuramente poderá ajudar a escola na sua acção perante conflitos em meio escolar. A respectiva recolha servirá ainda de base para a posterior reflexão sobre a pertinência de um projecto de mediação de conflitos na escola, mais concretamente, sobre o desenvolvimento de um gabinete de mediação na mesma.</p> <p>- Autoriza a gravação da entrevista via áudio?</p>	

		- Pretende mais algum esclarecimento acerca dos objectivos desta entrevista e do trabalho ou sobre a sua participação no mesmo?	
<b>Bloco B</b> A Escola e o conflito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender a perspectiva do entrevistado sobre a escola.</li> <li>- Compreender a perspectiva do entrevistado sobre o clima da escola</li> <li>- Conhecer a forma como o entrevistado vê a conflitualidade existente na escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como caracteriza a presente escola?</li> <li>- Poderia descrever-nos o clima existente na mesma?</li> <li>- De que forma caracteriza o nível de conflitualidade da escola?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Por exemplo: é uma escola que ofereça as condições necessárias para o bem-estar dos alunos?; que procure responder às suas necessidades;</li> <li>- <b>Clima:</b> Calmo, Agitado.</li> <li>- <b>Nível de conflitualidade:</b> Baixo, médio ou elevado.</li> </ul>
<b>Bloco C</b> Gestão de Conflitos e Mediação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber de que forma consideram que deveria ser feito o processo de mediação.</li> <li>- Compreender a forma pela qual são geralmente resolvidos os conflitos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe algum dispositivo de resolução de conflitos? Se sim, pode dar-nos um exemplo de como é utilizado?</li> <li>- Quem é normalmente responsável pela resolução de conflitos? Como e onde o faz?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Actuação da escola na resolução de conflitos:</b> regulamento interno; dispositivos; intervenientes; estratégias;</li> <li>- <b>Importância da mediação em meio escolar:</b></li> </ul>

	<p>- Saber quem resolve geralmente os conflitos, como o faz e onde o faz.</p> <p>- Conhecer a opinião do entrevistado sobre a criação de um gabinete de mediação na escola.</p> <p>- Conhecer a opinião da entrevistada sobre a possível articulação entre a mediação e o trabalho desenvolvido pelos psicólogos.</p>	<p>- Em que medida considera importante a realização da mediação na escola e como acha que esta deveria ser feita?</p> <p>- De que forma considera que se poderia articular o trabalho dos psicólogos com a mediação?</p>	<p>Melhor ambiente?; estabilidade da comunidade escolar?; ou até mesmo melhores resultados escolares?;</p> <p><b>- Opinião sobre o modo como deveria ser feita a mediação:</b> mediação para que conflitos, com que intervenientes, em que lugares, com que procedimentos;</p> <p><b>- Acha importante a criação de um local específico para a mediação?</b> : Considera que poderia melhorar a acção da escola? o atendimento aos alunos e respectivas famílias?;</p> <p><b>- Articulação entre a mediação e o trabalho desenvolvido pelos psicólogos:</b> papel dos mesmos e estratégias a acrescentar ao processo que favoreçam o seu sucesso.</p>
--	---	---	---

<p><b>Bloco D</b></p> <p>Trabalho desenvolvido pela entrevistada</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecer o trabalho desenvolvido pela entrevistada.</li> <li>- Compreender de que forma esse trabalho tem facilitado a resolução de conflitos.</li> <li>- Conhecer as estratégias utilizadas e o modo como são operacionalizadas.</li> <li>- Saber a opinião da entrevistada sobre as melhorias que deveriam acontecer na escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Há quanto tempo trabalha nesta escola?</li> <li>- Como caracteriza o seu trabalho em relação à mediação de conflitos?</li> <li>- O que considera que podia ser melhorado na escola para que os conflitos diminuam? De que forma?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Impacto do trabalho desenvolvido pela entrevistada:</b> Considera que esse trabalho tem um impacto positivo?</li> <li>- <b>Estratégias utilizadas:</b> Que estratégias têm sido utilizadas e de que forma foram concebidas?</li> </ul>
<p><b>Bloco E</b></p> <p>Finalização da entrevista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender a opinião do entrevistado relativamente à actividade em questão;</li> <li>- Perceber se o entrevistado pretende dar mais alguma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quer acrescentar mais alguma informação à presente entrevista?</li> <li>- Agradecemos a sua colaboração e disponibilidade, e reforçamos mais uma vez que as informações prestadas são essenciais à execução do nosso</li> </ul>	

	<p>informação.</p> <p>- Mostrar que a opinião do entrevistado é sempre importante, até na conclusão da entrevista</p>	<p>trabalho.</p>	
--	---	------------------	--

## **Entrevista a Coordenadora**

**Entrevistadora** - Em primeiro lugar, agradecemos imenso a sua colaboração para com o nosso trabalho académico. Aproveitamos para reforçar que a presente entrevista se trata de uma recolha de informação que não tem quaisquer intuítos de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico em grupo, cujo tema se prende com a mediação escolar e futuramente poderá ajudar a escola na sua acção de gestão de conflitos em meio escolar. A respectiva servirá ainda de base para a posterior reflexão sobre a pertinência de um projecto de mediação de conflitos numa escola, mais concretamente sobre o desenvolvimento do gabinete de mediação da mesma. Pedimos então autorização para a gravação da entrevista em áudio.

**Entrevistada** – Sim, sim.

**Entrevistadora** – Quanto ao primeiro bloco, o bloco B, bloco de caracterização da escola, em que ano a presente escola se fundou e deu início a sua actividade e de que forma tem evoluído?

**Entrevistada** – Presente escola é difícil... ou presente escola... instituição escola?

**Entrevistadora** – A instituição escola.

**Entrevistada** – Em que ano, deve ter sido aí por volta dos anos 80. Esta escola tem trinta e poucos anos.

**Entrevistadora** – E de que forma tem evoluído até ao presente?

**Entrevistada** – É assim, eu faço parte da escola há muitos anos, 17 ou 18 anos e a escola era uma escola chamada escola secundaria de telheiras, que nessa altura o secundário era a partir do 7ºano, havia outra designação, não é...Entretanto... portanto era só 7º, 8º e 9º que funcionava na escola. A população escolar era principalmente de Telheiras, mas também de bairros envolventes, portanto em termos de sucesso escolar tínhamos mais do que temos actualmente, havia uma fracção da população que tinha expectativas boas para o futuro e que ia para a universidade. Actualmente a escola, portanto a uns... não sei se a uns oito anos, a escola passou a ter o 2ºciclo, mudou de nome, passou a ser escola básica e passou a ter 5º, 6º, 7º, 8º e 9º, não sei se vocês já sabiam isto...



**Entrevistadora** – Sim, sim...já. A professora já tinha dito.

**Entrevistada** – Eu já tinha falado ou foi a professora Graça?

**Entrevistadora** – Sim, sim. E quais os objectivos e finalidades desta entidade? Qual a sua missão para com os alunos?

**Entrevistada** – Os objectivos é sucesso e a formação... formar pessoas não é.

**Entrevistadora** - Também tivemos conhecimentos que mudaram de instalações, há quanto tempo estão a decorrer as aulas nestas novas instalações?

**Entrevistada** - Desde... o início deste ano lectivo, desde Setembro. Vinte e poucos de Setembro

**Entrevistadora** - E considera que a mudança de instalações surtiu algum efeito nos alunos? No seu comportamento?

**Entrevistada** – No comportamento, não...não, continuamos a ter muitos problemas disciplinares, já tivemos muitos processos disciplinares este ano. As instalações, não sei...não sei se terão alguma influência, mas não vejo ainda, não. Porque também só mudamos de instalações, o material é o mesmo, o recheio é o mesmo, aliás ainda é menos do que o que tínhamos na escola anterior.

**Entrevistadora** - E agora gostaríamos de conhecer também um pouco dos projectos que a escola se encontra a desenvolver. Podia descreve-los sucintamente?

**Entrevistada** – Ah sim, esse é a minha área não é (risos).

**Entrevistadora** – (Risos).

**Entrevistada** – Então pronto... Temos um projecto iniciado este ano que é um projecto *comenius* com parcerias multilaterais que temos parceria... funcionamos em termos de clube, que é o clube *comenius* e temos parcerias com cinco parceiros, estrangeiros. Depois temos o clube de inglês... temos... colaboramos com a Câmara, a Câmara colabora connosco no projecto de escola, escola para o ambiente, acabamos de ganhar um premio, o primeiro premio, não foi mau nisso (risos). Depois que outros projectos é que temos...ah, somos uma eco-escola, o projecto eco-escola foi implementado. No 2ºciclo há também da matemática, o plano da matemática... eles também estão a

funcionar como projecto... ah, não sei se há mais um clube no 2ºciclo, não sei se nas artes foi criado um clube, agora não tenho presente só vendo o plano de actividades, pronto... mas estes são aqueles que me vieram agora a memória. Ah, e temos também relacionado com a saúde, temos tido, portanto o projecto da saúde, a dinamizadora da saúde tem feito aí uma série de actividades e temos a colaboração de algumas enfermeiras do centro de saúde e de uma enfermeira que faz voluntariado aqui, a Enfermeira Elizabete, e que trabalha também alguma parte com os alunos, mesmo o que esta relacionado com a cidadania que vai intervir também nos conflitos não é...

**Entrevistadora** - E que tipos de projectos gostariam de desenvolver no futuro?

**Entrevistada** – É continuar alguns destes e torna-los um bocadinho melhores em termos de eficiência e trazer mais alunos a nos, aos projectos, ahh...e um projecto que eu acho que a nossa escola precisa é um projecto que incluía mais os pais na escola, isso é muito importante para a história dos conflitos. O problema nosso grande, quer nos conflitos quer nas aprendizagens é os pais estarem ausentes. Vocês depois têm ali se quiserem ver a participação dos pais nas reuniões, é muito fraca.

**Entrevistadora** – E agora gostaríamos que caracteriza-se os alunos que frequentam a escola. A nível de idades, nível socioeconómico, as famílias...

**Entrevistada** – Ahh.. Portanto, nos temos desde os 10 aos 20 anos. Portanto, sendo uma escola básica se eles tivessem tido uma progressão normal aos 15 anos estavam a deixar a nossa escola. Portanto, se fomos ver 9ºano são poucos os que tem 14 anos. E no segundo ciclo também há meninos com 14/15 anos, são meninos com repetências, portanto uma grande percentagem já teve uma ou mais repetências, são meninos que tem muitos problemas a nível do saber estar, da postura, do que é que é uma escola e do que é que se deve fazer numa escola, onde o primeiro passo é estudar e cumprir as tarefas que as pessoas propõem, a maior parte destes alunos não faz trabalhos de casa, não traz material e os pais são chamados, mas aqueles que frequentam mais a escola são os dos meninos que dão menos problemas.

**Entrevistadora** - E esta escola é composta por quantos funcionários? E se esses funcionários são suficientes?

**Entrevistada** – Eu tenho o número de funcionários, mas agora assim de côr não sei... Ainda a pouco tempo para um projecto tinha esse número. Posso vos dizer isso mais tarde não é?

**Entrevistadora** – Sim, sim.

**Entrevistada** - Ou mandar por email, posso?

**Entrevistadora**- Sim,sim.

**Entrevistada** - É que eu tenho esse número exacto. Esta ali a Dr. Graça que é da Direcção e eu pedi-lhe para um projecto não sei se foi da eco-escola ou se foi da Câmara...não foi do projecto da escola para o ambiente e eu mandei isso, tenho aqui o email, depois eu mando está bem?

**Entrevistadora** – Sim, está bem.

**Entrevistada** – E qual foi a outra pergunta?

**Entrevistadora** – Se são...

**Entrevistada** –Ahh, se são suficientes? Não são, não. Não são desde a muito, e cada vez... e agora com as novas instalações ainda se tornam mais insuficientes.

**Entrevistadora** – A escola aumentou, não é?

**Entrevistada** – Sim, há outros espaços e elas são distribuídas por um espaço maior, logo não da para cobrir de uma forma eficiente a escola, trabalham muito e não conseguem assegurar a 100%.

**Entrevistadora** – Eles são insuficientes em termos de cobrir espaços, ou porque o trabalho que tem de desenvolver tendo em conta os alunos que tem, é insuficiente ser por exemplo...

**Entrevistada** – Eu acho que é as duas coisas, porque nos temos por exemplo duas funcionárias que estão doentes e não foram substituídas e além disso... Portanto, além de serem insuficientes para o número de alunos também são insuficientes para tipo de espaço que nos temos, e quando abrir o resto das instalações ainda vai ser pior. Eu já falei várias vezes com a chefe dos funcionários, aliás, foi ela que se referiu a esse problema, com é que vai ser agora quando tivermos a escola toda a funcionar. Só casas

de banho, ela disse quantas casas de banho tínhamos na escola, cerca de trinta, ou uma coisa assim, mas cada casa de banho tem não sei quantos sanitários não é...

**Entrevistadora** - E agora para terminar este bloco, o bloco C. Poderia caracterizar a diversidade de culturas existente na escola?

**Entrevistada** – Ah, é multicultural. E isso é ótimo para o nosso clube. Pronto, eu é que estou, mais duas colegas, a frente do clube *comenius*, e só no clube nos tínhamos umas seis ou sete nacionalidades representadas, só no clube, e o clube só tem meninos do terceiro ciclo não é... e portanto a nossa escola é multicultural, é uma escola que integra, é uma escola que está atenta a isso e os meninos, eu acho que, por muito diferentes que eles sejam eles sentem-se bem na escola.

**Entrevistadora** – Relativamente aos conflitos em meio escolar, poderia caracterizar o clima da escola em termos de conflitos que existem e com que frequência ocorre? Sendo aluno-aluno, ou seja sendo em pares mas dentro de toda a comunidade, não só aluno-aluno, mas também aluno-professor, aluno-funcionário...

**Entrevistada** – Bem eu, eu sou professora e coordeno os projectos e isto é a minha opinião não é o que... o fundamentado teria de ser com alguém da direcção que tem lá os dados todos. Mas é aquilo que já referimos noutras alturas há muitos conflitos entre os miúdos e há muitos conflitos também entre alunos e professores, e isto tem haver também com a postura que eles têm na sala de aula. Ahh.. não sabem estar, não sabem sentar-se, não sabem comunicar com o colega, não sabem comunicar com o professor. Uma boa parte dos alunos que tem problemas disciplinares tem a ver com a educação que tem e trazem de casa. Portanto, é conflitos entre eles, é a forma como eles se ofendem uns aos outros, porque estão sempre a ofender-se com palavrões e às vezes até fisicamente... e o respeito que eles têm pelo professor, muitos não tem. E depois como não estudam, como não entendem porque não estão atentos, como não trazem material, tudo isso incita a indisciplina, a distração e a provocação do colega.

**Entrevistadora** – Com que frequência, assim geralmente, diria que ocorrem? Semanalmente, diariamente, mensalmente...

**Entrevistada** – Diariamente há problemas disciplinares, embora aqueles com participação escolar escrita que chega mesmo a direcção, eu acho que todas as semanas

devem chegar dessas situações a direção. Vocês têm de ver a estatística depois, isto é a impressão que eu tenho.

**Entrevistadora** – Relativamente aos níveis de ensino, se tivesse de dizer o ciclo onde acontecem mais conflitos entre aluno-aluno, aluno-professor...

**Entrevistada** – 2º ciclo, sem dúvida.

**Entrevistadora** – E relativamente ao local onde ocorrem esses conflitos, é mais em espaços interiores, exteriores...

**Entrevistada** – Dentro da sala de aula.

**Entrevistadora** – mas tem continuação lá fora? Fica dentro da aula?

**Entrevistada** – As vezes tem continuação lá fora entre eles, depois quando é com o professor é na sala de aula.

**Entrevistadora** – Se tivesse de atribuir uma causalidade aos conflitos de uma forma mais geral, poderiam ser discussões, mal entendidos, violência verbal...

**Entrevistada** – Muito violência verbal, começa muito por aí. O que é que pode mais... não sei... eu acho que estes meninos não conseguem estar muito tempo atentos, e é a postura, lá no bairro é assim, e muitas vezes lá em casa é assim... não há regras. E dentro da sala de aula há regras a cumprir e eles não dissimulam. O problema é que eles estão constantemente a ultrapassar os limites definidos pelas regras.

**Entrevistadora** – Como é que caracterizava por exemplo o grau de violência e agressividade existente dentro dos conflitos?

**Entrevistada** – Eu penso que uma ou duas situações podem ser consideradas muito graves, agora a maior parte delas é grave, mas eu acho que em termos desta escola já foi mais grave.

**Entrevistadora** - Pode dar-nos assim um exemplo, sem referir nomes, um exemplo mais geral sobre um conflito mais grave que tenha acontecido dentro desta escola?

**Entrevistada** – São aquelas situações que nos ficam mais na memória porque excederam os limites, não é... é uma aluna que puxa de uma faca e agride a outra com a faca, e pronto isso meteu polícia. Há uma aluna que agride a polícia, de um pontapé a

polícia. Outra situação que nunca me passaria pela cabeça que isto acontecia, mas é aluno que chega ao ponto que pede para ir a casa de banho, e ele é mal comportado, a professora disse não, não vás... ah mas eu estou com vontade de fazer xixi. A professora não o deixou sair e ele faz xixi no caixote do lixo. Isto aconteceu uma vez só dentro da escola, mas aconteceu. São situações extremas. E este ano houve aí também uma situação extrema na rua, ali no pátio, mas essa eu não conto, não vale a pena.

**Entrevistadora** – Mas já nestas instalações?

**Entrevistada**- Foi.

**Entrevistadora** – Então é recente.

**Entrevistada** - Foi entre alunos, entre eles... foi uma situação de predação sexual. Nunca me passava pela cabeça que isso acontecesse numa escola, mas aconteceu...

**Entrevistadora** – Relativamente a gestão dos conflitos e a mediação propriamente dita, existe algum dispositivo de resolução de conflitos?

**Entrevistada** – O conselho Pedagógico tem uma equipa que é exactamente a equipa pedagógico disciplinar, que gere e reúne as participações que há, vai fazendo uma avaliação e vai definindo estratégias de resolução desses conflitos. E depois a própria estrutura dos Directores de Turma, Direcção da Escola, e depois a direcção da escola vê quando é que a situação é grave e nomear o instrutor do processo para depois fazer a avaliação mais detalhada da situação. Já tivemos um gabinete, mas agora já não temos.

**Entrevistadora** - Especificamente quais são as etapas, as estratégias utilizadas por esse dispositivo?

**Entrevistada** – Do conflito?

**Entrevistadora** – Sim.

**Entrevistada** – Há uma participação do professor ou do aluno da ocorrência, essa ocorrência é transmitida ao director de turma ou a direcção. Geralmente, primeiro ia para a direcção, este ano...depois voltou para o director de turma, mas os outros anos vinha primeiro para o director de turma e depois é que ia para a direcção, e o director de turma fazia uma filtragem. Depois, as situações que são graves (...).Há um elemento da direcção que tem o pelouro dos alunos, neste caso é a professora Teresa, mas estão

agora a sair da direcção, a direcção está a acabar...ela é que faz uma análise da participação, o director de turma faz também geralmente um relatório sobre o perfil do aluno, como é que tem sido o comportamento dele, o historial, os contactos que tem feito com os encarregados de educação... pronto, contextualizada o aluno. Depois a direcção v se aquilo é grave ou não, e se é passível de um processo disciplinar. Caso sim, nomeiam um professor para ser instrutor do processo, e depois é toda aquela parte legal, o professor convoca o aluno que tem de vir acompanhado do encarregado de educação... o aluno só é ouvido na presença do encarregado de educação, e portanto o professor que se queixa ou o aluno de determinada situação também é ouvido, se houver testemunhas também são ouvidos, depois de tudo... dos autos feitos, o instrutor do processo faz a sua avaliação e propõe um tema, mas quem decide sempre no final é a direcção.

**Entrevistadora** – Então se tivesse de enunciar o responsável, geralmente, pelos conflitos seria o professor na aula, o director de turma?

**Entrevistada** - Pela gestão dos conflitos na turma, na turma...

**Entrevistadora** - Quando acontece um conflito quem é o responsável regra geral?

**Entrevistada** – Quem é que deveria ser nomeado para gerir os conflitos?

**Entrevistador** - Não é bem quem é que deveria ser, é ... tendo em conta que acontece um conflito, não é, seja fora da aula, dentro da aula... quem é que geralmente o responsável?

**Entrevistada** – O contactado geralmente é o director de turma, conhece melhor a turma.

**Entrevistadora** – Seja lá fora ou dentro da sala?

**Entrevistada** - Sim do aluno é o director de turma porque ele é que o conhece, ele é que conhece mais o seu historial, ele é que está em contacto com os encarregados de educação, ou com os psicólogos, ou com a equipa... para nos temos muitos meninos institucionalizados, e uma boa fatia desses dão muitos problemas, não é... E esses têm as equipas sociais que os apoiam no tribunal de menores, nas instituições e normalmente também se gere o conflito assim, as vezes não é preciso ir para um processo disciplinar. Chamam-se as instituições aqui a escola, fala-se com o tribunal e tenta-se saber qual é o

problema, qual é a causa, e tenta-se resolver isso. Agora geralmente é o director de turma que tem isso na mão não é...

**Entrevistadora** - Em que medida é que considera importante a realização da mediação na escola? E, com é que acha que esta mediação deveria realmente ser feita?

**Entrevistada** – É assim, é...eu tenho aquele modelo porque eu também estive um bocado no lançamento da mediação escolar quando ela houve aqui na escola, e eu acho que ela estava a funcionar, foi pena porque depois acabou... porque se tiram horas, é tudo uma questão económica... tiram-se horas a esses elementos que tiveram formação, eu também fui a alguma formação, aliás era um projecto pela universidade aberta, ouvimos vários mediadores e até também formadores estrangeiros que davam exemplos de como é que as coisas estavam a funcionar e deram uma série de dicas para nos nós orientarmos, portanto houve uma sensibilização a formadores. Depois esses formadores, formaram alunos também, cá dentro, e então havia mediadores professores e alunos, e havia o gabinete de mediação, e evidente que o mediador quer aluno quer professor tem de ter um perfil para aquilo, não é qualquer aluno nem qualquer professor, e as coisas funcionaram. Só que havia uma sala, havia horas para o professor estar ali e os alunos também tinham horas para o gabinete, e muitas vezes resolveram-se conflitos entre professor e aluno e entre aluno e aluno, e as coisas funcionaram logo, e até funcionaram, só que é tudo uma questão economicista, se houve dinheiro para isso, as pessoas formam-se nessa área, já estão sensibilizadas, já sabem como se mover dentro desse assunto da mediação e conseguem levar as coisas às vezes a bom moinho, que é resolver os conflitos sem que isso traga outras consequências negativas quer para o aluno que acusa quer para o que provocou a agressão ou a ofensa.

**Entrevistadora** - Acha, portanto, que era pertinente existir ou continuar a existir um local específico para a mediação dos conflitos?

**Entrevistada** – Pode não haver um local físico, mas haver um grupinho que se dedica a isso aquelas horas. Mas sim, tendo um local físico, o tal gabinete de mediação, os alunos já sabiam que existia, é ali, porque a nossa experiencia era positiva não é.

**Entrevistadora** – Relativamente a relação que existe entre a escola e a família, existe algum tipo de envolvimento parental, ou de outros elementos da família na vida escolar dos alunos?



**Entrevistada** – É muito pouca, como já disse mais atrás, ainda fez este sábado oito dias houve uma iniciativa de um departamento, do departamento de ciências, que convidou os pais a virem ca ao sábado para mostrar os trabalhos que os meninos estavam a fazer, um almoço, convívio... e apareceram muito poucos. As reuniões também vem muito poucas famílias, estas famílias também tem problemas sociais muito grandes, o nível social é baixo, baixo mesmo... portanto, muitos destes pais, mães... muitas são famílias monoparentais trabalham de manhã a noite, quando saem o filho ainda esta a dormir e quando entram já esta a dormir. Portanto, há essas situações, mas também há outras situações de desleixo, de... não querem saber... o filho...portanto, os professores que lhe dêem educação na escola.

**Entrevistadora** – A escola tenta sempre comunicar a família a situação do aluno? Como é que esta a evoluir?

**Entrevistada** - Sim, sim. Isso é obrigatório, faz parte da lei. São obrigados, os directores de turma tem que ir comunicando com os pais dando sempre conhecimento nestas ocorrências de natureza disciplinar ainda mais.

**Entrevistadora** - E a parte o que esta estipulado por lei? Tentam fazer uma envolvimento familiar?

**Entrevistada** – Ah sim, a professores que ... alguns já chegaram a ir a casa dos alunos, e portanto às vezes há um envolvimento pessoal já com os alunos da sua direcção de turma. Os professores envolvem-se de varias maneira, tentam envolver a família também para resolver o problema do aluno e mesmo até situações de pobreza extrema, os directores de turma é que se apercebem e envolvem-se e conseguem saber que realmente os pais estão com aquelas dificuldades, e não é só professores, funcionários também.

**Entrevistadora** - O que é que considera importante para a promoção de um maior envolvimento dos encarregados de educação? Estratégias, sensibilização, o que acha que poderia ser feito?

**Entrevistada** – Primeiro uma política diferentes em termos das instancias superiores, em que obrigasse de certo modo os pais a estarem, a acompanharem mais o percurso escolar dos alunos. Depois, é assim, como eu vos disse muitos desses pais têm problemas económicos muito grandes... se calhar era a situação do país melhorar...

(risos) para eles terem um bocadinho de tempo para poderem acompanhar os filhos, que não têm. Também alguma formação de adultos no que é a escola e sobre a importância do acompanhamento dos pais na vida escolar, dos alunos. Eu sou mãe, para além de professora e sei que isso é muito importante.

**Entrevistadora** - Acha que os pais não se envolvem muito no comportamento dos alunos, não trabalham muito em relação ao seu comportamento?

**Entrevistada** – Não, acho que não que eles não trabalham muito, no geral.

**Entrevistadora** – Terminamos, agradecemos desde já a sua colaboração e queríamos saber se gostaria de acrescentar mais alguma coisa a entrevista, que considera-se pertinente para o tema?

**Entrevistada** – Neste contexto não tenho nada a acrescentar, mas se precisarem de mais alguma coisa ou vêm aqui ou mandam por e-mail.

**Entrevistadora** - Muito obrigada.

**Entrevistador:** Agradecemos imenso a sua colaboração com o nosso trabalho académico. Aproveitamos para reforçar que a presente entrevista, se trata apenas de uma recolha de informação, não tendo qualquer intuito de natureza avaliativa, não pretendemos avaliar. Apenas se pretende uma recolha de dados para a realização de um trabalho empírico em grupo, cujo tema se prende com a mediação escolar, e que futuramente poderá ajudar a escola na sua acção de conflito em meio escolar. A futura recolha servirá ainda de base para uma futura reflexão sobre a pertinência de um projecto de mediação de conflitos na escola, mais concretamente sobre o desenvolvimento de um gabinete de mediação.

**Entrevistado:** É desejar que isto aqui seja, ou tenha uma relação com um futuro de trabalho, que haja uma certa continuidade e que não seja...

**Entrevistador:** ...apenas meramente um trabalho académico.

**Entrevistado:** Sim, exactamente. E que para o próximo ano se comece novamente um trabalho académico, mas neste moldes.

**Entrevistador:** Nós gostaríamos muito. Mas depende da disponibilidade da escola para receber alguém para estagiar cá para o ano, mas isso...

**Entrevistado:** E não só... depende da escola onde vocês estão, e depende da conjuntura.

**Entrevistador:** O nosso primeiro bloco de entrevista refere-se á escola e ao conflito. Nós gostaríamos de saber a sua opinião sobre a presente escola. Como caracteriza a escola E B 2 de Telheiras?

**Entrevistado:** Eu estou nesta escola, vou ficar nesta escola este ano. E esta escola está em processo de transição. Na passagem da escola com instalações provisórias há 30 anos, para a passagem para instalações novas. É uma escola que é, portanto, o primeiro ano, não está a funcionar por completo em termos de instalações, e isso ai vai repercutir no desempenho da escola e na relação entre os alunos e a escola, os pais e a escola, entre os professores e a escola, vai-se reflectir. E, portanto, como é que eu poderia

classificar neste momento... porque já se está a dizer que para o ano já será do jardim-de-infância até ao 9º ano. Portanto todas estas coisas são transigentes. A escola está numa fase muito mutável, e muito instável neste momento, mas posso dizer que esta escola tem sido caracterizada... A população que frequenta esta escola é predominantemente de bairros, são digamos, os alunos que não são queridos nas outras escolas. Basta ver o panorama da escola, que apanha não sei quantas juntas de freguesia, e todas associadas a bairros. Há aqui uma escola só que está na Quinta da Luz, e não está associada a nenhum bairro, de resto, as escolas que vêm para aqui. Isto aqui parece um bocadinho um recorte para que determinados alunos fiquem todos confinados numa escola. Isso foi criando uma imagem que dificulta o relacionamento da escola. E portanto é uma característica, que se verifica ser mais importante. Ma como eu comecei ainda há pouco, é uma característica muito transigente, e todas estas mudanças podem alterar esta imagem.

**Entrevistador:** Considera que a escola era mais eficaz antes deste processo de mudança?

**Entrevistado:** Não. Esta questão da população, estas mudanças na população, acho que não teve sempre presente, porque eu não conheço esta escola há muito tempo, não estive sempre presente, mas nos últimos anos já estava. Com a alteração das instalações da escola, é sempre uma mudança de imagem, são mudanças de condições. As condições favorecem com que determinados comportamentos aconteçam nas salas, não é? Se as crianças têm de ir para as salas com quispos e as salas, quando chove, serem inundadas, e remendos constantes, e um desarrumo constante, salas com bolor e não sei mais o quê, os alunos também ficam com menos apego à escola, e também faz com que o seu comportamento não seja o desejado, e portanto numa escola nova, com outras condições, favorece com que, se exija mais e que os alunos respondam mais. Há, portanto, alguma alteração positiva na escola. Mas, este ano, por exemplo, estivemos o ano inteiro sem ginásio, ora ter um ano inteiro sem ginásio é mau não só para o processo educativo das crianças na aprendizagem educativa é mau. Mas é também mau porque ficam fechadas na escola durante não sei quanto tempo, sem actividade física. E o espírito de grupo que isso tudo envolve, é uma coisa que fica por preencher. Portanto esta passagem... depois de concluída acredito que a escola vai ter resultados positivos...

**Entrevistador:** A escola conseguirá então responder às necessidades dos alunos.

**Entrevistado:** Quer dizer, não são apenas as instalações... mas estas facilitarão o papel da escola, ajudarão a que esta responda à sua missão: as necessidades dos alunos.

**Entrevistador:** Pode nos descrever o clima existente na escola, entre alunos, entre professores e alunos e entre funcionários. Se é um clima calmo, se é agitado, conseguimos dar uma definição do ambiente que se vive na escola?

**Entrevistado:** O ambiente da escola... como em qualquer escola... conhecendo algumas escolas... Quer dizer, mesmo sem conhecer a escola. A escola é um espaço de conflito, as crianças são crianças, são jovens que estão num processo de afirmação, quer dizer, induz sempre a esse conflito e a essa tensão, é natural e é até normal. Portanto, ultrapassando isto, quer dizer, aquele espaço normal de qualquer escola. E hoje em dia vê-se em várias escolas conflitos que tomam proporções e que não eram normais há um tempo atrás e vê-se em qualquer escola. Eu aqui acho que esta escola não sai muito desse panorama, e se sair até será para baixo, relativamente aos conflitos entre alunos. Esse tipo de comportamentos custa-me imenso ver, comportamentos entre eles mais violentos ou mais agressivos, não é bem violentos e sim mais agressivos. Agora, vê-se entre professores e alunos, ou alunos e professores, algo que é completamente intolerável, que é uma falta de respeito e uma falta de autoridade.

**Entrevistador:** Considera que isso acontece por haver uma grande diversidade multicultural na escola?

**Entrevistado:** Não acontece só por isso, e há muitos alunos que eu vou vendo e que vêm do jardim-de-infância e que eu vou acompanhando, e vejo as diferentes respostas que a escola dá perante eles. E vejo aqui uma falha, quer dizer, nunca pode ser tolerável uma falta de respeito pela escola, pela turma, pelo professor, não pode ser. Tem de ser algo que tem de ser trabalhado. Mas é também preciso, perceber a realidade de cada aluno e de cada família, e muitas vezes, por não haver capacidade para isso também...

**Entrevistador:** Capacidade da escola?

**Entrevistado:** Sim, ou por falta de formação do professor. Muitas vezes o aluno é tratado como ele deve ser e não como ele é. A família é tratada como ela deve agir e não como ela é. Na minha perspectiva isso cria um conflito que em nada contribui para a resolução do problema, nem para o crescimento da criança. Pelo contrário, vai criar cada vez mais um afastamento da criança perante a escola e isso aí é o mais grave. Vejo isso assim, e portanto a questão mais concreta, que era esta escola para ter mais recursos e para actuar mais com estes casos poderia ser considerada uma TAPE. Mas isso vê-se através dos interesses instalados na escola que não querem que ela seja uma TAPE.

**Entrevistador:** E porque é que acha que isso acontece?

**Entrevistado:** Concretamente naquelas coisas que não são claras nem óbvias, portanto não vale a pena estar aqui, a dizer suposições, porque posso dizer que houve esforço e houve perguntas da minha parte, perante esta direcção, e perante o conselho directivo anterior. E as respostas foram sempre evasivas e não concretas porque é que não era TAPE. Mas prendia-se por exemplo, na dificuldade...

**Entrevistador:** Respostas do Ministério?

**Entrevistado:** Não...quer dizer poderiam ser circunstanciais, mas não eram bem fundamentadas, eram mais por uma TAPE de ser transmitir uma má imagem, por um TAPE de ser transmitido uma má imagem. Por uma TAPE se é aceite, Se é aceite, começa a chamar alunos com mais dificuldades, eles começam a vir. Se é uma TAPE há aqui uma escola, a tal escola que não tem bairro e que depois os professores passavam a estar numa escola que era TAPE, mas eles não tinham condições para estar TAPE. Prende-se mais por interesses instalados pelos professores, falando concretamente, do que propriamente pelas necessidades e pelas respostas dadas aos alunos. E depois não criando essas condições, haverá alunos a que a escola não poderá responder. Em vez de fazer uma auto-avaliação geralmente, avalia que a culpa é da família e é do aluno que não sabe responder.

**Entrevistador:** Mais uma vez relativamente ao nível de conflitualidade da escola, acha médio, baixo, alto?

**Entrevistado:** Qual conflitualidade?

**Entrevistador:** Conflitualidade entre alunos, professores, agora avaliando mais o grau.

**Entrevistado:** Entre médio, alto, baixo, quer dizer é difícil. Quer dizer, é sempre bom que haja conflito...

**Entrevistador:** Então vê o conflito como algo positivo.

**Entrevistado:** O conflito pode ser encarado como positivo, é muito bom que haja conflitos, se estiver tudo em harmonia é no mínimo estranho. O que interessa é sempre a forma como se resolvem esse conflitos. Dar-lhe um número para esse grau de conflito é complicado.

**Entrevistador:** Passando agora á volta da gestão de conflitos e mediação. Existe algum dispositivo de resolução de conflitos na escola, de que tenha conhecimento?

**Entrevistado:** Não tenho conhecimento, de nenhum dispositivo de mediação de conflito. Formas que eu conheça, é resolução com o director de turma e com o director. Em tempos houve o gabinete de apoio à família, mas deixou de existir porque o Instituto da Droga e da Toxicodependência deixou de financiar, disse que era o Ministério da Educação, e o Ministério da Educação não quis dar continuidade, e portanto desapareceu esse gabinete. Tinha um papel importante, porque aproximava mesmo as famílias, e havia aí uma gestão do conflito. Ofereço a minha disponibilidade na associação de pais para ajudar a ultrapassar esses conflitos que são normais que aconteçam, e que interessa é que se resolvam logo. E apareceu um recurso, não foi a meio do ano, mas já o ano tinha avançado bastante, que é uma psicóloga que se divide entre este agrupamento de Santarém, se não me engano. E está aqui no agrupamento com muitas, muitas, muitas necessidades, e está aqui um dia e meio por semana. Assim os conflitos que devem ser tratados, não há capacidade, e depois nem todos os professores... quer dizer, há muitas cargas em cima dos professores, e eles têm que ter esse apoio, apoio poderia ser esse aí, poderiam problemas ser evitados, mas esse apoio não o tem. Porque haveria mais esse recurso, portanto há aqui uma coisa que não é só metermo-nos como vítimas da situação, nós não estamos a agir para que... para utilizar os recursos que haja.

**Entrevistador:** Poderiam ser então tomadas outras medidas não é?

**Entrevistado:** Acho que a escola deveria ser mais activa e não tão passiva.

**Entrevistador:** Quem é normalmente responsável pela resolução dos conflitos, é apenas a direcção da escola, ou existe mais algum envolvimento de outros intervenientes?

**Entrevistado:** Quer dizer, estamos a falar da E B 2,3. A Associação de Pais que está a criar, dispõem-se e já tem sido recorrida por alguns pais, para a resolução do conflito. Alguns não são nada. Basta só mesmo quase que ouvir o pai, que já está o conflito resolvido. É só ouvi-lo e falar com ele um bocado que já está resolvido. E depois é aquilo que eu digo, é o director de turma e director.

**Entrevistador:** E em que local, e como é que isso se desenrola, onde é que isso é feito. Onde é feito esta resolução do conflito, numa reunião é na escola?

**Entrevistado:** O local é na escola. E o local normal, é na sala do director, há lá uma mesa redonda em que sucede. Mas cá está, é preciso realçar que estamos numa escola que em certa parte ainda está em construção, e portanto estes locais são um pouco improvisados. Mas é dentro da escola, e quando se vai ao nível do director de turma, a Associação de Pais encaminha, porque é um sítio normal, para falar com o director de turma, encaminha para aí. Quando vai para o Director é que é lá naquela mesa. E a Associação de Pais tem tido um papel paralelo, não é que tenham sido muitos os casos, mas tem um papel paralelo e vai resolvendo, ou ajudando a resolver. Mas ainda hoje ao fim do dia vou ter uma reunião fora perto da casa da mãe para tentar ver o que é que se pode fazer para ajudar a ultrapassar esse conflito que é angustiante para os pais, tenham razão ou não, mas é muito angustiante quando se começam a sentir perdidos na educação do seu filho, e numa má relação com a escola que é onde passa o tempo todo.

**Entrevistador:** Em que medida considera importante a realização da mediação na escola. E como acha que a seu ver esta deveria ser feita?



**Entrevistado:** Nesta escola é importantíssimo haver um gabinete de mediação. Haver uma estrutura de mediação, que facilite a mediação. Essa mediação deve ser uma estrutura independente da escola, independente do Director. Deve ser controlada e orientada por uma estrutura independente do Director, e deve estar aberta, ouvindo as várias partes procurando sempre o interesse da criança e a resolução da criança em primeiro lugar não é, orientada para isso.

**Entrevistador:** Mas como assim? Existir um Gabinete dentro da escola mas não pertencer à Direcção.

**Entrevistado:** Ser na escola, tem de ser dentro da escola, não faz sentido ser fora da escola, tem de ser dentro da escola. E quando eu digo não deve depender do Director, é para ter toda a liberdade e toda a autonomia para agir. E agir de acordo com as metodologias e de acordo com o interesse das crianças, ou dos jovens. Quando eu digo autonomia, não é para não trabalhar com o Director, longe disso, tem de trabalhar com o Director e com a escola. Tem é que ter autonomia para agir, para considerar e para expor, sem estar dependentes de uma avaliação ou de uma...interferência do Director, para além do que é normal. Isto aqui não é para dizer que o Director seja um papão ou uma coisa dessas, mas é natural que exista aí um conflito entre o Director. É bom representar o papel da escola, mas quando existe um conflito, para os pais e para essas crianças e para essa gestão, para essa mediação ser mais favorável, tem que se acreditar que não se está a falar com a escola, mas está-se a falar com alguém que queira solucionar o conflito, e se o conflito é entre nós e a escola, é bom que haja essa garantia de neutralidade.

**Entrevistador:** Passando ao próximo bloco, relação escola família. Existe algum tipo de envolvimento parental ou de outros elementos da família na vida escolar dos alunos? Se os pais são activos? Poderia por exemplo, dar-nos um exemplo de como funciona a Associação de Pais, nós sabemos que o senhor fundou esta Associação, e que pelo que nos foi dito, ainda não tem assim uma adesão significativa, não é? O que nos leva a concluir que, se calhar o envolvimento dos pais poderia ser um pouco mais efectivo, mais activo, e nesse sentido gostaríamos de saber a sua opinião, sobre este envolvimento parental ou familiar.

**Entrevistado:** Eu sou um bocado complexo e considero as coisas com muita complexidade, e custa-me dizer que são os pais que são activos e inactivos ou não sei quê... Porque o que os pais são é também muito o resultado da relação entre os pais e a escola. E se nós formos a ver a relação entre os pais e a escola ao longo deste tempo todo, não favoreceu a uma participação activa dos pais na escola. Eu acredito, e é a minha postura. Os pais participam na escola, eles têm uma tendência para participar na escola, essa tendência é explorada ou essa tendência não é explorada.

**Entrevistador:** Quer dizer então que existe uma falha de comunicação entre a escola e a família.

**Entrevistado:** Haverá uma falha de comunicação do passado, podemos ver, e é notório que houve essa falha. Não avaliar o pai, não olhar para o pai como alguém que pode e deve participar na escola, mas como alguém que é um potencial intruso que vai dificultar o funcionamento da escola. Eu posso lhe dar...isto não quer dizer que os pais são todos uns anjinhos e que participam, mas posso vos dar aqui um exemplo que aconteceu há duas ou três semanas organizado pela escola relativamente ao departamento de matemática e de física e de ciências, uma actividade para os pais a um sábado de manhã, com pedipaper e com jogos e tudo mais. E foi algo de louvar, pois houve uma participação dos pais maior do que o esperado, embora tenha sido baixa, mas mesmo assim ainda foram bastantes pais que vierem. Para as crianças foi um momento muito bom, mas foi este momento, e á quanto tempo é que não havia um momento destes. Tudo empenhado e com propósito, e com os professores a levar para a frente. E não é propriamente eu faço isto aqui que me compete, e se depois isso não andar para a frente eu mando as culpas para cima de alguém. Havia um propósito mesmo de realidade, isso aconteceu a um sábado de manhã alguns pais vieram, outros tiveram de ir embora mais cedo. Mas isto é para mostrar que há este potencial. E este potencial não tem sido trabalhado ao longo dos anos, o que não é trabalhado ao longo dos anos, depois fica mais difícil de acontecer. Tenho a experiência de que os pais têm uma relação muito pouco associativa e muito pouco empenhada, mas que mesmo assim são trabalhados, e é verdade que eu trabalho e é ao longo dos anos que se vai vendo esse resultado, e vai mudando. Eu tive uns quatro ou cinco anos à frente da associação de pais da Horta Nova, e posso dizer que os pais iam participando mais, mas é preciso muito trabalho e dedicação. E a evolução e forma como eles confiavam na associação

de pais na escola, foi progredindo aos poucos mas foi. Agora, eles, se calhar pelo tipo de vida, pela educação que têm e tudo mais, sinto-os muito pouco abertos a tomar a palavra, a tomar a responsabilidade, participar em reuniões quando há palavras mais caras, há uma dificuldade grande. Enquanto os pais na Horta Nova, havia o jardim-de-infância cuja a população era mais diversificada, porque era um jardim-de-infância com 4 salas, e portanto recebia muitas crianças, muitas que vinham da Quinta da Luz, da Quinta do Colombo, são zonas em que a média de educação é maior, e de estabilidade no emprego e geracional era maior e havia depois a escola básica do primeiro ciclo, que aí já eram mais pessoas do bairro da Horta Nova, com uma educação académica mais baixa, e com uma estrutura familiar mais instável, e eu sentia muito entre a participação dos pais do jardim-de-infância, e a participação dos pais no primeiro ciclo. Enquanto no jardim-de-infância havia uma participação maior, havia uma participação mais consciente de cumprir, na outra a participação era um bocado para o diferente, mas havia ali uma ingenuidade e uma humanidade na entrega dos pais á associação, que também era verdade. Se calhar acontece mais quando se tem um grupo para ocupar os órgãos sociais, e para accionar, e isso ai mais facilmente o vais buscar aos pais que têm alguma formação académica.

**Entrevistador:** É um entrave então a tal multiculturalidade de que tinha falado há pouco?

**Entrevistado:** E os outros, havendo alguém que tome a proa desaparecem. Sendo necessário tomar a proa só para os outros é um bocado mais para o difícil mas também é possível. E há elementos muito positivos, e temos de ter cuidado com esta generalização, porque há elementos muito positivos de um lado e de outro e bastante activos. E é assim trabalhando aos poucos que o movimento associativo e parental dos pais perante a escola nunca é fácil. Isto acaba por ser mais um encargo que alguns malucos se dedicam para que possa haver isto, porque o pai tem uma vida mais preenchida. Acompanhar a criança dentro da escola, acompanhar os eu percurso educativo é uma responsabilidade enorme, e que exige ainda mais, além de estar a responder ao patrão que come todo o tempo ainda tem que fazer isto, e ainda se tem de estar a preocupar com o funcionamento da escola e tudo mais. É um esforço muito grande, e é normal que não seja tão fácil essa participação. No entanto é necessário que haja este entendimento que se faz pouco a pouco, ou seja, é necessário que haja também

uma abertura para puxar e para perceber estas dificuldades. A gente aqui faz parte de uma associação de pais, faz parte da escola, porque se nós nos limitamos a agir com o que é suposto ou com o que é pretendido que os pais reajam, e se não reagirem assim, fica tudo mais complicado. É difícil trabalhar com os pais, neste ambiente torna-se ainda mais difícil, mas não é impossível e o desejável é que se desenvolva. Porque há ainda muito por explorar que não está a ser explorado.

**Entrevistador:** De que forma considera que a Associação de Pais poderia então entrevir nesta gestão dos conflitos em meio escolar?

**Entrevistado:** Acima de tudo, dando a conhecer aos pais e estando sempre aberta para ouvir os pais, para ouvir e para partilhar as suas angustias, e os seus desejos e os seus medos e as suas dificuldades, servindo também de mediadora para respostas que existam já respostas instituições, que auxiliam na solução ou na resolução do conflito ou do problema que o pai está a sentir. E que existam várias respostas ao nível da freguesia e não só, e que a Associação de pais pode ajudar nessa procura, e criando e facilitando estruturas que dêem a conhecer aos pais os direitos e temas normais na escola na educação das crianças, promovendo a educação parental e, portanto, utilizando alguns órgãos da escola, como sendo os representantes dos pais nas turmas, promovendo reuniões, essas coisas assim. Acima de tudo, e é isso o papel da Associação de Pais, e não é tanto o de criação de ATL e de gestão de ATL.

**Entrevistador:** Agradecemos muito a sua participação na nossa entrevista, quer acrescentar mais alguma informação?

**Entrevistado:** Não... acho que foi tudo dito...

**Entrevistador:** Muito obrigada então pela sua participação.

## **Entrevista com a Psicóloga**

**Entrevistadora** – Bom dia, em primeiro lugar agradecemos a colaboração para com o nosso trabalho académico. Aproveitamos para mencionar que a presente entrevista se trata apenas de recolha de informação, não detém quaisquer intuídos de natureza avaliativa, apenas se pretende uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico cujo tema se prende com a mediação escolar, e que futuramente poderá ajudar escola na sua acção perante os conflitos em meio escolar. A respectiva recolha servirá ainda de base para a posterior reflexão sobre a pertinência de um projecto de mediação de conflitos na escola, mais concretamente sobre o desenvolvimento de um gabinete de mediação na mesma. Autoriza então a gravação via áudio?

**Entrevistada** – Sim.

**Entrevistadora** – Obrigada. Pretende mais algum esclarecimento antes de começamos a entrevista?

**Entrevistada** – Não.

**Entrevistadora** – Obrigada (risos), então vamos começar pelo bloco da escola e o conflito. Com caracteriza a presente escola?

**Entrevistada** – Bem, para já... acho que é importante dizer isto, este é o meu primeiro ano nesta escola, e eu não vim logo no início do ano. Só cá estou desde o segundo período, portanto do final do segundo período. Comecei a conhecer melhor a escola só partir de Janeiro, portanto o meu conhecimento sobre esta escola é só destes meses. É uma escola que tem uma população heterogénea, apanhamos alunos de muito tipo de classes, e de muitos estratos sociais e portanto é uma escola heterogénea nesse sentido. É uma escola pequena, portanto eu também trabalho noutro agrupamento, no Pedro Santarém que é uma escola bem maior, o que é que permite? Permite eu aqui ter, apesar de esta cá só a meio tempo não é, só estou a dois dias por semana e de quinze em quinze dias estou mais um, permite que a relação seja mais próxima tanto com os professores como como os funcionários e claro com os alunos. É uma escola que tem por vezes alguns problemas, acho que pelas suas características, do tipo de população que apanhamos aqui, mas acho que por ser pequena tem sido possível contornar as situações.

**Entrevistadora** – Poderia descrevermos no seu entender qual é o clima existente na escola?

**Entrevistada** – Pronto, prende-se muito como o que eu já estava a falar não é... é uma escola multicultural, é uma escola pequena e portanto é um clima de bastante proximidade, no geral as pessoas conhecem-se todas, os alunos também. Há alunos que se dão, não se dão só com os da turma, mas permite que eles se dêem uns com os outros. Eu gosto do clima, eu sinto-me bem aqui.

**Entrevistadora** – Considera-o calmo então?

**Entrevistada** – Em geral sim. Temos bastantes situações, eu só isto ca meia semana não é, mas acontece... acontece... há conflitos, há! Mas em geral é uma escola calma, sim.

**Entrevistadora** – De que forma caracteriza o nível de conflitualidade da escola? Médio, baixo, elevado?

**Entrevistada** – Conflitos... quando vocês falam em conflitos é entre toda a comunidade ou só entre...

**Entrevistadora** – Entre a comunidade, ou seja alunos-alunos, alunos-professores, alunos- funcionários ...

**Entrevistada** – Sim, é como vos digo o muito conhecimento é muito de ... é quase de momento não é?! Porque é muito pequeno é de Janeiro até agora, e de aquilo que eu me tenho apercebido é médio- baixo, dentro das características da escola, eu acho que é médio-baixo, apesar de tudo temos um... eu gosto do clima, acho que não há muitos conflitos.

**Entrevistadora** – Relativamente a gestão de conflitos e mediação, existe algum dispositivo de resolução de conflitos na escola?

**Entrevistada** – Dispositivo em que sentido?

**Entrevistadora** – Por exemplo, a actuação da escola na resolução de conflitos passa apenas pelo regulamento interno ou existem dispositivos, intervenientes ou estratégias para conseguir resolver essas situações?

**Entrevistada** – Não há nada. Oficialmente não existe. Eu estou a pensar, e a comparar com a outra escola onde eu estou que é também uma escola Teip, portanto tem outro tipo de recursos e há gabinetes específicos a que os alunos se dirigem. Estou a pensar no caso dos alunos, quando há conflitos dentro da sala, eles são retirados da sala e há um sítio para onde vão e aí é mediado o conflito ou trabalhado aquilo que aconteceu com o aluno em questão e muitas vezes depois com o professor, se for com um professor ou se for entre dois alunos. Aqui especificamente nos não temos nenhuma estrutura que o faça, não temos nenhum sítio. Aquilo que eu me percebo é que a interacção entre os vários grupos disciplinares e entre as várias estruturas da escola entre o meu serviço de psicologia e a direcção e entre os professores e a direcção, as pessoas organizam-se não de forma oficial não é... mas organizam-se para que isso aconteça. Não existe um dispositivo oficial, mas é dessa forma que é feita, portanto as pessoas tentam ir com os recursos que têm tentar resolver as coisas.

**Entrevistadora** – Eu vou pegar numa coisa que disse á pouco. Disse “ também uma escola Teip”, mas esta escola não é uma escola Teip.

**Entrevistada** – Não, está escola não é uma escola Teip.

**Entrevistadora** – Considera que se esta escola fosse uma escola Teip, poderia ter melhores condições para resolver este tipo de situação?

**Entrevistada** – Sim. Isto é a minha opinião e eu acho que sim. Acho que a escola Teip pode trazer outro tipo de situações, e outro tipo de populações ou pode não atrair outro tipo de população que também nos interessa, porque nos interessa também diversificar e que esta escola seja cada vez mais, com o tipo de população que aqui existe, que as pessoas venham para cá. Há muitos casais novos aqui, interessamos que esses casais venham para aqui, não sejam só as pessoas que aqui vivem...

**Entrevistadora** – Que confiem na escola, não é?

**Entrevistada** – Que confiem, exactamente. No entanto, eu acho que com as condições que hoje temos nesta escola e da história que sei da escola, eu acho que era pertinente que esta escola fosse teip .

**Entrevistadora** – Perguntamos isto, porque na entrevista com o pai, ele disse que uma das necessidades que existe no entender dele, seria essa.

**Entrevistada** – Eu concordo, mas mais uma vez vos digo é a minha visão, que é muito do que apanhei das várias opiniões, e há pessoas aqui que acham que não, que a escola não deveria ser Teip, eu estando numa escola teip e já trabalhei anteriormente numa escola teip acho que ganhávamos outro tipo de recursos.

**Entrevistadora** – Quem é normalmente o responsável pela resolução dos conflitos? É a direcção da escola ou os professores? Como é que funciona?

**Entrevistada** – Daquilo que eu me apercebo funciona um bocado de forma hierárquica, até em termos de cargos, portanto, nos temos o professor da aula, depois temos o director de turma, depois sim temos a direcção, eu apareço aqui pelo meio mas não estou a tempo inteiro, e aquilo que eu me apercebo é que se tenta sempre que a coisa seja resolvida começando por baixo, tentando sempre que em sala o professor consiga resolver, se ele não conseguir o director de turma toma conta do caso, se tal não for possível chega a direcção. Eu entro, já entrei esporadicamente, como vos digo não é uma coisa oficial, mas já entrei em algumas situações em que por coincidência ou estou no sitio ou recorrem a mim. Na direcção, o director já me pediu varias vezes para ser eu agir em situações de conflitos, mas em geral eu creio que se vai subindo na hierarquia, portanto, começa... tenta-se sempre que em aula seja primeiro resolvido, depois se não der passa-se para o Director de Turma se ele estiver disponível, e se não estiver vem a direcção.

**Entrevistadora** – Em que medida considera importante a realização da mediação na escola? E como acha no seu entender que esta deveria ser feita?

**Entrevistada** – Bem... é uma questão... vocês no outro dia quando me pediram eu pensei um bocadinho nisso, mediação é verdade não existe, e lembrei-me de algumas coisas que se falam em algumas escolas, e sei que já foi feito em algumas escolas, aqui não existe, e eu nunca estive numa escola em que isso acontecesse, mas eu acredito muito que a mediação se faça, já acredito que em geral muita coisa se evite, muitos conflitos ou outros tipos de problemas se evite através da prevenção, ou seja fazendo um trabalho que não é só de bombeiro, não é só de intervenção, não é só trabalho de crise, mas eu acredito que a prevenção nos ajude muito a que a mediação só venha mesmo em crise, ou seja o trabalho de prevenção já é um trabalho de eles aprenderem a mediar e a regular-se, e acredito muito que eles próprios, os alunos que é quem nos estamos aqui a servir, possam ser os próprios alvos não só da mediação, mas eles



próprios serem os agentes de mediação, portanto serem no fundo tutores para os outros e agentes, estamos a responsabiliza-los e ao mesmo tempo como eles se sentem importantes nesse cargo estão a passar modelos para os outros e são eles que estão nos intervalos não somos nós. Depois a também todo um trabalho que eu acho que também é importante que é de poder formar e acho que se o serviço de psicologia funcionasse de outra forma, fosse uma equipa maior, tivéssemos mais tempo e não fosse um agrupamento inteiro, não é... pudéssemos estar aqui a tempo inteiro para proporcionar estratégias praticas dos próprios professores poderem em situações de conflito e aí sim de crise podem agir, porque as vezes o que acontece... não é que as pessoas não querem fazer bem... mas as vezes nos sabemos se os miúdos já estão muito empolgados, se já trazem um backround de grande agressividade, se o professor também reagir mal e reagir de forma mais agressiva também, e agressiva não é bater, é também falar mal verbalmente, pode ainda potenciar o conflito, e as vezes essas situações... quando eu falo no professor, falo também noutra tipo de agente educativo, quando falo nisso falo nos funcionários. E portanto, formação nesse nível aos funcionários, aos professores e até a toda a comunidade, aos pais também deviam estar incluídos nisso, acho que preveníamos muita coisa.

**Entrevistadora** – De que forma considera que se poderia articular então o trabalho dos professores com os psicólogos no processo de mediação?

**Entrevistada** – Pois...era como eu estava a dizer, é um bocadinho a continuidade, já falei um bocadinho disso. Eu acho que, e já tive essa experiência que a estrutura dos serviços hoje em dia de psicologia não é a ideal e está longe de ser, até caminhamos para o contrário, porque esta situação de eu estar, eu apareço aqui duas vezes por semana, não é só nesta escola, apareço, tenho de estar nas varias escolas, não chego a tudo não é, mas também não estou aqui sempre, acho que o serviço de psicologia se funcionasse não só comigo, mas com mais pessoas, era... podia contribuir para isso... porque tem conhecimentos nessa área, porque podia fazer parte das nossas competências, lá está de ser os agentes de organização de algum tipo de formação aos professores, aos funcionários, aos encarregados de educação e depois um trabalho com os alunos... lá está de os formar, um bocado de formação de formadores, de os formar para eles próprios serem os mediadores, e os serviço poderia contribuir para isso. Depois, acho também que poderia contribuir de outra forma, que era se houvesse um serviço, neste momento também estamos em obras e nos não temos gabinete próprio,

daí também estarmos aqui, ah eu não tenho neste caso que sou a psicóloga que esta ca do agrupamento, que é se a psicóloga, ou se houvesse uma equipa era o ideal não é, mas se houvesse uma equipa de psicólogos que tivesse um sitio físico onde estaria a tempo inteiro, portanto o gabinete estaria aberto nas horas lectivas todas, e nas horas em que não houvesse atendimentos, pudesse ser um gabinete que os alunos ou até os professores poderiam recorrer sempre ou quase sempre que fosse disponível para acalmar os ânimos ou para pedirem aconselhamento ou para os miúdos até se irem organizar um bocadinho lá para dentro quando as coisas estão mais empolgadas, eu acho que se essa figura existisse, se esse espaço físico existisse, isso previne muita coisa, e já estive num sitio em que isso acontecia, e conseguimos alcançar isso, portanto os miúdos muitas vezes não chegavam ao ponto de conflito por exemplo dentro da sala de aula porque iam ter ao gabinete onde estavam.. onde éramos duas a tempo inteiro só numa escola e acalmavam-se e a coisa resolvia-se ali e podiam voltar para a sala de aula.

**Entrevistadora** – Considera então que existe falta de recursos humanos e físicos, não é?

**Entrevistada** – Sim. Neste momento pelas obras também não temos o espaço físico é também devido a isso e depois sim os recursos humanos sem dúvida, cada vez mais.

**Entrevistadora** – Agora vamos tentar explorar um bocadinho mais o seu trabalho. A quanto tempo está nesta escola, sabemos que é desde Janeiro não é?

**Entrevistada** – Eu entrei aqui dia 3 de Dezembro ao serviço, mas entrei no outro agrupamento que foi quem tratou do processo todo e foi na altura que eu soube que viria também parra outro agrupamento, não tinha esse conhecimento e dia 14 de Dezembro foi a minha primeira visita a esta escola. Depois comecei no activo aqui dia 15 de Dezembro que coincidiu com...faltava uma semana para terminar as aulas. No activo mesmo, portanto a trabalhar com eles, a agir estou desde Janeiro, quando começou o 2º período.

**Entrevistadora** – Considera que o seu trabalho tem tido um impacto positivo nesta escola? Nos vimos por acaso alguns recortes que apelavam a sensibilidade dos alunos...

**Entrevistada** – E isso não é só característica desta escola, há muito a ideia... e vocês também devem saber disso... que os psicólogos são para malucos e que só as pessoas

malucas ou com necessidades especiais é que vão ao psicólogo, e eles vivem todos muito com essa imagem e portanto o que eu tentei e tento sempre fazer nas escolas, aqui se calhar menos e no outro agrupamento ainda menos porque é uma escola muito maior e as coisas funcionam um bocadinho diferente mas aqui consegui um bocadinho mais, é portanto tentar desmistificar isso e daí ter criado ali no átrio deles quando foi possível um sitio dedicado ao SPO (serviço de psicologia e orientação), para os alertar para isso, ir ao psicólogo eu, e por lá alguns exemplos como vocês estavam a falar de motivos que nos levam a ir ao psicólogo. A ideia daquele sitio, daquele espaço no átrio reservado ao SPO era diferente, era eu poder actualizar, isto é uma sessão ideal e eu sabia que se calhar não ia chegar lá e não consegui com queria, portanto só ficou ali aquilo, aquela ideia do desmistificar, a ideia era que aquilo todas as semanas fosse actualizado com alguns trabalhos deles, ou eu apanhar alguma coisa que estivesse a acontecer na escola e tentar um bocadinho por ali alguma coisa sobre esse tema, pronto a ideia inicial era esta... e eles poderem ir lá consultar, a ideia inicial até era ir distribuindo folhetos, mas isso depois percebemos que não ia ser possível porque eles depois iam atirar fora e pronto não íamos conseguir, mas tendo uma coisa afixada que fosse sempre actualizada, e isto era sempre no sentido do SPO, deles perceberem que é um serviço que todos eles podem recorrer e que não é uma coisa, para já não é imposta pelos directores de turma e é muito associado a isso, são sempre os meninos que são sinalizados, e no entanto acho que aquele cartaz e a forma como as vezes, que é pouco, mas a forma como consigo estar com eles nos intervalos ou apanho-os aí fora e falamos um bocadinho ajudou a que algumas pessoas, talvez os mais crescidos, me procurassem voluntariamente que eu acho que é um dos objectivos e que é óptimo. Não se conseguiu, e como vos digo a minha grande experiencia em termos de sucesso numa escola foi realmente quando estive a tempo inteiro em que no segundo ano a dificuldade era ter menos gente. Portanto, toda a gente já achava que... toda a gente quase que inventava, não é (risos), e pronto eles iam falar do que queriam obviamente, mas às tantas temos de ter prioridades porque já não dava para todos, e portanto acho que nesse sentido foi bom. Depois acho que houve mais coisas que correram bem aqui, e acho que isso se deve muito a escola ser pequena e a pessoa que estava na direcção e que esta de partida mas com quem eu me relacionei muito bem, estou a falar mesmo do Director, e com quem foi possível trabalhar, apesar do pouco tempo dele, do meu pouco tempo, conseguimos articular muito e conquistamos, eu penso que consegui conquistar e ele também uma coisa que foi curta, mas que foi boa que foi também envolver-me de alguma forma em

outro tipo de coisas que não seriam só minhas nem só da direcção nomeadamente nos processos de suspensão, portanto o que é que é razoável o que é que não é.. não ser a suspensão por si própria de irem só para casa, que alternativas é que existem mesmo a nível de serviço comunitário, de ver às vezes, eles fazem alguma coisa de mal e porque é que eles fizeram isso e tentar perceber com eles e promover até sessões de desenvolvimento de competências que num caso específico não foi dado por mim, mas foi por uma enfermeira porque era um caso, que não interessa dizer qual era, mas que fazia sentido que eles pudessem perceber porque é que fizeram certas coisas e havia ali dúvidas e não verem aquilo como: vai ser punido, porque é mau fazerem assim. Não é mau fazerem como fizeram, mas porque é que fizeram assim e nesse sentido acho que foi bom. O que é que foi bom também? Acho que foi bom outra coisa, apesar de pouco tempo ainda consegui não o que desejava mas consegui levar os mais velhos, especialmente as turmas CEF que eu senti que eles precisavam de alargar um bocadinho os horizontes e perceber... porque o percurso deles acaba por ser profissional porque começaram num curso de educação e formação e a continuação geralmente é profissional, deles alargarem alguns horizontes, perceberem o que é uma escola profissional, perceberem o que é que poderiam estudar, que recursos, também lhes dei esse oportunidade e acho que nesse sentido foi positivo. Pronto, houve algumas coisas que não consegui e gostava de ter conseguido.

**Entrevistadora** – Também devido ao tempo não é? O factor tempo...

**Entrevistada** – Sim. E depois também a adaptação, porque entrei em Janeiro, e os ter de começar logo a actuar, são movidos muitos recursos que às vezes nós não temos.

**Entrevistadora** – São saltadas algumas etapas não é?

**Entrevistada** – **Sim, sim.**

**Entrevistadora** – Daí aquela questão de ter tido pouco tempo para diminuir aquela ideia de quem vai ao psicólogo é maluco, não é?

**Entrevistada** – Tal e qual.

**Entrevistadora** – E se calhar muitos ainda tem vergonha de ir?

**Entrevistada** – Tem, muitos... Isso aí digo-vos que não é de modo nenhum um sucesso, portanto acho que é bom poder contar, poder vir dizer-vos que tenho alguns

casos que me procuraram sozinhos e sem o director de turma sequer saber, e às vezes até tinham tarde livre e iam para casa, que às vezes vinham ter comigo ao fim da tarde que é quando podiam, eu acho que isso são sucessos, mas são pontuais. E depois, apanhamos este tipo de miúdos, que já tem também, para fazer isto é porque já tem alguns recursos, e não apanhado e por estar ca pouco tempo é uma falha grande, não apanhei aqueles que se calhar mais precisavam, ou seja aqueles miúdos que fazem uma rejeição, uma recusa enorme a virem ao psicólogo, acho que alguns continuaram a fazer e acho que isso também tem a ver com eu não poder estar aqui mais tempo. Se eu estivesse aqui mais tempo, se tivesse mais horas livres, não ter tudo encavalitado podia estar uma hora aqui depois ir a sala, aparecer no intervalo e estar ali um bocadinho fora com eles, acho que é por ai que se conquista esses miúdos que acham que é uma seca ir ao psicólogo, ou é para malucos ou vão ser gozados. Se fosse uma figura norma, ir falar com a Rita não é, como é para alguns que já tem esses recursos acho que isso sim é o caminho do psicólogo na escola.

**Entrevistadora** – Relativamente ao seu trabalho na mediação de conflitos, como o caracteriza?

**Entrevistada** – Pois.. lá está nunca foi nada oficial, não está nada institucionalizado, não há uma atribuição a minha pessoa em termos práticos da mediação, portanto faz todo o sentido, e percebo perfeitamente a pertinência desta entrevista... que seja envolvida nisso. O que é que eu me lembro... estava a pensar o que é que eu fiz em termos de mediação de conflitos. Fiz em termos de sessões, quando foi a semana... eu colaborei com o projecto educação para a saúde e houve uma semana que foi dedicada ao projecto educação para a saúde, nomeadamente um dia foi dedicado a prevenção da violência. Esse dia eu propus em reunião com a coordenadora de projectos educação para a saúde, ela perguntou-me como é que eu podia colaborar, e eu propus que... não dava para chegar a todas as turmas...mas nesse dia propus que pudesse ir as turmas todas de 5ºano fazer uma sessão com cada uma de grupo, de desenvolvimento de competências no sentido de prevenção da violência, como é que eu agarrei isto? Foi no sentido de eles perceberem os selos de comunicação que existem, ou seja a questão da assertividade, como é que em termos de linguagem... como é que nós em termos de comunicação verbal podíamos prevenir muito a reacção agressiva do outro, como é que eu posso deixar de ser agressivo, portanto isso foi um trabalho no fundo que contribui para a mediação de conflitos, no fundo para evitar conflito. Agora, não se faz numa

sessão como é óbvio, faz sentido se fosse estendido no tempo. No entanto é um trabalho que se fosse aproveitado em termos de nem é bem mediação é mais de prevenção de conflitos, que é como vós disse que eu também acho que faz sentido quando falamos de conflitos ou de mediação de conflitos. Depois também faço um trabalho que só da para ser mensal, com uma turma de curso de educação e formação, com a turma que esteve cá de primeiro ano, portanto a outra já foi para estágio, e já não havia... já houve, mas na altura que eu cheguei não havia grande necessidade de fazer mediação de conflitos entre elas, elas eram já unidas, a turma da professora Armanda, que eu também sei que passou por um processo que foi preciso trabalhar isso, mas esta ainda não... É uma turma que ainda só tem uma rapariga, são muitos rapazes em idades complicadas com histórias de vidas muitos deles complicadas, portanto uma vez por mês eu estou com eles em dois tempos a fazer um trabalho muito a nível de assertividade, de saber estar, saber respeitar, onde é que se pode ir com o outro, como é que eu tenho alternativas de responder as situações, porque eles partem logo para a agressividade e de achar que os outros já lhes estão a pisar os calos quando ninguém os está a atacar, portanto nesse sentido trabalho muito em situações praticas com eles... com eles tem de ser tudo muito concreto, trabalhamos muito situações entre eles, situações do dia-a-dia, situações com os professores, como é que eles fazem e como é que poderão fazer. É uma vez por mês, acho que era preciso muito mais, sem dúvida. Depois há intervenções pontuais, há miúdos que eu tenho, meus, que foram sinalizados já, porque se calhar tinham também um problema a esse nível de entrar em conflitos de não saberem estar, e portanto há um trabalho, quando são acompanhados por mim individualmente eu faço esse trabalho com eles, depois há a intervenção, e essa não é pontual é semanal, e depois há um trabalho esporádico, às vezes acontece eu estar presente numa situação em que há algum conflito ou pedem-me ajuda nesse sentido, ou eu até vejo... e essa parte sim é pontual.

**Entrevistadora** - O que considera no seu entender que deveria ser melhorado para que os conflitos diminuíssem na escola? De que forma é que ... Se lhe pedissem que cria-se uma estratégia, que conselhos é que daria a escola para intervir neste sentido?

**Entrevistada** – É um bocadinho buscar aquilo que à bocado já vos disse, acredito que se houvesse um projecto já mesmo estruturado... no caso da mediação de conflitos se houvesse um projecto, um grupo de pessoas e esse grupo tinha de ser multidisciplinar, não acredito que fosse só psicólogos. Eu acredito que tivesse de haver encarregados de educação a discutir isso, que tivesse de haver professores, que tivesse de haver

funcionários, portanto um representante de cada área, e que fosse feito até uma espécie de... numa fase inicial uma tempestade de ideias no sentido de, o que é que está a acontecer e o que é que nos podemos, que estruturas é que temos e podemos mobilizar para montar uma estrutura forte e sólida que nos ajude a prevenir conflitos e a media-los quando é preciso. E depois instalar entre outras ideias, eu a crédito que as pessoas dessem outros contributos, instalar aquilo que eu estava a dizer, muito num sistema de formar os membros da comunidade e depois os próprios alunos terem um papel muito interventivo nesta situação, terem estratégias, num intervalo prevenir, depois ser feita prevenção no sentido interventivo. Ah e também já fiz isso, desculpem, eu sei que depois isto para transcrever é uma confusão...porque eu também faço (risos).Mas estava-me a lembrar porque também fiz isso com eles no dia da prevenção da violência, com uma das turmas de 5ºano com quem fiz a sessão em sala, e eles depois foram ajudar-me a distribuir cartazes, que se calhar alguns já desapareceram, mas alguns ainda estão, que dizem: Em vez de dizer és mesmo burro, tens outra alternativa, dizer... pedir desculpa, pedir por favor, portanto chamadas de atenção. E eu acredito muito nisso, acredito que se na escola houver um ambiente, e pode ser através de cartazes, que eles de vez em quando vejam e se lembrem, pois é tenho de fazer assim... e se estivermos todos nessa onda, nessa coisa de os ir relembrando... e depois temos de ser exemplos, eu também acho isso. Acho que os mais velhos, os educadores, tem de ser um exemplo, e acho que isso às vezes também... nem sempre é feito por toda a gente. Mas muita gente não o faz, mas acho que é importante, por exemplo, estou a pensar no caso da fila do bar, que há queixas de que de vez em quando os professores passam a frente... É assim, eu percebo o lado dos professores, porque é assim... alguns não passavam a frente e um dia foram atacados na fila, mas acredito que se houvesse isto tudo bem estruturado, e temos de dar tempo, a coisa fosse possível, e eles também não pudessem usar esse argumento. Se eles virem que os professores também respeitam, eles se calhar mais devagar, mas também vão começar a respeitar algumas coisas... e quem sabe até dar o lugar, não é... porque viram que o professor respeitou antes. Mas acho que basicamente é muito também responsabiliza-los por isso, porque eles no intervalo podem ter um papel de agentes de mediação, de terem de dar o exemplo, de serem muito reforçados por isso, portanto elogiados: conseguiste fazer isto, conseguiste... reforço positivo... e ser mesmo uma equipa que é montada em que há elementos dos alunos, e depois pode ser alargado a mais alunos, mas serem escolhidos alguns e que não tem de ser os que já conseguem não ter conflitos, até podem ser os outros e serem envolvidos na equipa, dá-

lhes responsabilidade e eu acredito que eles sejam capazes de responder a isso com tempo claro... temos é de dar tempo, às vezes as pessoas querem logo resultados, e não há resultados.

**Entrevistadora** - Pensamos também que a família poderia intervir mais, se calhar se a escola desse um pouco mais de abertura... não sei... se houvesse uma comunicação melhor..

Entrevistada – Sim... isso é uma questão difícil sabem, porque nos temos perto da mesma idade, e é um bocadinho triste dizer mas o que eu tenho sentido é que com o tempo, e com a idade e com a experiência de trabalho em escola é muito desgastante, e as pessoas com o tempo desistem um bocadinho, sentem-se um bocadinho derrotadas porque também vêm com força depois há algumas coisas boicotadas e depois é um bocadinho difícil de imaginem... vocês querem organizar umas sessões de formação a pais porque acham exactamente isso, que os pais e as famílias vêm pouco a escola e organizam e depois confrontam-se com a situação de virem quatro pais por exemplo, que já me aconteceu, faz-se uma sessão... é promovida, os pais dizem que querem muito, mas depois só vêm quatro pais e muitas vezes não vêm os pais que nos disseram que queriam vir. Isto não nos deve fazer desistir, como é óbvio, isto tem uma razão para ser assim... as pessoas não são assim sempre só por escolha, é porque se calhar ou tem vidas muito complicadas, ou porque isso não é um hábito... e portanto é uma conquista que se faz, tem de ser devagarinho, não pode ser: ok, agora está feito, tem de vir todos... só que eu acho que as pessoas vão desistindo com o tempo, como também não tem retorno da outra parte, também não tem colaboração, dá muito trabalho. e por isso a aproximação da família a escola fica um bocadinho condenada neste sentido, porque as pessoas com o tempo começam a desistir. Depois há outra situação que é, antigamente tínhamos pais que diziam... a criança chegava a casa e a criança dizia: a professora bateu-me, e eles diziam de certeza que fizeste alguma coisa, e depois ainda levava mais... agora temos outra situação que também nos preocupa que é... e eu já vi que isso acontece, não é sempre mas acontece e às vezes acalmar os ânimos das pessoas é difícil... as pessoas qualquer coisinha que aconteça já não se poe em causa que o professor tenha razão, portanto o professor não tem de certeza, nem se questiona que tenha... e portanto vou a escola para pedir... e eles sentem-se com as costas largas os miúdos não é... porque os pais... se um diz mata o outro diz esfola e isso é óptimo... tenho a força da minha família. O que eu acho que deveria haver um esforço comum, e



acho que isso sim, e nesse sentido concordo com vocês o papel continua a ser da escola... de aproximar, e de os pais perceberem muito que esta tudo a colaborar para que os alunos se sintam protegidos e que tem acompanhamento. O que eu sinto, é que as famílias não sentem sempre isso, às vezes cada um está de um lado diferente da muralha não é... não há... as perspectivas são sempre diferentes, sentem que os professores não estão ca para facilitar... estão ca para... que eu não acho que seja, mas às vezes... essa ideia foi-se construindo com o tempo, que os pais estão de um lado, os professores estão de outro. E sem dúvida que idealmente, e acho que deviam ser feitos mais esforços nesse sentido...

**Entrevistadora** – O objectivo é o mesmo, é dar as melhores condições aos alunos.

**Entrevistada** – Agora há um trabalho muito grande a fazer no sentido de os pais perceberem melhor que a escola está do lado deles e também está do lado dos filhos, mas é perceber isso. E há formas de se explicar, tem de se perceber que pai ou que mãe ou que tia ou que avó, porque temos famílias muito diferentes e até pessoas que não estão com a família não é... Estão em instituições. Portanto é perceber que pessoa é que temos a frente, e perceber e adequar o discurso e perceber que necessidades é que esta pessoa tenha, e depois há coisas que não se conseguem não é... portanto se eu vejo que há pessoas que antes desta preocupação infelizmente tem outras muito mais básicas para resolver, portanto não vão ter disponibilidade, e por mais que seja frustrante não tem disponibilidade mesmo que quisesse. Mas era ideal de escola, se se aproximar mais da família e até que a comunidade se juntasse toda, mas isso continua a ser envolver os pais... é difícil, eles estarem nas reuniões é difícil... e às vezes aguentar alguns pais manter a calma é muito difícil, mas é preciso.

**Entrevistadora** – Nós já estamos na parte final da entrevista, gostaríamos de agradecer a sua colaboração mais uma vez. Quer acrescentar alguma informação?

**Entrevistada** – Não, acho que esta questão da mediação de conflitos faz todo o sentido, acho que é preciso também algum cuidado de como é que se faz a mediação de conflitos, para não ser mesmo, lá está... a ideia é que nunca seja mesmo uma luta de forças, não é eles pensarem que... nem os alunos pensarem que agora tenho toda a força, é um assunto muito sensível, nem eu tenho toda a força para.. com os meus colegas... quando somos mediadores ou se um dia existir uma equipa de mediação, eles fizerem parte.. eu sou um dos agentes de mediação do intervalo do aluno. O percurso

tem de ser sempre muito controlado, e portanto isto tem de ser sempre feito de forma muito calma, com um passo de cada vez e com toda agente envolvida, acho que as várias perspectivas são importantíssimas, os funcionários passam por umas coisa tem de controlar de uma forma encaram desafios muito diferentes se calhar dos nossos, se calhar eu... eu ... que estou sozinha com eles individualmente ou em pequenos grupos, ou o professor em sala de aula, portanto são perspectivas completamente diferentes, difíceis e depois também muito o desmistificar uma atitude que eu acho que está um bocadinho instalada, não é em todo o lado nem em toda a gentes, mas há muito, eu noto muito nos professores a atitude que já foi dita... de tudo tentar... ou seja eu já tentei de tudo.

**Entrevistadora** - Não é responsabilidade mínima, já fiz o que devia...

**Entrevistada** – Exacto é um bocadinho responsabilidade, mas também muito aquela atitude um bocado de desmotivação, um bocado o achar que já fiz e que não vale a pena, e eu acho que é preciso persistência... é preciso persistência e é preciso sair daqui muitas vezes frustrado, porque saísse muitas vezes, porque as conquistas são poucas, são algumas mas são muito menos do que gostaríamos, mas especialmente essa atitude de pensar que os outros... eu tento ter essa perspectiva, eu acho que vou ganhar alguma coisa em ouvir outra que não seja da minha área, mas com quem trabalho. E às vezes sinto... eu tenho uma perspectiva diferente, eu não estou em sala de aula sempre, também já estive com eles em sala mas é diferente claro... e o trabalho dos professores é muito ingrato e difícil, mas eu sinto nas reuniões com os professores que eles.. que há pouco espaço também para aquilo que eu lhes proponho, como que o que eu lhes estivesse a propor: Já ouvi isso não sei quantas vezes...já tentei isso não sei quantas vezes.. não é ...

**Entrevistadora** - Não há uma abertura se calhar para ouvirem com mais atenção, não é?

**Entrevistada** - Não há uma abertura e depois é tudo muito em cima não é...eu também não tenho muito tempo para eles, se calhar precisava, e acredito nisso... Que o poder estar com eles, haver um espaço para os professores, eu poder ouvi-los... isso também é importante. Eles às vezes gozam a dizer... quando é que há gabinete para os professores estou a precisar de lá ir... e pronto há um gabinete para os professores, claro que não se faz terapia directamente aos professores, mas há também o gabinete é para isso e

portanto eu acredito que seja muito n um estilo de prevenção, de formação para a prevenção, de as pessoas , e quando falo nas pessoas é a comunidade toda educativa... e que isso possa ser feito. Quanto mais contribuições houver, e nesse sentido o TEIP às vezes é importante porque podemos contar com serviço social, que é importante também e chega a outra perspectiva da família e sobre o aluno claro, é muito mais importante, acho eu... Voltamos ao mesmo que é as pessoas unirem-se e a equipa ser sempre mais coesa, e a minha experiência positiva aqui é também essa é poder e ter sido chamada... e ter sido pedido, porque é a minha função aqui também, a minha contribuição para esse tipo de coisas.. e preciso resolver alguma coisa.. e portanto a proximidade e o trabalho em equipa...

**Entrevistadora** – São essenciais neste processo?

**Entrevistada** – Sim, penso que sim.

**Entrevistadora** – Muito obrigada Dr. Rita.



## Grelha de Análise da Entrevista à coordenadora de Projectos

Temas	Descritores	Unidades de Registo
<b>1. Caracterização da Escola</b>	<b>1.1. A Escola em fase de transição</b>	“ Em que ano, deve ter sido aí por volta dos anos 80. Esta escola tem trinta e poucos anos (...) É assim, eu faço parte da escola há muitos anos, 17 ou 18 anos e a escola era uma escola chamada escola secundaria de telheiras, que nessa altura o secundário era a partir do 7ºano, havia outra designação, não é...Entretanto... portanto era só 7º, 8º e 9º que funcionava na escola. A população escolar era principalmente de Telheiras, mas também de bairros envolventes, portanto em termos de sucesso escolar tínhamos mais do que temos actualmente, havia uma fracção da população que tinha expectativas boas para o futuro e que ia para a universidade (...)”

	<p><b>1.2. Impacto da mudança de Instalações</b></p>	<p>“(...) Actualmente a escola, portanto a uns... não sei se há uns oito anos, a escola passou a ter o 2ºciclo, mudou de nome, passou a ser escola básica e passou a ter 5º, 6º, 7º, 8º e 9º, não sei se vocês já sabiam isto (...) Desde... o início deste ano lectivo, desde Setembro [estão nas novas instalações]. Vinte e poucos de Setembro. No comportamento, não...não, continuamos a ter muitos problemas disciplinares, já tivemos muitos processos disciplinares este ano. As instalações, não sei...não sei se terão alguma influência, mas não vejo ainda, não. Porque também só mudamos de instalações, o material é o mesmo, o recheio é o mesmo, aliás ainda é menos do que o que tínhamos na escola anterior.”</p>
	<p><b>1.3. Objectivos e as Finalidades da Escola.</b></p>	<p>“Os objectivos é sucesso e a formação... formar pessoas não é?”</p>
	<p><b>1.4. Projectos que a escola se encontra a desenvolver e aqueles que ambicionam desenvolver.</b></p>	<p>“(...) Temos um projecto iniciado este ano que é um projecto <i>comenius</i> com parcerias multilaterais (...) temos parceria (...) em termos de clube, que é o clube <i>comenius</i> e temos parcerias com cinco parceiros, estrangeiros. Depois temos o clube de inglês (...) colaboramos com a Câmara, (...) [que] colabora connosco no projecto de escola, (...) para o ambiente, acabamos de ganhar um prémio, o primeiro (...) Depois que outros projectos é que temos? (...) eco-escola, o projecto eco-escola foi implementado. No 2ºciclo há também da matemática, (...) também estão a funcionar como projecto... (...) há mais um clube no 2ºciclo, não sei se nas artes foi criado um clube, agora não tenho presente só vendo o plano de actividades, (...) mas estes são aqueles que me vieram agora a memória. (...) temos</p>

	<p>também relacionado com a saúde, temos tido, portanto o projecto da saúde, a dinamizadora da saúde tem feito aí uma série de actividades e temos a colaboração de algumas enfermeiras do centro de saúde e de uma enfermeira que faz voluntariado aqui, (...) que trabalha também alguma parte com os alunos, mesmo o que esta relacionado com a cidadania que vai intervir também nos conflitos não é?”.</p> <p>“É continuar alguns destes e torna-los um bocadinho melhores em termos de eficiência e trazer mais alunos a nós, (...) <u>um projecto que eu acho que a nossa escola precisa é um projecto que incluía mais os pais na escola, isso é muito importante para a história dos conflitos. O problema nosso grande, quer nos conflitos quer nas aprendizagens é os pais estarem ausentes. Vocês depois têm ali se quiserem ver a participação dos pais nas reuniões, é muito fraca”.</u></p>
<p><b>2. Caracterização da Comunidade escolar</b></p>	<p><b>2.1. Dados existentes sobre os alunos</b></p> <p>“(…) nós temos desde os 10 aos 20 anos. Portanto, sendo uma escola básica se eles tivessem tido uma progressão normal aos 15 anos estavam a deixar a nossa escola. (...) se fomos ver 9ºano são poucos os que tem 14 anos. E no segundo ciclo também há meninos com 14/15 anos, são meninos com repetências, (...) uma grande percentagem já teve uma ou mais repetências, (...) têm muitos problemas a nível do saber estar, da postura, do que é que é uma escola e do que é que se deve fazer numa escola, onde o primeiro passo é estudar e cumprir as tarefas que as pessoas propõem, a maior parte destes alunos não faz trabalhos de casa, não traz material e os pais são chamados, mas aqueles que frequentam mais a escola</p>

		são os dos meninos que dão menos problemas”.
	<b>2.2. Dados relativos ao pessoal não docente.</b>	<p>“Eu tenho o número de funcionários, mas agora assim de côr (...) se são suficientes? Não são, não. Não são desde há muito, e cada vez... e agora com as novas instalações ainda se tornam mais insuficientes. (...) Sim, há outros espaços e elas são distribuídas por um espaço maior, logo não da para cobrir de uma forma eficiente a escola, trabalham muito e não conseguem assegurar a 100%”.</p> <p>“Eu acho que é as duas coisas [cobrir espaços, ou porque o trabalho que tem de desenvolver tendo em conta os alunos que tem], porque nós temos (...) duas funcionárias que estão doentes e não foram substituídas e além (...) de serem insuficientes para o número de alunos também são insuficientes para tipo de espaço que nós temos, e quando abrir o resto das instalações ainda vai ser pior. Eu já falei várias vezes com a chefe dos funcionários, aliás, foi ela que se referiu a esse problema, com é que vai ser agora quando tivermos a escola toda a funcionar. Só casas de banho, ela disse quantas casas de banho tínhamos na escola, cerca de trinta, ou uma coisa assim, mas cada casa de banho tem não sei quantos sanitários não é”.</p>
	<b>2.3. Diversidade cultural existente na escola.</b>	<p>“(...) é multicultural. E isso é óptimo para o nosso clube. Pronto, eu é que estou, mais duas colegas, a frente do clube <i>comenius</i>, e só no clube nos tínhamos umas seis ou sete nacionalidades representadas, só no clube, (...) tem meninos do terceiro ciclo (...) a nossa escola é multicultural, é uma escola que integra, é uma escola que está atenta a isso e os</p>

		meninos, eu acho que, por muito diferentes que eles sejam eles sentem-se bem na escola”.
<b>3. Conflitos em Meio Escolar</b>	<b>3.1. Tipos de conflitos existentes em meio escolar.</b>	“(…) há muitos conflitos entre os miúdos e há muitos conflitos também entre alunos e professores, e isto tem haver também com a postura que eles têm na sala de aula. (…) não sabem estar, não sabem sentar-se, não sabem comunicar com o colega, não sabem comunicar com o professor. Uma boa parte dos alunos que tem problemas disciplinares tem a ver com a educação que tem e trazem de casa. (…) é conflitos entre eles, é a forma como eles se ofendem uns aos outros, porque estão sempre a ofender-se com palavrões e às vezes até fisicamente... e o respeito que eles têm pelo professor, muitos não tem. E depois como não estudam, como não entendem porque não estão atentos, como não trazem material, tudo isso incita a indisciplina, a distração e a provocação do colega”.
	<b>3.2. Frequência com que ocorrem os conflitos.</b>	“Diariamente há problemas disciplinares, embora aqueles com participação escolar escrita que chega mesmo a direcção, eu acho que todas as semanas devem chegar dessas situações a direcção. (...)”.
	<b>3.3. Níveis de ensino a que pertencem os alunos que se envolvem em situações de conflito com mais frequência.</b>	“2ºciclo, sem dúvida”.
	<b>3.4. Onde ocorrem frequentemente os</b>	“Dentro da sala de aula. Às vezes tem continuação lá fora entre eles, depois quando é com o



<b>conflitos</b>	professor é na sala de aula”.
<b>3.5. Motivos que estão na origem dos conflitos</b>	“Muita violência verbal, começa muito por aí. (...) eu acho que estes meninos não conseguem estar muito tempo atentos, e é a postura, lá no bairro é assim, e muitas vezes lá em casa é assim... não há regras. E dentro da sala de aula há regras a cumprir e eles não dissimulam. O problema é que eles estão constantemente a ultrapassar os limites definidos pelas regras”.
<b>3.6. Nível de agressividade existente nos conflitos (Agressões verbais e/ou físicas).</b>	“Eu penso que uma ou duas situações podem ser consideradas muito graves, (...) São aquelas situações que nos ficam mais na memória porque excederam os limites, (...) é uma aluna que puxa de uma faca e agride a outra com a faca, e pronto isso meteu polícia. Há uma aluna que agride a polícia, de um pontapé a polícia. Outra situação que nunca me passaria pela cabeça que isto acontecia, mas é aluno que chega ao ponto que pede para ir a casa de banho, e ele é mal comportado, a professora disse não, não vás... (...) mas eu estou com vontade de fazer xixi. A professora não o deixou sair e ele faz xixi no caixote do lixo. Isto aconteceu uma vez só dentro da escola, mas aconteceu. São situações extremas. E este ano houve aí também uma situação extrema na rua, ali no pátio, mas essa eu não conto, não vale a pena (...) Foi entre alunos, (...) foi uma situação de predação sexual. Nunca me passava pela cabeça que isso acontecesse numa escola, mas aconteceu”.

**4.**  
**Gestão de Conflitos e**  
**Mediação**

**4.1. Papel da escola na resolução de conflitos**

“O conselho Pedagógico tem uma equipa que é exactamente a equipa pedagógico disciplinar, que gere e reúne as participações que há, vai fazendo uma avaliação e vai definindo estratégias de resolução desses conflitos. E depois a própria estrutura dos Directores de Turma, Direcção da Escola, e depois a direcção da escola vê quando é que a situação é grave e nomear o instrutor do processo para depois fazer a avaliação mais detalhada da situação. Já tivemos um gabinete, mas agora já não temos”.

“Há uma participação do professor ou do aluno da ocorrência, essa ocorrência é transmitida ao director de turma ou a direcção. (...) Depois, as situações que são graves (...). Há um elemento da direcção que tem o pelouro dos alunos, neste caso é a professora Teresa, mas estão agora a sair da direcção, a direcção está a acabar...ela é que faz uma análise da participação, o director de turma faz também geralmente um relatório sobre o perfil do aluno, como é que tem sido o comportamento dele, o historial, os contactos que tem feito com os encarregados de educação (...) contextualizada o aluno. Depois a direcção vê se aquilo é grave ou não, e se é passível de um processo disciplinar. Caso sim, nomeiam um professor para ser instrutor do processo, e depois é toda aquela parte legal, o professor convoca o aluno que tem de vir acompanhado do encarregado de educação (...) o aluno só é ouvido na presença do encarregado de educação, e portanto o professor que se queixa ou o aluno de determinada situação também é ouvido, se houver testemunhas também são ouvidos, depois de tudo (...) o instrutor do processo faz a sua avaliação e propõe um tema,

		<p>mas quem decide sempre no final é a direcção”.</p> <p>“(…) tendo em conta que acontece um conflito, não é, seja fora da aula, dentro da aula... quem é que geralmente o responsável? (...) O contactado geralmente é o director de turma, conhece melhor a turma (...) é o director de turma porque ele é que o conhece, (...) [conhece] mais o seu historial, ele é que está em contacto com os encarregados de educação, ou com os psicólogos, ou com a equipa (...) nós temos muitos meninos institucionalizados, e uma boa fatia desses dão muitos problemas, (...) esses têm as equipas sociais que os apoiam no tribunal de menores, nas instituições e normalmente também se gere o conflito assim, as vezes não é preciso ir para um processo disciplinar. Chamam-se as instituições aqui a escola, fala-se com o tribunal e tenta-se saber qual é o problema, qual é a causa, e tenta-se resolver isso. Agora geralmente é o director de turma”.</p>
	<p><b>4.2. Desejabilidade de um gabinete de mediação</b></p>	<p>“(…) eu também estive um bocado no lançamento da mediação escolar quando ela houve aqui na escola, e eu acho que ela estava a funcionar, foi pena porque depois acabou (...) é tudo uma questão económica... tiram-se horas a esses elementos que tiveram formação, (...) era um projecto pela universidade aberta, ouvimos vários mediadores e até também formadores estrangeiros que davam exemplos de como é que as coisas estavam a funcionar e deram uma série de dicas para nos nós orientarmos, portanto houve uma sensibilização a formadores. Depois esses formadores, formaram alunos também, cá dentro, e então havia mediadores professores e alunos, e havia o gabinete de mediação, e evidente que o mediador</p>

		<p>quer aluno quer professor tem de ter um perfil para aquilo, não é qualquer aluno nem qualquer professor, e as coisas funcionaram. Só que havia uma sala, havia horas para o professor estar ali e os alunos também tinham horas para o gabinete, e muitas vezes resolveram-se conflitos entre professor e aluno e entre aluno e aluno, e as coisas funcionaram logo, e até funcionaram, só que é tudo uma questão economicista, se houve dinheiro para isso, as pessoas formam-se nessa área, já estão sensibilizadas, já sabem como se mover dentro desse assunto da mediação e conseguem levar as coisas às vezes a bom moinho, que é resolver os conflitos sem que isso traga outras consequências negativas quer para o aluno que acusa quer para o que provocou a agressão ou a ofensa”.</p> <p>“Pode não haver um local físico, mas haver um grupinho que se dedica a isso aquelas horas. Mas sim, tendo um local físico, o tal gabinete de mediação, os alunos já sabiam que existia, é ali, porque a nossa experiencia era positiva não é”.</p>
<p><b>5.</b> <b>Relação escola-família</b></p>	<p><b>5.1. Empenho insuficiente dos encarregados de educação</b></p>	<p>“É muito pouca, (...) fez este sábado oito dias houve uma iniciativa (...) do departamento de ciências, que convidou os pais a virem cá ao sábado para mostrar os trabalhos que os meninos estavam a fazer, um almoço, convívio... e apareceram muito poucos. As reuniões também vem muito poucas famílias, estas famílias também tem problemas sociais muito grandes, o nível social é baixo, baixo mesmo (...) muitos destes pais, mães... muitas são famílias monoparentais trabalham de manhã a noite, quando saem o filho ainda esta a dormir e quando entram já esta a dormir. Portanto, há essas situações, mas também há outras</p>

	<p>situações de desleixo, de... não querem saber... o filho...portanto, os professores que lhe dêem educação na escola”.</p>
<p><b>5.2. Comunicação escola-família realizada para cumprir a lei</b></p>	<p>“Sim, sim. Isso é obrigatório, faz parte da lei. São obrigados, os directores de turma tem que ir comunicando com os pais dando sempre conhecimento nestas ocorrências de natureza disciplinar ainda mais (...) alguns já chegaram a ir a casa dos alunos, (...) às vezes há um envolvimento pessoal já com os alunos da sua direcção de turma. Os professores envolvem-se de varias maneira, tentam envolver a família também para resolver o problema do aluno e mesmo até situações de pobreza extrema, os directores de turma é que se apercebem e envolvem-se e conseguem saber que realmente os pais estão com aquelas dificuldades, e não é só professores, funcionários também”.</p>
<p><b>5.3. O papel potencial da escola para a promoção da participação dos encarregados de educação</b></p>	<p>“Primeiro uma política diferentes em termos das instâncias superiores, em que obrigasse de certo modo os pais a estarem, a acompanharem mais o percurso escolar dos alunos. Depois, é assim, como eu vos disse muitos desses pais têm problemas económicos muito grandes... se calhar era a situação do país melhorar (...) para eles terem um bocadinho de tempo para poderem acompanhar os filhos, que não têm. Também alguma formação de adultos no que é a escola e sobre a importância do acompanhamento dos pais na vida escolar, dos alunos. Eu sou mãe, para além de professora e sei que isso é muito importante (...) Não, acho que não que eles não trabalham muito, no geral.”</p>



## Grelha de Análise da Entrevista ao pai responsável pela associação de pais

Temas	Descritores	Unidades de Registo
<b>1.A Escola</b>	<b>1.1 Escola em Fase de Transição</b>	<p>“Eu (...) vou ficar nesta escola este ano. E esta escola está em processo de transição. Na passagem da escola com instalações provisórias há 30 anos, para (...) instalações novas. É uma escola que (...) não está a funcionar por completo em termos de instalações, e isso aí vai repercutir no desempenho da escola e na relação entre os alunos e a escola, os pais e a escola, entre os professores e a escola, vai-se reflectir. (...) porque já se está a dizer que para o ano já será do jardim-de-infância até ao 9º ano. Portanto todas estas coisas são transigentes”.</p>
	<b>1.2. Imagem social desfavorecida</b>	<p>“A escola está numa fase muito mutável, e muito instável neste momento, mas posso dizer que esta escola tem sido caracterizada... A população que frequenta esta escola é predominantemente de bairros, são digamos, os alunos que não são queridos nas outras escolas. Basta ver o panorama da escola, que apanha não sei quantas juntas de freguesia, e todas associadas a bairros. (...) Isto aqui parece um bocadinho um recorte para que determinados alunos fiquem todos confinados numa escola. Isso foi criando uma imagem que dificulta o relacionamento da escola. (...) todas estas mudanças podem alterar a imagem [da escola]”.</p>

**1.3. Impacto da mudança de Instalações**

“(...) Esta questão da população, estas mudanças na população, acho que não teve sempre presente, porque eu não conheço esta escola há muito tempo (...) Com a alteração das instalações da escola, é sempre uma mudança (...) de condições. As condições favorecem com que determinados comportamentos aconteçam nas salas, não é? Se as crianças têm de ir para as salas com quispos e as salas, quando chove, serem inundadas, e remendos constantes, (...) os alunos também ficam com menos apego à escola, e também faz com que o seu comportamento não seja o desejado, e portanto numa escola nova, com outras condições, favorece com que, se exija mais e que os alunos respondam mais. Há, portanto, alguma alteração positiva na escola. (...) este ano, por exemplo, estivemos o ano inteiro sem ginásio, ora ter um ano inteiro sem ginásio é mau não só para o processo educativo das crianças na aprendizagem educativa é mau. Mas é também mau porque ficam fechadas na escola durante não sei quanto tempo, sem actividade física. E o espírito de grupo que isso tudo envolve, é uma coisa que fica por preencher. Portanto esta passagem... depois de concluída, acredito que a escola vai ter resultados positivos (...) não são apenas as instalações [o importante], mas estas facilitarão o papel da escola, ajudarão a que esta responda à sua missão: as necessidades dos alunos.”.



**1.4. Resistência a candidatura  
TEIP**

“Não acontece só por isso [diversidade multicultural], e há muitos alunos que eu vou vendo e que vêm do jardim-de-infância e que eu vou acompanhando, e vejo as diferentes respostas que a escola dá perante eles. E vejo aqui uma falha, quer dizer, nunca pode ser tolerável, uma falta de respeito pela escola, pela turma, pelo professor, não pode ser. Tem de ser algo que tem de ser trabalhado. Mas é também preciso, perceber a realidade de cada aluno e de cada família, e muitas vezes, por não haver capacidade para isso também [Capacidade da escola], ou por falta de formação do professor. Muitas vezes o aluno é tratado como ele deve ser e não como ele é. A família é tratada como ela deve agir e não como ela é. Na minha perspectiva isso cria um conflito que em nada contribui para a resolução do problema, nem para o crescimento da criança. Pelo contrário, vai criar cada vez mais um afastamento da criança perante a escola e isso aí é o mais grave. (...) a questão mais concreta, que era esta escola para ter mais recursos e para actuar mais com estes casos poderia ser considerada uma TAPE. Mas isso vê-se através dos interesses instalados na escola que não querem que ela seja uma TAPE”.

“(...) posso dizer que houve esforço e houve perguntas da minha parte, perante esta direcção, e perante o conselho directivo anterior. E as respostas foram sempre

		<p>evasivas e não concretas porque é que não era TAPE (...) [as respostas] não eram bem fundamentadas, eram mais por uma TAPE transmitir uma má imagem, (...) Por uma TAPE se é aceite, (...) começa a chamar alunos com mais dificuldades, eles começam a vir. Se é uma TAPE há aqui uma escola, a tal escola que não tem bairro e que depois os professores passavam a estar numa escola que era TAPE, mas eles não tinham condições para estar TAPE. Prende-se mais por interesses instalados pelos professores, falando concretamente, do que propriamente pelas necessidades e pelas respostas dadas aos alunos. E depois não criando essas condições, haverá alunos a que a escola não poderá responder. Em vez de fazer uma auto-avaliação geralmente, avalia que a culpa é da família e é do aluno que não sabe responder”.</p>
<p><b>2.Conflitualidade na Escola</b></p>	<p><b>2.1 Conflitualidade entre alunos dentro do normal.</b></p>	<p>“O ambiente da escola, como em qualquer escola... (..). A escola é um espaço de conflito, (...) são crianças, são jovens que estão num processo de afirmação, quer dizer, induz sempre a esse conflito e a essa tensão, é natural e é até normal (...) hoje em dia vê-se em várias escolas conflitos que tomam proporções (...) que não eram normais há um tempo atrás e vê-se em qualquer escola. Eu aqui acho que esta escola não saí muito desse panorama, e se sair até será para baixo, relativamente aos conflitos entre alunos (...) Entre médio, alto, baixo [nível de conflitualidade], quer dizer é difícil. Quer</p>

		<p>dizer, é sempre bom que haja conflito (...) O conflito pode ser encarado como positivo, é muito bom que haja conflitos, se estiver tudo em harmonia é no mínimo estranho. O que interessa é sempre a forma como se resolvem esse conflitos. Dar-lhe um número para esse grau de conflito é complicado (...)”</p>
	<p><b>2.2. Conflitualidade professores - alunos problemática.</b></p>	<p>“(...) Esse tipo de comportamentos custa-me imenso ver, comportamentos entre eles mais violentos ou mais agressivos, não é bem violentos e sim mais agressivos. Agora, vê-se entre professores e alunos, ou alunos e professores, algo que é completamente intolerável, que é uma falta de respeito e uma falta de autoridade”.</p>
<p><b>3.Gestão de Conflitos e Mediação</b></p>	<p><b>3.1. O papel da Escola Actualmente insuficiente</b></p>	<p>“Não tenho conhecimento, de nenhum dispositivo de mediação de conflito. Formas que eu conheça, é resolução com o director de turma e com o director (...)”</p>
	<p><b>3.2. Um GAAF desactivado</b></p>	<p>“(...) Em tempos houve o gabinete de apoio à família, mas deixou de existir porque o Instituto da Droga e da Toxicodpendência deixou de financiar, disse que era o Ministério da Educação, e o Ministério da Educação não quis dar continuidade, e portanto desapareceu esse gabinete. Tinha um papel importante, porque aproximava mesmo as famílias, e havia aí uma gestão do conflito. Ofereço a minha disponibilidade na associação de pais para ajudar a ultrapassar esses conflitos (...) apareceu um recurso, (...) já o ano tinha avançado bastante, que é uma psicóloga que se divide entre este agrupamento de Santarém,</p>

		<p>se não me engano. E está aqui no agrupamento com muitas, muitas, muitas necessidades, e está aqui um dia e meio por semana. Assim os conflitos que devem ser tratados, não há capacidade, (...) há muitas cargas em cima dos professores, e eles têm que ter esse apoio, (...) poderia ser esse (...) poderiam problemas ser evitados, (...) não é só metermo-nos como vítimas da situação, nós não estamos a agir para que... para utilizar os recursos que haja”.</p>
	<p><b>3.3. O papel complementar da Associação de Pais</b></p>	<p>“(...) A Associação de Pais que está a criar, dispõem-se e já tem sido recorrida por alguns pais, para a resolução do conflito. Alguns não são nada. Basta só mesmo quase que ouvir o pai, que já está o conflito resolvido. É só ouvi-lo e falar com ele um bocado que já está resolvido. E depois é aquilo que eu digo, é o director de turma e director”.</p> <p>“O local é na escola. E o local normal, é na sala do director, há lá uma mesa redonda em que sucede. (...) é preciso realçar que estamos numa escola que em certa parte ainda está em construção, e portanto estes locais são um pouco improvisados. Mas é dentro da escola, e quando se vai ao nível do director de turma, a Associação de Pais encaminha, porque é um sítio normal, para falar com o director de turma, encaminha para aí. Quando vai para o Director é que é lá naquela mesa”.</p> <p>“(...) Associação de Pais tem tido um papel paralelo, não é que tenham sido muitos os casos, mas tem um papel paralelo e vai</p>

		<p>resolvendo, ou ajudando a resolver. Mas ainda hoje ao fim do dia vou ter uma reunião fora perto da casa da mãe para tentar ver o que é que se pode fazer para ajudar a ultrapassar esse conflito que é angustiante para os pais, tenham razão ou não, mas é muito angustiante quando se começam a sentir perdidos na educação do seu filho, e numa má relação com a escola que é onde passa o tempo todo”.</p>
	<p><b>3.4 Desejabilidade de um gabinete de mediação</b></p>	<p>“Nesta escola é importantíssimo haver um gabinete de mediação. Haver uma estrutura de mediação, que facilite a mediação. Essa mediação deve ser uma estrutura independente da escola, independente do Director. Deve ser controlada e orientada por uma estrutura independente do Director, e deve estar aberta, ouvindo as várias partes procurando sempre o interesse da criança e a resolução da criança em primeiro lugar não é, orientada para isso (...) quando eu digo não deve depender do Director, é para ter toda a liberdade e toda a autonomia para agir. E agir de acordo com as metodologias e de acordo com o interesse das crianças, ou dos jovens. Quando eu digo autonomia, (...) é (...) autonomia para agir, para considerar e para expor, sem estar dependentes de uma avaliação ou de uma...interferência do Director, para além do que é normal. (...) É bom representar o papel da escola, mas quando existe um conflito, para os pais e para essas crianças e para essa gestão, para essa</p>

		<p>mediação ser mais favorável, tem que se acreditar que não se está a falar com a escola, mas está-se a falar com alguém que queira solucionar o conflito, e se o conflito é entre nós e a escola, é bom que haja essa garantia de neutralidade”.</p>
<p><b>4. Relação escola-família</b></p>	<p><b>4.1. Constrangimentos da escola à participação potencial no envolvimento dos pais</b></p>	<p>“Eu sou um bocado complexo e considero as coisas com muita complexidade, e custa-me dizer que são os pais que são activos e inactivos (...) Porque o que os pais são é também muito o resultado da relação entre os pais e a escola. E se nós formos a ver a relação entre os pais e a escola ao longo deste tempo todo, não favoreceu a uma participação activa dos pais na escola. Eu acredito, e é a minha postura. Os pais participam na escola, eles têm uma tendência para participar na escola, essa tendência é explorada ou essa tendência não é explorada”.</p>
	<p><b>4.2. Fechamento dos pais à participação em reuniões</b></p>	<p>“Haverá uma falha de comunicação do passado, (...) Não avaliar o pai, não olhar para o pai como alguém que pode e deve participar na escola, mas como alguém que é um potencial intruso que vai dificultar o funcionamento da escola. (...) isto não quer dizer que os pais são todos uns anjinhos e que participam, mas posso vos dar aqui um exemplo que aconteceu há duas ou três semanas organizado pela escola (...) uma actividade para os pais a um sábado de manhã, com pedipaper e com jogos (...) foi algo de louvar, pois houve uma participação dos pais maior do que o esperado, (...) isto é</p>

		<p>para mostrar que há este potencial. E este potencial não tem sido trabalhado ao longo dos anos, o que não é trabalhado ao longo dos anos, depois fica mais difícil de acontecer. Tenho a experiência de que os pais têm uma relação muito pouco associativa e muito pouco empenhada, mas que mesmo assim são trabalhados (...)"</p>
	<p><b>4.3. O papel potencial da Associação de Pais</b></p>	<p>“(...) Eu tive uns quatro ou cinco anos à frente da associação de pais da Horta Nova, e posso dizer que os pais iam participando mais, mas é preciso muito trabalho e dedicação (...) eles [pais], se calhar pelo tipo de vida, pela educação que têm e tudo mais, sinto-os muito pouco abertos a tomar a palavra, a tomar a responsabilidade, participar em reuniões quando há palavras mais caras, há uma dificuldade grande. Enquanto os pais na Horta Nova, havia o jardim-de-infância cuja a população era mais diversificada, (...) recebia muitas crianças, (...) que vinham da Quinta da Luz, da Quinta do Colombo, são zonas em que a média de educação é maior, e de estabilidade no emprego e geracional era maior e havia depois a escola básica do primeiro ciclo, que aí já eram mais pessoas do bairro da Horta Nova, com uma educação académica mais baixa, e com uma estrutura familiar mais instável, e eu sentia muito entre a participação dos pais do jardim-de-infância, e a participação dos pais no primeiro ciclo. Enquanto no jardim-de-infância havia uma participação maior, (...) mais consciente (...),</p>

na outra a participação era um bocado para o diferente, (...)”.

“(...) o movimento associativo e parental dos pais perante a escola nunca é fácil. (...) Acompanhar a criança dentro da escola, acompanhar os eu percurso educativo é uma responsabilidade enorme, (...) É um esforço muito grande, e é normal que não seja tão fácil essa participação. No entanto, (...) é necessário que haja também uma abertura para puxar e para perceber estas dificuldades. A gente aqui faz parte de uma associação de pais, faz parte da escola, porque se nós nos limitamos a agir com o que é suposto ou com o que é pretendido que os pais reajam, e se não reagirem assim, fica tudo mais complicado. É difícil trabalhar com os pais, neste ambiente torna-se ainda mais difícil, mas não é impossível e o desejável é que se desenvolva. Porque há ainda muito por explorar que não está a ser explorado”.

“Acima de tudo, dando a conhecer aos pais e estando sempre aberta para ouvir os pais [Associação de pais], (...) para partilhar as suas angustias, e os seus desejos e os seus medos e as suas dificuldades, servindo também de mediadora para respostas que existam já respostas instituições, que auxiliam na solução ou na resolução do conflito ou do problema que o pai está a sentir. E que existam várias respostas ao nível da freguesia e não só, e que a Associação de pais pode



		<p>ajudar nessa procura, e criando e facilitando estruturas que dêem a conhecer aos pais os direitos e temas normais na escola na educação das crianças, promovendo a educação parental e, portanto, utilizando alguns órgãos da escola, como sendo os representantes dos pais nas turmas, promovendo reuniões, essas coisas assim. Acima de tudo, e é isso o papel da Associação de Pais, (...)”</p>
<b>5. Informações Adicionais</b>		<p>“É desejar que isto aqui [trabalho acadêmico] seja, ou tenha uma relação com um futuro de trabalho, que haja uma certa continuidade e que não seja [meramente um trabalho acadêmico] (...) [o que] depende da escola onde vocês estão, e depende da conjuntura”.</p>

Grelha de Análise da Entrevista à Psicóloga

Temas	Descritores	Unidades de Registo
<p><b>1. A Escola</b></p>	<p><b>1.1. Caracterização da Escola</b></p>	<p>“ (...) o meu conhecimento sobre esta escola é só destes meses. É uma escola que tem uma população heterogénea, apanhamos alunos de muito tipo de classes, e de muitos estratos sociais e portanto é uma escola heterogénea nesse sentido. É uma escola pequena, (...) É uma escola que tem por vezes alguns problemas, acho que pelas suas características, do tipo de população que apanhamos aqui, mas acho que por ser pequena tem sido possível contornar as situações”.</p>
	<p><b>1.2. Multiculturalidade e Clima da Escola</b></p>	<p>“é uma escola multicultural, é uma escola pequena (...) é um clima de bastante proximidade, no geral as pessoas conhecem-se todas, os alunos também. Há alunos que se dão, não se dão só com os da turma, mas permite que eles se dêem uns com os outros. Eu gosto do clima, eu sinto-me bem aqui”.</p> <p>“Temos bastantes situações, eu só estou cá meia semana (...) mas acontece (...) há conflitos, há! Mas em geral é uma escola calma, sim”.</p>

	<p><b>1.4. Resistência a candidatura TEIP</b></p>	<p>“ (...) Acho que a escola TEIP pode trazer outro tipo de situações, e outro tipo de populações ou pode não atrair outro tipo de população que também nos interessa, porque nos interessa também diversificar e que esta escola seja cada vez mais, com o tipo de população que aqui existe, que as pessoas venham para cá. Há muitos casais novos aqui, interessamos que esses casais venham para aqui, não sejam só as pessoas que aqui vivem (...) Que confiem [na escola]”</p> <p>“(…) há pessoas aqui que acham que não, que a escola não deveria ser TEIP, eu estando numa escola TEIP e já trabalhei anteriormente numa escola TEIP acho que ganhávamos outro tipo de recursos”.</p>
<p><b>2. Conflitualidade na Escola</b></p>	<p><b>2.1. Conflitualidade entre alunos dentro do normal.</b></p>	<p>“(…) de aquilo que eu me tenho apercebido é médio- baixo, dentro das características da escola, eu acho que é médio-baixo, apesar de tudo temos um... eu gosto do clima, acho que não há muitos (...) conflitos”.</p>
	<p><b>2.2. Conflitualidade professores - alunos problemática.</b></p>	<p>“(…) se os miúdos já estão muito empolgados, se já trazem um background de grande agressividade, se o professor também reagir mal (...) de forma mais agressiva (...) e agressiva não é bater, é também falar mal verbalmente, pode ainda potenciar o conflito, e às vezes essas situações... quando eu falo no professor, falo também noutra tipo de agente</p>

		<p>educativo, quando falo nisso falo nos funcionários (...)”.</p> <p>“(...) Acho que os mais velhos, os educadores, tem de ser um exemplo, e acho que isso às vezes também... nem sempre é feito por toda a gente. (...) alguns [professores] (...) passavam a frente [na fila do bar] e um dia foram atacados na fila (...) Se eles virem que os professores também respeitam, eles se calhar mais devagar, mas também vão começar a respeitar algumas coisas... e quem sabe até dar o lugar, não é... porque viram que o professor respeitou antes”.</p>
<p><b>3. Gestão de Conflitos e Mediação</b></p>	<p><b>3.1. Estratégia hierárquica de resolução de conflitos</b></p>	<p>“(...) [a resolução de conflitos] funciona um bocado de forma hierárquica, até em termos de cargos, (...) temos o professor da aula, depois temos o director de turma, depois sim temos a direcção, eu apareço aqui pelo meio mas (...) tenta-se sempre que a coisa seja resolvida começando por baixo, (...) [que] em sala o professor consiga resolver, se ele não conseguir o director de turma toma conta do caso, se tal não for possível chega a direcção”.</p>
	<p><b>3.2. Dispositivo de Mediação inexistente</b></p>	<p>“(...) Oficialmente não existe [um dispositivo de mediação]. Eu estou (...) a comparar com a outra escola onde eu estou que é (...) uma escola TEIP, (...) tem outro tipo de recursos e há gabinetes específicos a que os alunos se dirigem. Estou a pensar no caso dos alunos, quando há conflitos dentro da sala, eles são retirados da sala e há um sítio para onde vão e ai é mediado o conflito ou trabalhado aquilo que aconteceu com o aluno em questão e muitas vezes depois com o professor, (...) Aqui especificamente nos não temos nenhuma estrutura</p>

		<p>que o faça, não temos nenhum sítio. Aquilo que eu me percebo é que a interacção entre os vários grupos disciplinares e entre as várias estruturas da escola entre o meu serviço de psicologia e a direcção e entre os professores e a direcção, as pessoas organizam-se não de forma oficial (...) mas organizam-se para que isso aconteça. Não existe um dispositivo oficial, mas é dessa forma que é feita, (...) as pessoas tentam ir com os recursos que têm tentar resolver as coisas”.</p>
	<p><b>3.3. Importância da Mediação nas escolas</b></p>	<p>“(...) mediação é verdade não existe, (...) acredito muito que com a mediação (...) muita coisa se evite, muitos conflitos ou outros tipos de problemas se evite através da prevenção, (...) não é só de intervenção, (...) a prevenção (...) ajuda muito a que a mediação só venha mesmo em crise”</p> <p>“(...)o trabalho de prevenção já é um trabalho de eles aprenderem a mediar e a regular-se, e acredito muito que eles próprios, os alunos que é quem nos estamos aqui a servir, possam ser os próprios alvos não só da mediação, mas eles próprios serem os agentes de mediação, (...), estamos a responsabiliza-los e ao mesmo tempo como eles se sentem importantes nesse cargo estão a passar modelos para os outros e são eles que estão nos intervalos não somos nós.</p>
<p><b>4. Relação família</b></p>	<p><b>escola-</b></p> <p><b>4.1. Fechamento dos pais à participação</b></p>	<p>“(...) trabalho em escola é muito desgastante, e as pessoas com o tempo desistem um bocadinho, (...) vêm com força depois há algumas coisas boicotadas e depois é um bocadinho difícil (...) imaginem... vocês querem organizar umas sessões de formação a pais</p>

(...) e depois confrontam-se com a situação de virem quatro pais (...) e muitas vezes não vêm os pais que nos disseram que queriam vir”.

“(...) as pessoas não são assim sempre só por escolha, é porque se calhar ou tem vidas muito complicadas, ou porque isso não é um hábito... e portanto é uma conquista que se faz, tem de ser devagarinho, não pode ser: ok, agora está feito, tem de vir todos... só que eu acho que as pessoas vão desistindo com o tempo, como também não tem retorno da outra parte, também não tem colaboração, dá muito trabalho. e por isso a aproximação da família a escola fica um bocadinho condenada neste sentido, porque as pessoas com o tempo começam a desistir”.

“(...) antigamente tínhamos (...) a criança chegava a casa e (...) dizia: a professora bateu-me, e eles diziam de certeza que fizeste alguma coisa, e depois ainda levava mais... agora temos outra situação que também nos preocupa que é... e (...) as pessoas qualquer coisinha que aconteça já não se põe em causa que o professor tenha razão, portanto o professor não tem de certeza, nem se questiona que tenha... (...) e eles [alunos] sentem-se com as costas largas (...)”.

#### **4.2. Estimular a participação dos pais**

“O que eu acho que deveria haver um esforço comum, (...) o papel continua a ser da escola... de aproximar, e de os pais perceberem muito que esta tudo a colaborar para que os alunos se sintam protegidos e que tem acompanhamento. O que eu sinto, é que as famílias não sentem sempre isso, às vezes cada um está de um lado diferente da muralha (...) as

		<p>perspectivas são sempre diferentes, sentem que os professores não estão cá para facilitar (...) os pais estão de um lado, os professores estão de outro. E sem dúvida que idealmente, e acho que deviam ser feitos mais esforços nesse sentido”.</p> <p>“(...) há um trabalho muito grande a fazer no sentido de os pais perceberem melhor que a escola está do lado deles e também está do lado dos filhos, (...) E há formas de se explicar, tem de se perceber que pai ou que mãe ou que tia ou que avó, porque temos famílias muito diferentes e até pessoas que não estão com a família não é. .. Estão em instituições (...) perceber que pessoa é que temos a frente, e perceber e adequar o discurso e perceber que necessidades é que esta pessoa tenha, (...) era ideal de escola, (...) se aproximar mais da família e até que a comunidade se juntasse toda (...) é difícil, eles estarem nas reuniões é difícil... e às vezes aguentar alguns pais manter a calma é muito difícil, mas é preciso”.</p>
<p><b>5.Trabalho desenvolvido pela Psicóloga</b></p>	<p><b>5.1. Tempo de permanência na Escola</b></p>	<p>“(...) este é o meu primeiro ano nesta escola, e eu não vim logo no início do ano. Só cá estou desde o segundo período, portanto do final do segundo período. Comecei a conhecer melhor a escola só partir de Janeiro (...)”</p> <p>“(...) eu também trabalho noutra agrupamento, no Pedro Santarém que é uma escola bem maior, o que é que permite? Permite eu aqui ter, apesar de esta cá só a meio tempo não é, só estou a dois dias por semana e de quinze em quinze dias estou mais um, permite que a relação seja mais próxima tanto com os professores como como os funcionários e claro com os</p>

	alunos”.
<b>5.2. Articulação entre a mediação e o trabalho desenvolvido pelos psicólogos</b>	<p>“ Depois há também todo um trabalho que eu acho que também é importante que é de poder formar e acho que se o serviço de psicologia funcionasse de outra forma, fosse uma equipa maior, tivéssemos mais tempo e não fosse um agrupamento inteiro, (...) pudéssemos estar aqui a tempo inteiro para proporcionar estratégias práticas [para os] próprios professores poderem em situações de conflito [aplicar] (...)”</p> <p>“formação [também] (...) aos funcionários, aos professores e até a toda a comunidade, aos pais também deviam estar incluídos nisso, acho que preveníamos muita coisa.</p> <p>“(...) a estrutura dos serviços hoje em dia de psicologia não é a ideal e está longe de ser, até caminhamos para o contrário, porque esta situação de eu estar, (...) aqui duas vezes por semana, não é só nesta escola, (...) tenho de estar nas várias escolas, não chego a tudo (...) acho que o serviço de psicologia se funcionasse não só comigo, mas com mais pessoas, era... podia contribuir para isso... porque tem conhecimentos nessa área, porque podia fazer parte das nossas competências “(...) lá está de ser os agentes de organização de algum tipo de formação aos professores, aos funcionários, aos encarregados de educação (...)”</p>



<p><b>5.3. Estratégias implementadas pela psicóloga na resolução de conflitos</b></p>	<p>“há muito a ideia (...) que os psicólogos são para malucos e que só as pessoas malucas ou com necessidades especiais é que vão ao psicólogo, e eles vivem todos muito com essa imagem (...) eu tentei (...) desmistificar isso e daí ter criado ali no átrio deles quando foi possível um sitio dedicado ao SPO (serviço de psicologia e orientação), para os alertar para isso, ir ao psicólogo (...)”</p> <p>“(...) a ideia era que aquilo todas as semanas fosse actualizado com alguns trabalhos deles, ou eu apanhar alguma coisa que estivesse a acontecer na escola e tentar um bocado por ali alguma coisa sobre esse tema, (...) e eles poderem ir lá consultar, (...) ir distribuindo folhetos, mas isso depois percebemos que não ia ser possível (...) tendo uma coisa afixada [para] eles perceberem que é um serviço que todos eles podem recorrer e que não é uma coisa, para já não é imposta pelos directores de turma (...)”</p>
<p><b>5.4. Intervenção da Psicóloga na resolução de conflitos</b></p>	<p>“(...) Eu (...) já entrei esporadicamente, (...) em algumas situações em que por coincidência ou estou no sitio ou recorrem a mim. Na direcção, o director já me pediu várias vezes para ser eu a agir em situações de conflitos, mas em geral eu creio que se vai subindo na hierarquia (...)”.</p> <p>“(...) houve mais coisas que correram bem aqui, (...) foi também envolver-me de alguma forma (...) nos processos de suspensão, (...) [procurar] que alternativas é que existem mesmo a nível de serviço comunitário, de ver às vezes, eles fazem alguma coisa de mal e porque é que eles fizeram isso e tentar perceber com eles e promover até sessões de desenvolvimento</p>

de competências (...) fazia sentido que eles pudessem perceber porque é que fizeram certas coisas e havia ali dúvidas e não verem aquilo como: vai ser punido, porque é mau fazerem assim (...).”

“(...) colaborei com o projecto educação para a saúde (...) um dia foi dedicado a prevenção da violência. Esse dia eu propus em reunião com a coordenadora de projectos educação para a saúde, ela perguntou-me como é que eu podia colaborar, e eu propus (...) ir as turmas todas de 5ºano fazer uma sessão com cada uma (...) de desenvolvimento de competências no sentido de prevenção da violência, (...) no sentido de eles perceberem os modelos de comunicação que existem, (...) a questão da assertividade, (...) como é que nós em termos de comunicação verbal podíamos prevenir muito a reacção agressiva do outro, como é que eu posso deixar de ser agressivo, (...) foi um trabalho no fundo que contribui para a mediação de conflitos, no fundo para evitar conflito.

“também faço um trabalho que só da para ser mensal, com uma turma de curso de educação e formação, (...) É uma turma que ainda só tem uma rapariga, são muitos rapazes em idades complicadas com histórias de vidas muitos deles complicadas, portanto uma vez por mês eu estou com eles em dois tempos a fazer um trabalho muito a nível de assertividade, de saber estar, saber respeitar, onde é que se pode ir com o outro, como é que eu tenho alternativas de responder as situações (...).”

“Depois há intervenções pontuais, há miúdos que eu tenho, meus, que foram sinalizados já,

	<p>porque se calhar tinham também um problema a esse nível de entrar em conflitos de não saberem estar, e portanto há um trabalho, quando são acompanhados por mim individualmente eu faço esse trabalho com eles, depois há a intervenção, e essa não é pontual é semanal, e depois há um trabalho esporádico, às vezes acontece eu estar presente numa situação em que há algum conflito ou pedem-me ajuda nesse sentido, (...) e essa parte sim é pontual”.</p>
<p><b>5.5. Desejabilidade de um gabinete de mediação a cargo de Psicólogos</b></p>	<p>“(…) se houvesse uma equipa [de psicólogos] era o ideal (...) que tivesse um sitio fisico onde estaria a tempo inteiro, (...) o gabinete estaria aberto nas horas lectivas todas, e nas horas em que não houvesse atendimentos, pudesse ser um gabinete que os alunos ou até os professores poderiam recorrer (...) para acalmar os ânimos ou para pedirem aconselhamento ou para os miúdos até se irem organizar um bocadinho lá para dentro quando as coisas estão mais empolgadas, eu acho que se essa figura existisse, se esse espaço físico existisse, isso previne muita coisa (...)”.</p>
<p><b>5.6. Resultados obtidos</b></p>	<p>“(…) apesar de pouco tempo ainda consegui (...) levar os mais velhos, especialmente as turmas CEF que eu senti que eles precisavam de alargar um bocadinho os horizontes e perceber... porque o percurso deles acaba por ser profissional porque começaram num curso de educação e formação e a continuação geralmente é profissional, deles alargarem alguns horizontes, perceberem o que é uma escola profissional, perceberem o que é que poderiam estudar, que recursos, também lhes dei esse oportunidade e acho que nesse sentido foi</p>

	<p>positivo. Pronto, houve algumas coisas que não consegui e gostava de ter conseguido”.</p> <p>“(…) tenho alguns casos que me procuraram sozinhos e sem o director de turma sequer saber, e às vezes até tinham tarde livre e iam para casa, (…) são sucessos, mas são pontuais. (…) não apanhei aqueles que se calhar mais precisavam, ou seja aqueles miúdos que fazem uma rejeição, uma recusa enorme a virem ao psicólogo, acho que alguns continuaram a fazer e acho que isso também tem a ver com eu não poder estar aqui mais tempo”.</p>
<p><b>5.7. Pistas para a melhoria da resolução de conflitos</b></p>	<p>“se houvesse um projecto, um grupo de pessoas e esse grupo tinha de ser multidisciplinar, [em que houvesse também] encarregados de educação a discutir isso, (…) professores, (…) funcionários, (…) e que fosse feito até uma espécie de... (…) tempestade de ideias no sentido de, o que é que está a acontecer e o que é que nos podemos, que estruturas é que temos e podemos mobilizar para montar uma estrutura forte e sólida que nos ajude a prevenir conflitos e a media-los quando é preciso. E depois instalar (...) [um] sistema de formar os membros da comunidade e depois os próprios alunos terem um papel muito interventivo nesta situação, terem estratégias, num intervalo prevenir, depois ser feita prevenção no sentido interventivo.</p>

**5.8. Alunos como mediadores: uma possível solução**

“(…) um trabalho com os alunos (…) de os formar, (…) para eles próprios serem os mediadores (…) basicamente (…) responsabiliza-los por isso, porque eles no intervalo podem ter um papel de agentes de mediação, de terem de dar o exemplo, de serem muito reforçados por isso, portanto elogiados: conseguiste fazer isto, conseguiste… reforço positivo… e ser mesmo uma equipa que é montada em que há elementos dos alunos, e depois pode ser alargado a mais alunos, mas serem escolhidos alguns e que não tem de ser os que já conseguem não ter conflitos, até podem ser os outros e serem envolvidos na equipa, dá-lhes responsabilidade e eu acredito que eles sejam capazes de responder a isso com tempo claro… temos é de dar tempo, às vezes as pessoas querem logo resultados, e não há resultados”.

**Informações Adicionais**

“(…) acho que esta questão da mediação de conflitos faz todo o sentido, acho que é preciso também algum cuidado de como é que se faz a mediação de conflitos, para não ser (…) uma luta de forças, não é (…) os alunos pensarem que agora tenho toda a força, é um assunto muito sensível, nem eu tenho toda a foça para.. com os meus colegas… quando somos mediadores ou se um dia existir uma equipa de mediação, eles fizerem parte.. eu sou um dos agentes de mediação do intervalo do aluno. (…) acho que as várias perspectivas são importantíssimas, os funcionários passam por umas coisa tem de controlar de uma forma encaram desafios muito diferentes se calhar dos nossos, se calhar (…) eu … que estou sozinha com eles individualmente ou em pequenos grupos, ou o professor em sala de aula, portanto são perspectivas completamente diferentes, difíceis e depois também muito o

desmistificar uma atitude que eu acho que está um bocadinho instalada, não é em todo o lado nem em toda a gentes, mas há muito, eu noto muito nos professores a atitude que já foi dita... de tudo tentar... ou seja eu já tentei de tudo”.



## Grelha de Análise da Entrevista à coordenadora de Projectos

Temas	Descritores	Unidades de Registo
1. Caracterização da Escola	1.1. A Escola em fase de transição	“ Em que ano, deve ter sido aí por volta dos anos 80. Esta escola tem trinta e poucos anos (...) É assim, eu faço parte da escola há muitos anos, 17 ou 18 anos e a escola era uma escola chamada escola secundaria de telheiras, que nessa altura o secundário era a partir do 7ºano, havia outra designação, não é...Entretanto... portanto era só 7º, 8º e 9º que funcionava na escola. A população escolar era principalmente de Telheiras, mas também de bairros envolventes, portanto em termos de sucesso escolar tínhamos mais do que temos actualmente, havia uma fracção da população que tinha expectativas boas para o futuro e que ia para a universidade (...)”

	<p><b>1.2. Impacto da mudança de Instalações</b></p>	<p>“(…) Actualmente a escola, portanto a uns... não sei se há uns oito anos, a escola passou a ter o 2ºciclo, mudou de nome, passou a ser escola básica e passou a ter 5º, 6º, 7º, 8º e 9º, não sei se vocês já sabiam isto (...) Desde... o início deste ano lectivo, desde Setembro [estão nas novas instalações]. Vinte e poucos de Setembro. No comportamento, não...não, continuamos a ter muitos problemas disciplinares, já tivemos muitos processos disciplinares este ano. As instalações, não sei...não sei se terão alguma influência, mas não vejo ainda, não. Porque também só mudamos de instalações, o material é o mesmo, o recheio é o mesmo, aliás ainda é menos do que o que tínhamos na escola anterior.”</p>
	<p><b>1.3. Objectivos e as Finalidades da Escola.</b></p>	<p>“Os objectivos é sucesso e a formação... formar pessoas não é?”</p>
	<p><b>1.4. Projectos que a escola se encontra a desenvolver e aqueles que ambicionam desenvolver.</b></p>	<p>“(…) Temos um projecto iniciado este ano que é um projecto <i>comenius</i> com parcerias multilaterais (...) temos parceria (...) em termos de clube, que é o clube <i>comenius</i> e temos parcerias com cinco parceiros, estrangeiros. Depois temos o clube de inglês (...) colaboramos com a Câmara, (...) [que] colabora connosco no projecto de escola, (...) para o ambiente, acabamos de ganhar um prémio, o primeiro (...) Depois que outros projectos é que temos? (...) eco-escola, o projecto eco-escola foi implementado. No 2ºciclo há também da matemática, (...) também estão a funcionar como projecto... (...) há mais um clube no 2ºciclo, não sei se nas artes foi criado um clube, agora não tenho presente só vendo o plano de actividades, (...) mas estes são aqueles que me vieram agora a memória. (...) temos</p>



	<p>também relacionado com a saúde, temos tido, portanto o projecto da saúde, a dinamizadora da saúde tem feito aí uma série de actividades e temos a colaboração de algumas enfermeiras do centro de saúde e de uma enfermeira que faz voluntariado aqui, (...) que trabalha também alguma parte com os alunos, mesmo o que esta relacionado com a cidadania que vai intervir também nos conflitos não é?”.</p> <p>“É continuar alguns destes e torna-los um bocadinho melhores em termos de eficiência e trazer mais alunos a nós, (...) <u>um projecto que eu acho que a nossa escola precisa é um projecto que incluía mais os pais na escola, isso é muito importante para a história dos conflitos. O problema nosso grande, quer nos conflitos quer nas aprendizagens é os pais estarem ausentes. Vocês depois têm ali se quiserem ver a participação dos pais nas reuniões, é muito fraca”.</u></p>
<p><b>2. Caracterização da Comunidade escolar</b></p>	<p><b>2.1. Dados existentes sobre os alunos</b></p> <p>“(…) nós temos desde os 10 aos 20 anos. Portanto, sendo uma escola básica se eles tivessem tido uma progressão normal aos 15 anos estavam a deixar a nossa escola. (...) se fomos ver 9ºano são poucos os que tem 14 anos. E no segundo ciclo também há meninos com 14/15 anos, são meninos com repetências, (...) uma grande percentagem já teve uma ou mais repetências, (...) têm muitos problemas a nível do saber estar, da postura, do que é que é uma escola e do que é que se deve fazer numa escola, onde o primeiro passo é estudar e cumprir as tarefas que as pessoas propõem, a maior parte destes alunos não faz trabalhos de casa, não traz material e os pais são chamados, mas aqueles que frequentam mais a escola</p>

		são os dos meninos que dão menos problemas”.
	<b>2.2. Dados relativos ao pessoal não docente.</b>	<p>“Eu tenho o número de funcionários, mas agora assim de côr (...) se são suficientes? Não são, não. Não são desde há muito, e cada vez... e agora com as novas instalações ainda se tornam mais insuficientes. (...) Sim, há outros espaços e elas são distribuídas por um espaço maior, logo não da para cobrir de uma forma eficiente a escola, trabalham muito e não conseguem assegurar a 100%”.</p> <p>“Eu acho que é as duas coisas [cobrir espaços, ou porque o trabalho que tem de desenvolver tendo em conta os alunos que tem], porque nós temos (...) duas funcionárias que estão doentes e não foram substituídas e além (...) de serem insuficientes para o número de alunos também são insuficientes para tipo de espaço que nós temos, e quando abrir o resto das instalações ainda vai ser pior. Eu já falei várias vezes com a chefe dos funcionários, aliás, foi ela que se referiu a esse problema, com é que vai ser agora quando tivermos a escola toda a funcionar. Só casas de banho, ela disse quantas casas de banho tínhamos na escola, cerca de trinta, ou uma coisa assim, mas cada casa de banho tem não sei quantos sanitários não é”.</p>
	<b>2.3. Diversidade cultural existente na escola.</b>	“(...) é multicultural. E isso é óptimo para o nosso clube. Pronto, eu é que estou, mais duas colegas, a frente do clube <i>comenius</i> , e só no clube nos tínhamos umas seis ou sete nacionalidades representadas, só no clube, (...) tem meninos do terceiro ciclo (...) a nossa escola é multicultural, é uma escola que integra, é uma escola que está atenta a isso e os

		meninos, eu acho que, por muito diferentes que eles sejam eles sentem-se bem na escola”.
<b>3. Conflitos em Meio Escolar</b>	<b>3.1. Tipos de conflitos existentes em meio escolar.</b>	“(…) há muitos conflitos entre os miúdos e há muitos conflitos também entre alunos e professores, e isto tem haver também com a postura que eles têm na sala de aula. (...) não sabem estar, não sabem sentar-se, não sabem comunicar com o colega, não sabem comunicar com o professor. Uma boa parte dos alunos que tem problemas disciplinares tem a ver com a educação que tem e trazem de casa. (...) é conflitos entre eles, é a forma como eles se ofendem uns aos outros, porque estão sempre a ofender-se com palavrões e às vezes até fisicamente... e o respeito que eles têm pelo professor, muitos não tem. E depois como não estudam, como não entendem porque não estão atentos, como não trazem material, tudo isso incita a indisciplina, a distração e a provocação do colega”.
	<b>3.2. Frequência com que ocorrem os conflitos.</b>	“Diariamente há problemas disciplinares, embora aqueles com participação escolar escrita que chega mesmo a direcção, eu acho que todas as semanas devem chegar dessas situações a direcção. (...)”.
	<b>3.3. Níveis de ensino a que pertencem os alunos que se envolvem em situações de conflito com mais frequência.</b>	“2ºciclo, sem dúvida”.
	<b>3.4. Onde ocorrem frequentemente os</b>	“Dentro da sala de aula. Às vezes tem continuação lá fora entre eles, depois quando é com o

<b>conflitos</b>	professor é na sala de aula”.
<b>3.5. Motivos que estão na origem dos conflitos</b>	“Muita violência verbal, começa muito por aí. (...) eu acho que estes meninos não conseguem estar muito tempo atentos, e é a postura, lá no bairro é assim, e muitas vezes lá em casa é assim... não há regras. E dentro da sala de aula há regras a cumprir e eles não dissimulam. O problema é que eles estão constantemente a ultrapassar os limites definidos pelas regras”.
<b>3.6. Nível de agressividade existente nos conflitos (Agressões verbais e/ou físicas).</b>	“Eu penso que uma ou duas situações podem ser consideradas muito graves, (...) São aquelas situações que nos ficam mais na memória porque excederam os limites, (...) é uma aluna que puxa de uma faca e agride a outra com a faca, e pronto isso meteu polícia. Há uma aluna que agride a polícia, de um pontapé a polícia. Outra situação que nunca me passaria pela cabeça que isto acontecia, mas é aluno que chega ao ponto que pede para ir a casa de banho, e ele é mal comportado, a professora disse não, não vás... (...) mas eu estou com vontade de fazer xixi. A professora não o deixou sair e ele faz xixi no caixote do lixo. Isto aconteceu uma vez só dentro da escola, mas aconteceu. São situações extremas. E este ano houve aí também uma situação extrema na rua, ali no pátio, mas essa eu não conto, não vale a pena (...) Foi entre alunos, (...) foi uma situação de predação sexual. Nunca me passava pela cabeça que isso acontecesse numa escola, mas aconteceu”.

**4.**  
**Gestão de Conflitos e**  
**Mediação**

**4.1. Papel da escola na resolução de conflitos**

“O conselho Pedagógico tem uma equipa que é exactamente a equipa pedagógico disciplinar, que gere e reúne as participações que há, vai fazendo uma avaliação e vai definindo estratégias de resolução desses conflitos. E depois a própria estrutura dos Directores de Turma, Direcção da Escola, e depois a direcção da escola vê quando é que a situação é grave e nomear o instrutor do processo para depois fazer a avaliação mais detalhada da situação. Já tivemos um gabinete, mas agora já não temos”.

“Há uma participação do professor ou do aluno da ocorrência, essa ocorrência é transmitida ao director de turma ou a direcção. (...) Depois, as situações que são graves (...). Há um elemento da direcção que tem o pelouro dos alunos, neste caso é a professora Teresa, mas estão agora a sair da direcção, a direcção está a acabar...ela é que faz uma análise da participação, o director de turma faz também geralmente um relatório sobre o perfil do aluno, como é que tem sido o comportamento dele, o historial, os contactos que tem feito com os encarregados de educação (...) contextualizada o aluno. Depois a direcção vê se aquilo é grave ou não, e se é passível de um processo disciplinar. Caso sim, nomeiam um professor para ser instrutor do processo, e depois é toda aquela parte legal, o professor convoca o aluno que tem de vir acompanhado do encarregado de educação (...) o aluno só é ouvido na presença do encarregado de educação, e portanto o professor que se queixa ou o aluno de determinada situação também é ouvido, se houver testemunhas também são ouvidos, depois de tudo (...) o instrutor do processo faz a sua avaliação e propõe um tema,

		<p>mas quem decide sempre no final é a direcção”.</p> <p>“(…) tendo em conta que acontece um conflito, não é, seja fora da aula, dentro da aula... quem é que geralmente o responsável? (...) O contactado geralmente é o director de turma, conhece melhor a turma (...) é o director de turma porque ele é que o conhece, (...) [conhece] mais o seu historial, ele é que está em contacto com os encarregados de educação, ou com os psicólogos, ou com a equipa (...) nós temos muitos meninos institucionalizados, e uma boa fatia desses dão muitos problemas, (...) esses têm as equipas sociais que os apoiam no tribunal de menores, nas instituições e normalmente também se gere o conflito assim, as vezes não é preciso ir para um processo disciplinar. Chamam-se as instituições aqui a escola, fala-se com o tribunal e tenta-se saber qual é o problema, qual é a causa, e tenta-se resolver isso. Agora geralmente é o director de turma”.</p>
	<p><b>4.2. Desejabilidade de um gabinete de mediação</b></p>	<p>“(…) eu também estive um bocado no lançamento da mediação escolar quando ela houve aqui na escola, e eu acho que ela estava a funcionar, foi pena porque depois acabou (...) é tudo uma questão económica... tiram-se horas a esses elementos que tiveram formação, (...) era um projecto pela universidade aberta, ouvimos vários mediadores e até também formadores estrangeiros que davam exemplos de como é que as coisas estavam a funcionar e deram uma série de dicas para nos nós orientarmos, portanto houve uma sensibilização a formadores. Depois esses formadores, formaram alunos também, cá dentro, e então havia mediadores professores e alunos, e havia o gabinete de mediação, e evidente que o mediador</p>

		<p>quer aluno quer professor tem de ter um perfil para aquilo, não é qualquer aluno nem qualquer professor, e as coisas funcionaram. Só que havia uma sala, havia horas para o professor estar ali e os alunos também tinham horas para o gabinete, e muitas vezes resolveram-se conflitos entre professor e aluno e entre aluno e aluno, e as coisas funcionaram logo, e até funcionaram, só que é tudo uma questão economicista, se houve dinheiro para isso, as pessoas formam-se nessa área, já estão sensibilizadas, já sabem como se mover dentro desse assunto da mediação e conseguem levar as coisas às vezes a bom moinho, que é resolver os conflitos sem que isso traga outras consequências negativas quer para o aluno que acusa quer para o que provocou a agressão ou a ofensa”.</p> <p>“Pode não haver um local físico, mas haver um grupinho que se dedica a isso aquelas horas. Mas sim, tendo um local físico, o tal gabinete de mediação, os alunos já sabiam que existia, é ali, porque a nossa experiencia era positiva não é”.</p>
<p><b>5.</b> <b>Relação escola-família</b></p>	<p><b>5.1. Empenho insuficiente dos encarregados de educação</b></p>	<p>“É muito pouca, (...) fez este sábado oito dias houve uma iniciativa (...) do departamento de ciências, que convidou os pais a virem cá ao sábado para mostrar os trabalhos que os meninos estavam a fazer, um almoço, convívio... e apareceram muito poucos. As reuniões também vem muito poucas famílias, estas famílias também tem problemas sociais muito grandes, o nível social é baixo, baixo mesmo (...) muitos destes pais, mães... muitas são famílias monoparentais trabalham de manhã a noite, quando saem o filho ainda esta a dormir e quando entram já esta a dormir. Portanto, há essas situações, mas também há outras</p>

	<p>situações de desleixo, de... não querem saber... o filho...portanto, os professores que lhe dêem educação na escola”.</p>
<p><b>5.2. Comunicação escola-família realizada para cumprir a lei</b></p>	<p>“Sim, sim. Isso é obrigatório, faz parte da lei. São obrigados, os directores de turma tem que ir comunicando com os pais dando sempre conhecimento nestas ocorrências de natureza disciplinar ainda mais (...) alguns já chegaram a ir a casa dos alunos, (...) às vezes há um envolvimento pessoal já com os alunos da sua direcção de turma. Os professores envolvem-se de varias maneira, tentam envolver a família também para resolver o problema do aluno e mesmo até situações de pobreza extrema, os directores de turma é que se apercebem e envolvem-se e conseguem saber que realmente os pais estão com aquelas dificuldades, e não é só professores, funcionários também”.</p>
<p><b>5.3. O papel potencial da escola para a promoção da participação dos encarregados de educação</b></p>	<p>“Primeiro uma política diferentes em termos das instâncias superiores, em que obrigasse de certo modo os pais a estarem, a acompanharem mais o percurso escolar dos alunos. Depois, é assim, como eu vos disse muitos desses pais têm problemas económicos muito grandes... se calhar era a situação do país melhorar (...) para eles terem um bocadinho de tempo para poderem acompanhar os filhos, que não têm. Também alguma formação de adultos no que é a escola e sobre a importância do acompanhamento dos pais na vida escolar, dos alunos. Eu sou mãe, para além de professora e sei que isso é muito importante (...) Não, acho que não que eles não trabalham muito, no geral.”</p>





## Anexo 1

Ano:

Turma:

De acordo com a legenda assinale com uma cruz (X):

1.Nada conflituoso

2.Pouco conflituoso

3.Conflituoso

4.Muito conflituoso

5.Bastante conflituosos

<b>Número dos alunos/Nome do Alunos</b>	<b>Grau de Conflito</b>				
Nº1.	1	2	3	4	5
Nº2.	1	2	3	4	5
Nº3.	1	2	3	4	5
Nº4.	1	2	3	4	5
Nº5.	1	2	3	4	5
Nº6.	1	2	3	4	5
Nº7.	1	2	3	4	5
Nº8.	1	2	3	4	5
Nº9.	1	2	3	4	5
Nº10.	1	2	3	4	5
Nº11.	1	2	3	4	5
Nº12.	1	2	3	4	5
Nº13.	1	2	3	4	5
Nº14.	1	2	3	4	5
Nº15.	1	2	3	4	5
Nº16.	1	2	3	4	5
Nº17.	1	2	3	4	5
Nº18.	1	2	3	4	5
Nº19.	1	2	3	4	5
Nº20.	1	2	3	4	5
Nº21.	1	2	3	4	5
Nº22.	1	2	3	4	5
Nº23.	1	2	3	4	5
Nº24.	1	2	3	4	5
Nº25.	1	2	3	4	5

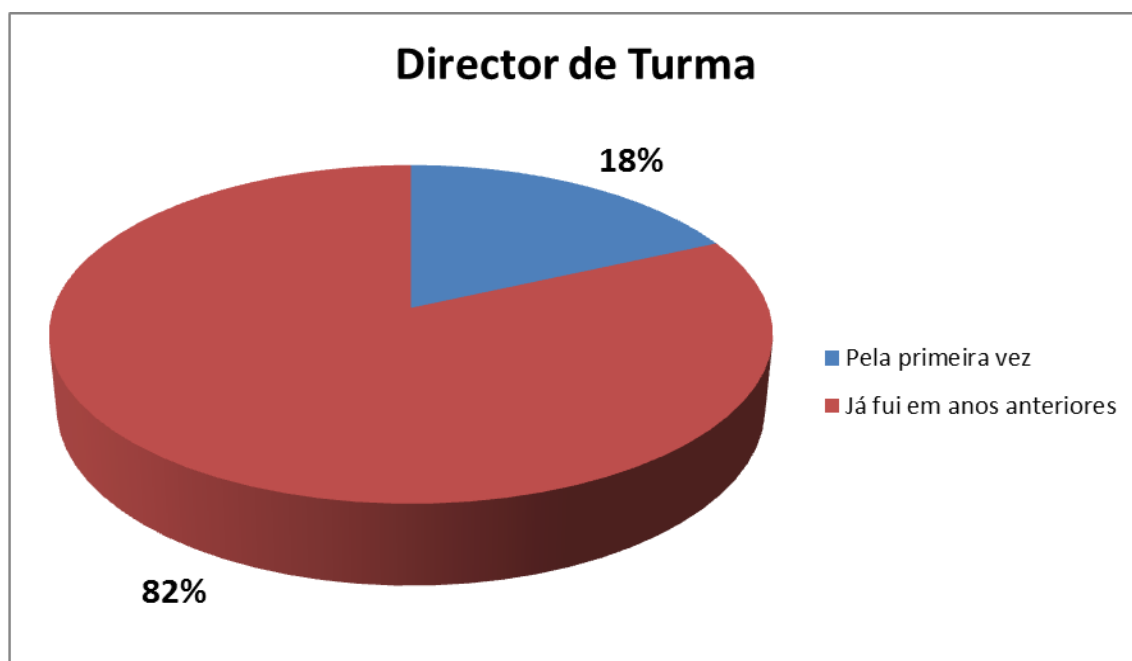
## Resultados obtidos através dos questionários aos Directores de Turma

O questionário realizado aos Directores de turma teve como objectivo recolher informações para o Gabinete de Mediação Escolar sobre os alunos, os conflitos e a relação escola-família de cada turma da escola. **Obrigado pela colaboração!**

### **Amostra:**

<b>Inicial</b>	20
<b>Final</b>	11

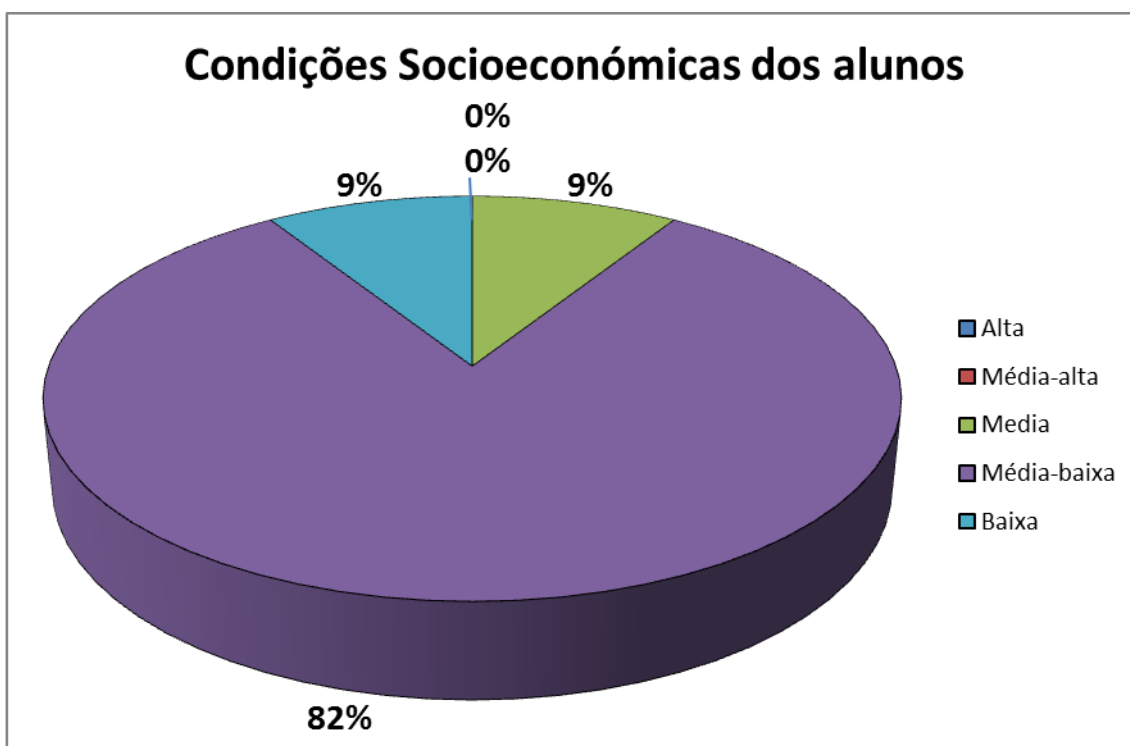
### **Caracterização Pessoal**



**Gráfico 1 – Director de Turma.**

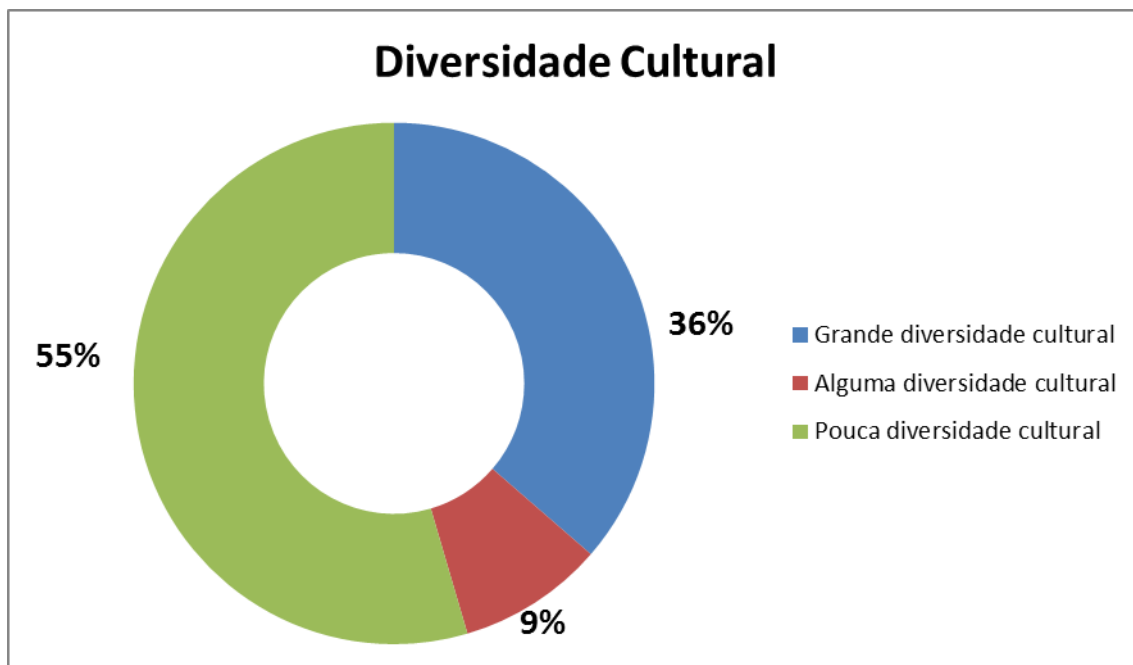
Através do gráfico 1 pode observar-se que a maioria dos directores de turma já o foi em anos anteriores, assim, é possível perceber que a maioria dos directores de turma desta escola já está “familiarizado” com o seu cargo pois não se trata de uma novidade, o que pode ser uma mais-valia para o modo como desempenha as suas funções.

## Caracterização dos alunos



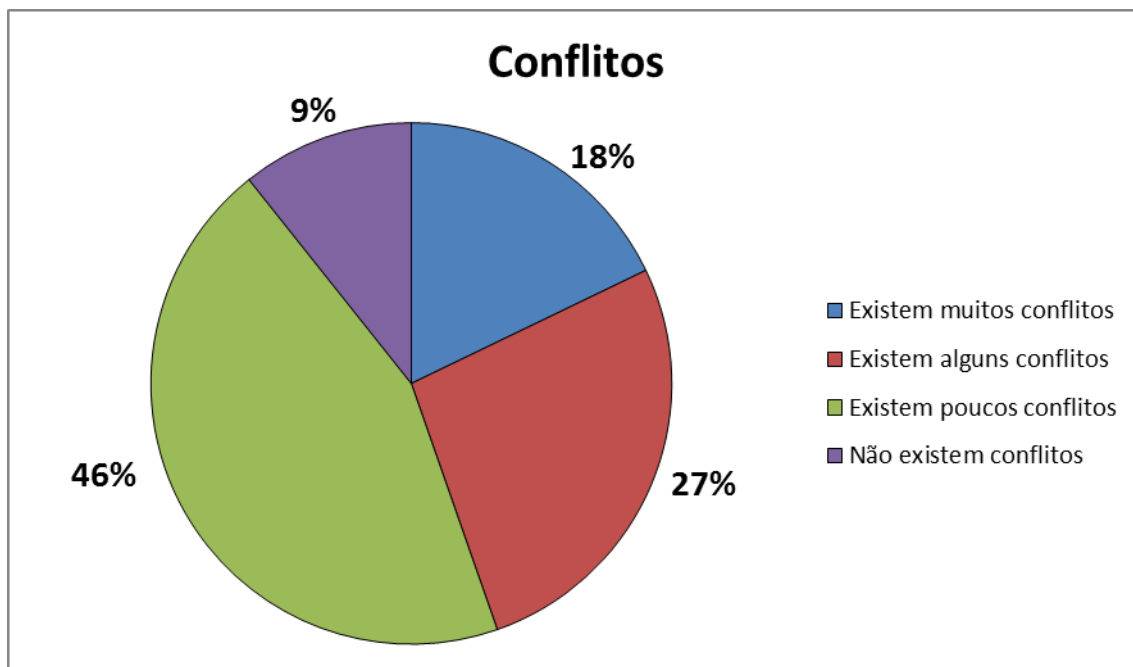
**Gráfico 2 – Condições Socioeconómicas.**

Na análise do gráfico 2, que diz respeito às condições socioeconómicas dos alunos, verifica-se que a maioria encontra-se na categoria média-baixa, havendo também uma pequena percentagem de alunos de classe média e baixa. Não se identificando alunos de classe alta ou média-alta. Este factor está muitas vezes ligado ao conflito, pois as condições socioeconómicas afectam a vida social dos alunos em diversos casos.



**Gráfico 3 – Diversidade Cultural.**

No gráfico 3, as opiniões relativamente à diversidade cultural dividem-se, no entanto a maioria dos directores de turma considera que a diversidade cultural é pouca, o que vai um pouco ao contrário do que se pode observar pela escola, uma vez que, se observa uma grande variedade cultural pelos pátios da escola, e na própria ligação que os alunos têm nos seus grupos. Existem grupos multiculturais formados pelos alunos, como se pode observar pelos corredores e pátios da escola.

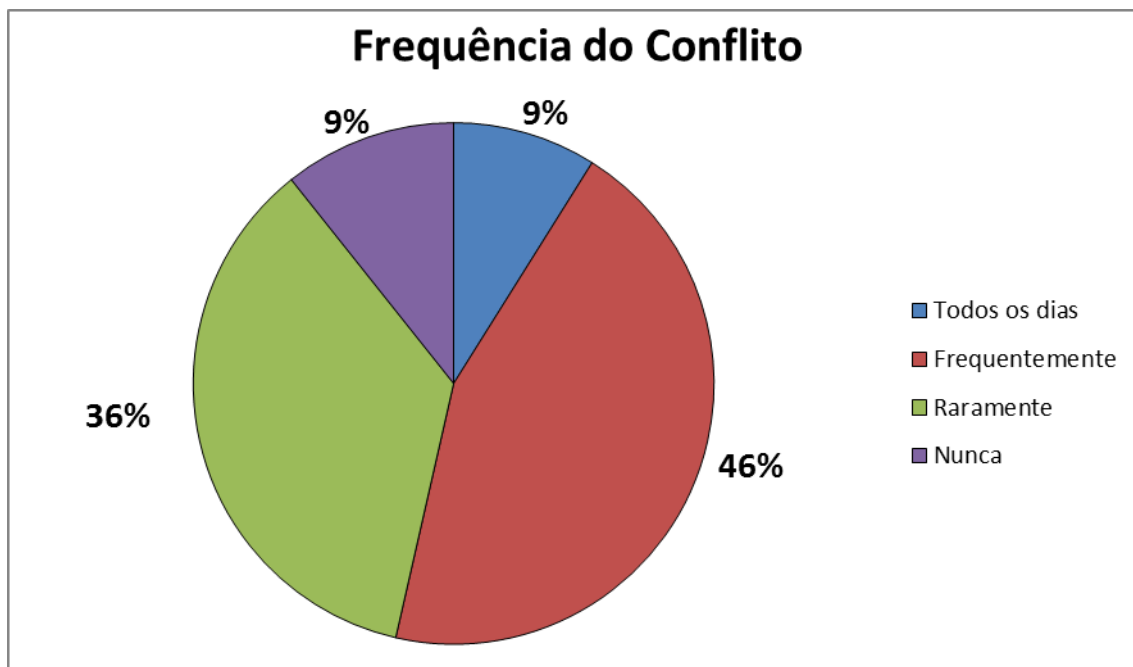


**Gráfico 4 – Conflitos dentro das turmas.**

Os resultados obtidos no gráfico 4 estão em contradição com resultados que seriam esperados, uma vez que, foi efectuado um diagnóstico na escola através de entrevistas, onde a informação correspondia a existência de muitos conflitos diários na escola.

As respostas dadas pelos directores de turma são na maioria de que os conflitos existentes dentro da turma são poucos ou alguns. Apenas uma pequena percentagem de directores de turma responderam que os conflitos eram muitos, e alguns ainda referem que não existem conflitos dentro da turma.

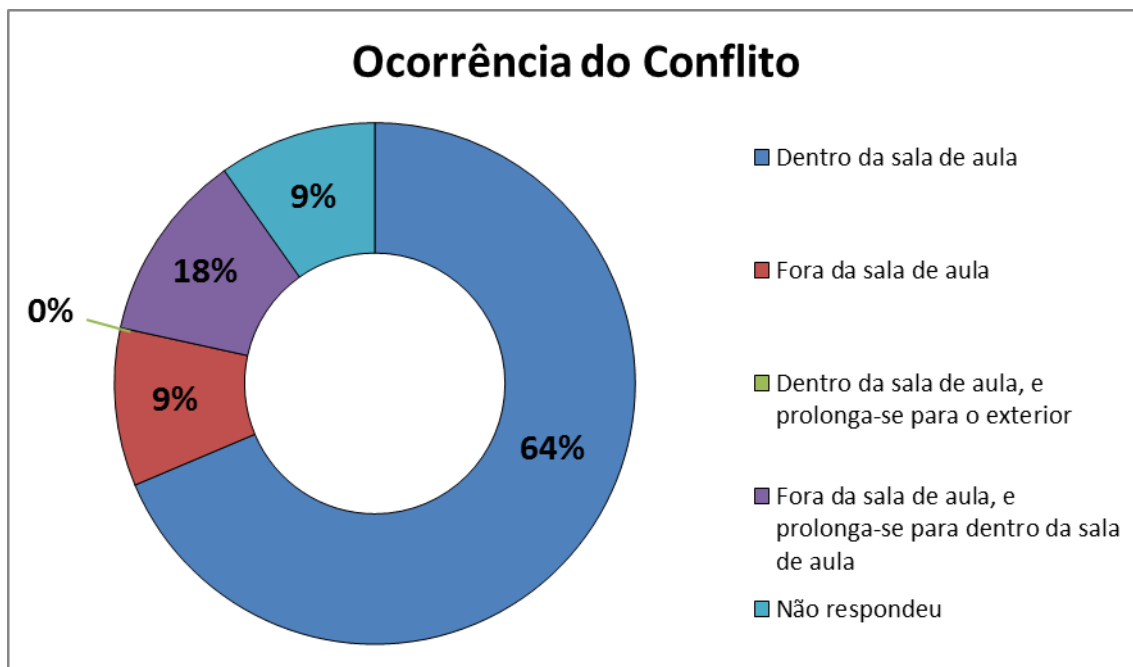
Estes resultados demonstram que muitas vezes os professores tendem a desvalorizar a realidade conflituosa existente dentro da sua turma, e/ou que a definição de conflito nem sempre é igual para todos.



**Gráfico 5 – Frequência do Conflito.**

Como acima foi referido, através do gráfico 5 pode constatar-se que os directores de turma, na sua maioria, disseram que os conflitos existem frequentemente, seguindo-se de uma perspectiva em que ocorrem raramente. Havendo uma percentagem menor que diz que nunca ocorrem conflitos na escola, e com a mesma percentagem alguns dizem que ocorrem todos os dias.

Estas respostas parecem demonstrar que existem turmas muito problemáticas e outras óptimas, sendo que a qualificação das turmas vai de um extremo de bom comportamento ao extremo do mau comportamento.



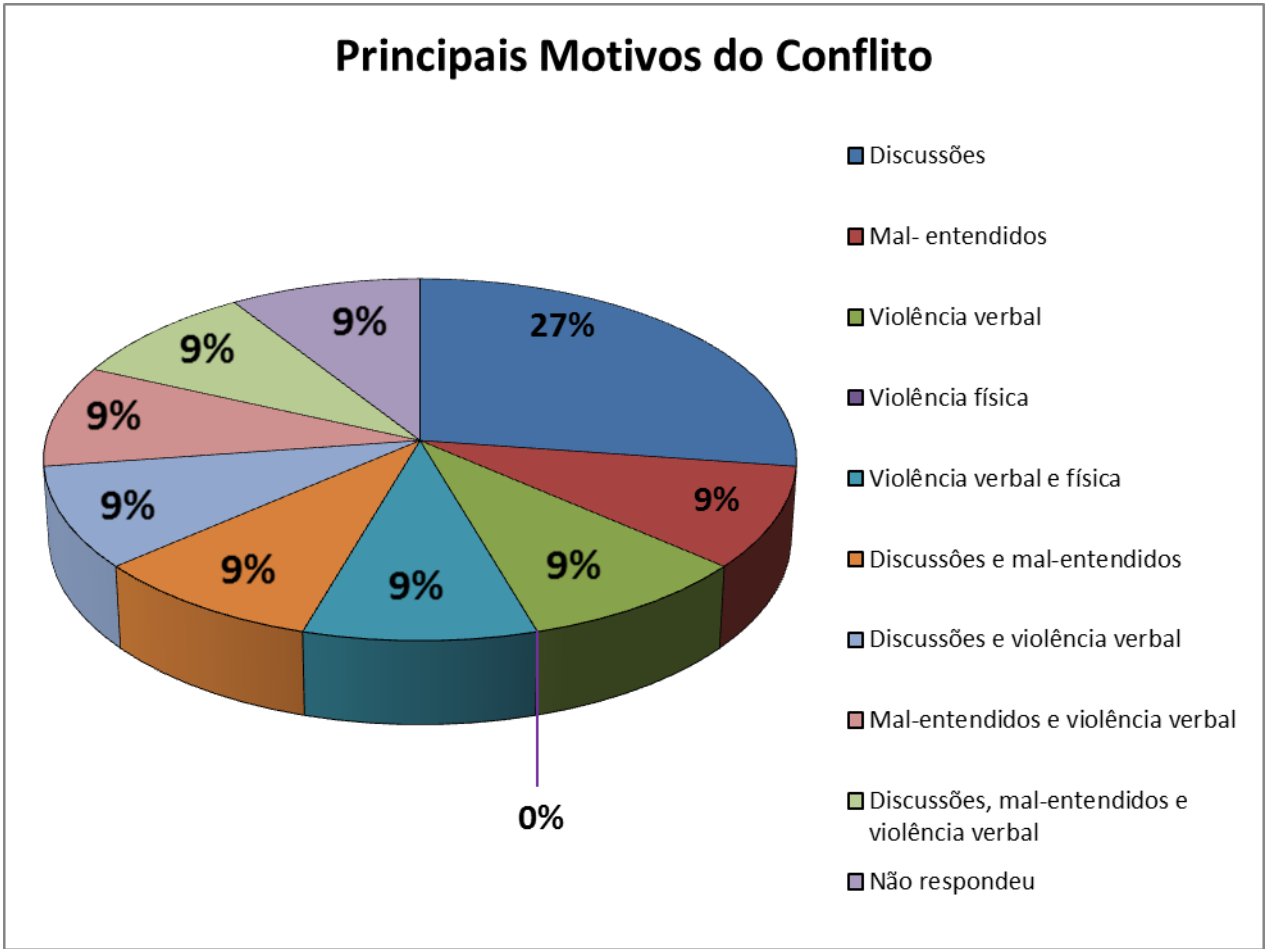
**Gráfico 6 – Ocorrência do conflito.**

As respostas dadas pelos directores de turma à questão do local de ocorrência dos conflitos dividem-se, sendo que a maioria considera que os conflitos ocorrem maioritariamente dentro da sala de aula, seguindo-se logo o fora da sala de aula com continuação para dentro da aula.

Estas respostas poderão ter uma ligação com o motivo de início de conflito, as discussões. As discussões, na sua maioria, terão início nas salas de aula, uma vez que, este é o local onde mais alunos se juntam, o que poderá gerar conflito.

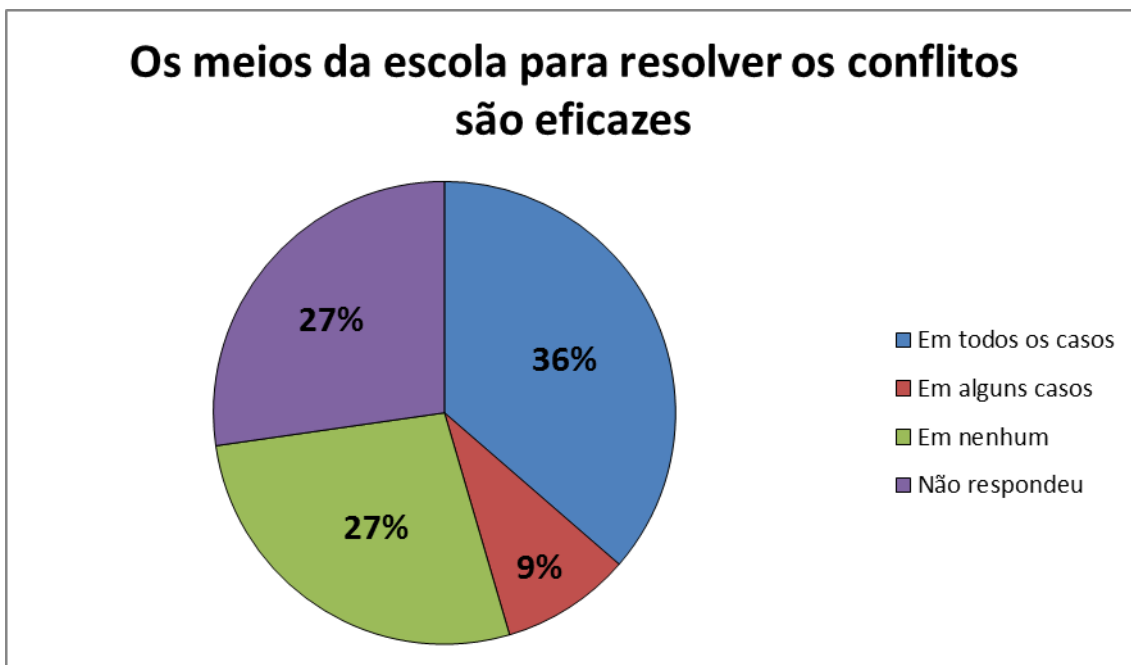
Nos recreios, geralmente, os alunos juntam-se por grupos de afinidade e numa sala de aula estão todos juntos porque fazem parte da mesma turma, assim sendo, a divergência de opiniões, seja entre aluno e aluno seja entre aluno e professor, tem uma tendência para ser maior pois a população turma é um grande grupo social em que não tem necessariamente de existir afinidade. Deste modo, uma pequena troca de ideias poderá gerar um conflito maior quando não travada e resolvida a tempo.





**Gráfico 7 – Principais motivos do conflito.**

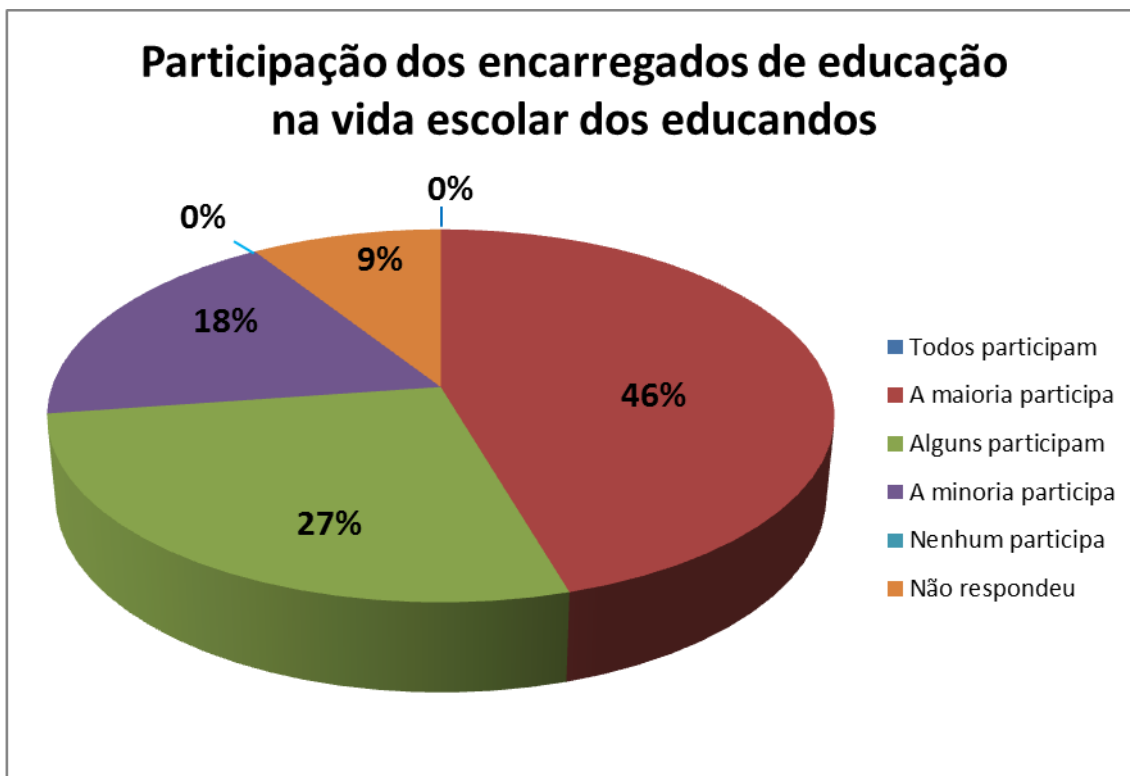
Como acima foi referido a maioria dos motivos de conflito são as discussões, sendo que todos os outros motivos que levam ao conflito têm uma igual percentagem de respostas. As discussões serão o principal motivo de conflito porque as palavras mal entendidas podem criar efeitos contrários aos pretendidos e a troca de opiniões nem sempre é aceite por ambas as partes (falha de comunicação).



**Gráfico 8 – Os meios da escola para resolver os conflitos são eficazes.**

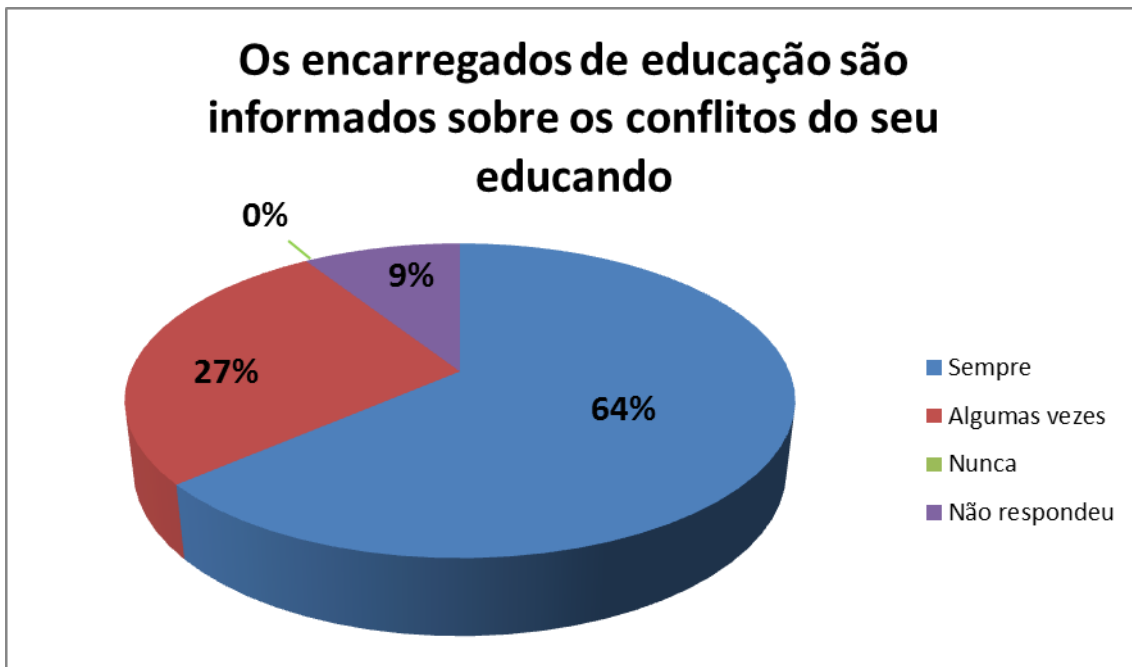
Quanto aos meios disponíveis para resolução de conflitos na escola, as respostas são variadas. A maioria refere que são eficazes em todos os casos, no entanto, com uma grande percentagem encontra-se também o não respondeu à questão, ou que não são eficazes em nenhum caso.

Estas respostas poderão ter sido dadas ou porque a maioria dos conflitos são causados por discussões, e quando não são muito graves o próprio director de turma, ou até mesmo outro professor, consegue resolver o conflito de forma simples e eficaz.



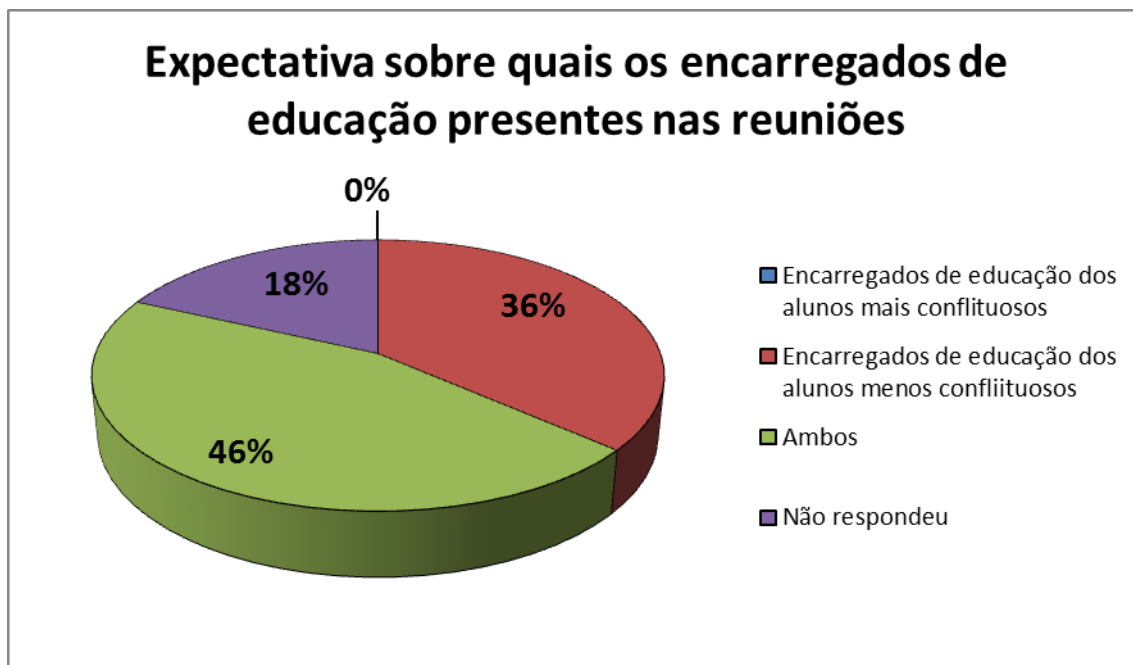
**Gráfico 9 – Participação dos encarregados de educação na vida escolar dos educandos.**

As respostas dadas acerca da participação dos encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos demonstram que na maioria das turmas há a participação dos encarregados de educação na vida escolar dos educandos. O envolvimento destes na vida escolar dos educandos é importante para desenvolver uma saudável relação entre a escola e a família e também para poder fazer a ponte que os alunos necessitam para conseguirem bons resultados escolares. É necessário que se façam parcerias entre ambas as instituições (escola e família) pois são estas que contribuem para o desenvolvimento dos alunos ao longo da vida. Estes resultados poderão ser mais específicos depois de analisadas as participações em actividades por parte dos Encarregados de Educação e das participações em reuniões ao longo do ano lectivo.



**Gráfico 10 – Os encarregados de educação são informados sobre os conflitos do seu educando.**

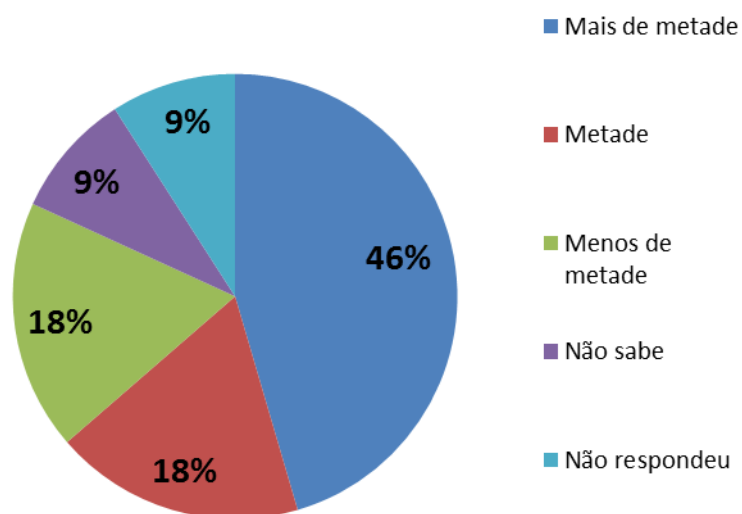
As respostas dadas nesta questão mostram que a maioria das vezes os Encarregados de Educação são avisados dos conflitos dos seus educandos. A resposta “algumas vezes” poderá estar ligada ao grau de conflito, pois em alguns casos quando os conflitos são simples e pouco ou nada graves, não deverá ser necessário o aviso aos Encarregados de Educação. O aviso aos Encarregado de Educação deverá ser então assim realizado de acordo com a gravidade do conflito existente.



**Gráfico 11 – Expectativa sobre quais os encarregados de educação presentes nas reuniões.**

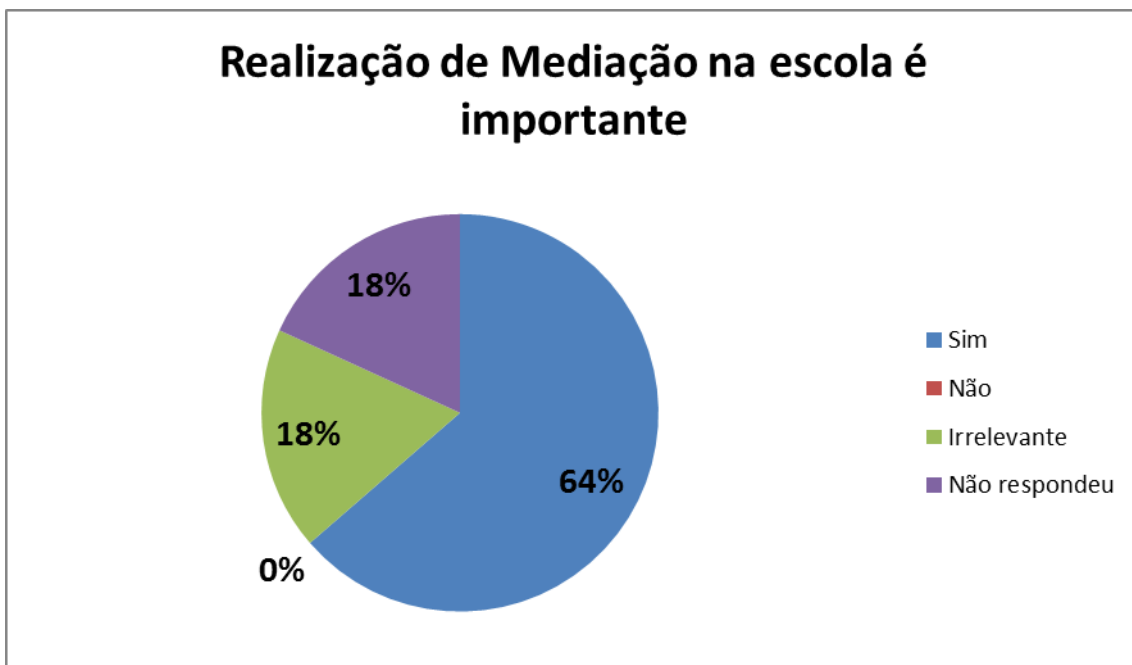
A maioria dos directores de turma considera que os encarregados de educação presentes nas reuniões serão tanto os dos alunos menos conflituosos como os dos alunos mais conflituosos (ambos). Uma outra percentagem significativa de directores de turma espera que sejam os Encarregados de Educação dos alunos menos conflituosos a estarem presentes nas reuniões. Esta resposta não será uma surpresa, uma vez que, existem já estudos que comprovam que os alunos mais conflituosos na maioria são os dos Encarregados de Educação mais ausentes e em que a ligação entre a escola e a família não é tão presente como deveria ser. A maioria destes Encarregados de Educação poderá não ter uma participação activa na vida escolar dos seus educandos por alguns factores associados a questões como a compreensão da importância desta participação, a falta de tempo, e a diferenças culturais que não permitam um tão fácil entendimento e envolvimento na instituição.

## Expectativa sobre o número de encarregados de educação nas reuniões



**Gráfico 12 – Expectativas sobre o número de encarregados de educação nas reuniões.**

A maior parte dos directores de turma considera que a maioria dos encarregados de educação irá estar presentes nas reuniões de turma. Esta resposta está directamente ligada à resposta dada na questão anterior em que a maior percentagem de directores de turma considera que a maioria dos encarregados de educação participa na vida escolar dos seus educandos.



**Gráfico 13 – Realização de Mediação na escola é importante.**

A maioria dos directores de turma considera que a mediação na escola é importante, sendo que alguns também referem que é irrelevante porque a desconhecem ou porque consideram que os recursos existentes são suficientes. Os directores de turma que não responderam à questão poderão igualmente desconhecer quais os pressupostos da mesma ou por considerarem que os recursos de que a escola dispõe são eficazes e por isso não responder à questão colocada.



## Inquérito por questionário aos Alunos

Este questionário faz parte do estágio “Gabinete de Mediação Escolar” que estamos a desenvolver no âmbito do mestrado: Mediação Intercultural – no Instituto da Educação, da Universidade de Lisboa.

Como em todo o questionário **não há respostas correctas ou incorrectas**, pedimos que respondas às questões com toda a sinceridade.

O questionário é totalmente **anónimo**.

Se te enganares em alguma resposta, risca e assinala novamente a opção que pretendes.

MUITO OBRIGADA PELA TUA COLABORAÇÃO

### DADOS RELATIVOS AO ALUNO

- Sexo:  Masculino  Feminino Idade: \_\_\_\_\_
- Com quem vives?
- Pai  Mãe  Madrasta  Padrasto  Irmãos  Avós
- Outros familiares  Outras pessoas  Instituição
- Ano de escolaridade: \_\_\_\_\_
- Desempenhas algum cargo na escola (delegado de turma, subdelegado, representante da associação de estudantes)?
- Sim  Não
- Em caso afirmativo, indica, por favor, qual:
- \_\_\_\_\_
- Desde que estás nesta escola, como tem sido o teu percurso escolar:
- Tenho passado, sem negativas.
- Tenho passado, com negativas.
- Tenho reprovado (especifica o ano ou anos que repetiste): \_\_\_\_\_



1. Indica três palavras que associes a conflito:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

2. Em geral, para ti, o conflito é (assinala com uma cruz a opção que escolheste):

- Sempre negativo
- Habitualmente negativo
- Habitualmente positivo
- Sempre algo positivo
- Outros (especificar):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Indica três conflitos que existem na tua escola e que consideres importantes:

1. \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

4. Em geral, em que momentos ou locais os alunos tratam dos conflitos, que surgem na escola?

1. Habitualmente
2. Várias vezes
3. Poucas vezes
4. Nunca
5. Não sei

	1	2	3	4	5
Nas aulas de Formação					

Cívica					
No decurso das aulas					
Nos recreios / Intervalos					
Na sala de convívio dos alunos					
Em conversas informais (corredores, pátios, etc.)					
No Conselho Executivo					
No decurso do processo disciplinar					
No Gabinete de Apoio ao Aluno ou Outros (especificar):					
_____					
_____					

5. Em geral, na tua escola, como consideras que é a relação entre os professores, alunos, auxiliares de acção educativa e pais / encarregados de educação?

1. Muito boa
2. Boa
3. Regular
4. Má
5. Não sei

	1	2	3	4	5
A relação entre os alunos é					
A relação entre os alunos e o conselho executivo é					
A relação entre os alunos e director de turma é					
A relação entre o director de turma e os restantes professores do conselho de turma é					
A relação entre os alunos e professores é					
A relação entre o director de turma e os pais / encarregados de educação é					
A relação entre auxiliares de acção educativa e alunos é					
A relação entre auxiliares					

de acção educativa e professores é					
A relação entre os professores é					

6. Em geral na tua escola, como consideras que os professores estão a fomentar (desenvolver) as seguintes atitudes / comportamentos?

1. Muito
2. Bastante
3. Pouco
4. Nada

	1	2	3	4
O diálogo entre alunos				
O diálogo entre aluno(s) e professor(es)				
O respeito entre alunos				
O respeito do aluno pelo professor				
O respeito do professor pelo aluno				
A participação dos alunos				
A cooperação entre alunos				
A cooperação entre aluno(s) e professor(es)				
Desenvolvimento da autoestima do aluno				
O convívio entre alunos de culturas diferentes				
A democracia (liberdade de opinião, de associação; de voto, etc.)				
A rejeição da violência				

7. Os alunos na tua escola participam nas actividades que são desenvolvidas para promover a convivência positiva (jogos, torneios, festas, etc.)?

A maior parte dos alunos participa.

Cerca metade dos alunos participa.

Uma minoria dos alunos participa.

8. No caso de considerares que os alunos não participam ou que só participa uma minoria, porque é que achas que isso acontece?

Falta de interesse dos alunos

Falta de tempo ou de momentos para poder participar.

Falta de empenho da parte dos professores.

Actividades dirigidas só a alguns alunos.

Não sei.

Outras (especificar):

\_\_\_\_\_

9. Sabes se existe na tua escola um Regulamento Interno (normas de convivência)?

Sim, e conheço.

Sim, mas não conheço.

Não existe

Não sei.

10. Se a resposta foi positiva, como é que achas que funciona?

Muito bem.

Bem.

Mal.

Muito mal.

Não sei

11. Considerando o que se passa na tua escola, dá a tua opinião, de acordo ou de desacordo, com as seguintes afirmações:

1. Totalmente de acordo
2. De acordo
3. Em desacordo
4. Totalmente em desacordo

	1	2	3	4
O aluno repetente aumenta o número de conflitos nas aulas				
Em geral os alunos que têm más notas provocam mais interrupções nas aulas				
Actualmente os alunos têm todos os direitos e nenhuns deveres				
Em geral, os alunos que produzem actos de indisciplina consecutivamente deveriam ser expulsos da escola				
Em geral, as professoras, em situação de conflito, são mais dialogantes que os professores				
Em geral, há mais conflitos com os professores mais novos				
Em geral, há mais conflitos com as professoras do que com os professores				
O Regulamento Interno é importante para o bom funcionamento da escola				

12. Na tua escola, consideras que a situação de indisciplina (não cumprir as normas, não fazer caso das indicações dos professores, interromper as aulas), por parte dos alunos, é um problema?

- Muito importante.
- Bastante importante.
- Pouco importante.
- Nada importante.

13. Na tua escola, consideras um problema a violência exercida pelos alunos?

- Muito importante.
- Bastante importante.
- Pouco importante.
- Nada importante.

14. Alguma vez sentiste medo na escola (que te ridicularizem, etc.)?

A) Dos professores

- Muitas vezes.
- Algumas vezes.
- Poucas vezes.
- Nunca.

B) Dos colegas:

- Muitas vezes.
- Várias vezes.
- Poucas vezes.
- Nunca.

15. Em geral como te sentes “considerado” na tua escola?

A) **Valorizado pelos professores:**

- Sinto-me valorizado pela maior parte dos professores.
- Sinto-me valorizado por alguns dos professores.
- Sinto-me valorizado por uma minoria dos professores.
- Não me sinto valorizado por nenhum dos professores.

B) **Valorizado pelos colegas:**

- Sinto-me valorizado pela maior parte dos colegas.

Sinto-me valorizado por alguns dos colegas.

Sinto-me valorizado por uma minoria dos colegas.

Não me sinto valorizado por nenhum dos colegas.

**C) Rejeitado pelos professores:**

Sinto-me rejeitado pela maior parte dos professores.

Sinto-me rejeitado por alguns dos professores.

Sinto-me rejeitado por uma minoria dos professores.

Não me sinto rejeitado por nenhum dos professores.

**B) Rejeitado pelos colegas:**

Sinto-me rejeitado pela maior parte dos colegas.

Sinto-me rejeitado por alguns dos colegas.

Sinto-me rejeitado por uma minoria dos colegas.

Não me sinto rejeitado por nenhum dos colegas.

16. Considerando o modo como convives com os teus colegas na escola, como te consideras:

Respeito os meus colegas em geral.

Sou bom amigo para alguns dos meus colegas.

Às vezes não tenho paciência e agrido os meus colegas.

Muitas vezes resolvo os conflitos com os meus colegas recorrendo à violência física.

Muitas vezes sou agredido pelos meus colegas.

Não tenho amigos.

17. Gostarias de aprender a resolver os conflitos de forma não violenta?

Sim.

Não.

Não sei.



## Inquérito por questionário aos Encarregados de Educação

Este questionário insere-se no projecto “Gabinete de Mediação Escolar”, em curso na Escola Básica São Vicente - Telheiras, e é enquadrado no âmbito do estágio do mestrado: Educação Intercultural, do Instituto da Educação, da Universidade de Lisboa.

Com as questões que se seguem gostaríamos de recolher informações sobre a relação escola família.

Neste questionário **não há respostas correctas ou incorrectas**, pelo que lhe pedimos que responda às questões com toda a sinceridade. O questionário é totalmente **anónimo**.

Se se enganar em alguma resposta, risque e assinale novamente a opção pretendida.

### DADOS RELATIVOS AO ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO

**1. Sexo:**

- Feminino
- Masculino

**2. Nacionalidade:**

\_\_\_\_\_

**3. Naturalidade:**

\_\_\_\_\_

**4. Idade:**

- Até 29 anos
- Entre 30 e 39
- Entre 40 e 49
- 50 ou mais

**5. Estado Civil:**

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Viúvo(a)
- Divorciado(a)

**6. Grau de parentesco em relação ao aluno:**

- Pai
- Mãe
- Avô
- Avó
- Irmão
- Irmã
- Outro?

\_\_\_\_\_

**7. Habilitações literárias**

- 4ºano de escolaridade (antiga 4ª classe) ou menos
- 6ºano de escolaridade (antigo ciclo preparatório)

- 9ºano de escolaridade (antigo 5ºano)
- 11ºano de escolaridade (antigo 7ºano) ou 12ºano
- Curso médio ou superior

**8. Situação Profissional:**

- Funcionário Público
- Trabalhador por conta própria sem empregados
- Trabalhador por conta de outrem no sector privado
- Patrão/ Empresário com empregados
- Doméstico

- Desempregado  Outra Situação  
 Reformado

## DADOS RELATIVOS AO ALUNO DE QUEM É ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO

### 1. Idade do aluno:

- 9 a 12 anos  
 13 a 15 anos  
 Mais de 15 anos

### 2. Ano de escolaridade que o aluno frequenta?

- 5ºano  
 6ºano  
 7ºano  
 8ºano  
 9ºano  
 CEF (Curso de Educação Formação)

### 3. Qual é a disciplina favorita do seu educando? \_\_\_\_\_

## DADOS RELATIVOS A RELAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA

### 1. Conhece a Escola de seu educando?

- Conheço muito bem  
 Conheço bem  
 Conheço suficientemente  
 Conheço mal  
 Conheço muito mal

### 2. Considera que as reuniões de pais são importantes no desenvolvimento do seu educando?

- Sim  
 Não

Porquê?

---

---

---

### 3. Que periodicidade julga que deveriam ter?

---

---

---

### 4. Quais os pontos positivos das reuniões dentro das escolas?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

- Oportunidade de conhecer a escola; os professores, etc.  
 Compreensão de como posso ajudar o meu educando  
 Conhecer os problemas do meu educando  
 Perceber a evolução das aprendizagens e comportamentos do meu educando  
 Outro

---

---

### 5. Quais os pontos negativos das reuniões dentro das escolas que o/a incomodam mais?

(Pode seleccionar mais do que uma opção)

- Atrasos nas reuniões  
 Falta retorno, a informação que recebo é insuficiente  
 Horário das reuniões

- Dificuldades de comunicação com os professores \_\_\_\_\_
- Conflitualidade \_\_\_\_\_
- Outros?

**6. Na sua opinião, a escola em geral, serve para que o aluno?**

Assinale com X uma alternativa em cada linha.

	Discordo totalmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
6.1-Adquira conhecimentos					
6.2- Adquira regras de disciplina					
6.3- Adquira valores necessários para a vida					
6.4.Desenvolva o interesse por continuar a aprender ao longo da vida					
6.5.Desenvolva actividades como desporto, teatro, passeios, etc.					
6.6- Aprenda a estar e a conviver					
6.7- Conheça as matérias dadas nas disciplinas					
6.8- Se prepare para a vida profissional					
6.9. Aprendam a reconhecer o valor da sua cultura					

**7. Os professores do meu educando:**

Assinale com X uma alternativa em cada linha.

	Discordo totalmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
7.1-Esforçam-se para que tudo corra bem					
7.2-São competentes					
7.3-São exigentes e desenvolvem nos alunos hábitos de trabalho					
7.4-Mantêm a disciplina					
7.5-Avaliam de modo justo e correcto					

7.6 Têm uma relação conflituosa com os alunos					
7.7. Esforçam-se por atender à diversidade cultural dos alunos					

**8. Indique a sua opinião sobre cada uma das seguintes afirmações:**

Assinale com X uma alternativa em cada linha.

	Discordo totalmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
8.1- A escola dá a conhecer aos pais a sua organização					
8.2- Conheço o regulamento da escola (faltas, regras da escola, etc.)					
8.3 - O director de turma mantém-me informado sobre o meu educando					
8.4 - Só me desloco à escola quando sou convocado					
8.5 - Geralmente os contactos com o director de turma são feitos para se falar das notas ou do comportamento do meu educando					

**9. A minha colaboração na escola consiste em:**

Assinale com X uma alternativa em cada linha.

	Sempre ou quase sempre	Frequentemente	Algumas vezes	Poucas vezes	Nunca
9.1-Participar em reuniões com os pais da turma do meu educando					
9.2-Participar nas reuniões da associação de pais					



9.3-Ajudar nos estudos e trabalhos de casa					
9.4- Vigiar os cadernos,					
9.5 – Perguntar quando há testes					
9.6- Ir à escola quando sou convocado					
9.7 - Usar a caderneta para comunicar com os professores					
9.8 - Dar a entender ao meu educando que aquilo que a escola é muito útil para a vida					
9.9 - Participar em festas e outras formas de convívio					
9.10 - Participar em actividades extracurriculares					
9.11 - Desenvolver actividades na sala de aula					
9.12 - Utilizar recursos de apoio ao estudo produzidos pelos professores					
9.13 - Propor actividades					

**10. Acha importante a participação da Família na escola?**

- Muito importante
- Importante
- Pouco importante
- Nada importante

**11. Na sua opinião o que leva alguns encarregados de educação a participarem pouco da vida escolar do seu educando?**

Assinale com X uma alternativa em cada linha.

	Discordo totalmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
11.1- Falta de hábitos de participação dos encarregados de educação					
11.2- Falta de interesse dos encarregados de educação					

11.3- Pouca disponibilidade/tempo dos encarregados de educação					
11.4- Poucas habilitações escolares dos encarregados de educação					
11.5. Os encarregados de educação sentem que as suas propostas não são atendidas					
11.6- Os encarregados de educação desconhecem os seus direitos e deveres					
11.7- Os encarregados de educação têm receio dos conflitos que possam surgir					
11.8 - Os encarregados de educação não são estimulados a participar					
11.9 - Os encarregados de educação sentem dificuldades de comunicação da escola com eles					
11.10 - Os encarregados de educação sentem que não são valorizados					

**12. Acha importante que a escola estimule os encarregados de educação/familiares a participarem mais na vida escolar do educando?**

- É muito importante
- É importante
- Irrelevante
- Pouco importante
- Nada importante

**13. Na sua opinião, o que a escola deveria fazer para estimular a participação dos encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos?**

---



---



---

**14. Que outras iniciativas relevantes, que envolvessem a colaboração entre os encarregados de educação e a escola, gostaria de propor?**

---

---

---

**15. Tem disponibilidade para uma maior participação na vida escolar do seu educando?**

- Sim
- Não

**15.1. Se respondeu não, qual o principal motivo?**

---

**Muito Obrigada pela sua Colaboração!**

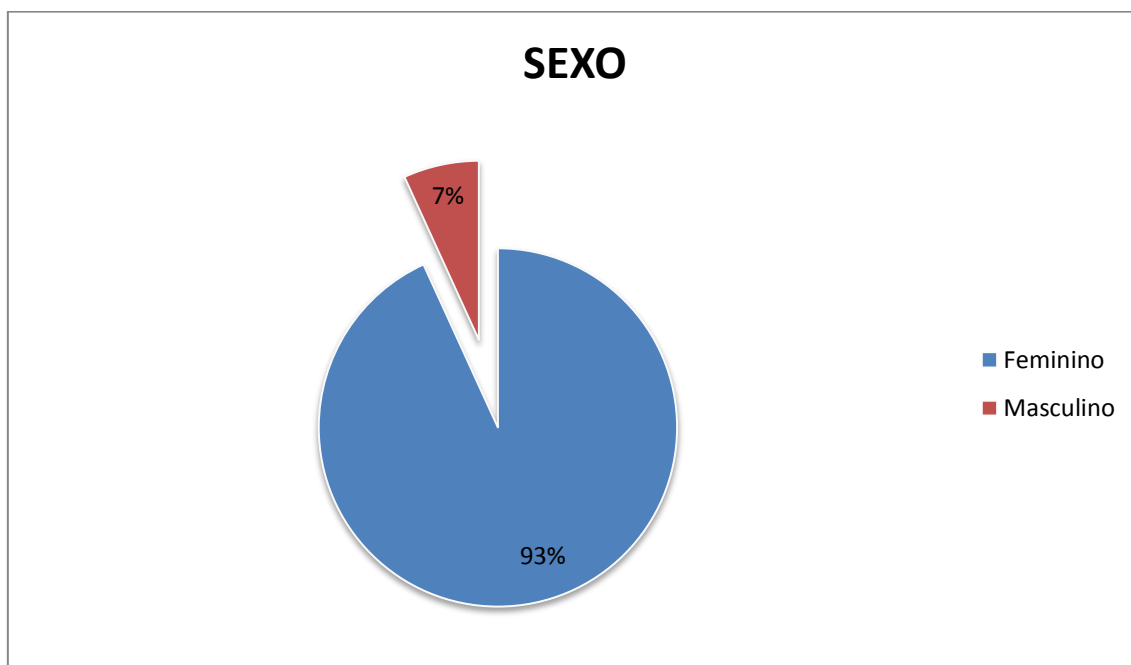
## Análise dos Questionários aos Encarregados de Educação

O questionário realizado aos Encarregados de Educação teve como objectivo recolher informações para o Gabinete de Mediação Escolar sobre os encarregados de educação, os alunos, e a relação escola-família. Obrigado pela colaboração!

### Amostra:

<b>Inicial</b>	<b>200</b>
<b>Final</b>	<b>44</b>

### **DADOS RELATIVOS AO ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO**



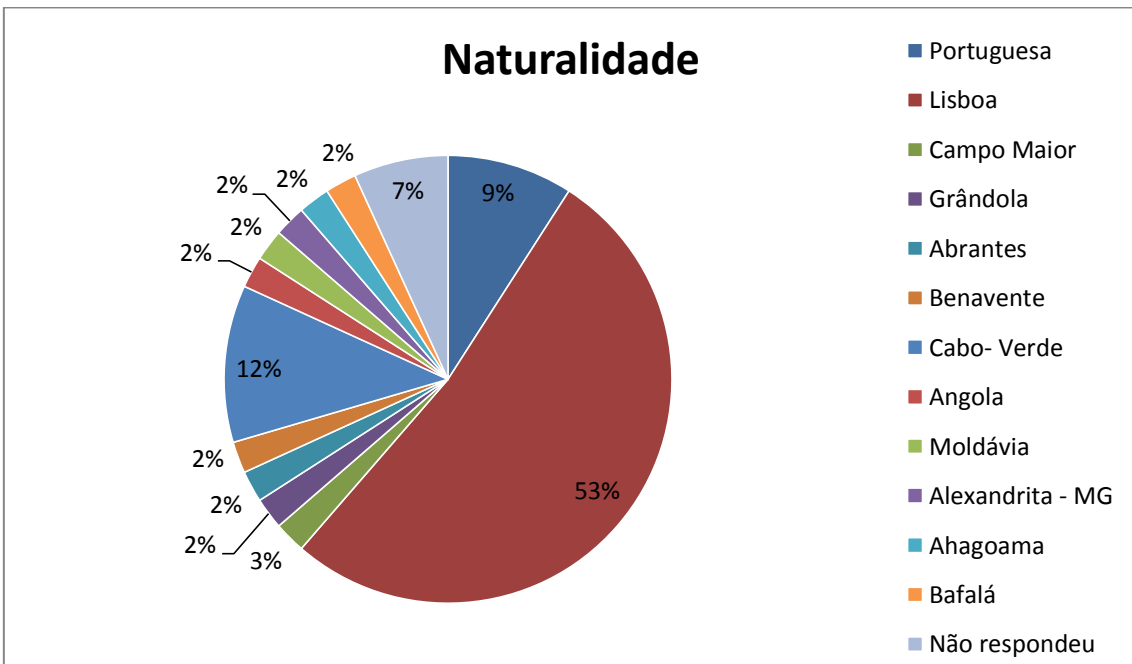
**Gráfico I – Sexo dos encarregados de educação**

Através do gráfico I, verifica-se que a maioria dos encarregados de educação é do sexo feminino.



**Gráfico II – Nacionalidades**

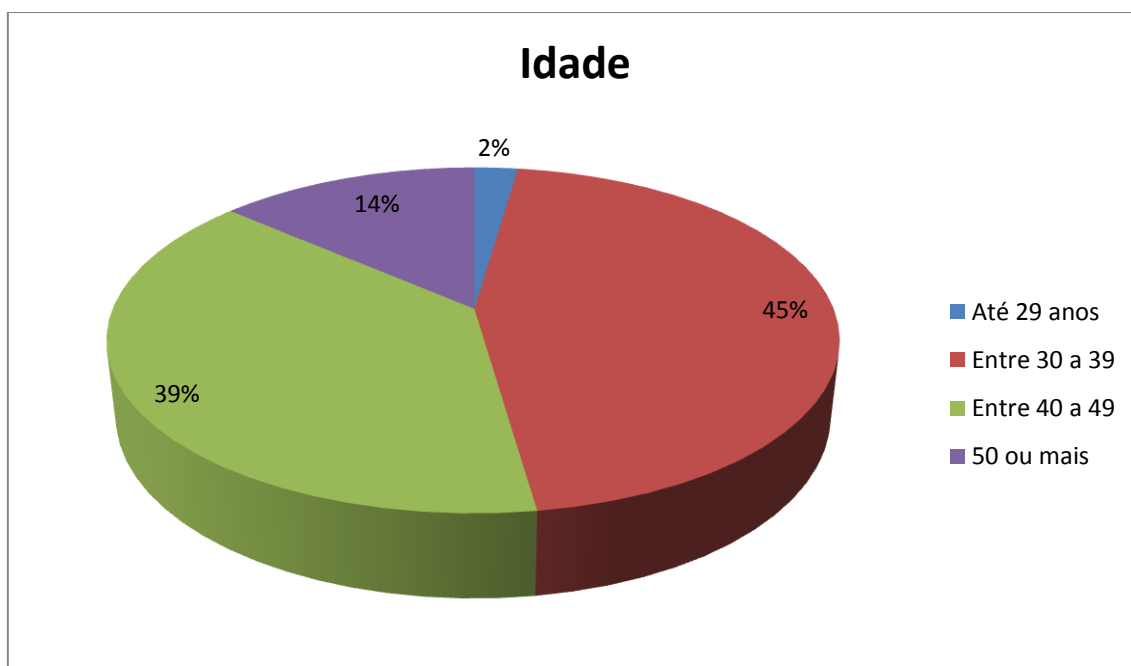
Através do gráfico II pode constatar-se que a maioria dos encarregados de educação é de nacionalidade portuguesa, havendo uma percentagem de 14% de outras nacionalidades.



**Gráfico III – Naturalidade**

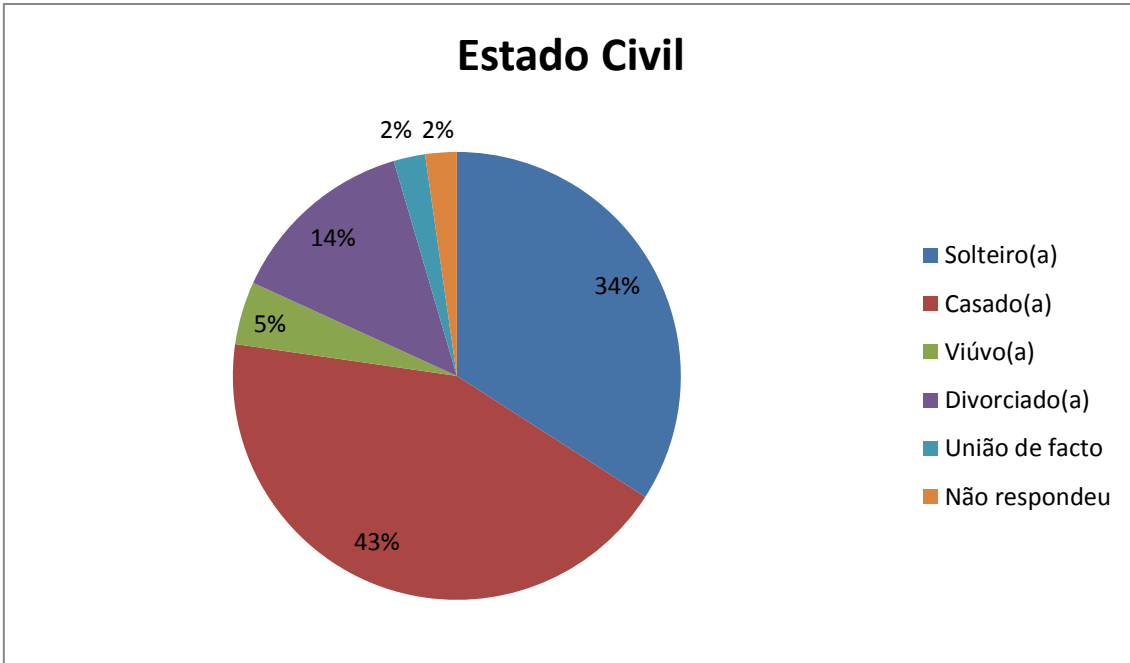
No gráfico III pode constatar-se que existe uma grande variedade no que respeita a Naturalidade dos encarregados de educação, sendo que existe uma grande parte, 53%

dos encarregados de educação, são naturais de Lisboa, seguida de uma percentagem de 12% de naturalidade cabo-verdiana.



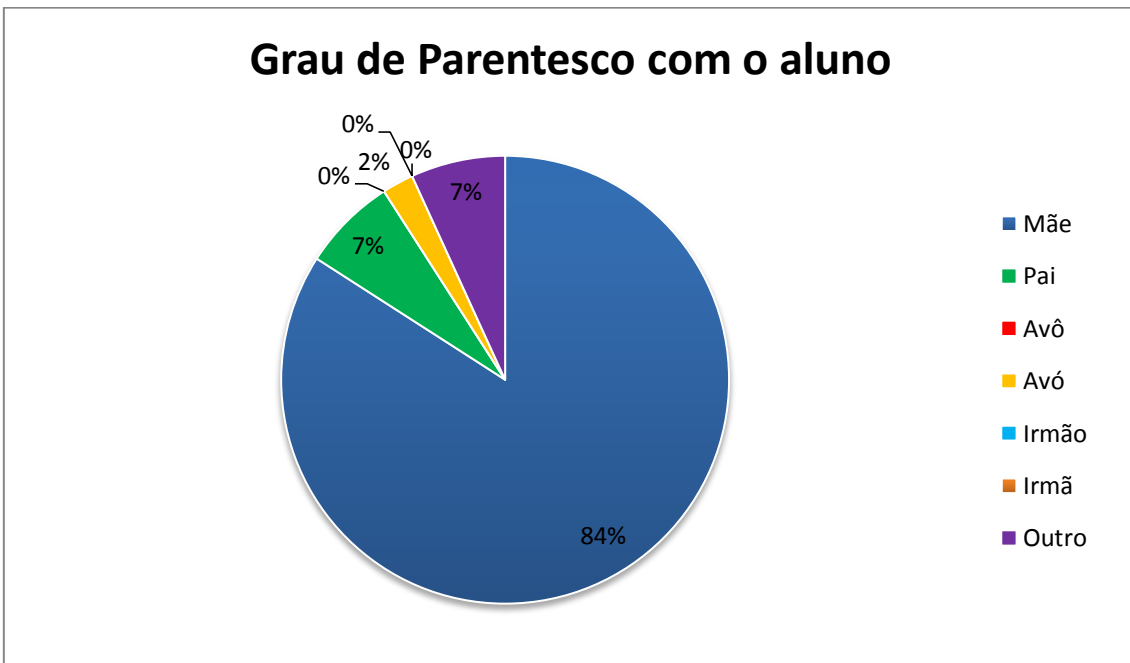
**Gráfico IV – Idade dos Encarregados de Educação**

Pelo gráfico IV podemos ver que há uma variedade de idades dos encarregados de educação, estando a maioria dos encarregados de educação com idades compreendidas entre os 30 e os 39 anos. Com uma percentagem muito próxima seguem-se os encarregados de educação com idades compreendidas entre os 40 e os 49 anos, com 14% encarregados de educação com idades superiores a 50 anos e com a menor percentagem encontram-se os encarregados de educação mais novos, até 29 anos.



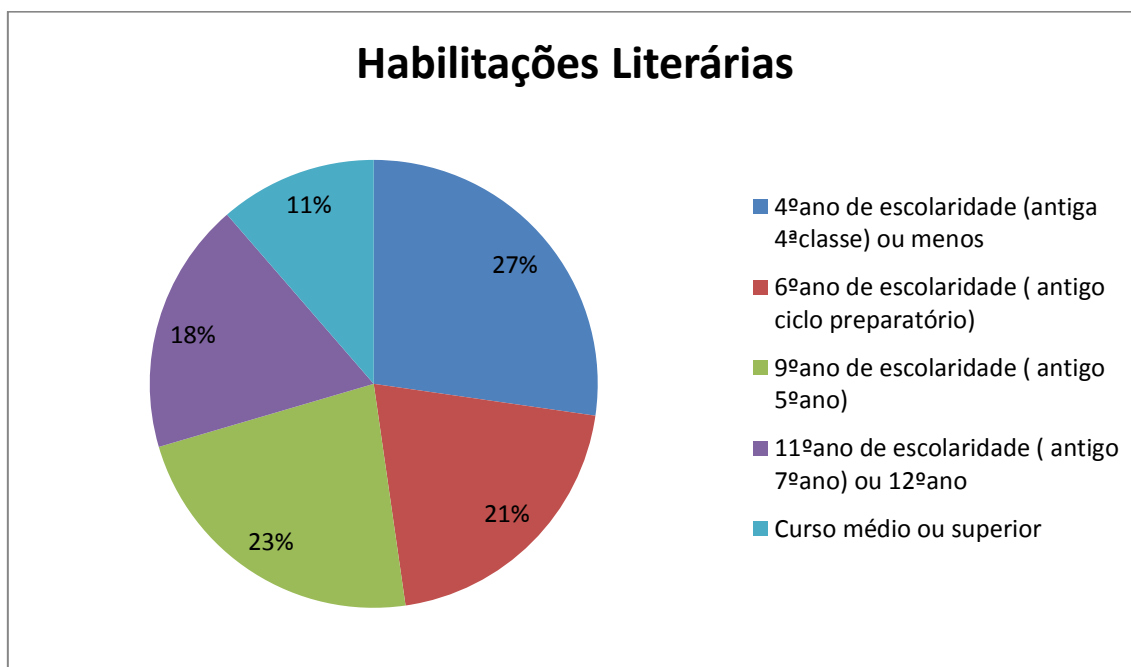
**Gráfico V – Estado Civil**

No gráfico em cima pode verificar-se que a maior parte dos encarregados de educação estão casados. No entanto existe uma percentagem significativa de solteiros (34%), seguidos de divorciados, viúvos, e com uma percentagem mais pequena (2%), uma união de facto e não respondeu à questão.



**Gráfico VI – Grau de Parentesco**

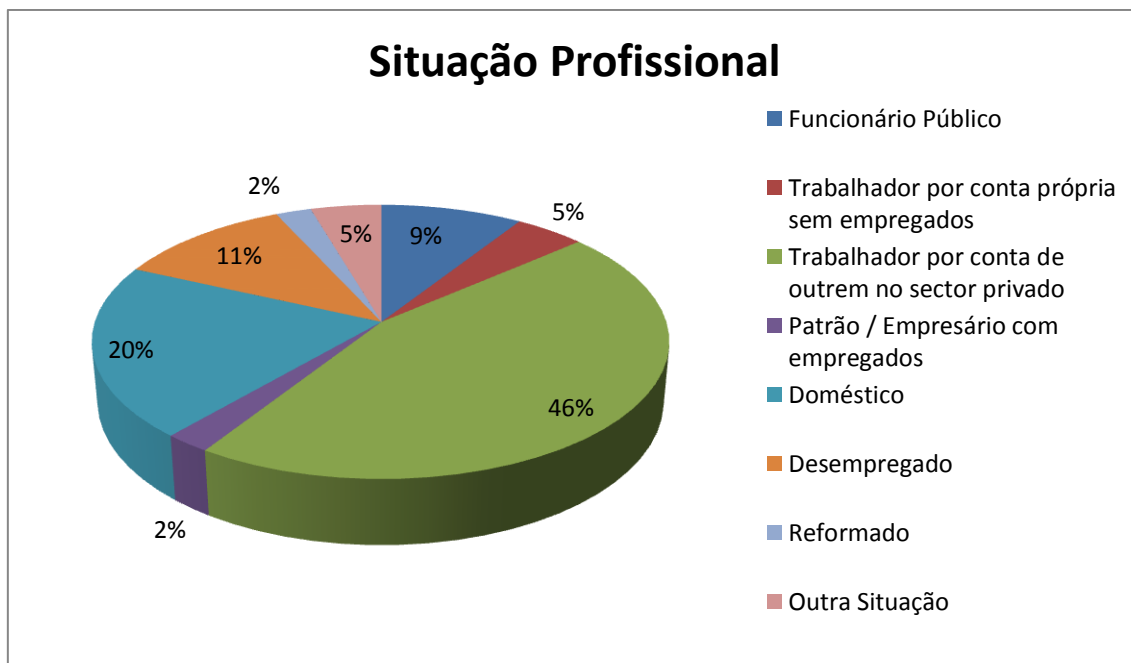
Sendo a maioria dos encarregados de educação do sexo feminino, pode constatar-se no gráfico em cima, gráfico VI, que o grau de parentesco com o aluno que mais se encontra é o de mãe com 84%, logo seguido do de pai e outros, ambos com 7% e da Avó com 2%. Não existindo entre os inquiridos encarregados de educação com grau de parentesco de irmão ou irmã.



**Gráfico VII – Habilitações Literárias do Encarregados de Educação**

Como se pode constatar através do Gráfico VII, no que diz respeito as habilitações literárias dos encarregados de educação estas encontram-se repartidas. Apresentando maior percentagem (27%) os encarregados de educação que têm o 4º ano de escolaridade (antiga 4ª classe) ou menos, seguindo-se os encarregados de educação que possuem o 9º ano de escolaridade (antigo 5º ano), os do 6º ano (antigo ciclo preparatório), os que têm o 11º ano de escolaridade (antigo 7º ano) ou 12º ano e como menor percentagem aparecem os encarregados de educação com habilitações literárias de curso médio ou superior.

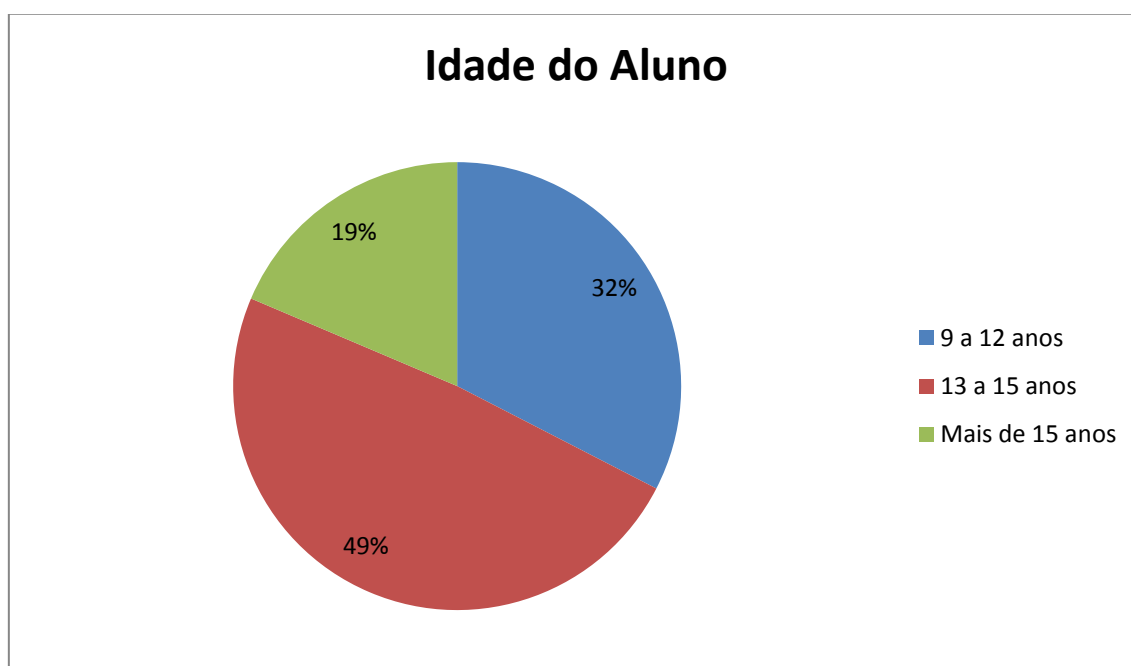




**Gráfico VIII – Situação Profissional dos encarregados de educação**

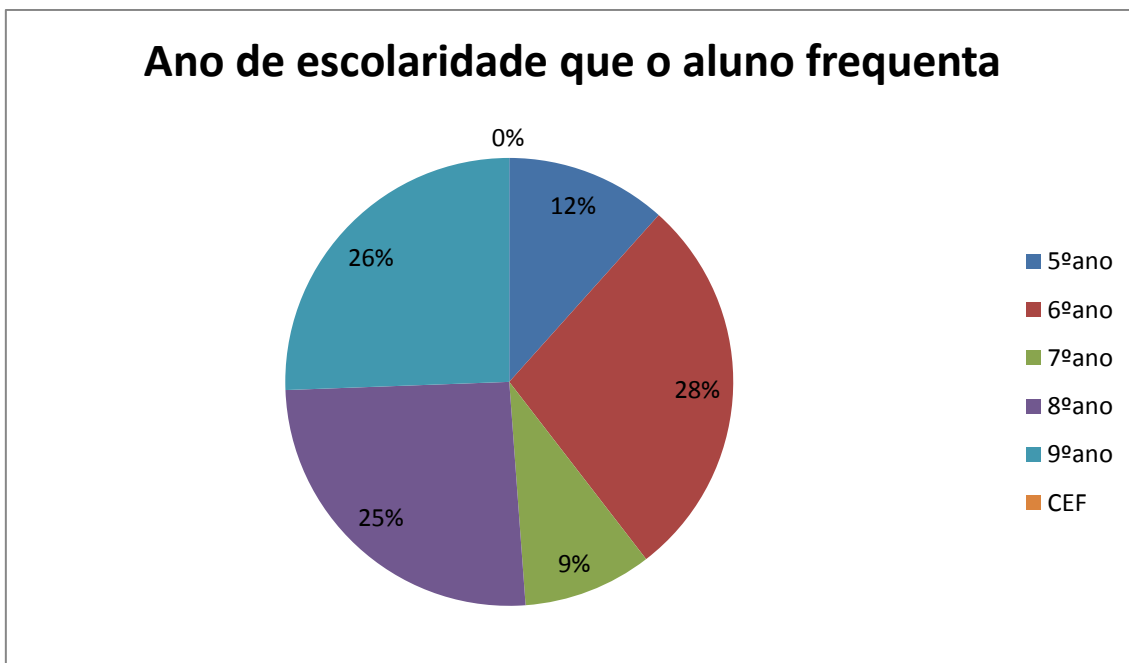
Pelo gráfico VIII pode verificar-se que a maioria dos encarregados de educação trabalha por conta de outrem no sector privado, seguindo-se com 20% os Domésticos, 11% os Desempregados, 9% Funcionários Públicos, 5% outras situações, 2% Reformado. Como se pode constatar há uma grande parte de Domésticos, o que pode apontar para uma maior possibilidade de participação desses encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos.

## DADOS RELATIVOS AO ALUNO DE QUEM É ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO



**Gráfico I – Idade do Alunos**

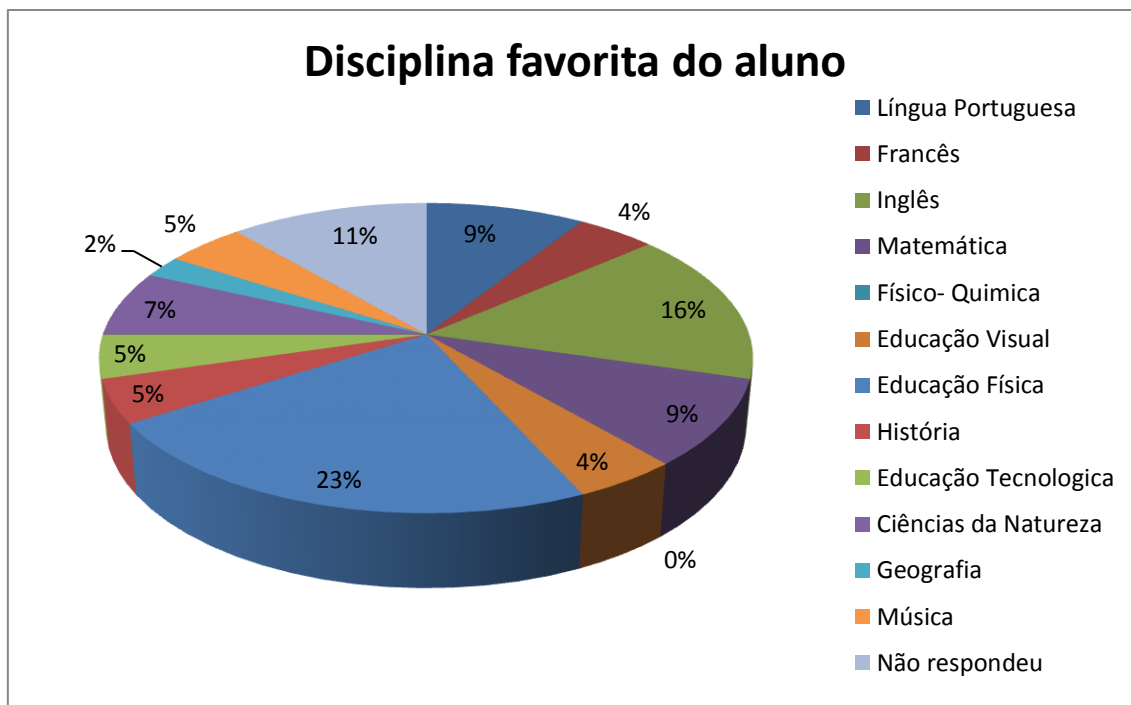
Através do gráfico I pode verificar-se que a maior parte dos encarregados de educação tem educandos na escola com idades compreendidas entre os 13 e os 15 anos, logo a seguir temos a facha etária dos alunos entre os 9 e os 12 anos, o que faz todo o sentido visto o questionário ser aplicado aos encarregados de educação de alunos do 2º e 3º ciclos. Mas também podemos constatar que existe uma percentagem significativa de 19% que tem idade superior aos 15 anos de idade, o que pode revelar algum insucesso escolar desses alunos.



**Gráfico II – Ano de escolaridade do aluno**

Analisando o gráfico I e II, podemos afirmar que:

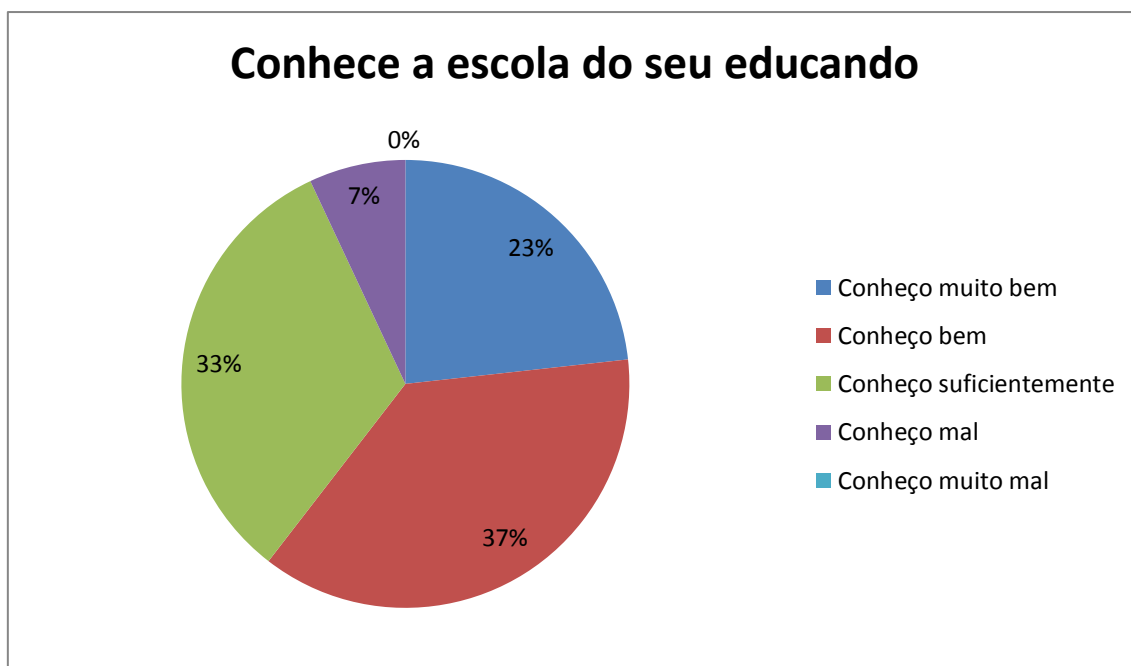
- Dos 32% alunos que tem idades compreendidas entre os 9 e os 12 anos, 5 frequentam o 5ºano, 7 frequentam o 6ºano e 2 frequentam o 7ºano;
- Dos 49% alunos que tem idades compreendidas entre os 13 e os 15 anos, 5 frequentam o 6ºano, 2 frequentam o 7ºano, 9 frequentam o 8ºano e 5 frequentam o 9ºano;
- Dos 19% alunos que tem idade superior a 15 anos, 2 frequentam o 8ºano e 6 frequentam o 9ºano.



**Gráfico III – Disciplina Favorita**

Através do gráfico III pode observar-se que, embora exista uma grande variedade na opinião dos encarregados de educação, a disciplina favorita apontada para a maioria dos alunos é, com uma percentagem de 23%, a educação física.

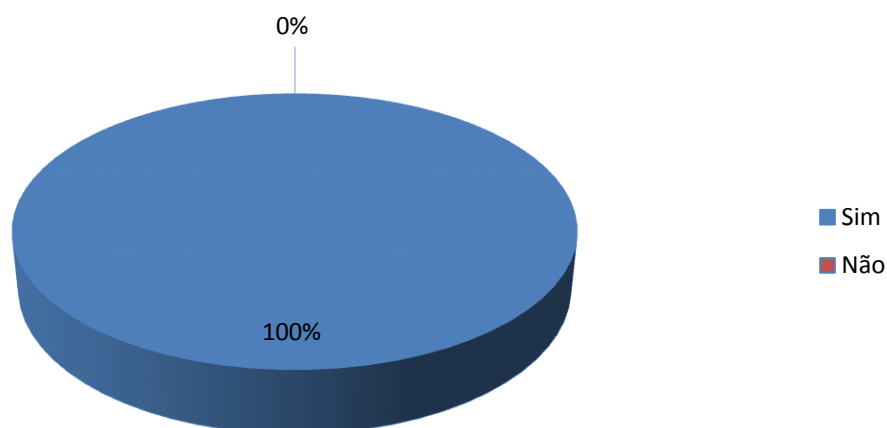
## DADOS RELATIVOS A RELAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA



**Gráfico I – Conhece a escola do seu educando**

Apesar de a maioria dos encarregados de educação dizer conhecer bem a escola (37%), seguindo-se a percentagem de 33% e 23% que diz conhecer o suficiente e conhecer muito bem a escola, é de notar que o conhecimento mal tem uma percentagem de 7%. E então surge a questão, será isto uma consequência da relação escola-família?

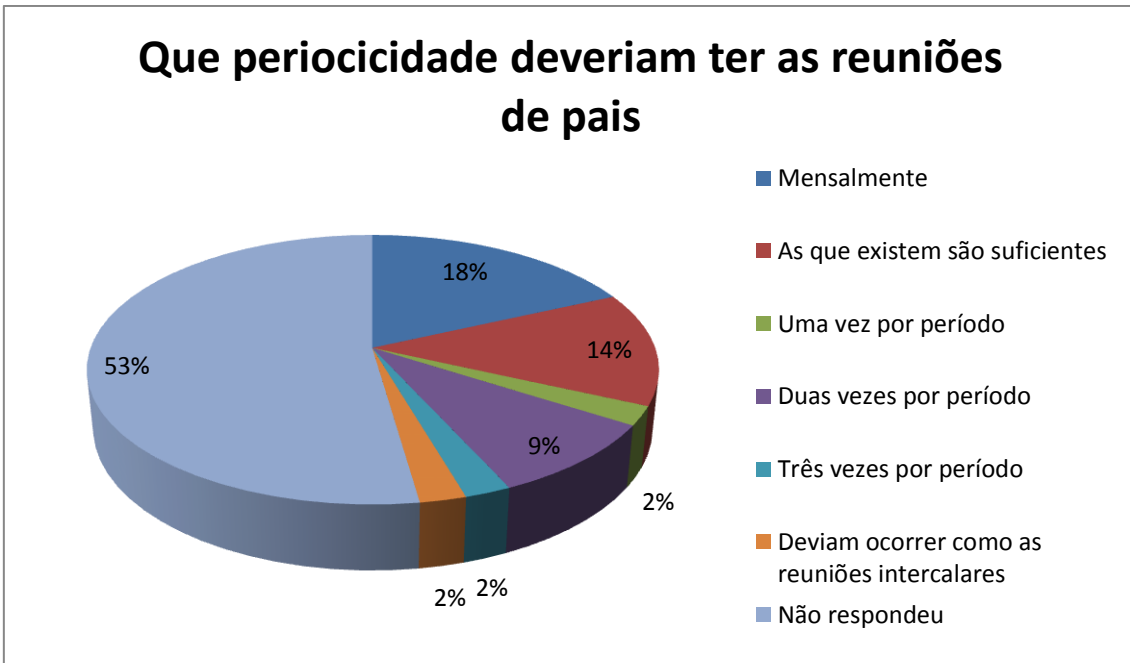
## As reuniões de Pais são importantes para o desenvolvimento do aluno



### Gráfico II – Reuniões de Pais

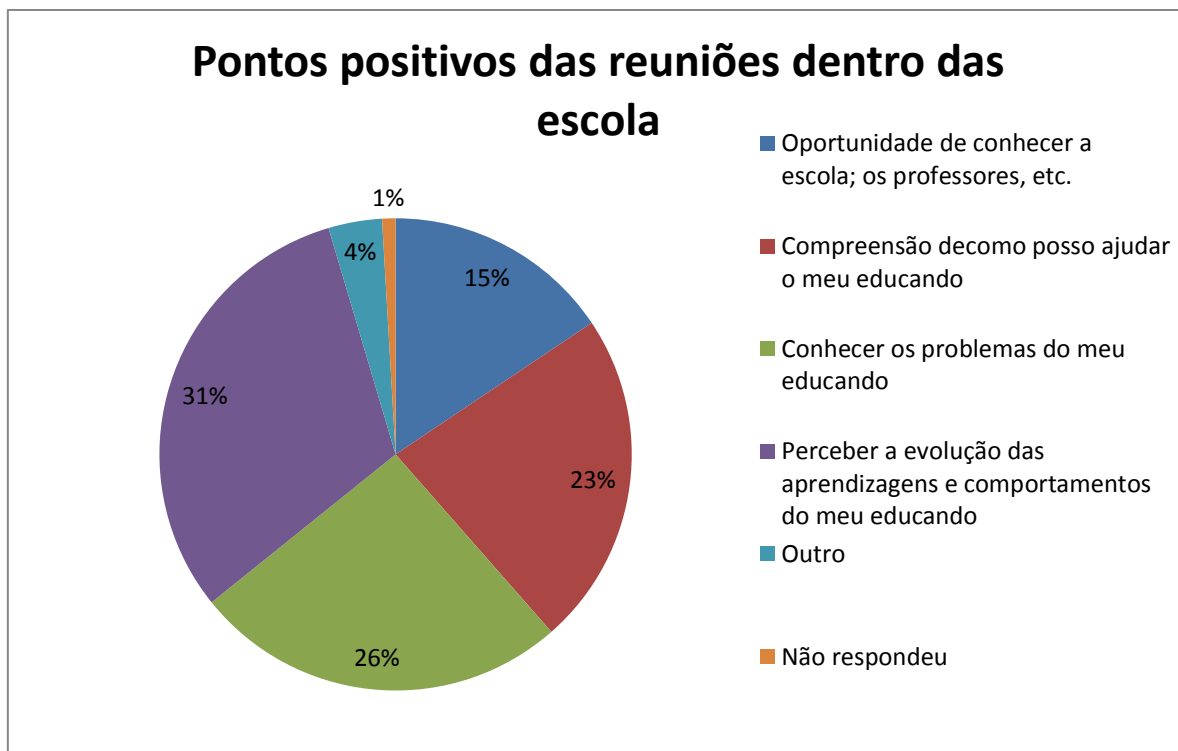
Aqui os resultados não deixam qualquer dúvida, a totalidade dos encarregados de educação encara as reuniões de pais como sendo algo importante para o desenvolvimento do aluno. Em baixo segue-se uma lista do porquê dessa importância para os encarregados de educação:

- Informação sobre o desenvolvimento curricular;
- Exposição de problemas existentes;
- Para os encarregados de educação acompanharem os estudos do educando;
- Os encarregados de educação recebem informação que em casa os educandos não contam;
- Uma maneira de acompanhar o processo de aprendizagem e crescimento do educando;
- Para saber como ajudar o meu educando;
- Ter um melhor conhecimento do aproveitamento escolar e comportamento do aluno;
- Para se estabelecerem estratégias de trabalho em conjunto;
- O facto de os encarregados de educação comparecerem nessas reuniões, ajuda os educandos a ter mais responsabilidades na vida escolar;
- E muitos encarregados de educação dizem que assim os educandos sabem que eles vão saber tudo sobre eles na escola (sentimento de medo)



**Gráfico III – Periodicidade das reuniões de pais**

Como se pode verificar mais de metade dos encarregados de educação não respondeu a questão. Contudo, dos que responderam, a percentagem mais alta foi de 18%, e estes encarregados de educação pensam que as reuniões de pais deveriam ser mensais e em horário pós-laboral. Seguindo-se a percentagem de 14% que diz que as que existem são suficientes. Os restantes dividem-se entre duas vezes por período, três vezes por período ou deviam ocorrer como as reuniões intercalares.

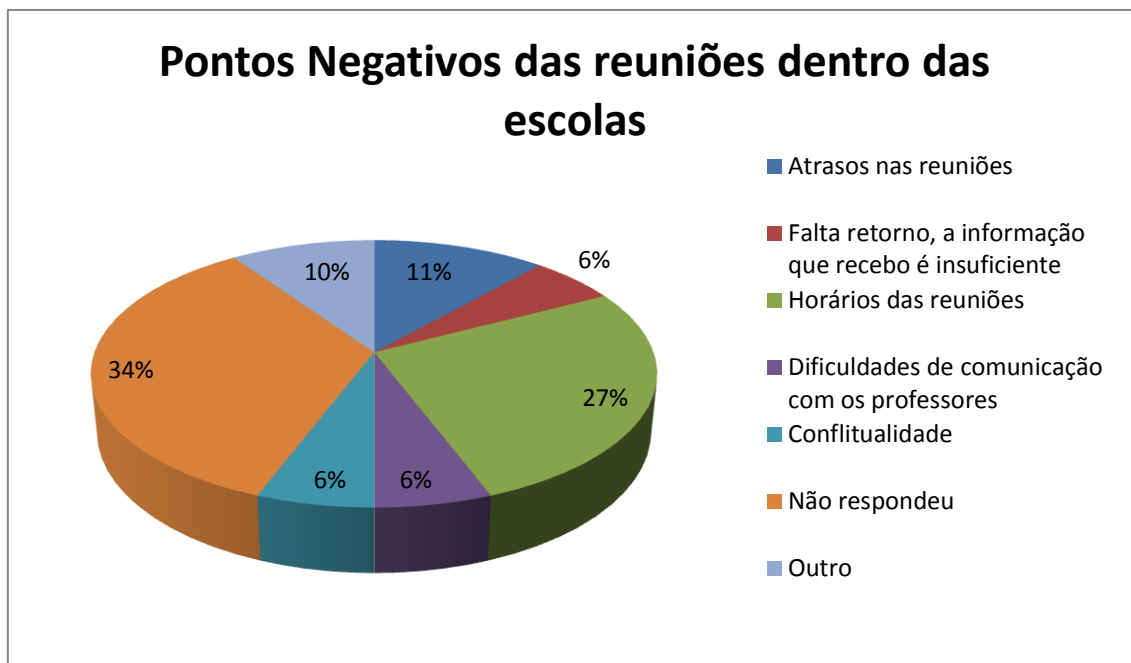


**Gráfico IV – Pontos Positivos das Reuniões**

Como se pode verificar através do gráfico IV a maior parte dos encarregados de educação pensa que um dos pontos mais positivos das reuniões de pais é o facto de através dela perceberem da evolução do seu educando. Com percentagens muito próximas da maioria temos os que pensam que estas são muito uteis para conhecer os problemas do educando (26%) e compreender como o pode ajudar (23%). Com 15% temos os encarregados de educação que dizem que através das reuniões têm oportunidade de conhecer melhor a escola, os professores, etc.

Através das respostas dadas pode deduzir-se que os encarregados de educação percebem a importância de se estabelecer a relação escola-família.





**Gráfico V – Pontos Negativos das Reuniões**

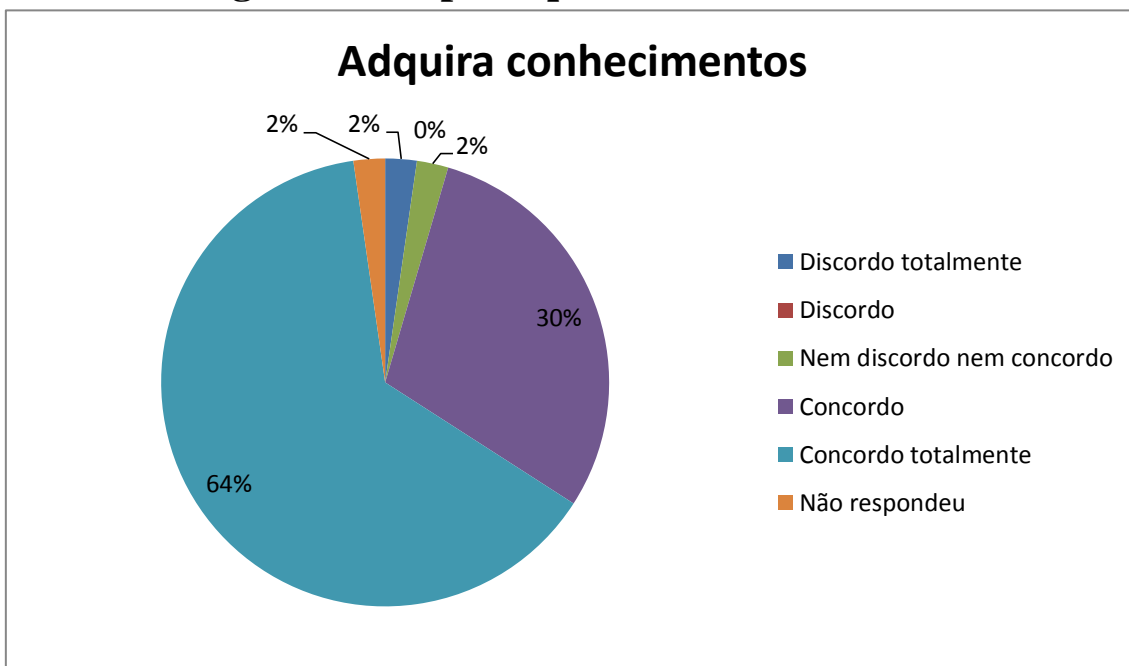
No que diz respeito aos pontos negativos da reunião os encarregados de educação, na sua maioria (34%), não se quiseram pronunciar sobre o assunto.

Já 27% dizem que o ponto negativo da reunião é o horário, seguindo-se com 11% os que dizem ser o atraso das reuniões e 10% os que responderam outros. Com uma percentagem de 6% encontram-se as restantes categorias, falta de retorno, a informação que recebo é insuficiente, dificuldades de comunicação com os professores e conflitualidade.

Na categoria outros os encarregados de educação disseram:

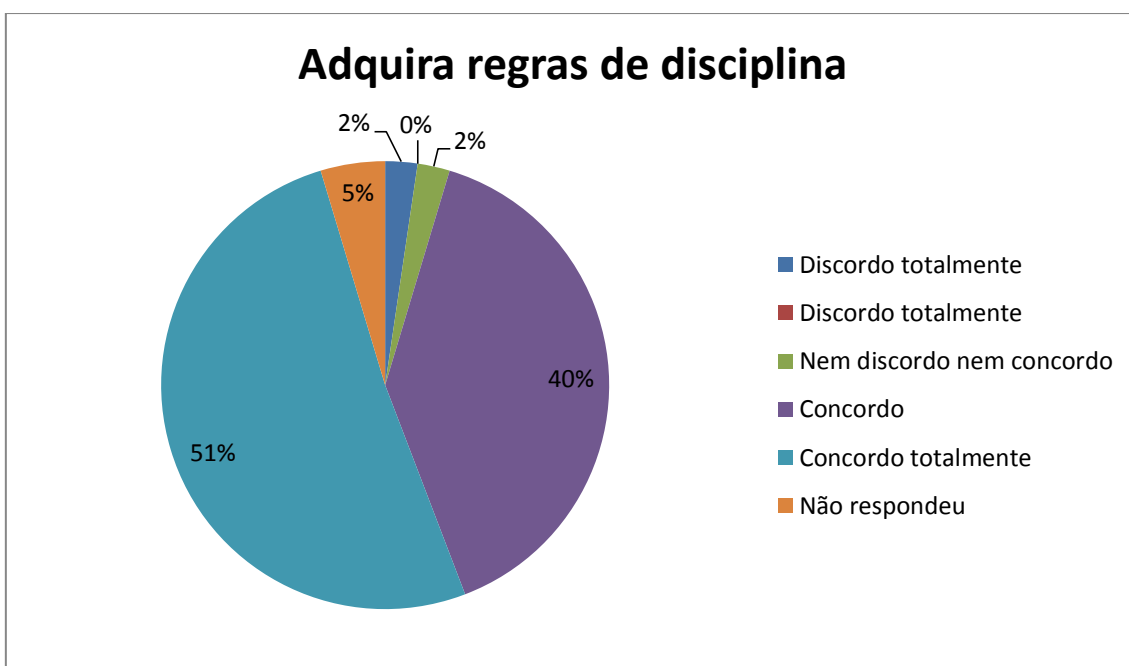
- Alguns encarregados de educação são complicados;
- Os problemas não ficam resolvidos;
- Não existe nada a apontar de negativo.

## A escola em geral serve para que o aluno:



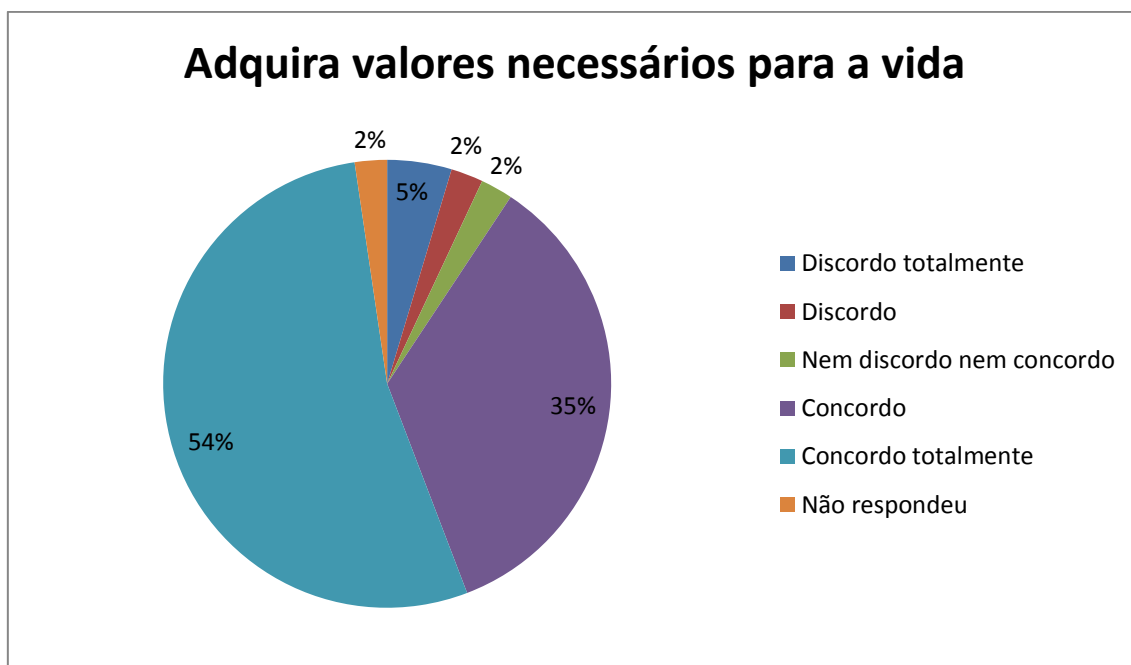
**Gráfico I – Adquira Conhecimentos**

A maioria dos encarregados de educação (68%) concorda totalmente que a escola em geral serve para o alunos adquirir conhecimentos, seguindo-se os que concordam (24%), e com percentagem muito pequenas (2%) os que nem discordam nem concordam, discordam totalmente e não responderam.



## Gráfico II – Adquirir Regras de Disciplina

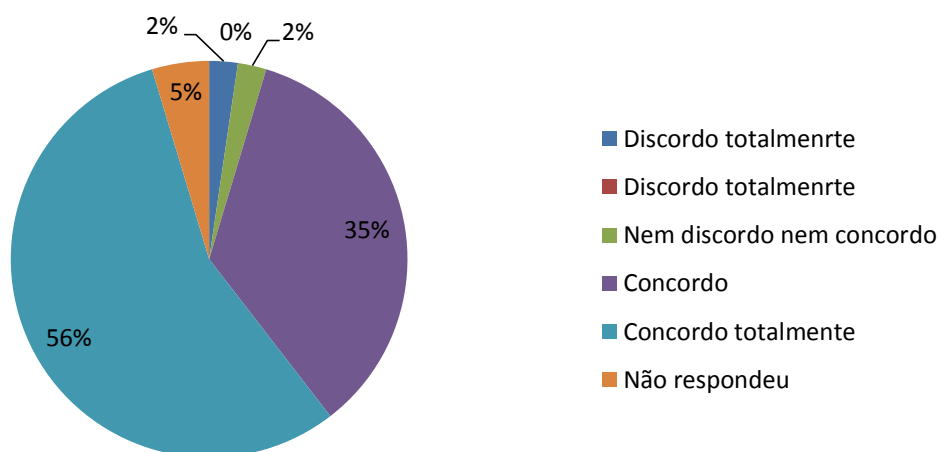
Através da análise do gráfico pode verificar-se que a maior parte dos encarregados de educação acredita que na escola o aluno adquire regras de disciplina, tendo o concordo totalmente uma percentagem de 51% e o concordo uma percentagem de 40%.



## Gráfico III – Adquirir valores necessários a vida

Com 54% e 35% temos os encarregados de educação que concordam totalmente e concordam, respectivamente, que na escola o aluno adquire valores necessários para a vida. Com uma percentagem de 5% temos os encarregados de educação que discordam totalmente e com 2% os que discordam, nem discordam nem concordam e não respondeu à questão.

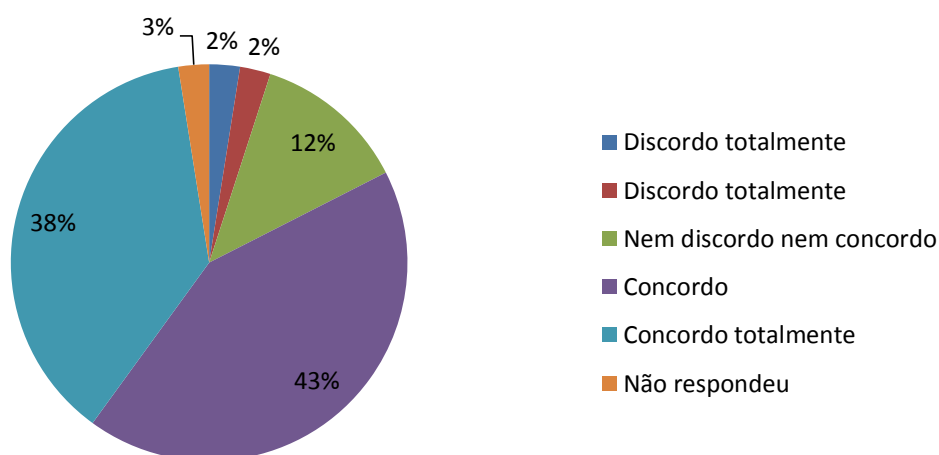
### Desenvolva o interesse por continuar a aprender ao longo da vida



**Gráfico V – Desenvolva o interesse por continuar a aprender ao longo da vida**

Como se pode observar a maioria dos encarregados de educação pensa que a escola desenvolve no aluno o interesse por continuar a aprender. Existe ainda uma percentagem de 2% de encarregados de educação que diz discordar totalmente.

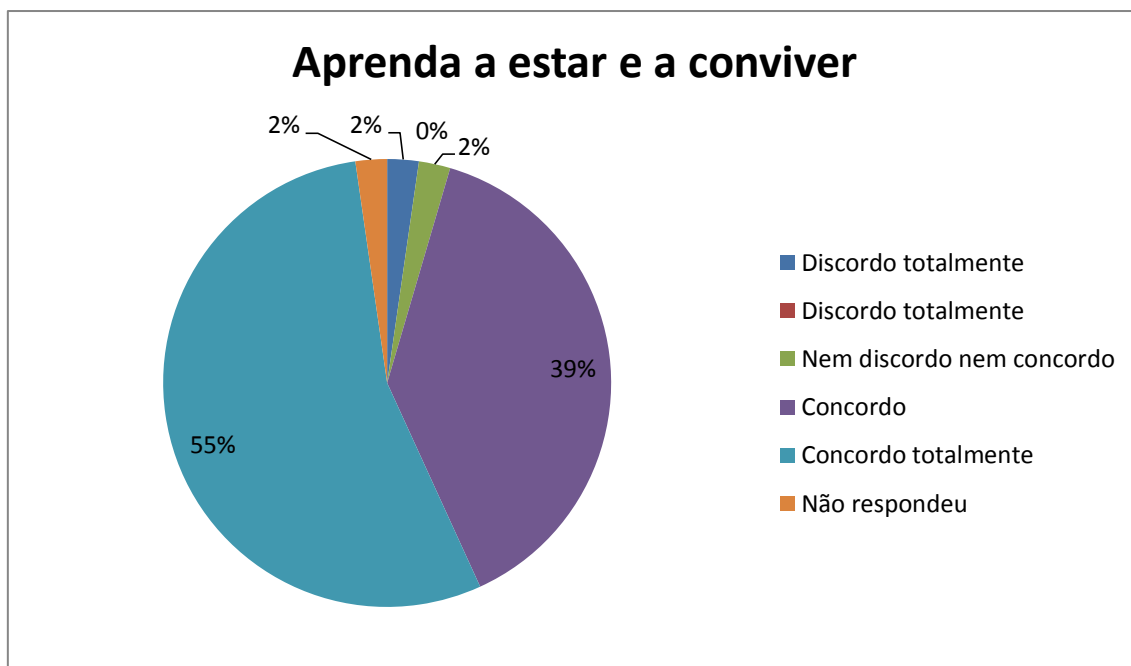
### Desenvolva actividades como o desporto, teatro, passeios, etc.



**Gráfico VI – Desenvolva actividades como desporto, teatro, passeios, ect.**

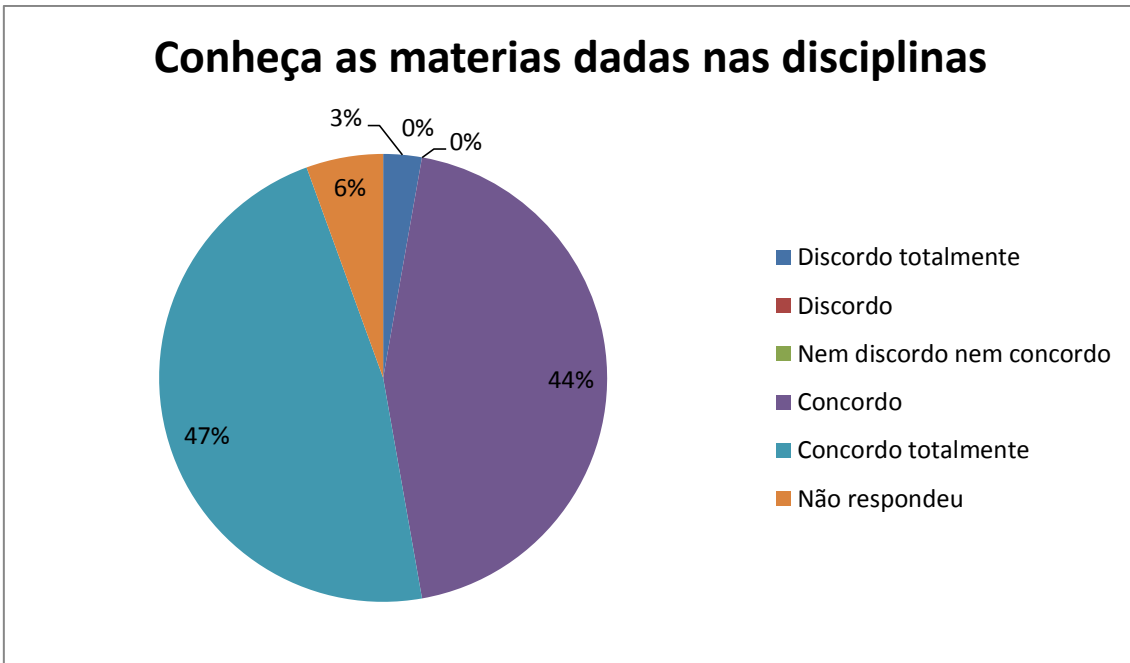
No gráfico VI pode verificar-se, através das percentagens 43% de concordo e 38% de concordo totalmente, que os encarregados de educação pensam que através da

escola os alunos mostrem interesses por actividades como o teatro, desporto, passeios, etc.



**Gráfico VII – Aprender a estar e a conviver**

Como se pode verificar através do gráfico VII 55% dos encarregados de educação concordam totalmente com o facto de a escola ensinar o aluno a estar e a conviver. Logo em seguida estão com 39% os pais que concordam, e com uma percentagem mais pequena (2%) encontramos os que discordam totalmente, nem concordam nem discordam e os que não responderam.



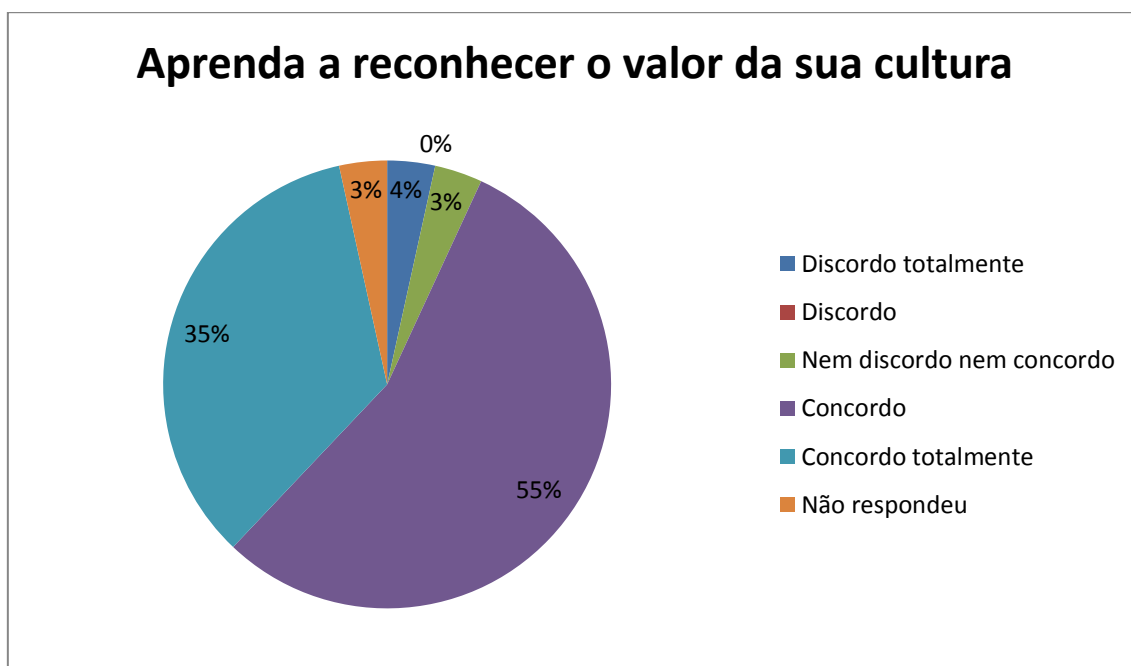
**Gráfico VIII – Conheça as matérias dadas nas disciplinas**

Pelo gráfico VIII pode notar-se que a maioria dos encarregados de educação pensa que a escola no geral serve para que o aluno conheça as matérias dadas nas disciplinas. Existe uma percentagem de 6% que não respondeu a questão e uma percentagem de 3% que diz discordam totalmente.



**Gráfico IX – Se prepare para a vida profissional**

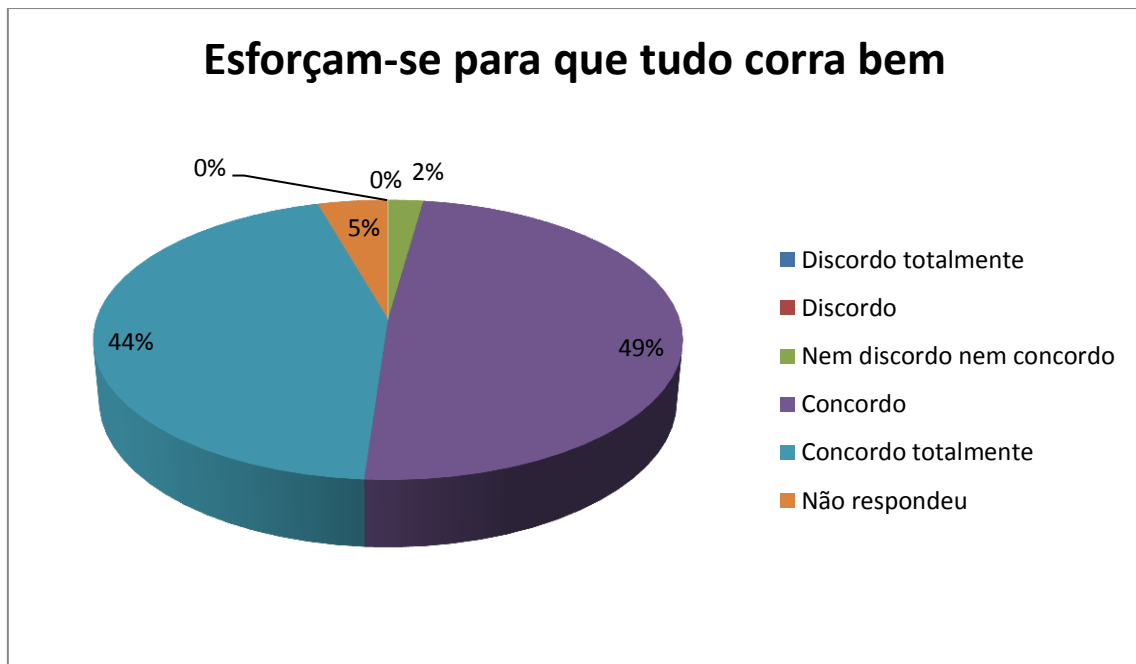
Mais de metade dos encarregados de educação, como se pode constatar através do gráfico IX, concorda completamente que a escola em geral sirva para que o aluno se prepare para a vida profissional.



**Gráfico X – Aprenda a reconhecer o valor da sua cultura**

Através do gráfico X pode verificar-se que 55% dos encarregados de educação concordam com o facto de na escola o aluno aprender a reconhecer o valor da sua cultura. Logo em seguida aparecem os encarregados de educação que concordam com 35%, e com percentagens mais pequenas encontramos os encarregados de educação que discordam completamente com 4%, e com 3% os que nem discordam nem concordam e os que não responderam à questão.

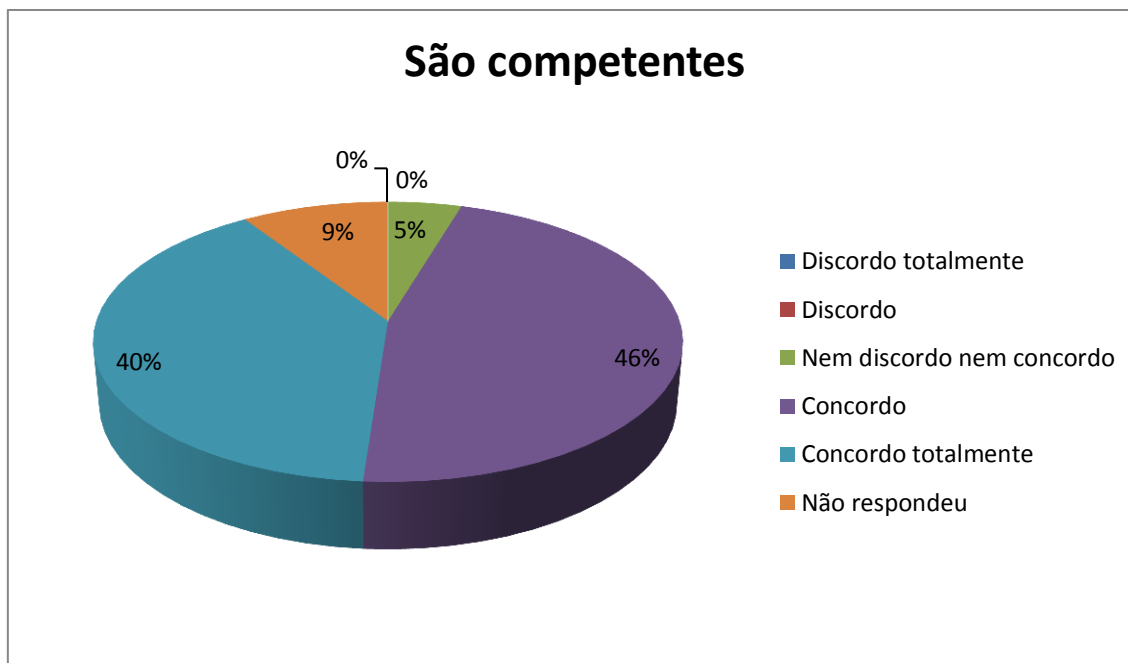
## Os professores do meu educando:



**Gráficos I – Esforçam-se para que tudo corra bem**

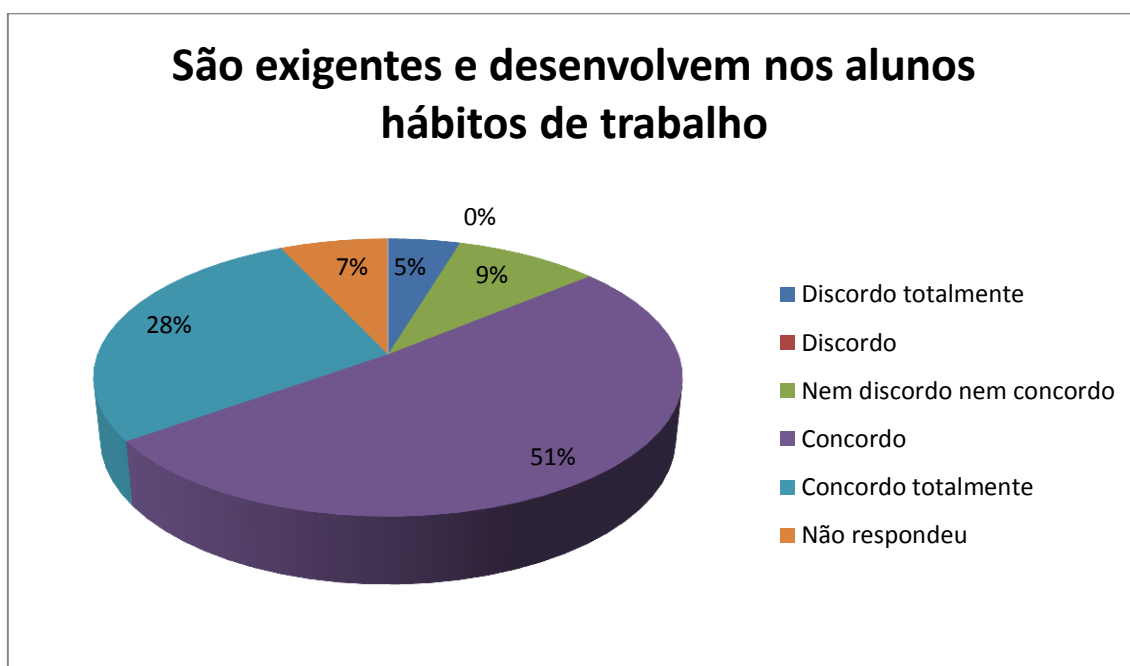
Como se pode verificar através do gráfico I os encarregados de educação são da opinião que os professores se esforçam para que tudo corra bem, como podemos constatar com as percentagens de 49% e 44% que correspondem ao concordo e ao concordo totalmente, respectivamente. Com uma percentagem de 5% encontramos os encarregados de educação que não responderam e com apenas 2% os que nem discordam nem concordam.





**Gráfico II – São competentes**

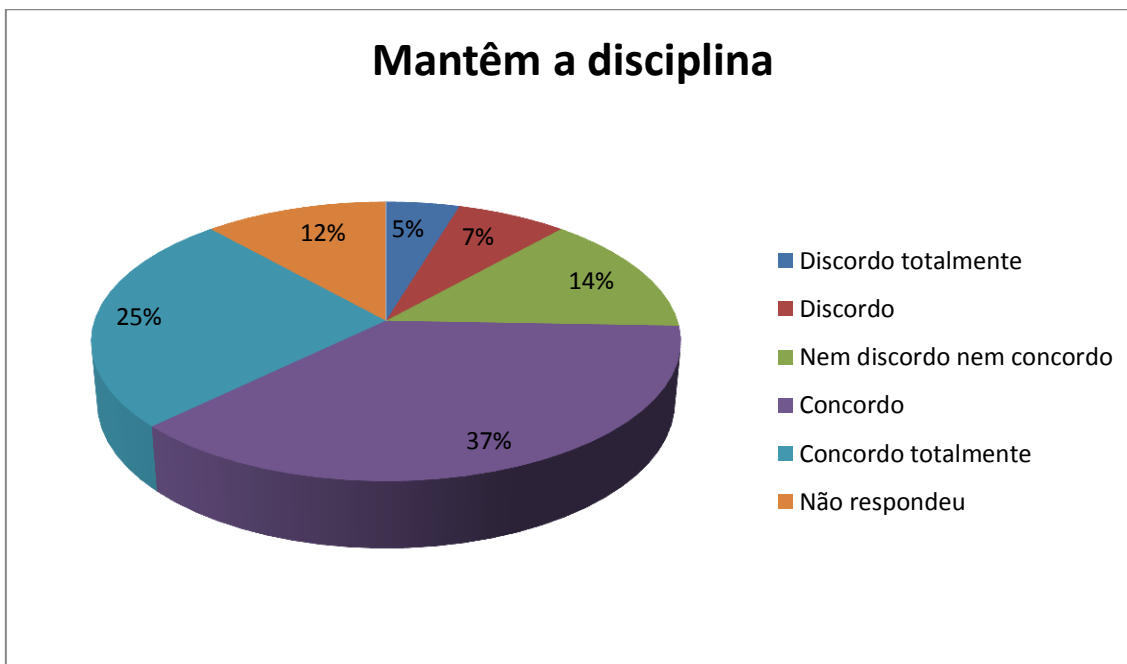
Como se pode observar no gráfico II um total de 86% (46% + 40%) dos encarregados de educação afirma que os professores são competentes. Uma percentagem de 9% não respondeu à questão e 5% nem discordam nem concordam.



**Gráfico III- São exigentes e desenvolvem nos alunos hábitos de trabalho**

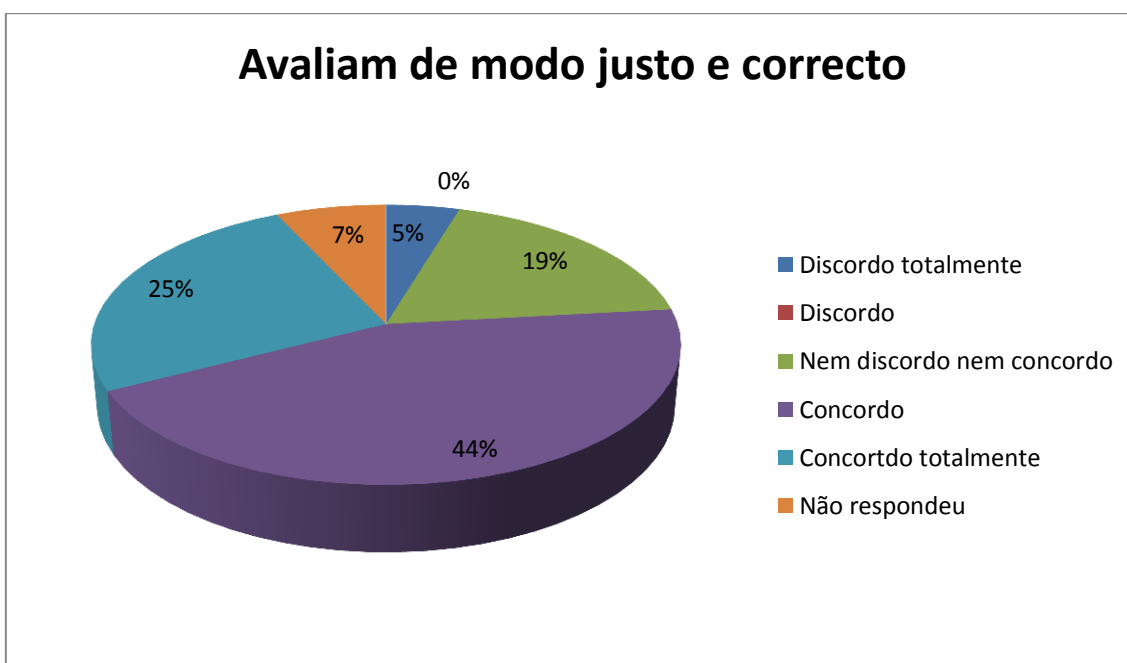
Com uma percentagem de 51% encontramos os encarregados de educação que concordam que os professores são exigentes e desenvolvem hábitos de trabalho nos alunos. Seguem-se logo os que concordam totalmente com 28%. E com percentagens

menores temos os que nem discordam nem concordam (9%), os que não responderam a questão (7%) e os que discordam totalmente (5%).



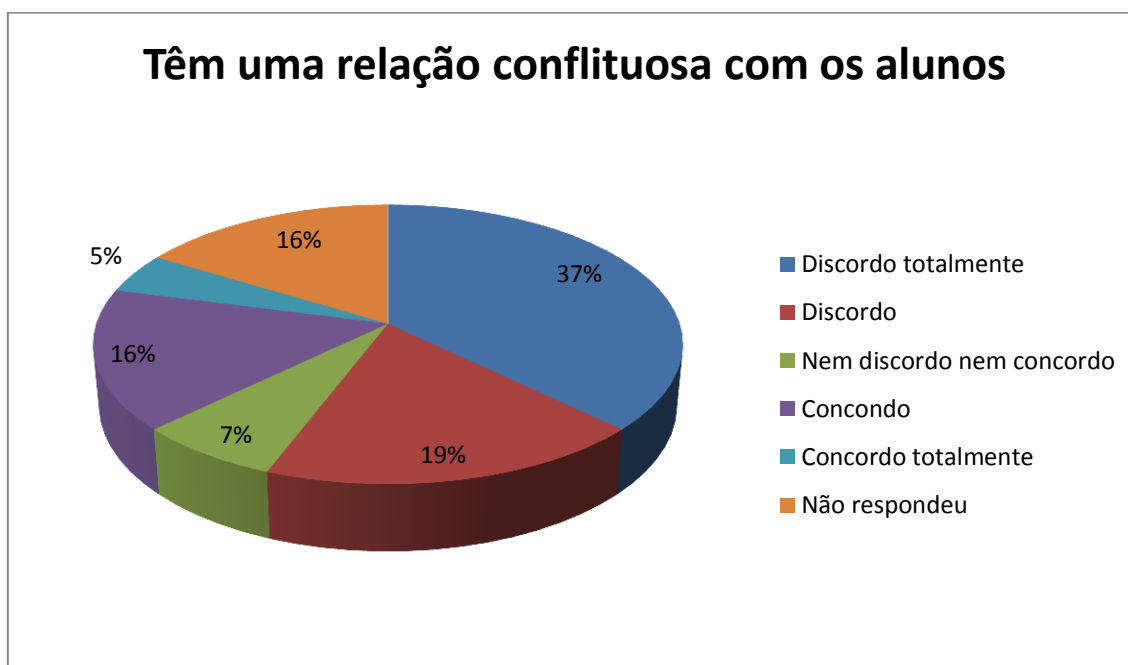
**Gráfico IV – Mantêm a disciplina**

Através do gráfico IV pode verificar-se que 37% dos encarregados de educação concordam que os professores mantêm a disciplina, seguindo-se a percentagem de 25% que concordam totalmente, 14% os que nem discordam nem concordam, 12% os que não responderam à questão, 7% os que discordam e com 5% os que discordam totalmente.



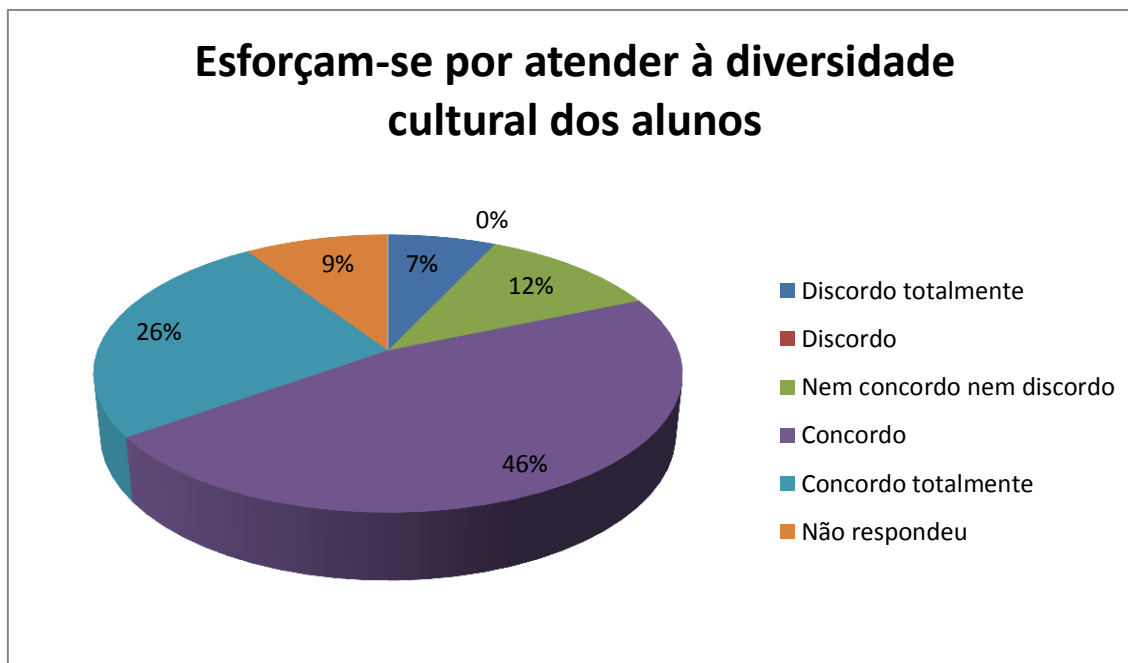
### Gráfico V- Avaliam de modo justo e correcto

Pela análise do gráfico V pode verificar-se que 44% dos encarregados de educação concordam que os professores avaliam de modo justo e correcto, seguindo-se a percentagem de 25% que concordam totalmente, 19% os que nem discordam nem concordam, 7% os que não responderam à questão, 5% os que discordam e com 5% os que discordam totalmente.



### Gráfico VI – Têm uma relação conflituosa com os alunos

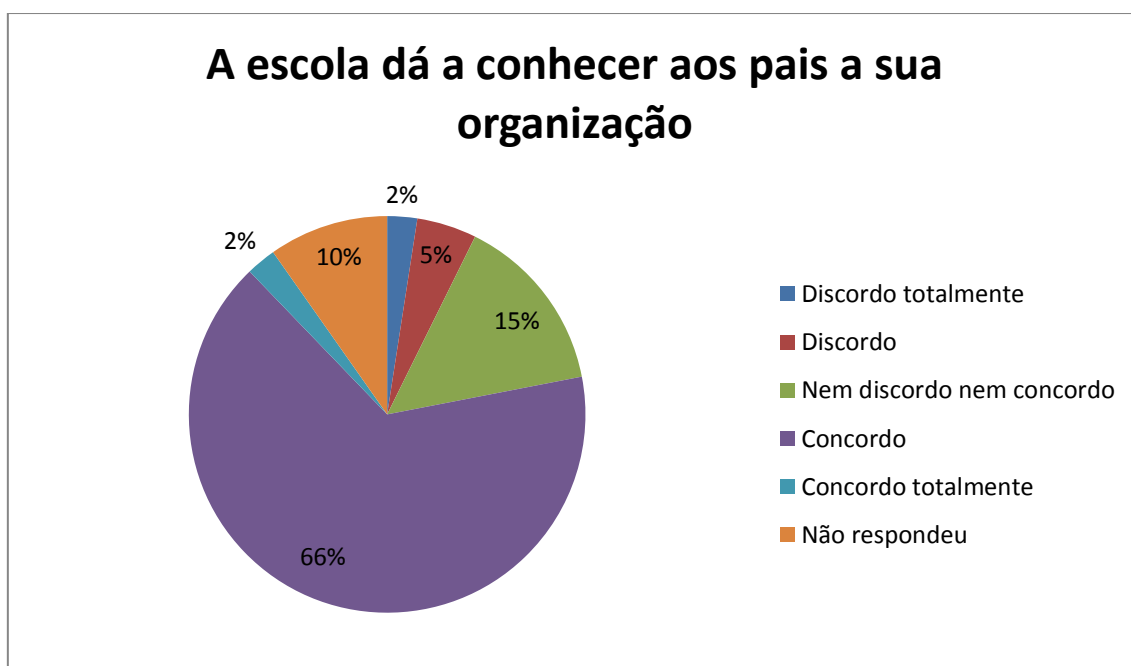
Como se pode verificar através do gráfico VI pode verificar-se que 37% dos encarregados de educação discordam totalmente que os professores tenham uma relação conflituosa com os alunos, seguindo-se a percentagem de 15% que discordam, 16% os que concordam, 16% os que não responderam à questão, 7% os que nem discordam nem concordam e com 5% os concordam totalmente.



#### Gráficos VII – Esforçam-se por atender à diversidade cultural dos alunos

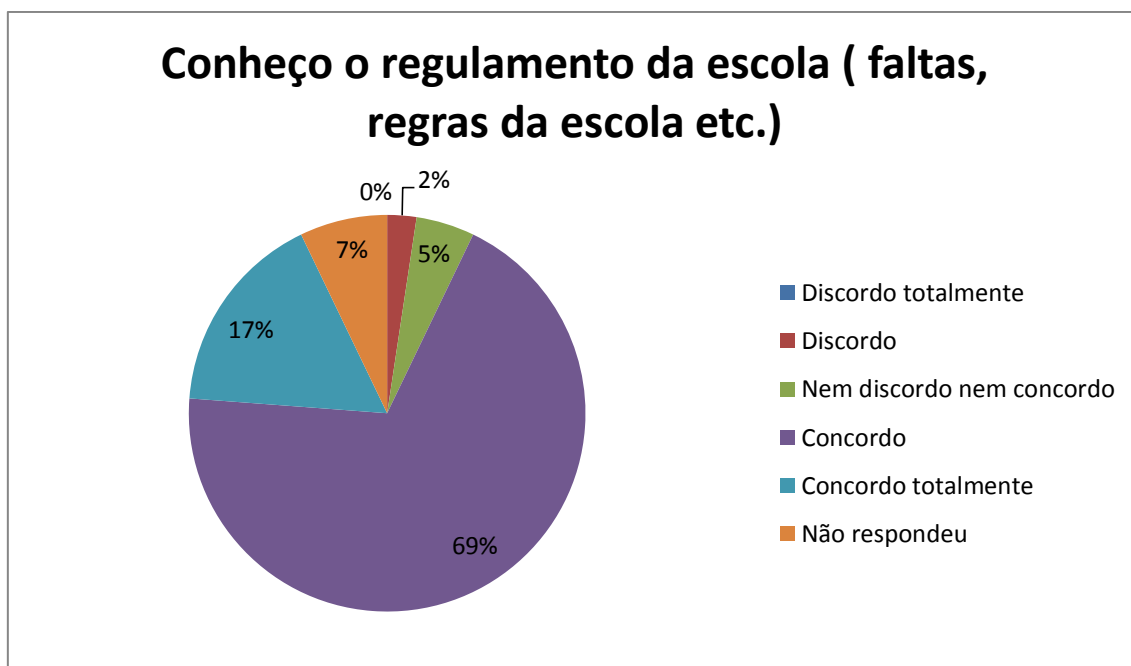
Através do gráfico VII pode constatar-se que 46% dos encarregados de educação concordam que os professores se esforçam por atender à diversidade cultural dos alunos, seguindo-se a percentagem de 26% que concordam totalmente, 12% os que nem discordam nem concordam, 9% os que não responderam à questão, 7% os que discordam totalmente.

## Opinião sobre:



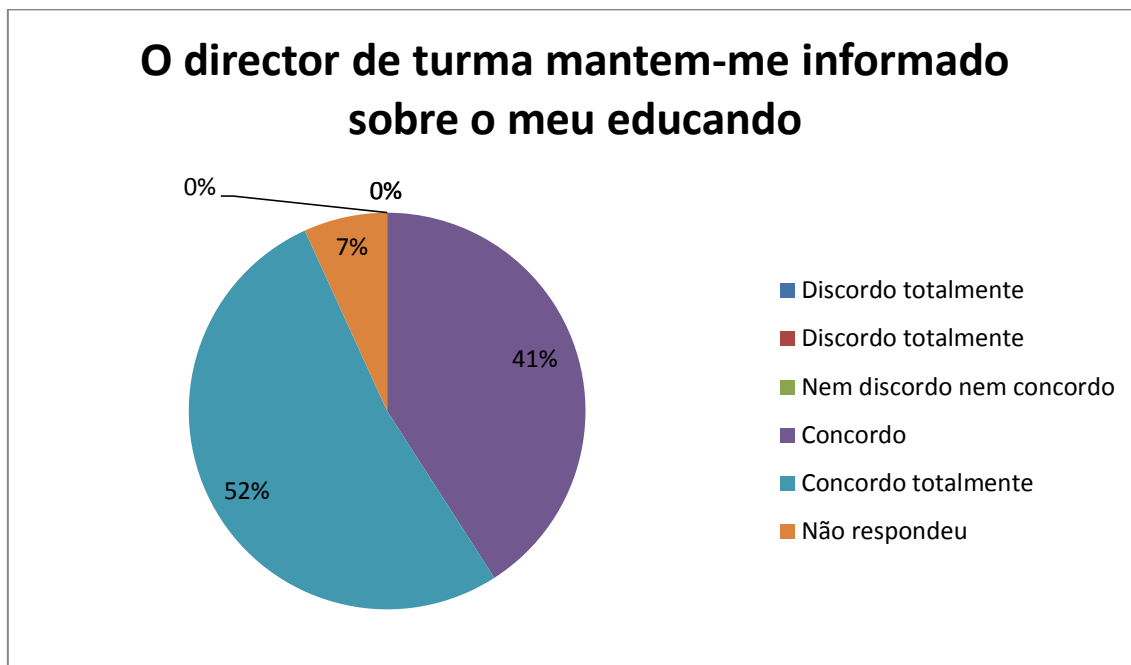
**Gráfico I – A escola dá a conhecer aos pais a sua organização**

Através do gráfico I pode constatar-se que 66% dos encarregados de educação concordam que a escola dá a conhecer aos pais a sua organização, seguindo-se a percentagem de 15% os que nem discordam nem concordam, 10% os que não responderam à questão, 5% os que discordam e com 2% os que discordam e concordam totalmente.



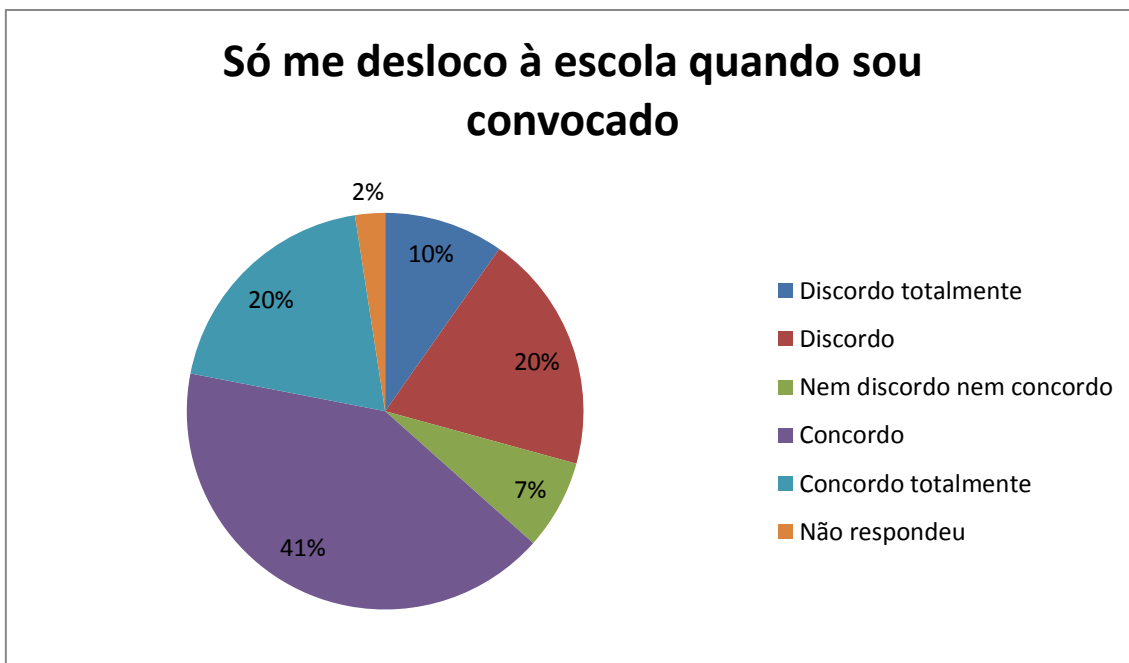
## Gráfico II – Conheço o regulamento da escola

Pela análise do gráfico II pode concluir-se que 69% dos encarregados de educação concordam que a escola dá a conhecer o regulamento da escola, seguindo-se a percentagem de 17% os que concordam totalmente, 7% os que não responderam à questão, 5% os que nem discordam nem concordam e com 2% os que discordam.



## Gráfico III – O director de turma mantém-me informado sobre o meu educando

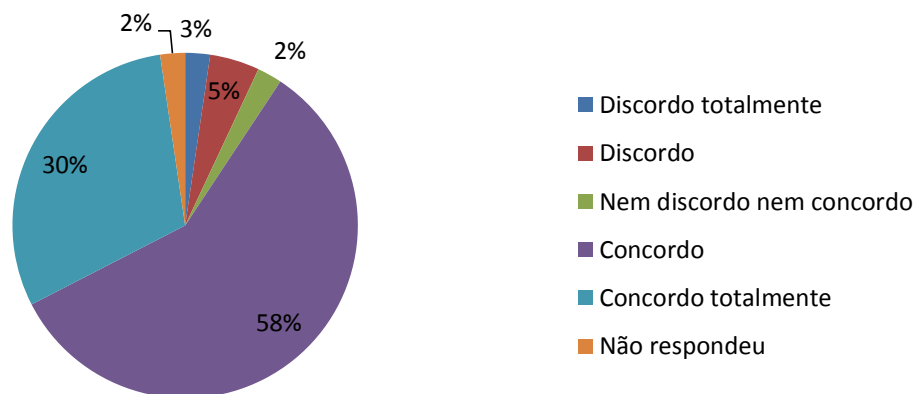
Como se pode ver no gráfico III 52% dos encarregados de educação concordam totalmente que o director de turma os mantém informados sobre o seu educando, seguindo-se a percentagem de 41% os que concordam e 7% os que não responderam à questão.



**Gráfico IV – Só me desloco à escola quando sou convocado**

Através do gráfico IV pode constatar-se que 41% dos encarregados de educação concordam só se deslocam à escola quando são convocados, seguindo-se com 20% os que concordam totalmente e os que discordam. Com uma percentagem de 10% encontram-se os que discordam totalmente e 2% os que não responderam à questão.

## Geralmente os contactos com o director de turma são feitos para se falar das notas ou do comportamento do meu educando

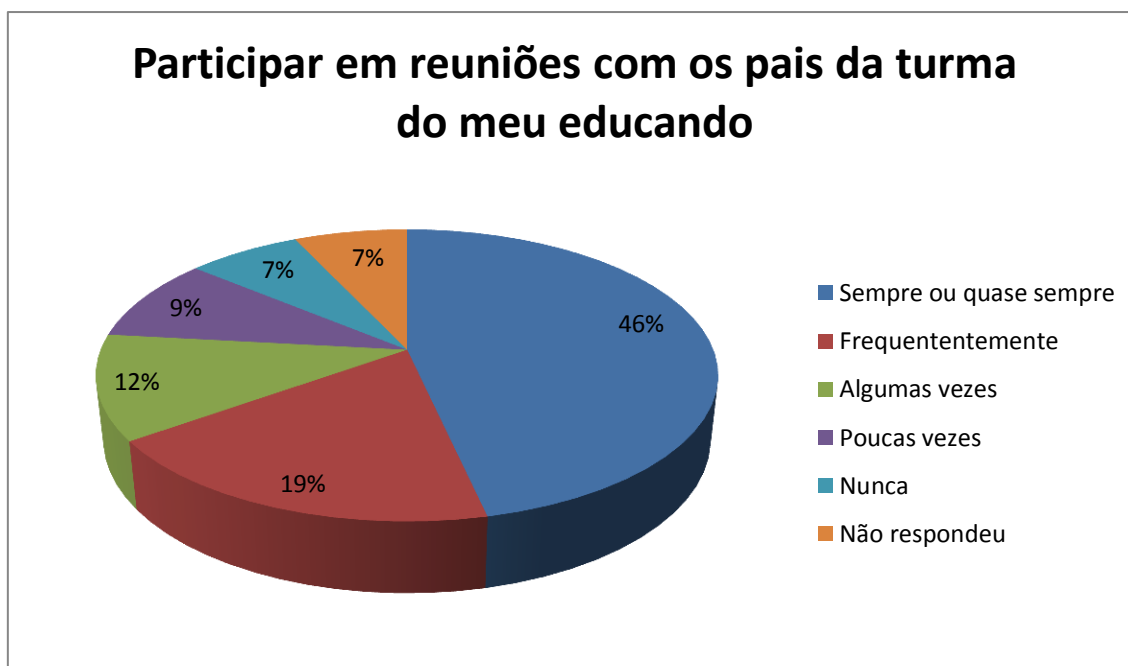


**Gráfico V- Geralmente os contactos com o director de turma são feitos para se falar das notas ou do comportamento**

Pela análise do gráfico V verifica-se que 58% dos encarregados de educação concordam que geralmente os contactos com o director de turma são feitos para se falar das notas ou do comportamento, seguindo-se 30% os que concordam totalmente, 5% os que discordam, 3% os que nem discordam totalmente e com uma percentagem de 2% os que não responderam à questão.

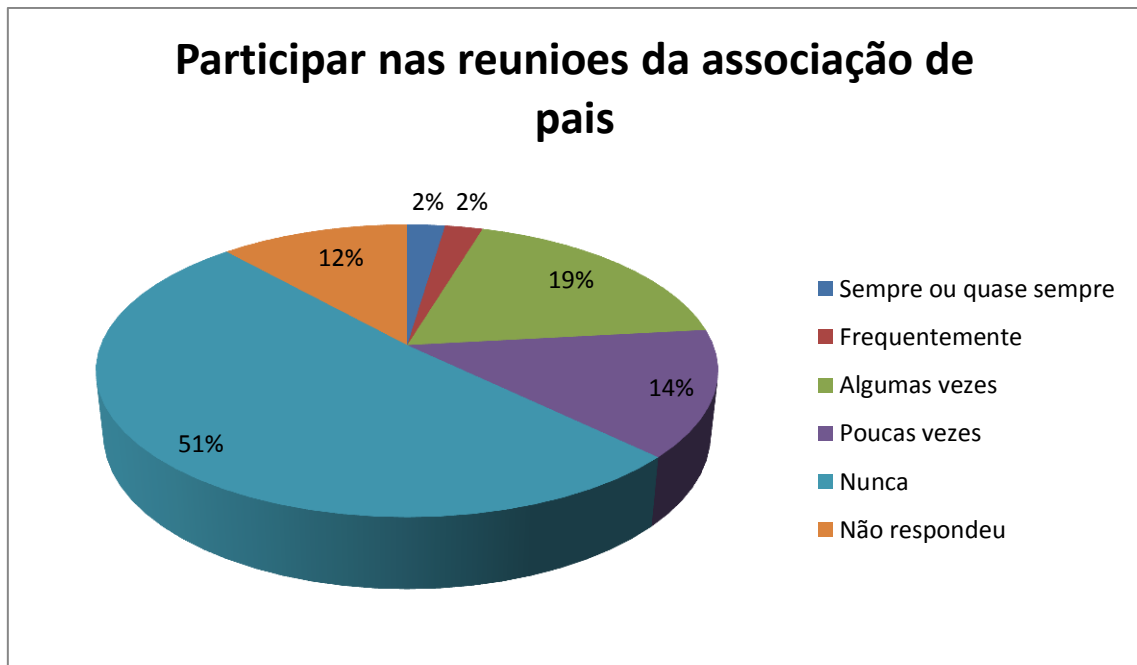


## A minha colaboração com a escola consiste em:



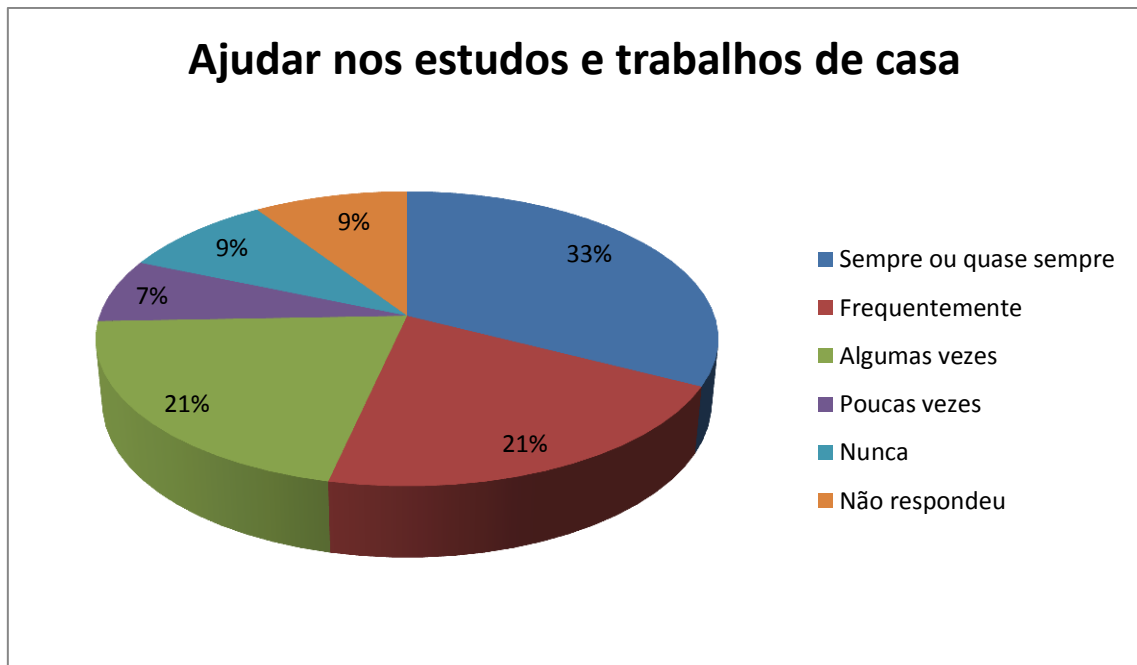
**Gráfico I – Participar nas reuniões de pais**

Através do gráfico I verifica-se que 46% dos encarregados de educação participam sempre ou quase sempre nas reuniões de pais, seguindo-se com uma percentagem de 19% os que frequentam, 12% os que participam algumas vezes, 9% os que participam poucas vezes e com 7% os que nunca participam e os que não responderam à questão.



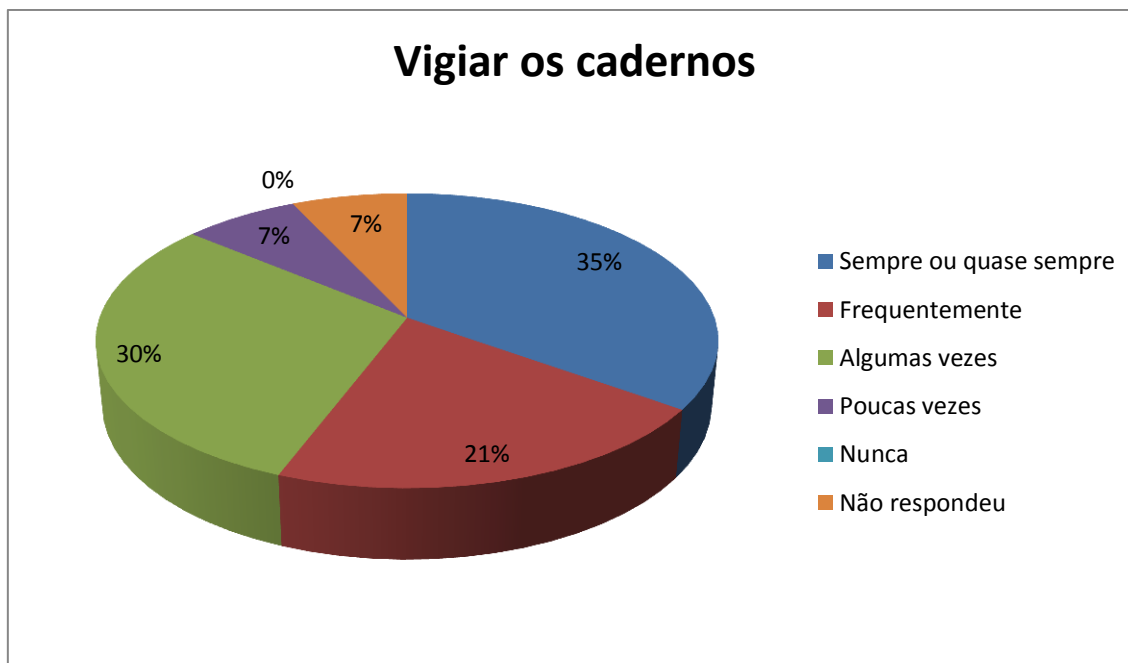
**Gráfico II – Participar nas reuniões da associação de pais**

Pelo gráfico II percebe-se a maioria (51%) dos encarregados de educação nunca participam nas reuniões da associação de pais, seguindo-se com uma percentagem de 19% os que participam algumas vezes, 14% os que participam poucas vezes, 12% os que não responderam à questão e com uma percentagem de 2% os que participam sempre ou quase sempre e os que participam frequentemente.



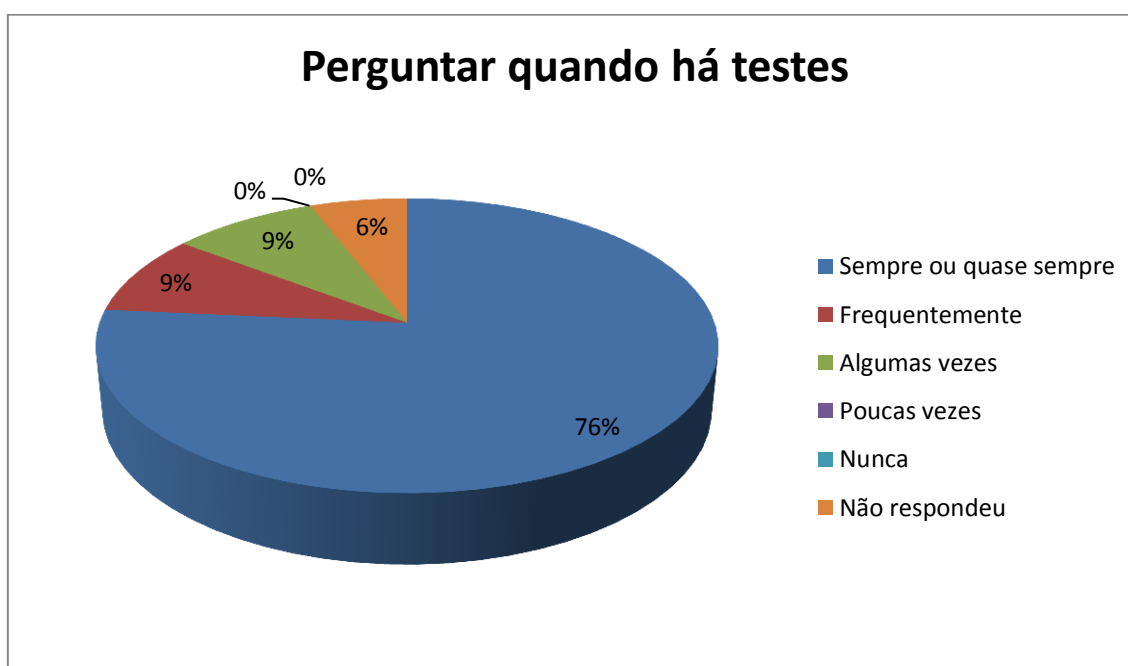
**Gráfico III – Ajudar nos estudos e trabalhos de casa**

Através do gráfico III constata-se que 33% dos encarregados de educação ajudam sempre ou quase sempre os seus educandos nos trabalhos de casa, seguindo-se com uma percentagem de 21% os que ajudam frequentemente e os que ajudam algumas vezes. Com 9% estão os encarregados de educação que nunca ajudam os educandos nos trabalhos de casa e os que não responderam à questão, e com 7% temos os encarregados de educação que ajudam poucas vezes.



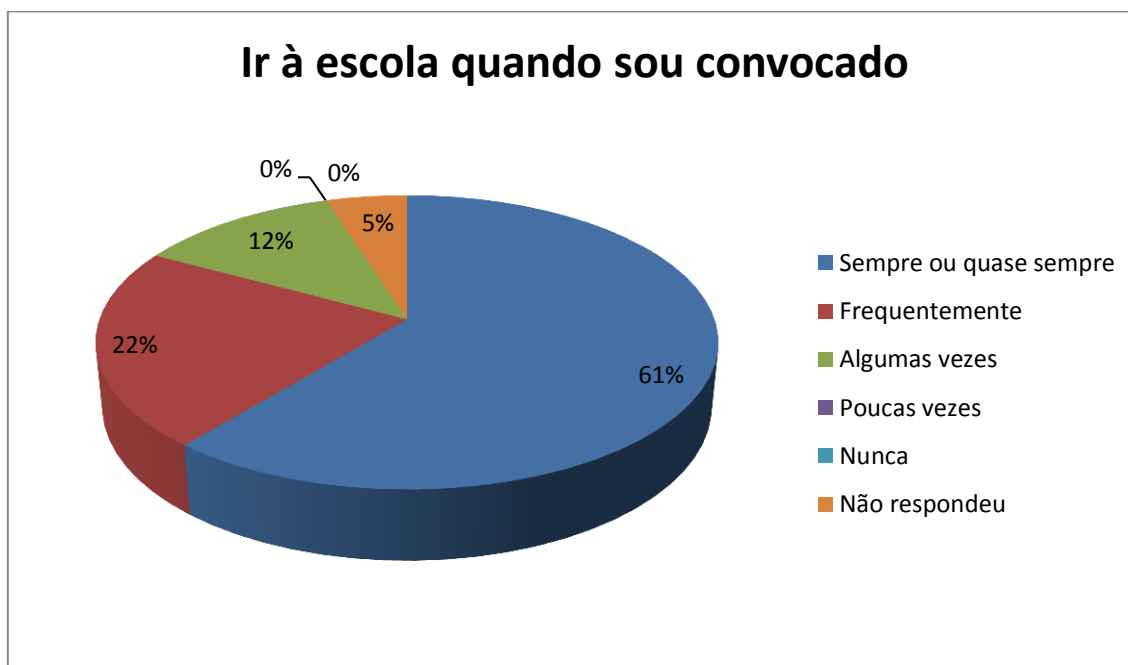
**Gráfico IV – Vigiar os cadernos**

Como se pode ver através do gráfico IV, 35% dos encarregados de educação vigiam os cadernos dos educandos sempre ou quase sempre, seguindo-se com uma percentagem de 30% os que vigiam algumas vezes, 21% os que vigiam frequentemente, e com 7% os que vigiam poucas vezes ou que não responderam à questão.



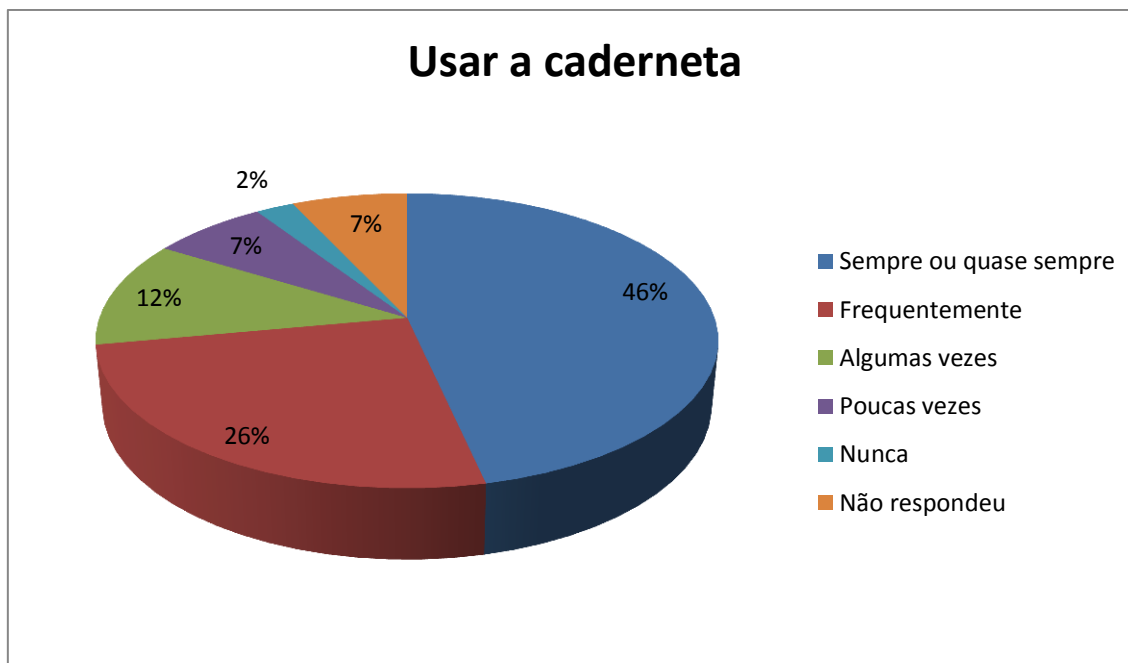
### Gráfico V- Perguntar quando há testes

Através do gráfico V verifica-se que a grande maioria dos encarregados de educação (76%) perguntam se há testes sempre ou quase sempre, seguindo-se com 9% os que perguntam frequentemente e algumas vezes, e com 6% os que não responderam à questão.



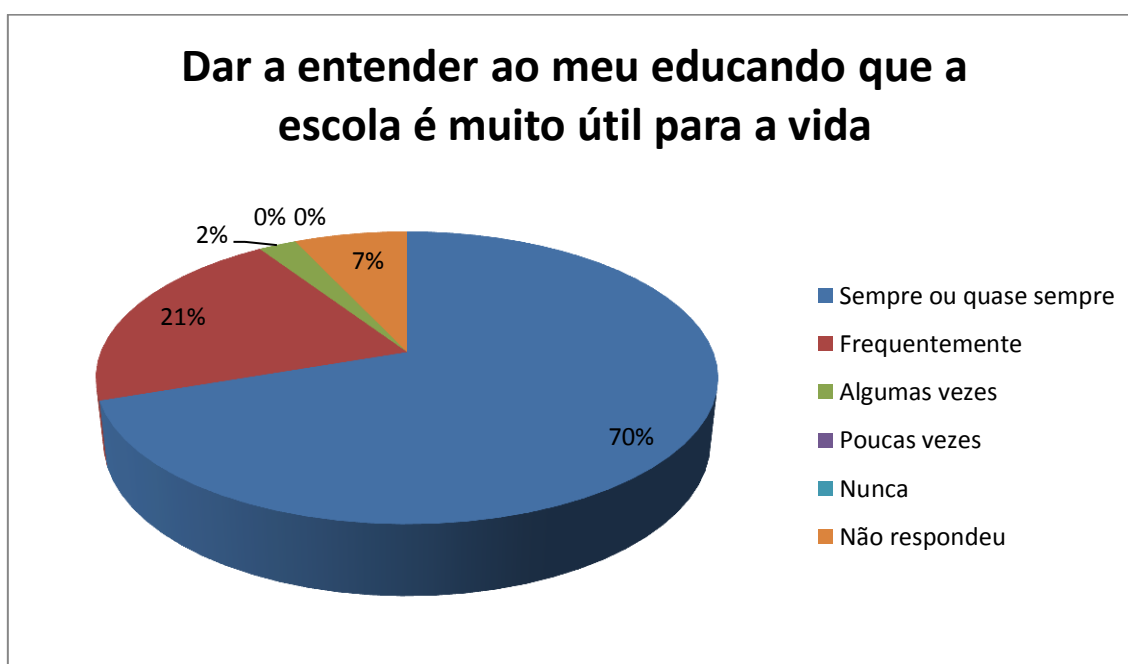
### Gráfico VI – Ir à escola quando sou convocado

Quando os encarregados de educação são convocados a ir à escola verifica-se que 61% vão sempre ou quase sempre, seguindo-se com uma percentagem de 22% os que vão frequentemente, 12% os que vão algumas vezes, e com 5% os que não responderam à questão.



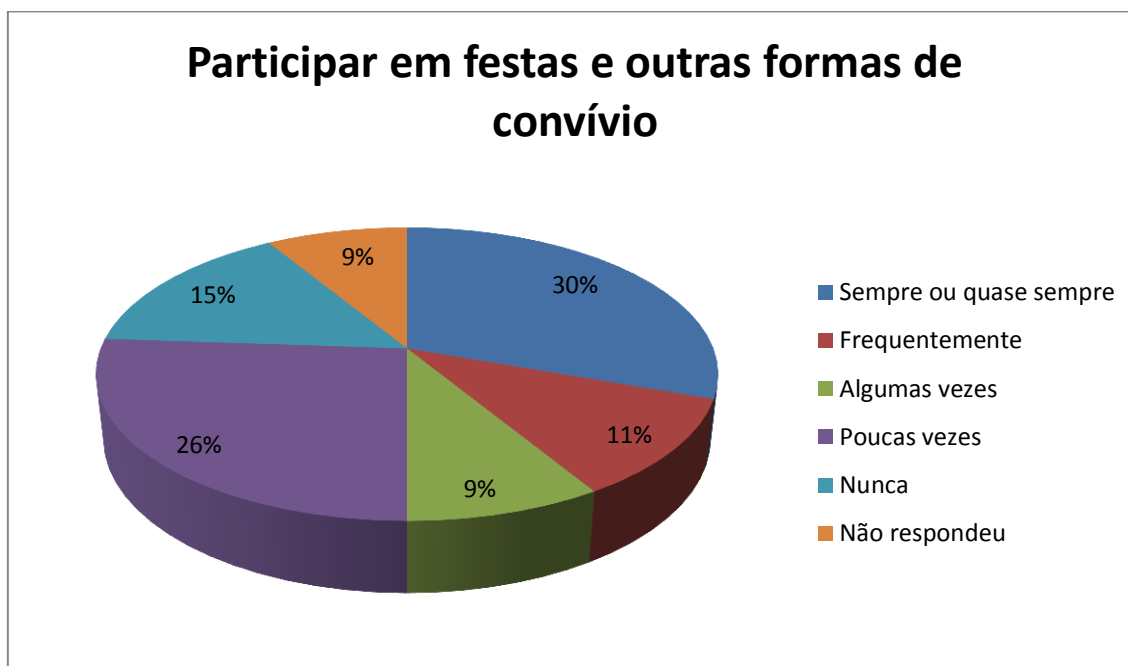
**Gráfico VII – Usar caderneta**

Através do gráfico IV constata-se que 46% dos encarregados de educação usa a caderneta sempre ou quase sempre, seguindo-se com uma percentagem de 26% os que usam frequentemente, 12% os que usam algumas vezes, 7% os que usam poucas vezes e os que não responderam à questão, e com 2% os que não usam nunca.



**Gráfico VIII – Dar a entender ao meu educando que a escola é muito útil para a vida**

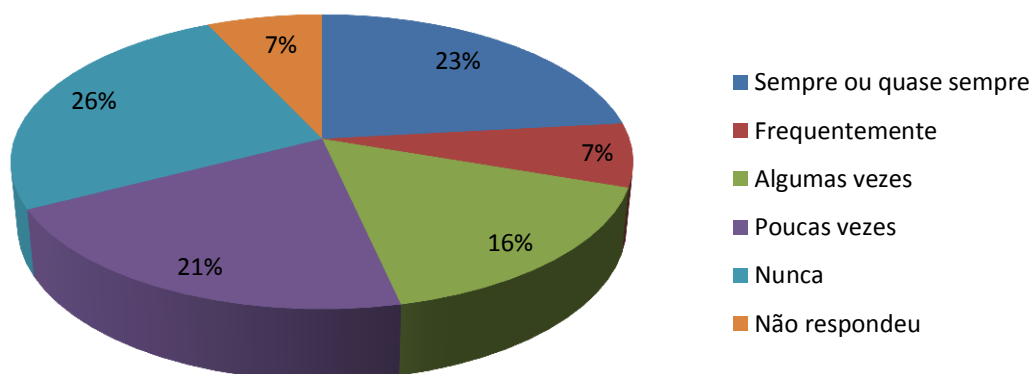
Como é possível ver através do gráfico VIII a grande maioria dos encarregados de educação passa a mensagem ao seu educando de que a escola é muito útil para a vida sempre ou quase sempre, 21% frequentemente, 7% não respondeu à questão e apenas 2% passam esta mensagem algumas vezes.



**Gráfico IX – Participar em festas e outras formas de convívio**

Como se pode ver através do gráfico IX, 30% dos encarregados de educação participa em festas e outras formas de convívio sempre ou quase sempre, seguindo-se uma percentagem próxima de 26% que participam poucas vezes, 15% os que nunca participam, 11% os que participam frequentemente e, ambos com 9%, os que participam algumas vezes ou que não responderam à questão.

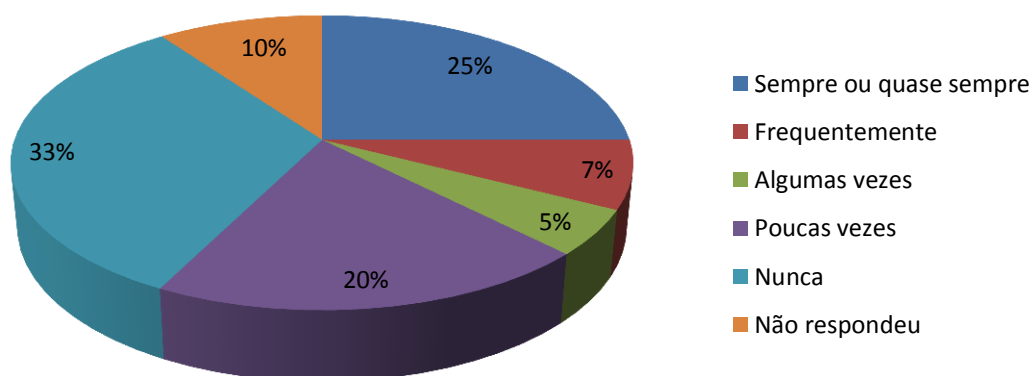
## Participar em actividades extra-curriculares



### Gráfico X – Participar em actividades extra-curriculares

Através do gráfico X é possível concluir que 26% dos encarregados de educação nunca participa em actividades extra-curriculares, seguindo-se com uma percentagem de 23% os que participam sempre ou quase sempre, 21% os que participam poucas vezes, 16% os que participam algumas vezes, e com 7% os que participam frequentemente e os que não responderam à questão.

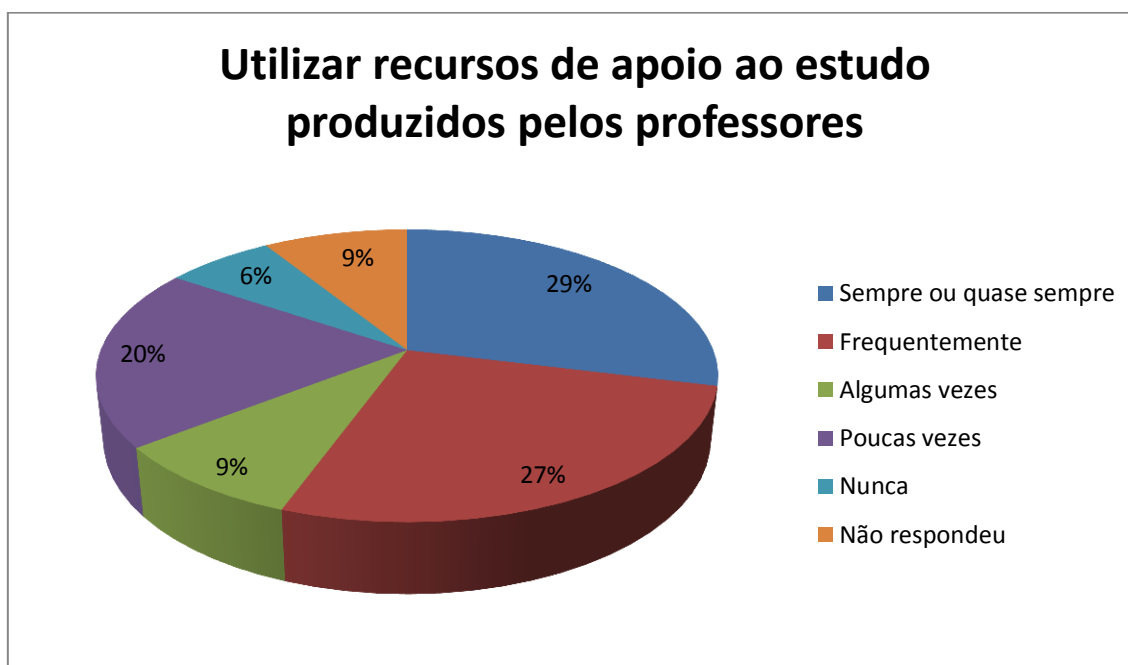
## Desenvolver actividades na sala de aula





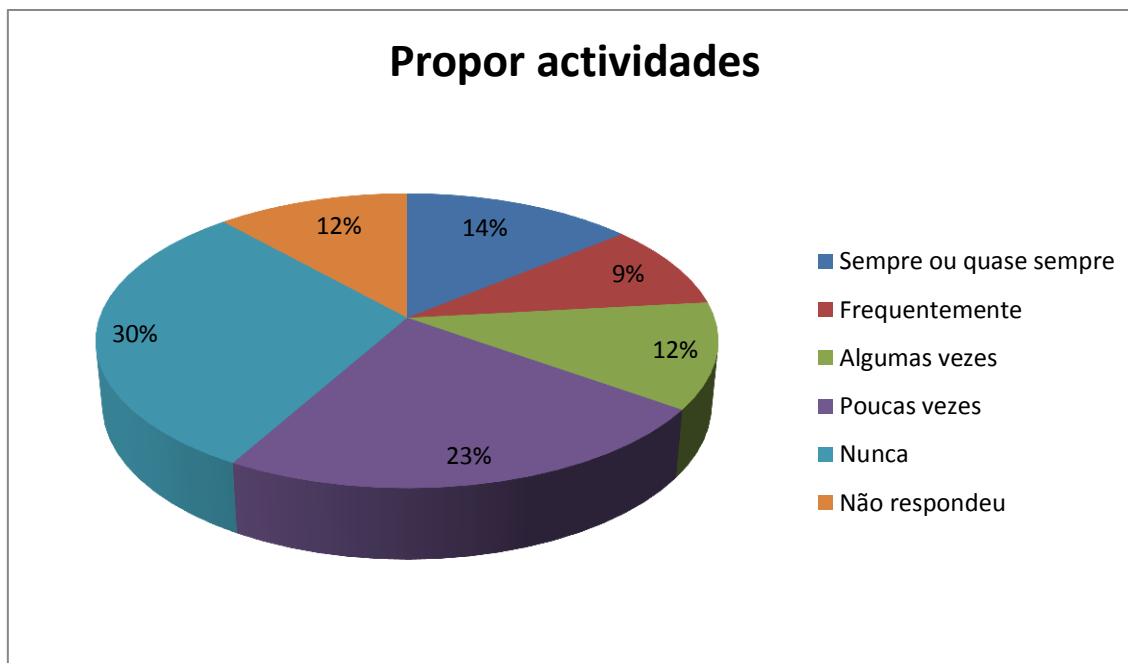
### Gráfico XI – Desenvolver actividades na sala de aula

Como se pode verificar no gráfico XI, 33% dos encarregados de educação nunca desenvolveu actividades em sala de aula. No entanto um total de 57% diz já ter desenvolvido, sendo que 25% desenvolveu sempre ou quase sempre, 20% desenvolveram poucas vezes, 7% frequentemente e 5% algumas vezes. Restam 10% de encarregados de educação que não responderam à questão.



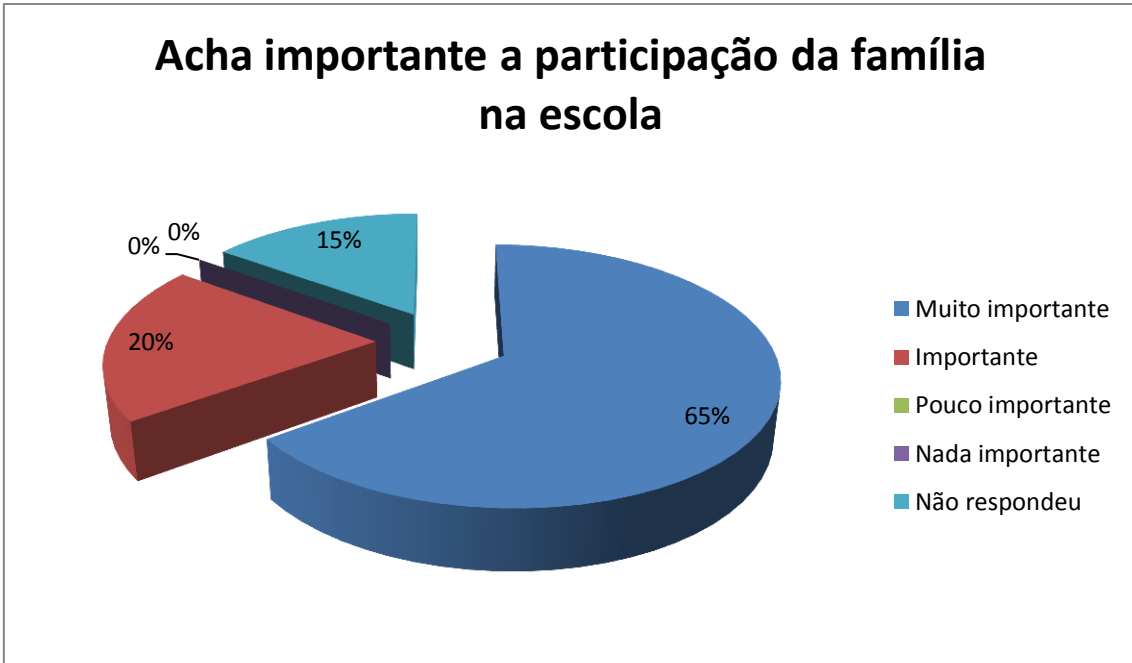
### Gráfico XII – Utilizar recursos de apoio ao estudo produzidos pelos professores

Como se pode verificar no gráfico XII 29% dos encarregados de educação utiliza recursos de apoio ao estudo produzidos pelos professores, seguindo-se uma percentagem de 27% que diz utilizar frequentemente, 20% que utiliza poucas vezes, 9% que utilizam algumas vezes e outras 9% que não responderam à questão, e 6% que nunca utiliza.



**Gráfico XIII – Propor actividades**

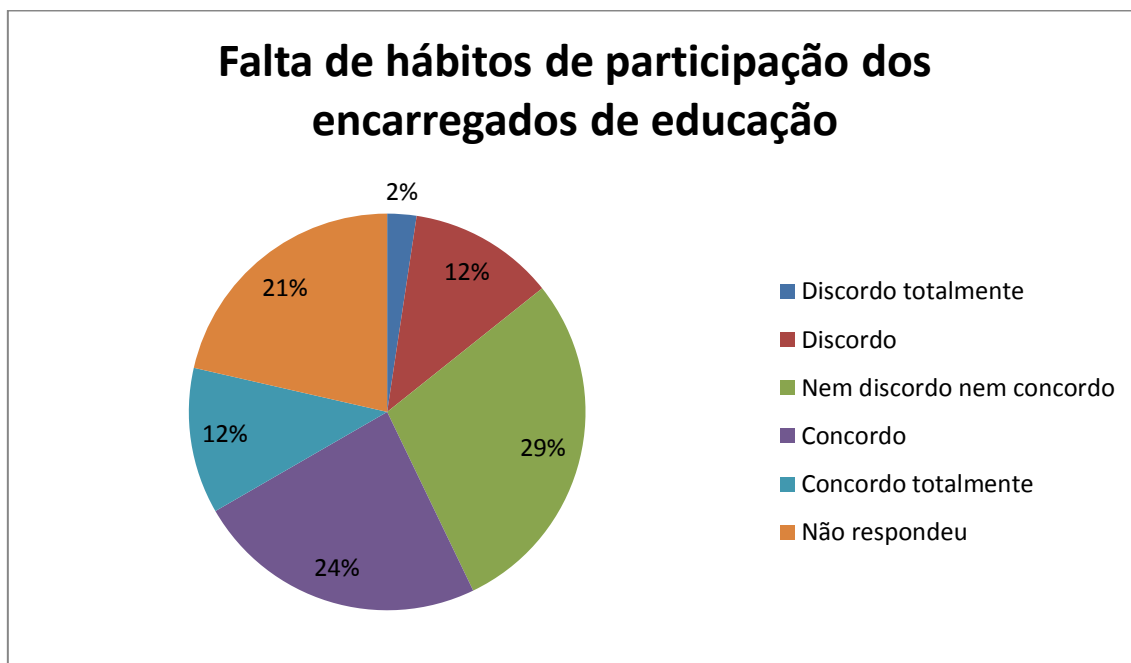
Através do gráfico XVIII pode verificar-se que 30% dos encarregados de educação nunca propõem actividades, seguindo-se uma percentagem de 23% que diz propor actividades poucas vezes. Com 14% encontram-se os encarregados de educação que propõem actividades sempre ou quase sempre, com 12% temos os encarregados de educação que dizem propor algumas vezes e os que não responderam à questão, e apenas com 9% os que propõem frequentemente.



**Gráfico XIV – Acha importante a participação da família na escola**

No que diz respeito à participação da família na escola pode verificar-se no gráfico em cima que 65% dos encarregados de educação acha essa participação muito importante, seguindo-se 20% que acha importante e 15% que não responderam à questão.

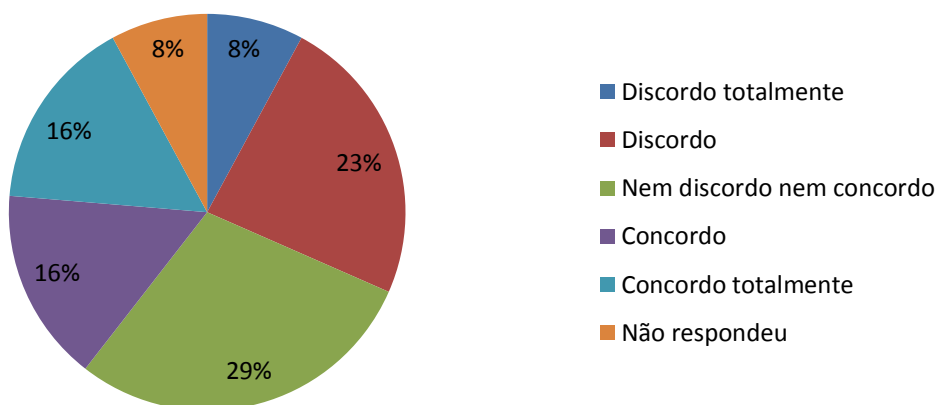
## O que leva alguns encarregados de educação a participar pouco da vida escolar do seu educando:



**Gráfico I – Falta de hábitos de participação dos encarregados de educação**

Através do gráfico I verifica-se que os encarregados de educação nem discordam nem concordam (29%) que o que leva os mesmos a participar pouco na vida escolar do educando é a falta de hábitos de participação. Uma percentagem de 24% diz concordar com a afirmação, 21% não respondeu à questão, 12% discorda, 12% concorda totalmente e apenas 2% discorda totalmente.

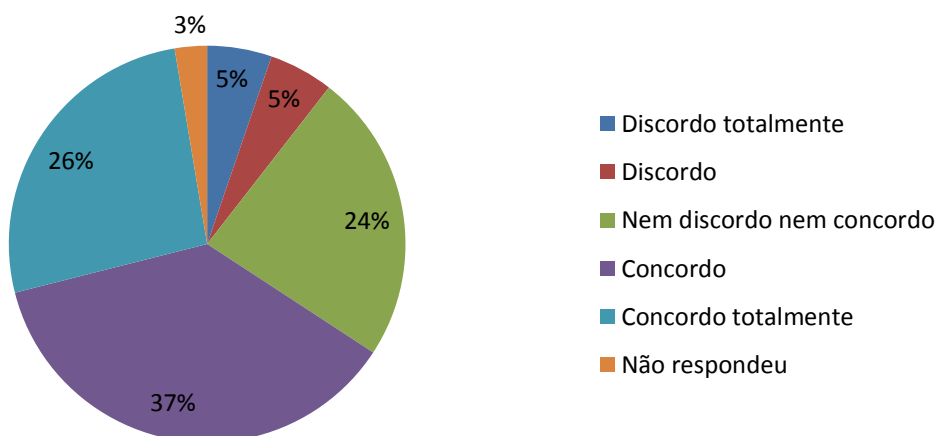
## Falta do interesse dos encarregados de educação



**Gráfico II – Falta de interesse dos encarregados de educação**

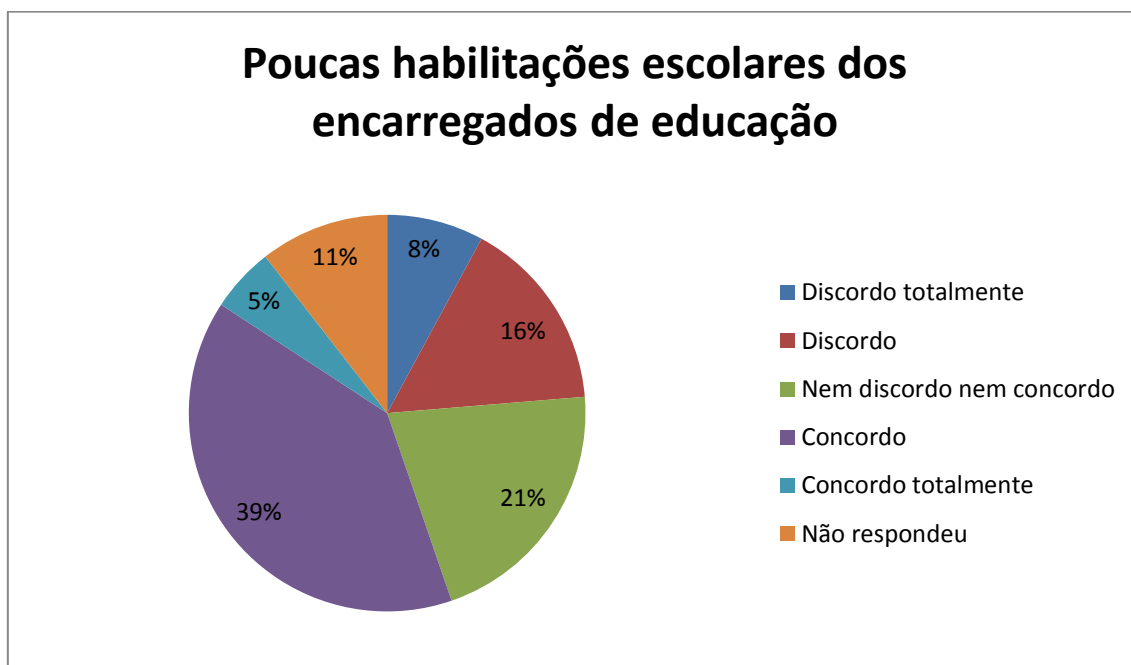
Como se pode ver através do gráfico II, 29% dos encarregados de educação não concorda nem discorda que a pouca participação dos encarregados de educação se deva a falta de interesse dos mesmos. Com uma percentagem de 23% encontram-se os encarregados de educação que discordam, com 16% os que concordam e concordam totalmente e com 8% os que discordam totalmente e os que não responderam.

## Pouca disponibilidade/tempo dos encarregados de educação



**Gráfico III- Pouca disponibilidade/Tempo dos encarregados de educação**

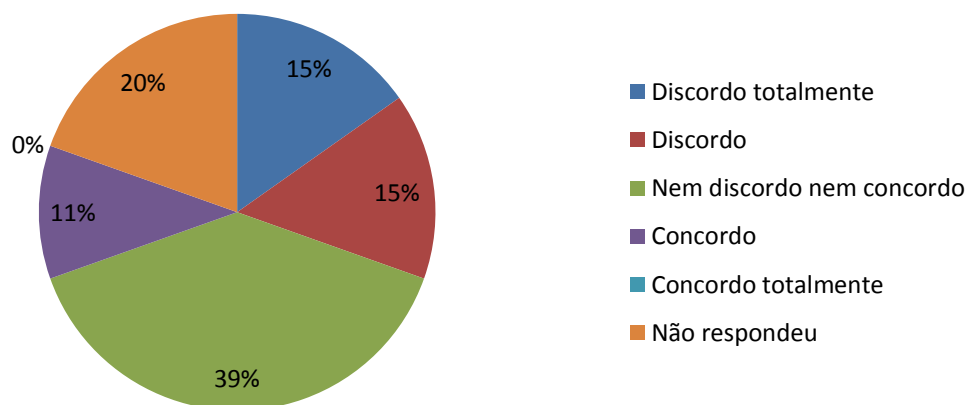
Através do gráfico III é notório que uma percentagem total de 63% (concordo mais concordo totalmente) pensa que a pouca participação dos encarregados de educação na vida escolar dos educandos se deve a falta de tempo/disponibilidade. Com uma percentagem de 24% estão os que nem concordam nem discordam, 5% os que discordam totalmente e discordam e 3% os que não responderam.



**Gráfico IV- Poucas habilitações escolares dos encarregados de educação**

Como se pode ver através do gráfico IV 39% dos encarregados de educação concorda com o facto da pouca participação dos mesmos se dever ao facto de terem poucas habilitações escolares. Com 21% aparecem os encarregados de educação que nem discordam nem concordam, 16% os que discordam, 11% não responderam, 8% discordam totalmente e 5% concordam totalmente.

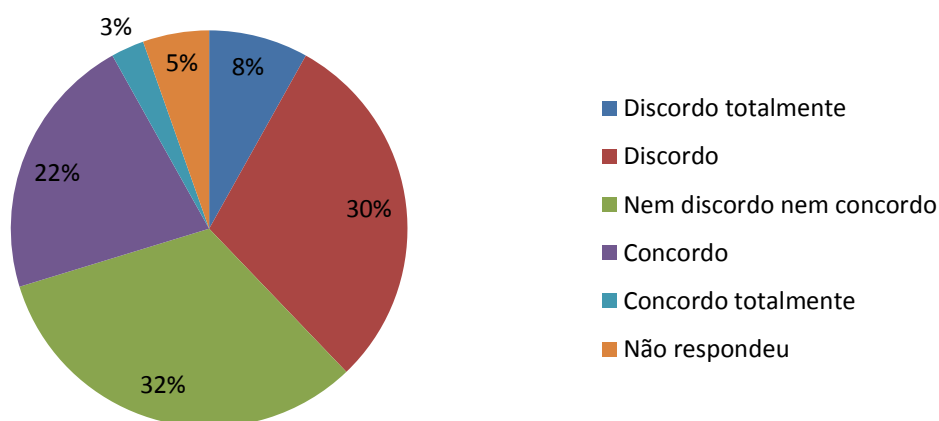
### Os encarregados de educação sentem que as suas propostas não são atendidas



**Gráfico V – Os encarregados de educação sentem que as suas propostas não são atendidas**

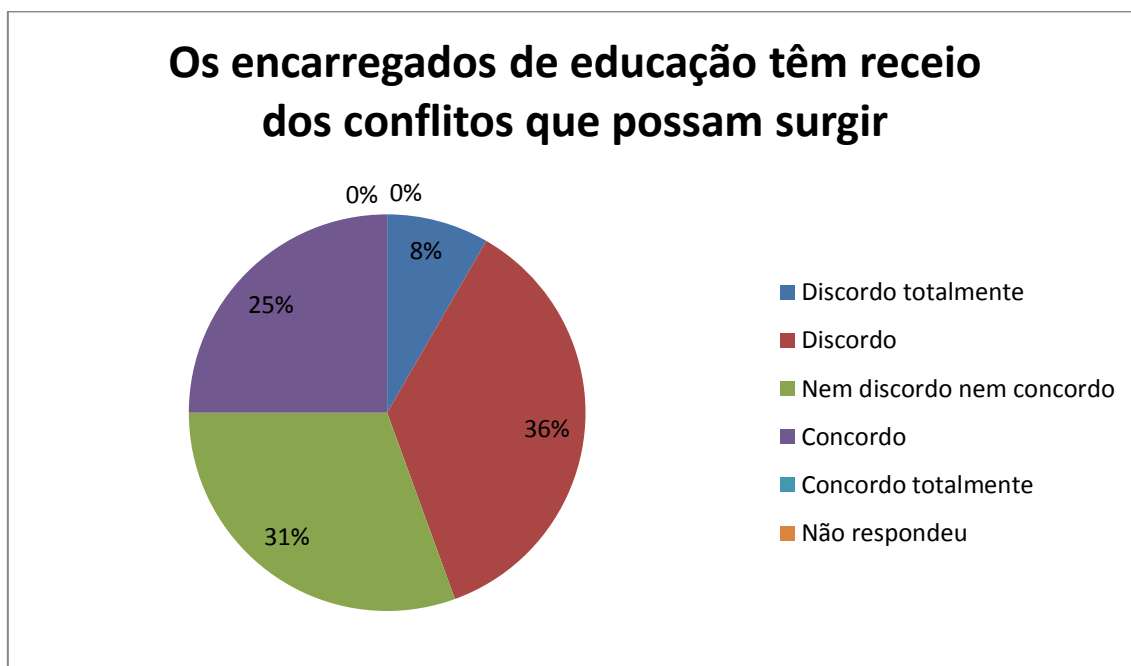
Como se pode constatar pelo gráfico V 39% dos encarregados de educação diz nem discorda nem concorda com a pouca participação dos mesmo ser de estes sentirem que as suas propostas não são atendidas. Logo em seguida aparecem com 20% os encarregados de educação que não responderam à questão, com 15% os que discordam e discordam totalmente, e com 11% os que concordam.

### Os encarregados de educação desconhecem os seus direitos e deveres



**Gráfico VI – Os encarregados de educação desconhecem os seus direitos e deveres**

Quanto a pouca participação dos encarregados de educação se dever a estes não conhecerem os seus direitos e deveres, 32% dos encarregados de educação nem discorda nem concordam, seguindo-se uma percentagem de 30% que discorda, 22% que concorda, 8% que discorda totalmente, 5% não respondeu e 3% concorda totalmente.

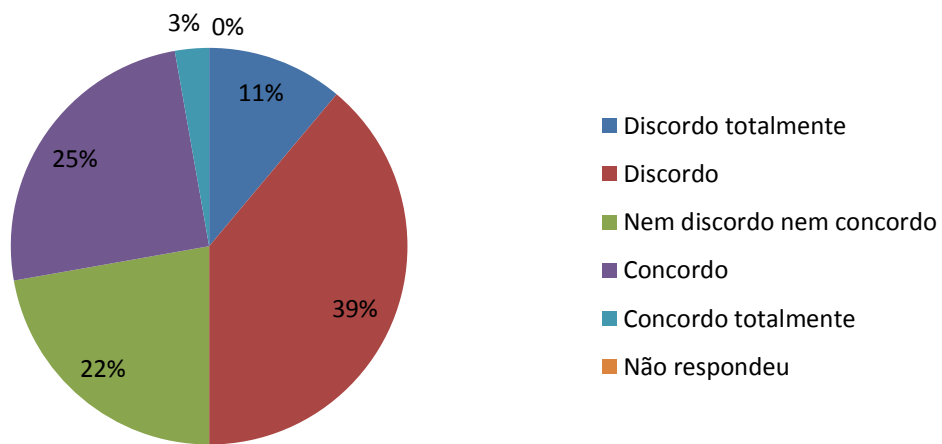


**Gráfico VII – Os encarregados de educação têm receio dos conflitos que possam surgir**

Através do gráfico VII pode observar-se que 36% dos encarregados de educação discorda que a pouca participação deles se deva ao facto de terem medo dos conflitos que possam surgir. Com 31% seguem-se os que nem discordam nem concordam, 25% os que concordam e 8% os que discordam totalmente.



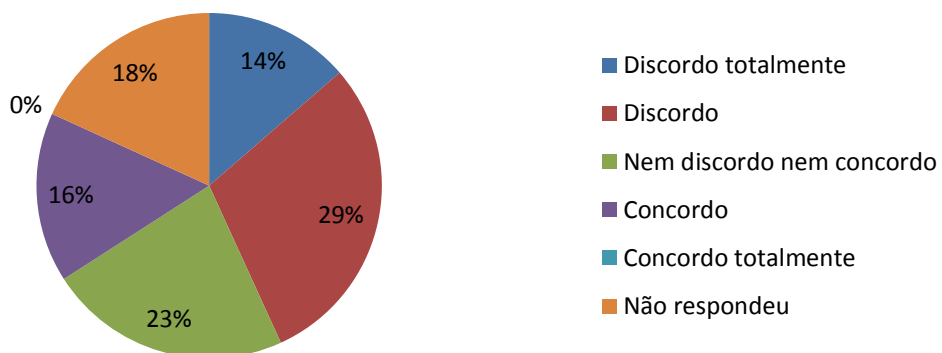
### Os encarregados de educação não são estimulados a participar



**Gráfico VIII – Os encarregados de educação não são estimulados a participar**

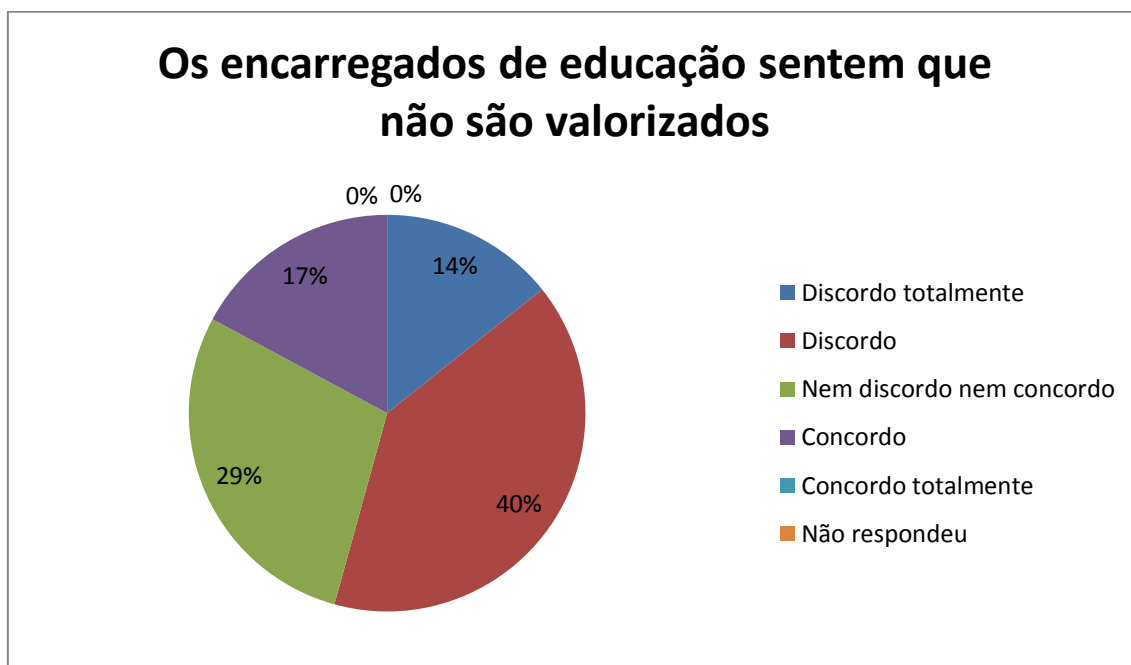
Observando o gráfico VIII vemos que com maior percentagem (39%) se encontram os encarregados de educação que discordam que eles participam pouco na vida escolar dos educandos porque não são estimulados. Seguem-se com 25% os que concordam, com 22% os que nem discordam nem concordam, 11% os que discordam totalmente e 3% os que concordam totalmente.

### Os encarregados de educação sentem dificuldades de comunicação da escola com eles



**Gráfico IX- Os encarregados de educação sentem dificuldades de comunicação da escola com eles.**

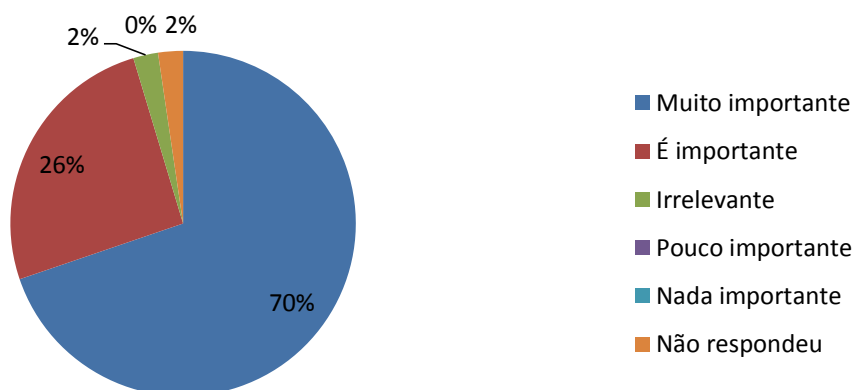
Quando se questionou se os encarregados de educação participavam pouco devido as dificuldades de comunicação da escola com eles, como se pode ver no gráfico IX, responderam 29% que discordam, 23% que nem discordam nem concordam, 18% não responderam, 16% concordam e 14% discordam totalmente.



**Gráfico X – Os encarregados de educação sentem que não são valorizados.**

Através do gráfico X podemos ver que 40% dos encarregados de educação discordo que a pouca participação deles seja por não se sentirem valorizados. Seguindo-se com 29% os que nem discordam nem concordam, 17% os que concordam e 14% os que discordam totalmente.

## É importante que a escola estimule a participação da família na vida escolar do educando?



### Gráfico XI – É importante que a escola estimule a participação da família na vida escolar do educando

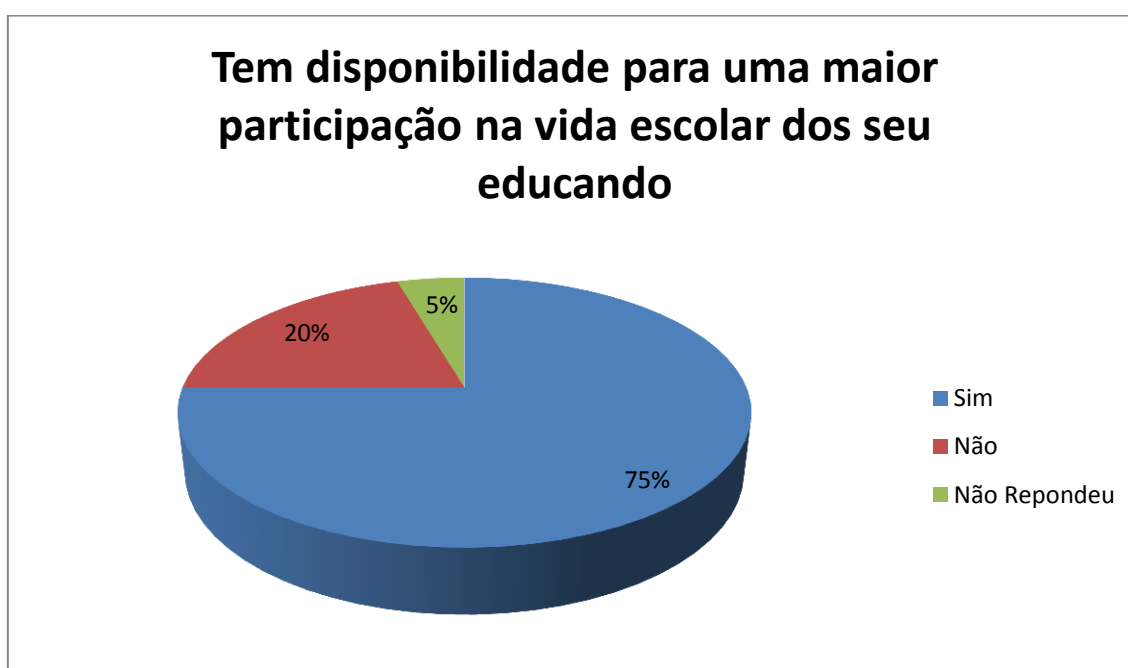
Através do gráfico XI verifica-se que os encarregados de educação acham muito importante (70%) a participação da família na vida escolar dos educandos, seguindo-se com 26% os que acham importante, 2% os que acham irrelevante e não responderam à questão.

### O que a escola deveria fazer mais para estimular a participação dos encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos?

- Conciliar horários das reuniões;
- Jogos, passeios;
- Enviar mais informação sobre os educandos aos encarregados de educação;
- Criar actividades mais simples e que despendam menos tempo para os encarregados de educação;
- Ser mais comunicativa em termos de tentar minimizar os conflitos entre professores e alunos;
- Mantendo-nos mais informados;
- Convidar os encarregados de educação a ir a escola, sem ser para reuniões formais. Por exemplo, fazer-se um lanche entre encarregados de educação e professores;
- Mais actividades entre pais/encarregados de educação e alunos/escola;
- Mais reuniões.

### **Que iniciativas, que envolvessem a colaboração entre encarregados de educação e a escola, gostaria de propor?**

- Actividades desportivas;
- Elaboração de trabalhos Encarregados de Educação e Educandos, em casa, para depois serem apresentados na escola;
- Visitas de estudo com os encarregados de educação;
- Mais jogos e actividades entre encarregados de educação e a escola;
- Grupo/Clube Encarregados de educação e educandos, exemplo – clube de canto;
- Por exemplo durante uma semana criar a “Semana das Profissões” na qual o pai ou mãe se dirige à escola durante uma aula para falar da sua profissão ( mesmo que esteja desempregado).



**Gráfico XII – Tem disponibilidade par uma maior participação na vida escolar dos seus educandos**

Com a análise do gráfico XII verifica-se que mais de metade dos encarregados de educação (75%) tem disponibilidade para uma maior participação na vida escolar dos educandos.20% dos encarregados de educação não tem disponibilidade e os motivos principais são:

- Falta de tempo
- Motivos profissionais (Horário de trabalho)





Agrupamento de Escolas de S.

Vicente de Telheiras

**Dia 6 de Junho de 2012**



Irá realizar-se na escola...



## **Feira de Objetos Usados**



Esta feira tem como finalidade vender objetos usados em bom estado, objectos que já não façam uso mas que ainda possam ser úteis por outros!!

**Traz um objecto que esteja esquecido em tua casa e entrega-nos no Gabinete de Mediação escolar (Gabinete Médico C8), no Bar da escola ou na sala de Professores.**

**Contamos com a tua Colaboração!!**



Agrupamento de Escolas de S.  
Vicente de Telheiras



**Dia 12 de Junho de 2012**



Irá realizar-se na escola...



## **Feira de Objetos Usados**

Esta feira tem como finalidade vender objetos usados em bom estado.

**E**

## **Barraquinha de Manjericos**



**1,50€**



**Percepção dos alunos sobre o que a escola deve melhorar para prevenir a violência em meio escolar**

<b>5º ANO</b>	<b>A</b>	<p><i>“ Cacifos (3) ”</i></p> <p><i>“ Mais vigilância (4) ”</i></p> <p><i>“ Clubes/ Clube de matraquilhos (2) ”</i></p> <p><i>“ Mais actividades (3) ”</i></p> <p><i>“ Contínuos no recreio(2)”</i></p>
	<b>B</b>	<p><i>“Jogos tradicionais no recreio, com cordas e bolas”</i></p> <p><i>“Cacifos”(3)</i></p> <p><i>“Sala de convívio com computadores”</i></p> <p><i>“Clubes”</i></p> <p><i>“ Sala de computadores”(3)</i></p> <p><i>“ Mais contínuos”</i></p> <p><i>“Chafariz de água a funcionar”(3)</i></p> <p><i>“ Clube de futebol”</i></p> <p><i>“Poder usar dinheiro no bar”</i></p>
	<b>C</b>	<p><i>“ Queria que não discutissem na sala”</i></p> <p><i>“ Mais auxiliares no recreio”(5)</i></p> <p><i>“ Mais vigilância ”</i></p> <p><i>“Pessoas mais atentas a brigas”</i></p> <p><i>“ Preciso de melhorar, não dar porrada”</i></p> <p><i>“Devia melhorar o comportamento ”</i></p> <p><i>“ Os rapazes que batessem aos mais novos deviam ser logo suspensos”</i></p> <p><i>“ A escola devia ter mais contínuos no recreio”</i></p> <p><i>“ Deviam dividir os 5ºanos, 6ºanos, 7ºanos e 8º ano ”</i></p> <p><i>“ Menos pessoas violentas e um espaço maior”</i></p> <p><i>“Câmaras de vigilância”</i></p> <p><i>“ Que tenham jogos”</i></p> <p><i>“ Para mim deviam expulsar aqueles que são mal comportados e os que estão sempre em confusão”</i></p> <p><i>“A escola podia fazer um espaço para pessoas com bullying. Andar uma empregada dentro e fora a vigiar a violência”</i></p> <p><i>“ Uma piscina para praticar natação ”</i></p> <p><i>“ Cada ciclo deveria ter o seu espaço e o seu bar para que os mais velhos não nos estivessem a pedir para lhes pagar”</i></p> <p><i>“ Mandar esses meninos para casa, ou fazer trabalhos: varrer a escola e limpar o que houver”</i></p>
	<b>D</b>	<p><i>“ Uma equipa de basquete”</i></p> <p><i>“Clube de matraquilhos”(2)</i></p> <p><i>“Para não haver violência na escola era por os grandes noutra espaço”</i></p> <p><i>“ Eu gostava que a escola tivesse cacifos e mais actividades”(2)</i></p> <p><i>“ Clube de Andebol”</i></p> <p><i>“ Segurança ”</i></p>



		<p>“Cacifos”(7)</p> <p>“ Mais auxiliares”(3)</p> <p>“ Uma cobertura para nos irmos para o ginásio”</p> <p>“ Clube de futebol”(2)</p>
	<b>E</b>	<p>“ Ter mais vigilância ”</p> <p>“ As contínuas deviam abrir as portas das salas aos alunos. Comida mais saborosa, mais saudável. Actividades na escola”</p> <p>“ Não deve haver porrada ”</p> <p>“ Gostava que houvesse um campeonato de voleibol”</p> <p>“ Dança ( hip-hop; zumba)”</p> <p>“Haver clubes de futebol. Haver condições na escola”</p> <p>“ Cacifos”</p> <p>“ Cabides”</p> <p>“ Piscina, parque de animações e jogos”</p> <p>“ Aumentar os balneários”</p> <p>“ As contínuas no refeitório só dão um bocado de comer”</p> <p>“ Havia de haver actividades que toda a escola possa fazer”</p> <p>“ Campeonato de Voleibol, ajuda no trabalho de equipa”</p>
	<b>F</b>	<p>“Câmaras de vigilância na escola”</p> <p>“A escola devia prevenir o bullying”</p> <p>“Mais segurança na escola (2)”</p> <p>“Queria ter direito a computadores, como nas outras escolas”</p> <p>“Queria que ouvesse um sinal a dizer não à violência – Prevenir a violência”</p> <p>“A escola devia ter computadores para os alunos com internet (4)</p> <p>Criar um Jornal escolar”</p> <p>“Mais actividades extra-curriculares”</p>
6ºANO	<b>A</b>	<p>“ Ter mais contínuos”(2)</p> <p>“ As auxiliares deviam estar mais atentas”(2)</p> <p>“ Deixar o 2ºciclo ir para o parque”</p> <p>“ Clube de futebol”</p> <p>“Não haver violência”</p> <p>“ Haver um espaço para os grandes e outro para os pequenos”</p> <p>“Castigar os alunos”</p> <p>“Falar antes de ir logo para a violência verbal e violência física”</p> <p>“Os do 2ºciclo poderem ir para o parque”</p> <p>“ Por câmaras em toda a escola”</p> <p>“Não chamar Adama de pinguim”</p> <p>“ Para os miúdos que são mal comportados mete-los de um lado da escola e os outros do outro”</p>
	<b>B</b>	<p>“ Acho que deveria haver mais contínuos no recreio, porque há muitos lá dentro” (12)</p> <p>“ Ficar polícias nos intervalos, assim não havia confusões nem abusos nos mais novos. Meter mais contínuos nos recreios e nas filas dos almoços, assim ninguém ultrapassava ninguém e se os alunos encontrarem cartões de alunos para darem aos polícias, contínuos ou na secretaria ou no bar e não haver abuso no refeitório”</p>

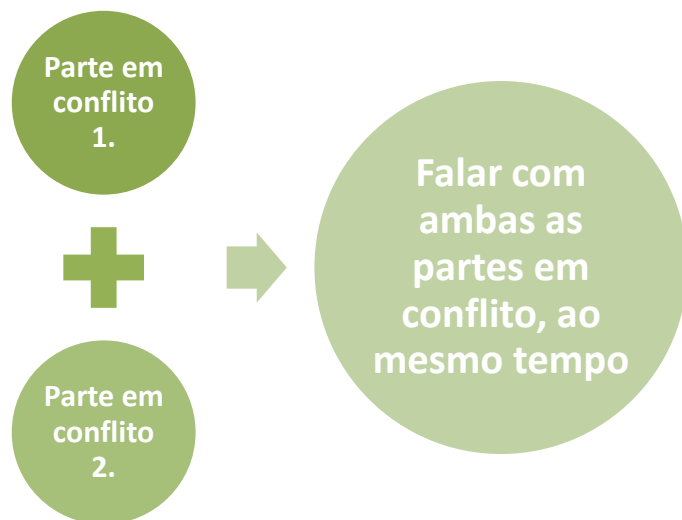
		<p><i>“ Eu acho que deviam por os miúdos que causam violência noutra escola”</i></p> <p><i>“ Para acabar com a luta na escola acho que deviam: deixar de ser codrelheiros!”</i></p> <p><i>“ Deviam reforçar a vigilância”</i></p> <p><i>“Eu queria que a escola tivesse mais pessoas e contínuas”</i></p> <p><i>“ Deviam ter mais vigilância e ter mais funcionários”(5)</i></p>
	C	<p><i>“Mais contínuos”(4)</i></p> <p><i>“Mais comida no bar”(4)</i></p> <p><i>“ Cacifos” (3)</i></p> <p><i>“ Professores serem mais esclarecedores quando queremos tirar dúvidas”</i></p>
7ºANO	A	<p><i>“Cacifos”(7)</i></p> <p><i>“Menos aulas de substituição”(2)</i></p> <p><i>“Ar-condicionado”</i></p> <p><i>“Mais actividades”(2)</i></p> <p><i>“Jogos tradicionais no recreio”</i></p> <p><i>“Visitas de estudo”</i></p>
	B	<p><i>“Matraquilhos (6)”</i></p> <p><i>“Clube de teatro, espectáculos no auditório e mais aulas com a Directora de Turma”</i></p> <p><i>“Clube de Matemática, Inglês e Francês”</i></p> <p><i>“Melhorar os almoços (9)”</i></p> <p><i>“Melhorar as W.C”</i></p> <p><i>“Campeonato de Futebol para todas as idades”</i></p> <p><i>“A escola deveria ter um grupo que no final dos períodos e final de ano fizessem festas”</i></p> <p><i>“Computadores”</i></p> <p><i>“Ar condicionado (3)”</i></p> <p><i>“Curso de desenho”</i></p> <p><i>“Sala de alunos/convívio (2)”</i></p> <p><i>“Cacifos”</i></p> <p><i>“Televisão no bar ou sala de convívio” (3\)</i></p> <p><i>“Clube de Futebol”</i></p> <p><i>“Mais actividades escolares”</i></p> <p><i>“Mais visitas de estudo”</i></p>
	C	<p><i>“ Cacifos (3) ”</i></p> <p><i>“Melhorar os almoços (6) ”</i></p> <p><i>“Mais Clubes”</i></p> <p><i>“Mais visitas de estudo e actividades extra-curriculares (4) ”</i></p> <p><i>“Matraquilhos (3) ”</i></p> <p><i>“Mais condições de higiene na casa de banho ”</i></p> <p><i>“Mais contínuos na intervalo (4) ”</i></p>
	D	<p><i>“Aulas de teatro, jogos tradicionais”(2)</i></p> <p><i>“Mais papel higiénico nas casas de banho”(3)</i></p> <p><i>“ Ter sabão nas casas de banho”(2)</i></p> <p><i>“ Visitas de estudo”(4)</i></p>

		<p>“Cacifos”(4)  “Clube desportivo (2) ; exemplo :skate park”  “Polícia segura circular mais vezes pela escola”  “Sensibilizar para combater a violência escolar”</p>
	E	<p>“Câmaras de vigilância”  “Mais auxiliares no recreio (3)”  “Expulsar os alunos mal comportados (2)”  “Suspensão (4)”  “Alunos mal comportados serem castigados com limpeza da escola”  “Castigar logo apos a violência (2)”  “Ter mais actividades extra-curriculares”  “A escola ter regras mais rigorosas”  “Cada vez que houver problemas/conflitos comunicar logo os encarregados de educação”</p>
8ºANO	A	<p>“Haver menos violência”  “Melhorar o horário na escola”  “Melhorar a comida, e servir maior quantidade (7)”  “Ter mais segurança no recreio”  “Arranjar as grades/redes dos campos (3)”  “A última semana de aulas ter mais actividades extra-curriculares e festas”  “Melhorar equipamentos/espacos na escola (3)”  “Mais computadores na escola”  “Preço da comida mais acessível (4)”  “Melhores condições higiénicas (3)”  “Não separar as turmas (2)”  “Baixar preços na papelaria (2)”  “Criar um clube de teatro e dança (4)”  “Criar clube de Jornalismo”  “Criar clube de Desporto”  “Criar mais actividades”  “Computadores para alunos na sala de aula”  “Associação de Estudantes”  “Mais auxílio da escola em caso de agressões”  “Mais actividades e melhores condições tecnológicas, para trabalhar nas aulas de educação tecnológica em computadores”  “A planta da turma ser feita pelos alunos”  “Ter espanhol na escola”  “Mais educação física”  “Mais actividades extra-curriculares, como ateliers e workshop’s”  “Mais visitas de estudo”</p>
	B	<p>“ Mais convivência entre os alunos de qualquer idade e qualquer ano”  “ Menos agitação/conflitos na escola”  “ Castigar quem se comporta realmente mal”  “ Estabelecer uma sala específica para quando há envolvimentos agressivos, e nessa sala a mediadora conversar com os envolvidos”  “ Colocar mais auxiliares nos recreios a vigiar”</p>

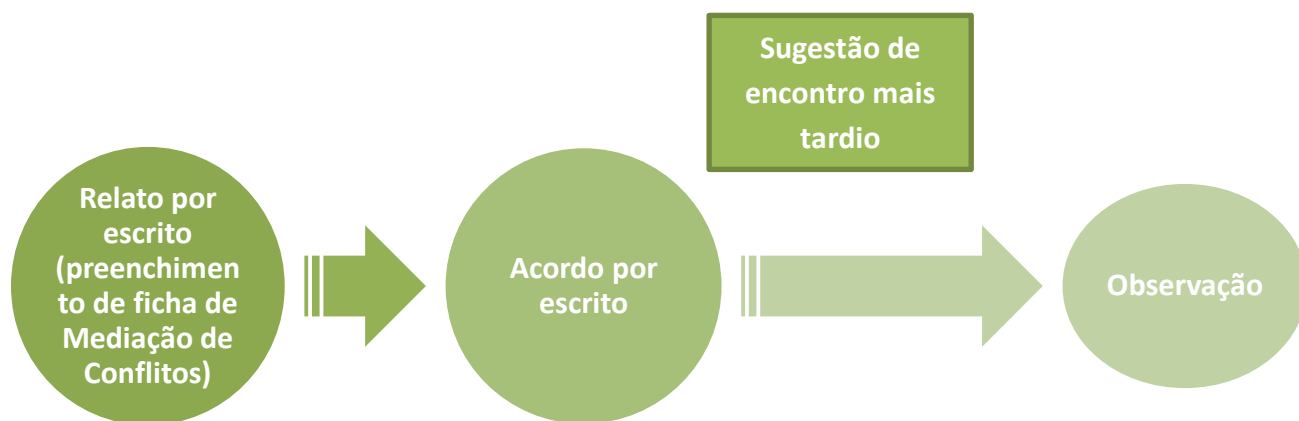
	C	<p><i>“ Melhorar as relações sociais da escola ”</i></p> <p><i>“ Mais atenção nos intervalos, mais vigilância ”(4)</i></p> <p><i>“ Mais contínuos ”(6)</i></p> <p><i>“ Melhorar a comunicação ”</i></p> <p><i>“ Os professores deviam sensibilizar os alunos sobre como combater a violência na escola ”</i></p>
9ºANO	A	<p><i>“ Por sacos de boxe no ginásio, assim quando estiver chateado ou nervoso descarrega nos sacos ”</i></p> <p><i>“ Ser mais rigorosos nos castigos ”</i></p> <p><i>“ Deviam por câmaras de vigilância. Deviam ter respeito para com os alunos, professores e auxiliares. ”</i></p> <p><i>“ Haver mais circulação dos contínuos pela escola ”(2)</i></p> <p><i>“ Criar mais clubes ou outras ocupações que distraiam mais os alunos, mais atenção nos corredores ”</i></p> <p><i>“ Quando houver conflitos, as pessoas envolvidas devem ser castigadas ”</i></p> <p><i>“ Respeito pelos alunos, integração com os alunos ”</i></p> <p><i>“ Aumentar a vigilância nos corredores ”</i></p> <p><i>“ Criar um clube de auto-defesa na nossa escola ”</i></p> <p><i>“ Expulsar o aluno agressor, porque é um desassossego. Uma pessoa não se sente bem numa escola completa de bandidos ”</i></p> <p><i>“ Uma Associação de Estudantes ”(2)</i></p> <p><i>“ Aumentar a vigilância no recreio da escola e fazer mais actividades ”(2)</i></p> <p><i>“ Aplicação de uma suspensão num período de 2 semanas para alunos agressores ”</i></p>
	B	<p><i>“ Cacifos ”(3)</i></p> <p><i>“ Mais funcionários ”(4)</i></p> <p><i>“ Clubes ”</i></p> <p><i>“ Associação de estudantes ”</i></p> <p><i>“ Alunos poderem dar as suas opiniões mais vezes ”</i></p> <p><i>“ Festas de convívio ”</i></p> <p><i>“ Mais actividades ”</i></p>

## Esquema de Modo de Resolução de Conflitos no Gabinete

### Fase 1.

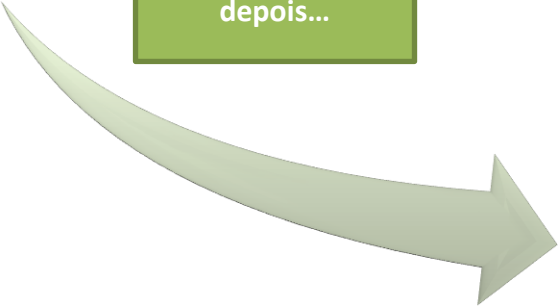


### Fase 2.



**Fase 3.**

Algun tempo  
depois...



Conversa com as  
partes, para  
perceber o  
seguimento do caso  
e a relação entre as  
partes no momento  
actual




Ano letivo 2011/2012

**Programa de Atividades de final de 2º período - 23 de março**

<b>Hora</b>	<b>Atividades</b>	<b>local</b>	<b>Professores responsáveis</b>
8:20 – 9:50	Projeção de um filme para as turmas 7ºB, 7ºC, 7ºE e 8ºB.	Auditório	Florbela Marcelo, Fernanda Jerónimo e Sónia Ferreira
8:20 – 9:50	Jogos didáticos com a turma 5ºA	Sala A1	Teresa Faria
A partir das 9:00	Atividades de expressão musical e plástica (alunos do 1º ciclo)	Salas de aula	Professoras do 1º ciclo
A partir das 9:00	Torneio Basquetebol	Campo de Basquetebol	Professores de Educação Física
A partir das 9:30	Experiências “Ciência Divertida”	Salas B1 e B2	Professores de ciências
A partir das 10:00	Quermesse no âmbito do projeto “Uma história com música”	Pátio	Ana Reis, Conceição Amaral, Conceição Tourais e Rosa Jorge
10:30	Concerto de Música	Auditório	André Coelho e Lúcia Lopes
A partir das 11:00	Jogos tradicionais e “criação de uma horta” (alunos 1º ciclo)	Pátio (1º ciclo)	Professoras do 1º ciclo
A partir das 11:00	Master Class de dança	Campo de futebol	Professores de Educação Física
12:00 – 13:20	Jogos de Inglês	Sala B4	Maria Cerdeira
12:00	“Super T”		Grupo de matemática
12:30	Atribuição do prémio para a estimativa das amêndoas		Grupo de matemática
13:45 – 15:15	Momento coletivos de animação da leitura	CRE	Professoras do 1º Ciclo
A partir das 16:00	- Sessão de fado com Liliana Miranda - Dança “grupo Comenius”	Auditório	Clube Comenius
17:15	Teatro “Piolhos e Atores” Ficha artística: João Maionde Ricardo Franco	Auditório	Clube Comenius



# Semana da Saúde




Toda a Comunidade Educativa está convidada a participar nos painéis temáticos da Semana da Saúde que se irão realizar no Auditório da escola nos dias e horas indicadas com a 

16 de Abril (2ª feira)

**Tema: Alimentação / Nutrição :A importância do pequeno-almoço**

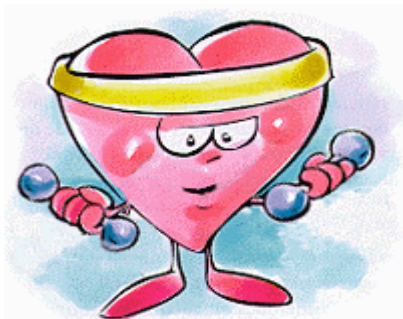
**Destinatários: Jardim-de-infância, 1º ,2º ciclo (6º e 7ºanos).**



 <b>9h45-10h15</b> <b><u>Auditório</u></b>	Actividades desenvolvidas com alunos do Jardim-de-infância
 <b>11h50-12h20</b> <b><u>Auditório</u></b>	Actividades desenvolvidas pelos/com alunos do 1ºciclo
 <b>12h35-13h20</b> <b><u>Auditório</u></b>	Alunos do 6ºano apresentam os seus trabalhos sobre a temática aos alunos do 7ºano; (Prova de Frutas *)




\*Dependente do Donativo do Continente

17 de Abril (3ª feira)



**Tema: Exercício Físico e Saúde**

**Destinatários: Jardim-de-infância, 1º,2º e 3º ciclos.**

 <b>9h45-10h15</b> <b><u>Auditório</u></b>	Actividades desenvolvidas com alunos de Jardim de Infância
 <b>11h50-12h20</b> <b><u>Auditório</u></b>	Actividades desenvolvidas pelos/com alunos do 1ºciclo
 <b>12h35-13h20</b> <b><u>Auditório</u></b> <b><u>/Pátio da</u></b> <b><u>Escola</u></b>	- Sessão de sensibilização sobre a temática; Jogos Tradicionais Pais & Filhos. (Alunos do 2º e 3ºciclos)





18 de Abril (4ª feira)



**Tema: Prevenção da Violência em Meio Escolar**

**Destinatários: 5º, 8º e 9º anos e CEF.**

**Dinamizadoras: Psicólogas Filipa Graça / Rita Costa;  
Coordenadora do PESES; Monitoras do Gabinete de  
Mediação Escolar; alunos do CEF.**

8h20- 09h05	Conversa sobre violência na escola no 5ºA
09h05-09h50	Conversa sobre violência na escola no 5ºB
10h10-10h55	Conversa sobre violência na escola no 5ºC
10h55-11h40	Conversa sobre violência na escola no 5ºD
11h50-12h35	Conversa sobre violência na escola no 5ºE
12h35-13h20	Conversa sobre violência na escola no 5ºF
 11h50-12h20 <u>Auditório</u>	Actividades desenvolvidas pelos/com alunos do 1ºciclo
 12h35-13h20 <u>Auditório</u>	Alunos do 8ºano apresentam os seus trabalhos sobre a temática "Todos Diferente Todos Iguais" aos alunos do 9ºano.

19 de Abril (5ª feira)

# DIZ NÃO





## ÀS DEPENDÊNCIAS!

**Tema: Prevenção do Consumo de Substâncias  
Psicoativas ( tabaco, álcool e outras drogas)**

**Destinatários:7º e 8ºanos.**

**Possibilidade da participação de um dinamizador  
do Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva.**

 11h50-12h20 <u>Auditório</u>	Actividades desenvolvidas pelos/com alunos do 1ºciclo
 12h35-13h20 <u>Auditório</u>	Alunos do 7ºano apresentam os seus trabalhos sobre a temática aos alunos do 8ºano.




20 de Abril (6ªfeira)

Tema: Sexualidade (Amor e Afectos/ Violência no namoro/ Infecções sexualmente transmissíveis)

Destinatários: 1º, 5º, 9º anos e CEF

Dinamizadoras: Enfermeira Sandra Henriques do Centro de Saúde do Lumiar e Psicóloga Filipa Graça / Rita Costa.



 <b>11h50-12h20</b> <b><u>Auditório</u></b>	Atividades desenvolvidas pelos/com alunos do 1ºciclo sobre a temática Amor e Afectos
 <b>12h35-13h20</b> <b><u>Auditório</u></b>	Alunos do 5ºano apresentam aos alunos do 6ºano trabalhos realizados sobre a temática Amor e Afectos
 <b>14h20-15h05</b> <b><u>Auditório</u></b>	Turmas do 9ºano apresentam aos alunos do CEF trabalhos sobre a <i>violência no Namoro e Infecções Sexualmente Transmissíveis</i>

**Sugestão de Participação aos Professores, Assistentes Operacionais Encarregados de Educação, outros:**

**Tendo como base as temáticas da Semana da Saúde, poderão colaborar com um trabalho para a exposição que estará à entrada da escola durante essa semana ou com uma apresentação no Auditório.**

**As responsáveis pelo Projeto:**

Coordenadora do PESES: Professora Bárbara Boto - [barbara.boto@gmail.com](mailto:barbara.boto@gmail.com)

Monitoras do Gabinete de Mediação: Ana Filipa Almeida e Catarina Aguilar  
[anafilipa.sdealmeida@gmail.com](mailto:anafilipa.sdealmeida@gmail.com) / [catarinaaguilar88@gmail.com](mailto:catarinaaguilar88@gmail.com)