



Catarina Alexandra Ribeiro Tomás

# Mediação Escolar – para uma gestão positiva dos conflitos

Relatório de Estágio no âmbito do Mestrado em Sociologia, sob orientação do Professor Doutor Pedro Hespanha apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra

Coimbra, 2010



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Catarina Alexandra Ribeiro Tomás

# Mediação Escolar – para uma gestão positiva dos conflitos

Relatório de Estágio no âmbito do Mestrado em Sociologia, sob orientação do Professor Doutor Pedro Hespánha apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra

Coimbra, 2010



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

# ÍNDICE

LISTA DE SIGLAS .....	1
RESUMO .....	2
ABSTRACT .....	3
INTRODUÇÃO .....	5
1. Caracterização da Entidade de Acolhimento .....	9
1.1 Instituto de Apoio à Criança – Nacional: .....	9
1.2 Instituto de Apoio à Criança – Coimbra/Fórum Construir Juntos: .....	9
2. A Escola das Incertezas: das interações sociais aos conflitos escolares .....	13
2.1 A Interação Social e o Conflito na escola: .....	15
2.2 Da Indisciplina na sala de aula à Violência entre Pares: .....	22
3. Mediação Escolar – para uma gestão positiva dos conflitos .....	27
3.1 Uma breve história da mediação e da mediação escolar: .....	28
3.2 A Mediação Escolar em Portugal: .....	30
3.3 Os Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF): .....	33
4. O meu estágio – uma visão sociológica dentro das escolas .....	37
4.1 O primeiro contacto com as escolas – A Observação: .....	39
4.2 A Observação nos GAAF: .....	43
5. A Metodologia .....	47
5.1 O Inquérito por Questionário: .....	48
5.2 Análise dos Resultados dos Inquéritos por Questionário: .....	50
5.2.1 São Silvestre .....	50
5.2.2 Pampilhosa da Serra .....	55
5.3 As Entrevistas: .....	60
5.4 Análise das Entrevistas: .....	62
CONCLUSÃO .....	67
BIBLIOGRAFIA .....	71
ANEXOS .....	77
Anexo I .....	78
Anexo II .....	79
Anexo III .....	80
Anexo IV .....	82
Anexo V .....	83

Anexo VI.....	84
Anexo VII.....	85
Anexo VIII.....	86
Anexo IX.....	87
Anexo X.....	89
Anexo XI.....	91
Anexo XII.....	92
Anexo XIII.....	93
Anexo XIV (a).....	112
Anexo XIV (b).....	114
Anexo XV.....	116
Anexo XVI.....	149
Anexo XVII.....	150
Anexo XVIII.....	152

## **LISTA DE SIGLAS**

**ADR** – Alternative Dispute Resolution

**CPCJ** – Comissão de Protecção da Criança e do Jovem

**DREC** – Direcção Regional de Educação do Centro

**FCJ** – Fórum Construir Juntos

**GAAF** – Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

**IAC** – Instituto de Apoio à Criança

**IEFP** – Instituto do Emprego e Formação Profissional

**IPSS** – Instituição Particular de Solidariedade Social

**LBSE** – Lei de Bases do Sistema Educativo

**RAC/RAL** – Resolução Alternativa de Conflitos/Litígios

**RAS** – Rede de Apoio Social

**SPO** – Serviço de Psicologia e Orientação

**SPSS** – Statistical Package for Social Sciences

## **RESUMO**

Actualmente assistimos a uma cultura de violência que sobressai nos modos de agir dos indivíduos, quer sejam adultos, jovens ou crianças. O conflito e a violência estão, cada vez mais, presentes nas escolas manifestando-se de várias formas com efeitos devastadores para toda a comunidade educativa, até mesmo mergulhando a escola numa crise de legitimidade. Para inverter esta tendência é necessário desenvolver uma educação para a convivência e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade no meio escolar. A escola pode encontrar na mediação uma abordagem para a transformação criativa dos conflitos, aceitando aproveitá-los como uma oportunidade de crescimento, mudança e de formação pessoal e social para a resolução dos problemas quotidianos. Uma das estratégias que as escolas têm vindo a desenvolver é a criação e a implementação de Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF), um projecto criado pelo Instituto de Apoio à Criança que tem como objectivo principal contribuir para o crescimento harmonioso e global da criança promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da sua integração social na escola. Estes gabinetes surgem devido ao crescente número de sinalizações de alunos que apresentam comportamentos de risco nas escolas, e devido à diversidade de problemáticas relacionadas com o insucesso escolar, abandono escolar e violência escolar. É neste sentido, e no âmbito da realização do estágio curricular no Instituto de Apoio à Criança – Fórum Construir Juntos em Coimbra, que propus fazer uma análise sociológica exploratória dos conflitos e da violência dentro das escolas públicas, nomeadamente nas salas de aula e nos recreios. A partir dessa análise estudo a mediação escolar como uma abordagem de diálogo e de cidadania nas escolas públicas a partir da dinamização, dos objectivos e das finalidades dos GAAF.

**Palavras-Chave:** Escola, Interação Social, Conflito, Conflito Escolar, Mediação, Mediação Escolar, GAAF.

## **ABSTRACT**

Nowadays we assist to a culture of violence that stands out in the ways of people's acting whether they are adults, youngster or children. The conflict and the violence are, more and more, present in schools manifest in many ways with devastated effects for all educational community, even dipping the school into a legitimacy crisis. To alter this tendency it is necessary to develop an education for living together and for positive management of conflict in order to construct a culture of peace, citizenship and a healthy living together in the school milieu. The school can find in mediation an approach for the creative change of conflicts accepting take them as an opportunity of growth, change and personal and social training for the resolution of everyday problems. One of the strategies that schools have been developing is the creation and implementation of Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF), a project created by Instituto de Apoio à Criança who has as primary aim the harmonious and global growth of the child promoting an environment more human and easier of their social integration in school. These offices appear proper of the growing number of student's signals that present risk behavior in school and due to the diversity of problems related to the school failure, school desertion and school violence. In this way, in scope of the realization of the traineeship in Instituto de Apoio à Criança – Fórum Construir Juntos, I propose doing a sociological analysis explore of the conflicts and violence in the public schools, namely in the classroom and the playtime. Starting from that analysis I study the school mediation as an approach of dialogue and citizenship in the public schools starting from the implementation, objectives and aims of GAAF.

**Key Words:** School, Social Interaction, Conflict, School Conflict, Mediation, School Mediation, GAAF.





## INTRODUÇÃO

O número de crianças e jovens em risco triplicou desde a segunda metade do século XX até à actualidade (Almeida, 2001) e os factores que mais concorrem para essa incidência de risco são condições estruturais desfavoráveis como o desemprego, a exclusão social, a pobreza, o analfabetismo, a violência, a desestruturação familiar, a desintegração das comunidades, e a incapacidade dos Estados de promoverem políticas públicas eficazes para o combate destes fenómenos e, ao mesmo tempo, incapazes de promoverem políticas para a infância e para a educação.

Por sua vez, a temática do conflito e da violência nas escolas, nomeadamente o conflito interpessoal e a violência entre pares, tem sido crescentemente alvo de atenção, sobretudo, por parte dos meios de comunicação social no nosso país. Por um lado, esta mediatização corrobora a presença negativa de comportamentos de risco dos jovens e crianças e de fenómenos que prejudicam o bom ambiente do meio escolar, bem como o seu papel de aprendizagem e de agente de socialização; por outro lado contribui para a sensibilidade dos órgãos políticos, das entidades públicas, e da sociedade civil para estas questões.

Actualmente existem problemáticas no meio escolar, tais como conflitos interpessoais, violência entre pares, indisciplina, insucesso e abandono escolar, que se manifestam de várias formas e têm, na sua maioria, como factores de ocorrência factores exteriores à escola (violência doméstica, alcoolismo, tráfico e consumo de droga, habitações insalubres, desemprego, condições económicas desfavoráveis, entre outros).

Para minimizar os problemas de conflitualidade e violência na escola torna-se necessário desenvolver uma educação para a gestão positiva dos conflitos, de modo a fomentar uma cultura de paz e de cidadania, contribuindo para o desenvolvimento do papel da escola como uma 'política da vida' (Giddens, 1994<sup>1</sup> apud Sarmiento, 2002). Neste sentido, a escola pode encontrar nos processos de mediação escolar uma abordagem para a resolução criativa dos conflitos, uma oportunidade de crescimento e mudança, um potencial educativo e de formação pessoal e social. A mediação escolar é um processo cooperativo de gestão de conflitos, estruturado, voluntário e

---

<sup>1</sup> Giddens, Anthony (1994), *Modernidade e Identidade Pessoal*. Oeiras: Celta Editora.

confidencial, onde a figura do mediador (aluno, professor e/ou outro adulto pertencente à comunidade educativa), através de técnicas específicas de escuta, comunicação e negociação, promove o diálogo e o reencontro interpessoal para a resolução de conflitos dentro da escola, no recreio ou na sala de aula, e apoia a configuração de equipas e redes de mediação. Deste modo, um dos objectivos da mediação escolar é promover uma cultura de cidadania, uma comunicação mais funcional e o bom entendimento entre os elementos da comunidade educativa.

É sobre este questão temática, dos conflitos escolares e da mediação escolar, que realizei o meu estágio curricular no Instituto de Apoio à Criança – Fórum Construir Juntos em Coimbra durante quatro meses. A minha preferência por esta instituição particular de solidariedade social teve como principal factor a possibilidade de estudar, analisar e intervir nas problemáticas da infância, da educação e das crianças e jovens em risco; e também poder dar o meu contributo, no âmbito da sociologia, na abordagem destas questões fundamentais.

Deste modo, o presente relatório de estágio está estruturado em cinco capítulos compostos por subcapítulos de acordo com as matérias tratadas.

No primeiro capítulo faço uma breve caracterização da entidade de acolhimento que me recebeu e me deu a oportunidade de estagiar.

No segundo capítulo defino a escola como um espaço social com regras e normas próprias constituída por uma diversidade de actores sociais que formam uma comunidade educativa onde se estabelecem múltiplas relações, interacções e interesses pessoais, chamando a atenção para o facto de estarmos a assistir a algumas mudanças que conduziram a escola a uma crise de legitimidade, mergulhando-a num contexto de incertezas, e à emergência de conflitos escolares que conduzem ao aparecimento de fenómenos no meio escolar: o abandono, o insucesso e a violência escolar. Ainda, neste capítulo, defino o conceito de interacção social, o conceito de conflito escolar (as suas manifestações, causas e efeitos), o conceito de violência, o conceito de indisciplina, e faço referência ao conceito de violência entre pares (o bullying).

No terceiro capítulo abordo a mediação em geral, e a mediação escolar em particular, como uma abordagem de diálogo e de cidadania, um projecto de intervenção para o despiste e prevenção de situações de risco e de resolução de conflitos, que tem sido implementada nas escolas públicas portuguesas desde a década de noventa. Para além da definição do conceito, é feito uma breve história da mediação e da mediação escolar e a apresentação dos objectivos, finalidades, metodologias, e actividades dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF).

No quarto capítulo descrevo os objectivos do meu estágio, as tarefas que realizei ao longo do estágio, e a minha participação e observação nas reuniões de equipa e nas escolas protocoladas com o IAC – FCJ que têm, no presente ano lectivo, um GAAF.

No quinto, e último capítulo, descrevo toda a metodologia que utilizei para estudar os conflitos escolares e a mediação escolar nas escolas: aplicação de um inquérito por questionário aos alunos do 2º e 3º Ciclo do Ensino Básico e realização de entrevistas às Equipas Técnicas dos GAAF. Posteriormente procedo à análise dos resultados e aponto as conclusões finais e algumas pistas de reflexão.



## **I. Caracterização da Entidade de Acolhimento**

*“Que os homens que guardam da sua infância a experiência inédita,  
Que interiorizam o movimento, o sentir, o amor,  
Que constituíram um mundo seu, o abram aos outros,  
Que o abram às crianças”*

João dos Santos, *Ensaio sobre Educação II*, 1991.<sup>2</sup>

### **I.1 Instituto de Apoio à Criança – Nacional:**

O Instituto de Apoio à Criança é uma associação sem fins lucrativos criada em 14 de Março de 1983 por um grupo de pessoas de diferentes áreas profissionais – médicos, magistrados, professores, psicólogos, juristas, sociólogos, técnicos de serviço social, educadores, – que tem por objectivo principal contribuir para o desenvolvimento integral da Criança, na defesa e promoção dos seus direitos. A Criança é encarada na sua globalidade como sujeito de direitos nas diferentes áreas, quer seja na saúde, educação, segurança social ou nos seus tempos livres.

O Instituto de Apoio à Criança, também, tem como objectivos específicos cooperar com entidades públicas e particulares na definição de uma política nacional de prevenção e protecção à Criança e promover estudos e trabalhos de investigação relativa à Criança enquanto sujeito de direitos.

O Instituto de Apoio à Criança tem sede em Lisboa e é composto por Núcleos Regionais em Coimbra e nos Açores.

### **I.2 Instituto de Apoio à Criança – Coimbra/Fórum Construir Juntos:**

O Instituto de Apoio à Criança – Coimbra/Fórum Construir Juntos surge em 1992 como uma entidade ao serviço da criança em Coimbra, regendo-se pelos mesmos princípios e objectivos definidos estatutariamente como metas a atingir pelo IAC – Nacional, adequando os seus objectivos em função das problemáticas regionais. Sendo o seu objectivo principal a promoção e defesa dos direitos das crianças, o IAC através

---

<sup>2</sup> João dos Santos (1913-1987), humanista e pioneiro na defesa dos direitos das crianças, foi um dos fundadores do Instituto de Apoio à Criança após a publicação do seu livro *A Caminho de uma Utopia ... Um Instituto da Criança* em 1982.

do Núcleo de Coimbra tem desenvolvido actividades destinadas a melhorar a qualidade de vida das crianças e jovens, em diferentes ambientes, garantindo-lhes uma maior possibilidade de sonhar e crescer na construção do seu projecto de vida.

O Instituto de Apoio à Criança – Coimbra/Fórum Construir Juntos promove, apoia e divulga o trabalho de todos aqueles que se preocupam com a procura de novas respostas para os problemas da infância, e dinamiza espaços de diálogo inter-institucionais de forma a sensibilizar para a problemática das crianças desaparecidas e/ou exploradas sexualmente, através da revitalização da Rede Construir Juntos.

Tratando-se de uma extensão do IAC – Nacional, tem necessariamente objectivos e funções de extensão adequados à sua zona de intervenção. As suas actividades e projectos são actualmente as seguintes:

As Acções de Informação e Sensibilização promovem o diálogo, a troca de experiências e o debate com o objectivo de contribuir para a defesa e promoção dos direitos da Criança e para a mudança de atitudes da comunidade face à Criança.

As Acções de Formação impulsionam a criação de espaços de diálogo e reflexão sobre os aspectos que conduzam a um melhor conhecimento da Criança, por parte dos pais, professores, técnicos e comunidade em geral; estimulam a reflexão de experiências enriquecedoras que permitam cada vez melhor a adequação de atitudes face à Criança e a promoção plena dos seus direitos; e permitem a sensibilização e formação de crianças e adolescentes.

A Actividade Lúdica e Animação apoia projectos de intervenção na defesa dos direitos de brincar, a partir do reconhecimento da importância da actividade lúdica para o desenvolvimento infantil; valoriza o significado sociocultural, pedagógico e educativo do jogo; e intervém em projectos de animação e apoio na animação de espaços lúdicos.

O Atendimento e o Encaminhamento das famílias, técnicos e outros que procuram aconselhamento ou orientação, tendo em vista a resolução de situações problemáticas. Colabora com serviços de apoio à Criança vítima de maus tratos já existentes em Coimbra.

O Centro de Documentação promove a recolha, o tratamento e a difusão de documentação relativa à Criança.

O sector de Publicações e Actividade Editorial assegura a disseminação de documentos sobre os direitos das Crianças e sobre a actividade do IAC (por exemplo o Boletim do IAC trimestral).

Através da Orientação de Estágios procura-se sensibilizar os futuros profissionais para a eficácia de novas formas de intervenção adestrando-os na observação, acompanhamento e intervenção social e psicológica na área da infância.

Uma parceria com a REAPN: Rede Europeia Anti-Pobreza tem permitido estabelecer interligações entre as instituições, grupos e pessoas na luta contra a pobreza e exclusão social, potencializando os recursos e as sinergias locais e distritais.

O projecto de Humanização das Instituições de Acolhimento de Crianças tem uma intervenção em instituições de acolhimento de crianças, tendo em vista a criação de condições facilitadoras do seu desenvolvimento harmonioso em diferentes áreas, tais como um centro de recursos para crianças e jovens, equipamento e ergonomia dos espaços, gestão de donativos, prevenção na área da saúde, actividade lúdica, formação de técnicos e outros.

O projecto Rede Construir Juntos promove espaços de diálogo inter-institucionais com o objectivo de ajustar a coordenação de esforços no combate à exclusão social de grupos desfavorecidos.

O projecto de voluntariado Solidariedade e Vida tem por objectivo a dinamização de voluntários proporcionando-lhes capacidade de intervenção na resposta a crianças em risco, através de acções directas ou indirectas.

O Instituto de Apoio à Criança – Coimbra/Fórum Construir Juntos, actualmente, é constituído por uma equipa multidisciplinar composta por uma Técnica Superior de Serviço Social, um Técnico Superior de Serviço Social que coordena e supervisiona os Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família, e três Professoras do Ensino Básico. Em conjunto com esta equipa multidisciplinar, também, colaboram profissionais de

diferentes áreas da educação, medicina, psicologia, serviço social, sociologia, através da integração de estagiários/as curriculares e de voluntários.



## **2. A Escola das Incertezas: das interacções sociais aos conflitos escolares**

A Escola define-se como uma organização social com regras e normas próprias, constituída por uma diversidade de actores sociais que formam uma comunidade educativa – alunos/as, docentes, funcionário/as, directores e administrativos, pais e encarregados de educação. É um espaço de socialização e de aprendizagem onde se estabelecem múltiplas relações, interacções sociais, interesses e uma comunicação pessoal e dinâmica entre os diversos actores. É neste sentido, por ser uma instituição social, que a dinâmica destas relações e interacções estão atravessadas pelos modos que adquirem os contextos históricos onde se desenvolvem.

No passado, a escola pública organizou-se como uma das três instituições centrais da socialização e da promoção da coesão social, juntamente com a igreja e a família. Estes três agentes de socialização criaram processos que integravam a aquisição do saber, do saber-fazer e do saber-ser num todo coerente que se estruturava na cultura dominante, nos seus artefactos e na sua ideologia (Natércio, 2007). A escola era entendida como um espaço de integração social, de promoção da convivência e aceitação da diferença, um espaço cívico onde se contraria a segregação social operada noutros espaços.<sup>3</sup>

Contudo, ao longo do século XX pudemos assistir a autênticas mutações da escola que conduziram a uma crise de legitimidade da instituição escolar. A compreensão dessas mutações tem a ver com o facto de a escola ter passado de um contexto de *certezas* para um contexto de *promessas*, inserindo-se actualmente num contexto de *incertezas* (Canário, 2004).

A escola das ‘certezas’ era a escola da primeira metade do século XX que, a partir de um conjunto de valores intrínsecos e estáveis, produzia indivíduos com comportamentos e atitudes conformes com um modelo cívico adoptado pelas elites. O período posterior à Segunda Guerra Mundial, os trinta anos gloriosos, marca a

---

<sup>3</sup> Para sustentar este ideal a Lei de Bases do Sistema Educativo (LBSE) de 1986 definia o sistema educativo como “o conjunto de meios pelo qual se concretiza o direito à educação para favorecer o desenvolvimento global da personalidade, o progresso social e a democratização da sociedade”. Desta forma os grandes objectivos da LBSE procuravam promover a educação na dimensão pessoal (desenvolvimento global e harmonioso da personalidade), na dimensão das aquisições intelectuais (aquisição de saberes estruturados em vários domínios) e na dimensão para a cidadania (formação de cidadãos conscientes e participativos).

passagem de uma escola elitista para uma escola de massas e a correspondente transição de uma escola de 'certezas' para uma escola de 'promessas'. Este tipo ideal contribuía para a difusão de três promessas no seio da comunidade educativa: uma promessa de desenvolvimento, uma promessa de mobilidade social e uma promessa de igualdade. No entanto, a massificação e a conseqüente democratização da educação trouxe para o mesmo espaço alunos com diferentes vivências, com diferentes expectativas, com diferentes sonhos, com diferentes valores, com diferentes culturas e com diferentes hábitos. Esta multiculturalidade que caracteriza a escola de massas veio contribuir para o aparecimento de novos fenómenos sociais que outrora não existiam no espaço escolar, como por exemplo a exclusão social. Apesar da democratização e da garantia de acesso ao ensino, a escola não mudou na sua essência, permaneceu um universo conhecido com actores permanentes e com rotinas estabelecidas (Chispino, 2007). Na actualidade, a escola entrou numa era de 'incertezas', principalmente a partir dos anos 80, após o surgimento da 'nova questão social'.<sup>4</sup> Neste contexto, é bem patente a não existência da relação de linearidade entre a igualdade de oportunidades educativas e a igualdade de oportunidades sociais, uma vez que devemos constatar o efeito reprodutor (e amplificador) das desigualdades sociais no sistema educativo.<sup>5</sup>

Por consequência da multiculturalidade e das desigualdades sociais que levam à exclusão social dos alunos, bem como da crise de legitimidade da instituição escolar que não consegue se libertar das referências tradicionais fruto da massificação, assistimos à emergência de conflitos escolares que, através dos diferentes interesses dos actores sociais e das múltiplas interacções sociais que se estabelecem entre eles, conduzem a fenómenos cada vez mais frequentes e presentes no meio escolar, tais como o abandono, o insucesso e a violência escolar.

A violência, neste quadro, anda muito associada a diagnósticos de insucesso, à marginalização e ao estigma como nos diz François Dubet:

---

<sup>4</sup> O termo 'nova questão social' foi introduzido na sociologia pelo autor Robert Castel. Para caracterizar a escola das 'incertezas' este conceito pretende mostrar o contexto dos efeitos cruzados do acréscimo de qualificações, do acréscimo das desigualdades, do desemprego estrutural de massas e da crescente desvalorização dos diplomas. Castel, Robert (1998), *As Metamorfoses da Questão Social*. Petrópolis: Vozes.

<sup>5</sup> Sociologia da Reprodução de Bourdieu e Passeron (1970). Existência de diferentes formas de «capital» transmissíveis por diferentes tipos de «herança» que cria condições desiguais de reprodução. A escola é um dos mecanismos representativos da «herança cultural» e da manutenção das posições de dominação social e cultural.

*Quanto mais a escola escolariza massivamente, mais ela exclui os alunos de forma relativa (...) os alunos são definidos menos pelas suas possibilidades do que pelas suas incapacidades. Frequentemente, estes alunos excluídos rejeitam o estigma que se lhes impõe e escolhem virar a situação através da violência (1996: 501).*

## **2.1 A Interação Social e o Conflito na escola:**

A interação social é toda a acção social de dois ou mais indivíduos que estão em constante relacionamento através do contacto e da comunicação. É a relação de acções sociais que envolve significados e expectativas entre os actores sociais, ou seja, uma determinada acção (interacção) pode modificar o comportamento dos indivíduos envolvidos como resultado do contacto e da comunicação que se estabelece entre eles.

A escola é um espaço social propício para as múltiplas interacções que se estabelecem entre os sujeitos que o compõem: entre alunos, entre alunos e professores, entre professores, entre alunos e funcionários, entre professores e funcionários, entre professores e directores, etc. Este conjunto de relações constitui-se como condição indispensável à associação humana e, por sua vez, contribui para o processo de socialização e para a assimilação dos diferentes papéis sociais que estes actores desempenham ao longo do seu percurso de vida.

O comportamento dos actores sociais em interacção é afectado pelas expectativas mútuas (Pires, 2009). Através do processo de socialização os indivíduos adquirem ideias semelhantes acerca dos papéis sociais de aluno e professor e conhecem as normas, as regras e os valores ligados ao ensino e à (in) disciplina na sala de aula. Devido a essa socialização em comum, os comportamentos que esperam um do outro devem ser compatíveis e complementares. No entanto, cada actor social tem os seus próprios interesses e as expectativas que entram em jogo nas interacções sociais entre aluno e professor não dependem apenas dos papéis sociais, mas também da personalidade das pessoas envolvidas.

Nesse sentido, a interacção humana está sujeita a encontros e desencontros, formas onde os indivíduos manifestam os seus desejos, os seus interesses, os seus gostos e

que, em determinada circunstância, contrapõem-se com as formas dos outros havendo então desencontros, confusões e conflitos. Isto pode suceder quando as pessoas que tentam interagir, apesar de pertencerem à mesma sociedade e de partilharem fundamentalmente a mesma cultura, têm experiências de vida bastante diversas e eventualmente algumas crenças e costumes diferentes (Pires, 2009).

Para corroborarmos esta análise sobre a interacção social e as expectativas mútuas entre actores, que modificam consoante a interpretação de cada actor que interage e se relaciona entre si, proponho abordar sumariamente a teoria do Interaccionismo Simbólico que se originou na Escola de Chicago a partir da obra de um autor contemporâneo conhecido no seio da micro sociologia – Herbert Blumer (1969).<sup>6</sup>

Vários teóricos do Interaccionismo Simbólico observam como as pessoas criam significados durante a interacção social, como eles se apresentam e constroem o próprio ego (identidade), e como são definidas as situações de co-participação com os outros.

Herbert Blumer defendia uma perspectiva pragmática mais nominalista do que outros autores interaccionistas.<sup>7</sup> Esta perspectiva concebia os indivíduos como actores livres que aceitavam, rejeitavam, modificavam ou, até, definiam as normas, os papéis, as crenças de uma determinada comunidade de acordo com os seus interesses pessoais (Ritzer, 2002: 249).

De acordo com as suas ideias o Interaccionismo Simbólico dava grande importância aos símbolos, aos significados, à interpretação e à comunicação. A interacção humana é mediada pelo uso de símbolos e significados, através de interpretação, ou determinação do significado das acções um do outro (Blumer, 1969). As pessoas agem em relação aos objectos físicos e sociais baseando-se no significado que esses objectos têm para elas, e estes significados resultam da sua interacção social e são modificados

---

<sup>6</sup> Blumer, Herbert (1969), *Symbolic Interaction*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentiss-Hall.

<sup>7</sup> Outros interaccionistas defendiam uma perspectiva pragmática mais realista. Para estes autores, o mais importante era a sociedade e como esta se constituía e controlava os processos mentais dos sujeitos. Os actores não tinham liberdade, as suas condutas e cognições eram determinadas pelo conjunto da comunidade. Um exemplo era a obra de George Herbert Mead, *Mind, Self and Society* (1962).

pela sua interpretação. O mundo simbólico só se construía por meio da interacção entre duas ou mais pessoas.

Deste modo, o Interaccionismo pode ser utilizado em diversos territórios e em diversas temáticas como as interacções e as relações sociais, as instituições, os grupos, a identidade, os comportamentos ‘padrões’ e os comportamentos ‘desviantes’. (Denzin, 1974 citado por Junqueira, 2008). São múltiplas facetas teóricas e metodológicas que permitem a sua adequabilidade a contextos variados, tais como o objecto de estudo deste presente relatório – a Escola.

Ao definir interacção social fizemos referência ao processo de socialização dos indivíduos que constitui um princípio básico de toda a acção e associação humana, principalmente quando os sujeitos apreendem as normas e os valores da sociedade e da comunidade onde estão inseridos, bem como dos papéis sociais. Por conseguinte, a socialização, quando completa, transforma-se em interacção e cria entre os indivíduos de um mesmo grupo laços de solidariedade e unidade grupal.

Dentro dos processos de interacção social existem três tipos de formas de sociabilidade que dependem do grau de solidariedade entre os actores sociais: as massas, as comunhões e as comunidades. Para a minha análise das interacções sociais entre os sujeitos que compõem a comunidade escolar é de maior relevância definir as comunidades.

As comunidades são agrupamentos estruturados, estáveis e permanentes onde existe um forte grau de solidariedade entre os membros. Estas comunidades estão inseridas num território, vivem de acordo com um estilo próprio e têm respeito pelas mesmas tradições, crenças, ideias, costumes, etc., em suma, constroem o seu próprio património. Os seus elementos, apesar do grau de solidariedade que os une, agem em função dos seus interesses individuais e na salvaguarda da sua personalidade. Por conseguinte, as comunidades são colectividades estruturadas, são grupos.

Um exemplo de uma colectividade estruturada pode ser uma determinada turma de um determinado ano escolar. Têm características semelhantes às comunidades e

apresentam-se como grupos estruturados com uma certa duração (pode ser um ano lectivo ou vários anos lectivos), os seus membros (os alunos) têm em comum relações de comunicação entre si, interagem uns com os outros, têm interesses próprios, finalidades, valores, normas e uma linguagem própria. Na mesma turma podem existir grupos primários e grupos secundários consoante o tipo de relacionamento entre os alunos, entre os alunos e os professores, e consoante as interações que se estabelecem. Os grupos primários privilegiam relações íntimas e informais que se criam de forma espontânea. Há uma identificação dos indivíduos com os valores dominantes do grupo (por exemplo, os alunos têm o seu grupo de amigos). Pelo contrário, os grupos secundários estabelecem relações mais formais e distantes, cujos laços afectivos são inexistentes (por exemplo, a relação entre aluno e professor).

Numa classe ou turma em que as interações sociais entre os pares são favorecidas, onde as crianças tomam decisões, realizam actividades diversificadas e em grupos, assumem pequenas responsabilidades, fazem escolhas, etc., haverá bem mais situações de conflitos (Vinha, 2003). Neste sentido, o contexto escolar apresenta-se como um espaço reflector da diversidade que se expressa nas múltiplas relações e interações desenvolvidas em seu meio, repleto de complexidades que implicam em encontros, desencontros, similaridades, diferenças, identificações e conflitos. Sendo um local em constante transformação, a escola apresenta dificuldades na comunicação e défices de intercompreensão entre os actores sociais que, sem dúvida, colaboram para a emergência de conflitos que, se não forem trabalhados e apropriados, tendem a desenvolver-se colocando em risco a convivência saudável e o desejável desenvolvimento pessoal e social (Silva & Machado, 2009).

O conflito é um conceito multifacetado com várias definições e várias abordagens sociológicas que iremos apresentar resumidamente em seguida. Este conceito é importante para a análise das interações que se estabelecem entre os membros da comunidade escolar, para a análise das suas causas e manifestações no seio escolar e para a análise de formas positivas de gestão dos conflitos escolares.

Todo o conflito precede de acções, comportamentos, acontecimentos que provocam uma reacção, quer de indiferença quer de desagrado. É um estímulo que provoca

respostas antagónicas, incompatíveis ou divergentes. Jones e Gerard (1967)<sup>8</sup> consideram o conflito como o “estado em que um indivíduo se encontra quando está motivado a dar duas respostas incompatíveis entre si” (citado por Noronha & Noronha, 1992). Por sua vez, Chrispino (2007) entende o conflito como “toda a opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento”, ou seja, o conflito tem origem na diferença de interesses, de desejos e de aspirações, de posições que são defendidas frente a outras. Este autor refere, ainda, que os conflitos precedem da dificuldade de comunicação, de assertividade das pessoas, e de condições para estabelecer o diálogo.

O conflito pode manifestar-se em vários níveis: interpessoal, intrapessoal, manifesto e latente. Segundo Worchel e Cooper (1976),<sup>9</sup> o conflito pode ser interpessoal quando tem lugar entre duas ou mais pessoas, ou intrapessoal quando se desenvolve dentro do mesmo indivíduo (citado por Noronha & Noronha, 1992). Um conflito pode ser latente quando existe uma situação conflitual que ainda não se manifestou, enquanto um conflito manifesto pode ser uma situação conflitual expressa por palavras ou gestos.

Para além disso, também podemos classificar o conflito de acordo com os vários tipos de análise. Para este propósito destacaremos dois autores citados no texto de Chrispino (2007). Segundo Moore (1998: 62)<sup>10</sup> os conflitos podem ser classificados em estruturais (padrões destrutivos de comportamento ou interação; controle, posse ou distribuição desigual de recursos; poder e autoridade desiguais; factores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação), de valor (diferentes modos de vida, ideologia ou religião), de relacionamento (percepções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou ineficiente), de interesse (competição percebida ou real sobre interesses fundamentais), e quanto aos dados (falta de informação ou informação errada; pontos de vista diferentes; procedimentos de avaliação diferentes). Por sua vez, Redorta (2004)<sup>11</sup> apresenta uma tipologia mais ampla classificando os conflitos de

---

<sup>8</sup> Jones, E.; Gerard, H. B. (1967), *Foundations of Social Psychology*. Nova Iorque: Wiley.

<sup>9</sup> Worchel, S.; Cooper, J. (1976), *Understanding Social Psychology*. Illinois: The Dorsey Press.

<sup>10</sup> Moore, C. W. (1998), *O Processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Porto Alegre: ARTMED.

<sup>11</sup> Redorta, J. (2004), *Cómo analizar los conflictos: la tipologia de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

acordo com os recursos escassos, o poder, a auto-estima, os valores, a estrutura, a identidade, a norma, as expectativas, a inadaptação, a informação, os interesses, a atribuição, as relações pessoais, a inibição, e a legitimação.

Na sociologia o conflito é analisado através de um *continuum* entre as teorias do consenso e as teorias do conflito, inserindo-se, concomitantemente, nas teorias macro e nas teorias micro. As teorias do consenso consideram que as normas e os valores comuns são fundamentais para a sociedade pressupondo que a mudança social se produz de uma maneira lenta e ordenada. Enquanto as teorias do conflito sublinham o domínio de uns grupos sociais sobre outros pressupondo que a mudança social se produz rápida e desordenadamente à medida que os grupos subordinados vencem os grupos dominantes. Ambas são macro teorias que se ocupam principalmente das grandes estruturas e instituições sociais (Ritzer, 2002: 114).

Um dos autores mais influentes na teorização do conflito é Ralf Dahrendorf (1962). Na sua obra *As Classes Sociais na Sociedade Industrial* defende que o conflito está presente em qualquer parte do sistema social e advém da distribuição diferencial de autoridade. Afirma que “a origem estrutural dos conflitos deve ter sentido na designação dos papéis sociais dotados de expectativas de dominação ou sujeição”. De acordo com as suas ideias podemos dizer que a escola se assemelha a uma «associação imperativamente coordenada»<sup>12</sup>, onde existem duas fontes de conflito que defendem interesses contraditórios. Por exemplo, numa turma existe uma relação de poder desigual cuja autoridade está do lado do professor que ensina e tenta ditar regras e normas, enquanto os alunos ficam conformes perante essa autoridade. Aqui o conflito de interesses, ainda, é latente, pois os interesses de cada um são objectivos e reflectem as expectativas ligadas às posições que ocupam. No entanto esta situação gera conflitos de interesses que se manifestam entre os alunos e os professores quando os alunos não respeitam a autoridade dos professores ou, então, quando os professores não conseguem manter o silêncio e a disciplina na sala de aula.

---

<sup>12</sup> Associações Imperativamente Coordenadas são associações de pessoas controladas por uma hierarquia de posições de autoridade. É um conceito criado por Ralf Dahrendorf (1959).



Numa orientação mais micro Randall Collins (1975)<sup>13</sup> apresenta uma análise do conflito baseado nas interações sociais que se estabelecem entre os sujeitos na vida quotidiana. Enquanto as teorias macro do conflito defendiam que as estruturas eram externas e coercivas para os actores sociais, este autor defendia que os actores sociais é quem criavam e recriavam a organização social através de pautas de interacção (Ritzer, 2002: 157). Nesta análise o conflito produz-se ao nível das relações sociais onde os sujeitos perseguem o seu próprio interesse.

Seguindo esta perspectiva, G. Simmel (1964)<sup>14</sup> defendia que o conflito era uma forma de socialização que participava na estruturação das sociedades, que contribuía para a regulação social e para a invenção de novas formas e regras de vida em comum. Para este autor o conflito era visto de uma forma positiva que permitia a emergência de mecanismos de socialização. Para Simmel o conflito é algo constante e inacabável que sobrepassa o materialismo histórico para dar conta das interações sociais e dos processos de socialização (Carvalho, 2007).

Tal como já dissemos a escola é uma instituição social constituída por actores sociais com características, papéis sociais, expectativas e interesses diferentes, que estabelecem interações entre si e, por isso, torna-se um campo propício para a emergência do conflito. O conflito escolar manifesta-se através de alguns factores que têm origem de âmbito social, socioeconómico, cultural, familiar ou mesmo na própria escola.

Os conflitos escolares mais comuns são interpessoais (entre alunos, entre alunos e professores, entre alunos e funcionários), que se transformam em fenómenos emergentes no quotidiano da vida escolar como são o insucesso escolar, o absentismo e o abandono escolar, o bullying, a violência escolar, e a indisciplina na sala de aula. Para além disso, estas situações de conflito ocorrem muitas vezes no plano familiar que, depois, são transportadas e expressas pelas crianças e jovens para o meio escolar (situações de alcoolismo, desemprego, violência doméstica, desresponsabilização parental, entre outras); e também são manifestações de violência e incivildades que

---

<sup>13</sup> Collins, Randall (1975), *Conflict Sociology: toward an explanatory science*. Nova York: Academic Press.

<sup>14</sup> O estudo sociológico de Simmel (1964) consiste em construir uma teoria da modernidade baseada na vivência do indivíduo, com preocupação voltada para o quotidiano e para as formas de socialização dos grupos sociais. É uma abordagem microscópica acerca das interações sociais da vida quotidiana.

emergem nos contextos sociais do meio onde vivem (delinquência, crime, tráfico e consumo de drogas, vandalismo, entre outras).

Actualmente vários autores têm uma visão positiva do conflito e propõem uma redefinição da sua noção que implica reconhecê-lo como parte da vida social, inevitável à condição humana (Battaglia, 2004; Mendel, 1974<sup>15</sup> apud Morgado & Oliveira, 2009) que pode ser utilizada como oportunidade de aprendizagem e crescimento pessoal.

Duas questões se impõem:

1. Como lidar com os conflitos interpessoais que ocorrem no quotidiano da vida escolar?
2. Haverá aprendizagem e vantagens a usufruir com os conflitos que surgem inevitavelmente em qualquer sala de aula?

Para responder a estas duas questões é preciso ter em conta o que Chrispino (2007) classifica como os dois tipos de escola: aquela que assume a existência do conflito e o transforma em oportunidade e aquela que nega a existência do conflito lidando com a manifestação mais radical que é a violência escolar.

## **2.2 Da Indisciplina na sala de aula à Violência entre Pares:**

Neste subcapítulo irei definir resumidamente três conceitos importantes para a análise dos conflitos escolares: a indisciplina, o bullying, e a violência escolar. A *violência* é um fenómeno social que tem estado presente na nossa sociedade ao longo dos tempos. Actualmente, é considerada um elemento estrutural das sociedades industrializadas ocidentais estando sempre presente no quotidiano dos indivíduos sob forma de uma violência estrutural e cultural que dá origem a situações de humilhação, discriminação, exclusão e, até, mesmo de vitimização (como por exemplo: violência intrafamiliar, delinquência e criminalidade, guerra, violência no desporto, violência nos media, etc.). Assistimos a uma cultura de violência que sobressai nos modos de interagir dos indivíduos, quer sejam adultos, jovens ou crianças, e a violência na escola, com as suas especificidades, faz parte integrante desse fenómeno.

---

<sup>15</sup> Mendel, G. (1974), *La Descolonización del niño*. Barcelona: Ariel.

A violência e os comportamentos desviantes têm estado, cada vez mais, presentes no meio escolar, quer seja no interior da sala de aula, quer seja no pátio, ou junto dos portões das escolas. Normalmente, a violência escolar é verbal caracterizando-se principalmente por ameaças e palavrões, e/ou física. Outro tipo de violência que tem grande expressão é aquela que surge contra o material e contra a escola, manifestando-se através da degradação do espaço escolar e das salas de aula.

No entanto, para definir o conceito de violência é preciso compreender a multidimensionalidade deste fenómeno. Vandalismo, agressão ou perseguição psicológica, agressão física, assalto ou roubo, indisciplina grave são manifestações que o conceito de violência tenta descrever. Para além disso, é necessário perceber a variação de contextos destas manifestações, as causas e os sentidos que os actores sociais atribuem às suas acções (Sebastião *et al*, 2003). Para João Amado (2010)<sup>16</sup> existem três níveis de violência escolar: violência na escola manifestada pela delinquência e pelo crime que advêm do exterior, violência contra a escola que surge através dos conflitos interpessoais entre os actores sociais, e violência da escola que se manifesta pela violência institucional ou simbólica.

Por sua vez, a *indisciplina* é considerada menos grave que a violência, traduzindo-se num comportamento menos incorrecto, enquanto a violência implica agressividade física ou verbal. A indisciplina, muitas vezes, tem a ver com infracções às regras e normas do bom funcionamento das aulas, infracções às regras e normas da relação com os pares e da relação com os professores e/ou com os funcionários/as. No entanto a indisciplina não se circunscreve apenas ao espaço da sala de aula, também existe noutros espaços escolares como na biblioteca/ludoteca, nos corredores e nos recreios.

Uma das manifestações da violência entre pares é o *bullying* que se apresenta como um fenómeno recente nas nossas sociedades e nas escolas, principalmente, nas escolas portuguesas. O *bullying* é um termo criado por Dan Olewus (1993)<sup>17</sup> quando fazia uma pesquisa sobre tendências suicidas em jovens adolescentes. As suas investigações

---

<sup>16</sup> Professor Dr. João Amado é professor na Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. A sua referência neste relatório procede da sua participação no III Encontro de GAAP – Uma Escola com Todos e para Todos (Maio de 2010).

<sup>17</sup> Olewus, D. (1993), *Bullying at School*. Oxford e Cambridge: Blackwell.

levaram-no a concluir que a maioria dos jovens que cometem o suicídio tinha sofrido algum tipo de ameaça. Olewus define o bullying como um subtipo de violência escolar que se traduz num conjunto de comportamentos agressivos, intencionais e repetitivos, levados a cabo por um ou mais alunos contra outro. É uma forma de pressão social que acarreta muitos traumas na vida dos alunos que diariamente convivem com esta realidade.

Tal como refere Matos *et al* (2001), o bullying é caracterizado por determinados critérios:

1. A intencionalidade do comportamento, isto é, o comportamento tem um objectivo que é provocar mal-estar e ganhar controlo sobre outra pessoa;
2. O comportamento é conduzido repetidamente e ao longo do tempo, ou seja, não ocorre ocasionalmente ou isoladamente;
3. Desequilíbrio de poder em que normalmente os agressores vêem as suas vítimas como alvos fáceis;
4. O comportamento agressivo não resulta de qualquer tipo de provocação ou ameaça prévia.

O bullying pode manifestar-se de diversas formas, podendo ser distinguidos, essencialmente três tipos ou formas:

1. Directo e físico que inclui bater ou ameaçar bater, pontapear, roubar ou estragar objectos, extorquir dinheiro ou ameaçar fazê-lo, forçar comportamentos sexuais ou ameaçar fazê-lo, obrigar ou ameaçar colegas a realizar tarefas contra a sua vontade.
2. Directo e verbal englobando situações como chamar nomes, gozar, fazer comentários racistas ou que salientam qualquer defeito ou deficiência dos colegas.
3. Indirecto incluindo situações de exclusão sistemática de alguém do grupo ou das actividades, ameaçar com frequência a perda da amizade ou a exclusão do grupo de pares, espalhar boatos e/ou rumores, manipular a vida social do colega ou colegas.

Neste sentido podemos concluir que o bullying é uma relação interpessoal conflitual, com uso de violência física ou psicológica entre pares, onde existe um desequilíbrio de poder, resultante de uma acção repetitiva com o intuito de fazer mal a alguém.<sup>18</sup>

Para fazer uma síntese dos conflitos que surgem no contexto escolar, suas múltiplas causas e manifestações, apresento em anexo um quadro sinóptico das problemáticas que podem existir nas escolas portuguesas.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Podem consultar mais informações sobre o bullying no Boletim do Centro de Estudos, Documentação e Informação sobre a Criança (INFOCEDI) do Instituto de Apoio à Criança, N° 24 de Março de 2010 disponível no site [www.iacrianca.pt](http://www.iacrianca.pt).

<sup>19</sup> Ver quadro sinóptico das problemáticas existentes nas escolas portuguesas no Anexo I.



### 3. Mediação Escolar – para uma gestão positiva dos conflitos

*Uma vez que a guerra nasce na mente dos homens,*

*É na mente dos homens*

*Que devem surgir os baluartes da Paz*

*(citação da UNESCO)<sup>20</sup>*

Para a prevenção e resolução de conflitos é necessário fazer uma gestão positiva dos mesmos de modo a privilegiar o diálogo, a assertividade, a solidariedade e a paz. Para este efeito existem alguns métodos de prevenção e resolução de conflitos que podemos utilizar como é o caso da negociação, da conciliação, da mediação ou, em casos mais extremos, por via judicial e arbitrária.

A forma mais eficaz e assertiva de chegar a um consenso e de prevenir um determinado conflito é a mediação. Tal como já foi dito anteriormente, o conflito e a violência estão, cada vez mais, presentes nas escolas manifestando-se de várias formas com efeitos devastadores para toda a comunidade educativa, até mesmo mergulhando a escola numa crise de legitimidade. Para inverter esta tendência é necessário desenvolver uma educação para a convivência e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade no meio escolar. A escola pode encontrar na mediação uma abordagem para a transformação criativa dos conflitos, aceitando aproveitá-los como uma oportunidade de crescimento, mudança, e de formação pessoal e social para a resolução dos problemas quotidianos.

*Mediação é o processo de resolução de disputas no qual um ou mais terceiros imparciais intervêm num conflito com o acordo dos participantes na disputa e os ajuda a negociar um acordo consensual de forma informal. Os mediadores oferecem um local neutro às pessoas envolvidas num conflito, onde estas podem falar livre e abertamente. A capacidade de decisão*

---

<sup>20</sup> Preocupada com a onda de violência que se espalhou pelo mundo e atingiu também as crianças e os jovens, a Assembleia Nacional da Nações Unidas proclamou em Novembro de 1997 o ano de 2000 como o ano internacional da cultura de paz e, em Novembro de 2000, declarou o decénio 2001-2010 como o decénio internacional de uma cultura de paz e não-violência para as crianças do mundo. Neste contexto a UNESCO editou o Manifesto 2000: por uma cultura de paz e não-violência onde estão redigidos algumas premissas importantes, tais como o reconhecimento de cada um como responsável do futuro da humanidade e do compromisso de respeitar a vida, a dignidade de cada pessoa, sem discriminação nem preconceitos; praticar a não-violência activa e defender a liberdade de expressão e a diversidade cultural privilegiando a escuta e o diálogo. Disponível em UNESCO: Manifesto 2000 por uma cultura de paz e não-violência, [www3.unesco.org/manifesto2000](http://www3.unesco.org/manifesto2000).

*fica na posse dos interessados. Através do processo de mediação, os cidadãos aprendem a melhorar as suas capacidades de comunicação e de resolução de conflitos para que, num próximo problema, o possam resolver por eles. Muitas das pessoas envolvidas em mediação nas comunidades acreditam que este processo melhora a interacção social através do poder que atribui a todos os cidadãos* (definição dada pela Alternative Dispute Resolution – ADR).

A mediação oferece liberdade às partes para solucionar as suas divergências agindo como meio facilitador. Desta forma, a mediação de conflitos deve ser vista de forma bi direccional, deve comportar uma componente de prevenção do conflito social com base na melhoria das relações sociais através de várias estratégias de acção de maneira a não permitir a eventualidade de ocorrência de novos conflitos (Lima, 2006). Este tipo de prevenção deve ser feito de forma continuada e enquadrado num modelo sistémico de intervenção onde todos os actores sociais podem e devem intervir.

Para a eficaz prevenção e resolução de conflitos é necessário seguir e respeitar a deontologia do processo de mediação que implica neutralidade, confidencialidade, imparcialidade, responsabilidade, igualdade de tratamento, justiça, e equilíbrio.

Definido o conceito de mediação, importa salientar que este processo envolve uma diversidade de contextos e de domínios de intervenção desde a mediação familiar, judicial, laboral, escolar, socioeducativa, entre outros. Para os objectivos deste relatório o domínio de intervenção mais importante é a mediação escolar. A mediação escolar tem como finalidade a produção de identidades sociais, a criação de novos espaços de socialização, e a criação de modelos alternativos de gestão das relações sociais (Lima, 2006).

### **3.1 Uma breve história da mediação e da mediação escolar:**

A história contemporânea da mediação é recente e teve início nos Estados Unidos da América na década de 70, do século XX, chegando à Europa a partir da década seguinte. Nos EUA a mediação aparece associada a uma ‘justiça informal’ (Bonafé-Schmitt, 2009) através da sua institucionalização como um processo de resolução de conflitos, tornando-se um dos pilares da fundação do movimento para a utilização de



métodos alternativos de resolução de disputas (ADR – Alternative Dispute Resolution). Em meados da década de 80 surge uma ‘autonomização relativa’ da mediação permitindo o seu alargamento a outros contextos como os bairros, a família, a escola, e as prisões (Bonafé-Schmitt, 2009). Na União Europeia, depois da adopção de uma recomendação por parte do Conselho da Europa em 15 de Maio de 1981 sobre soluções amigáveis de resolução de conflitos, o tratado de Maastricht de 2 de Fevereiro de 1992 cria um Mediador Europeu cuja função é intervir nos conflitos entre a administração comunitária e os cidadãos da comunidade. Os estados europeus, na sua maioria, criaram e instituíram um mediador semelhante para as divergências entre os cidadãos e o Estado – o Provedor da Justiça. Nos anos 90 a autonomização da mediação, relativamente a outras práticas alternativas de resolução de conflitos, é mais evidente colocando-a no palco da regulação social (Bonafé-Schmitt, 2009). É nesta década que a mediação se institucionaliza em Portugal com a criação dos Julgados de Paz sendo identificados como RAC ou RAL – Resolução Alternativa de Conflitos ou Litígios.<sup>21</sup>

Apesar dos programas de resolução de conflitos terem tido origem, num primeiro momento, fora do contexto escolar, nos inícios dos anos 80 assistiu-se a um crescimento na utilização da mediação em disputas que envolviam crianças ou jovens em contexto escolar. Em 1982, os Community Boards de São Francisco iniciam uma colaboração entre os centros de mediação comunitária e os sistemas escolares e criam o programa ‘Recursos de Resolução de Conflitos para a Escola e Jovens’. A seguir, em 1984 surge, nos EUA, a NAME (Associação Nacional de Mediação Escolar) que serviria para o estudo e implementação da mediação e, em 1985, funde-se com o NIDRF (Instituto Nacional de Resolução de Litígios) nascendo a CRENET (Rede de Resolução de Conflitos na Educação). A transferência da resolução do conflito da comunidade para a escola terá partido do pressuposto que o conflito faz parte integrante da vida social constituindo uma oportunidade de aprendizagem e de crescimento pessoal para os participantes da vida escolar (Morgado & Oliveira, 2009). Progressivamente, os programas de resolução de conflitos e de mediação no contexto escolar estendem-se por todo o mundo e, actualmente, existem experiências maduras na Argentina, Brasil,

---

<sup>21</sup> Os Julgados de Paz foram criados pela Lei nº 78/2001 de 13 de Julho e englobam juizes de paz e mediadores. Estes Julgados de Paz entraram em funcionamento no início do ano de 2002.

Nova Zelândia, Austrália, Canadá, França, Grã-Bretanha, Suíça, Bélgica, Polónia, Alemanha, Espanha, e Portugal.

No Brasil existem muitos conflitos e muita violência nas escolas brasileiras fruto do contexto socioeconómico em que estão inseridas: multiculturalidade, analfabetismo, desemprego, pobreza, residência em favela, tráfico de drogas, etc. Neste âmbito foi criado o Projecto Escola de Mediadores que tem contribuído para a construção de uma cultura de paz no ambiente escolar por meio da mediação. Trabalhando com os diversos actores da comunidade escolar (professores, alunos, pais) formou-se uma equipa de jovens mediadores para actuar no quotidiano da escola. Desta experiência foi elaborada a Cartilha Escola de Mediadores que contém informações sobre a mediação de conflitos, sobre o papel do mediador, e sobre a implementação da mediação escolar nas instituições de ensino.<sup>22</sup>

Na Argentina foi criado o Projecto Autogestão Institucional: um meio para a excelência educativa onde os professores são capacitados para auxiliarem os alunos a resolverem os conflitos interpessoais, e contribuem para a difusão das técnicas de resolução pacífica dos problemas estimulando os alunos a aplicarem a mediação no seu quotidiano familiar.<sup>23</sup>

### **3.2 A Mediação Escolar em Portugal:**

Em Portugal, a mediação escolar surge na década de 90 como consequência da integração do nosso país na Comunidade Económica Europeia, o que permitiu o acesso a programas internacionais onde eram valorizadas as práticas de mediação em contexto escolar.

Apesar de ser uma prática recente no nosso país existem documentos normativos que permitiram o enquadramento da figura do mediador e da mediação escolar enquanto prática formal regulamentada (Silva & Machado, 2009).

---

<sup>22</sup> Este projecto foi desenvolvido em 2000, em parceria com o Instituto NOOS, Viva Rio – Balcão de Direitos, Mediar e Secretaria Municipal de Educação, em duas escolas públicas do município do Rio de Janeiro. Disponível em Instituto NOOS, Projecto Escola de Mediadores, [www.noos.org.br](http://www.noos.org.br).

<sup>23</sup> Este projecto pode ser consultado no site de Equipo Interdisciplinario Capacitador en Mediación Educativa – ElCaMe, [www.mediacioneducativa.com.ar](http://www.mediacioneducativa.com.ar).

O primeiro documento em Portugal com referência à figura do mediador é o Despacho nº 147/96 de 8 de Julho que define os Territórios Educativos de Intervenção Prioritária e prevê o recurso a animadores/mediadores. No mesmo ano, o Despacho Conjunto nº 132/96 de 27 de Julho aprova o programa de tempos livres para jovens e crianças do ensino básico e secundário e da educação pré-escolar prevendo que estas actividades sejam desenvolvidas por mediadores. Em 1998 é publicado um diploma que reconhece a figura do mediador e o desempenho das funções de mediador cultural para a educação – o Despacho Conjunto nº 304/98 de 24 de Abril. Em 1999, o Despacho Conjunto nº 942/99 de 3 de Novembro visa o regulamento da situação dos mediadores e dos animadores culturais e, em 2000, o Despacho Conjunto nº 1165/2000 da Presidência da República do Conselho de Ministros, do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e do Ministério da Educação cria um grupo de trabalho para avaliar o papel dos mediadores nas escolas e proceder ao levantamento das suas necessidades. Por último, em 2007, a Portaria nº 15817/2007 de 27 de Julho regulamenta as funções do mediador pessoal e social no âmbito dos Cursos de Educação e Formação de Jovens e Adultos.

A mediação escolar é um processo cooperativo de gestão de conflitos, estruturado, voluntário e confidencial, onde uma terceira pessoa – o Mediador –, através de técnicas específicas de escuta, comunicação e negociação, apoia as partes em conflito, promove o diálogo e ajuda a encontrar soluções justas e satisfatórias para ambas as partes. É um novo espaço para a gestão de um conflito que se apoia numa redefinição das relações entre os alunos e os membros da comunidade educativa (Martins, 2008).

Por outro lado, a mediação escolar é um processo de comunicação que deve ser implementada, não só como uma técnica de resolução de conflitos, mas também como um método pedagógico válido para todos os actores sociais (alunos, docentes, directores, administrativos, pais, etc.). É uma prática que se baseia na escuta, na aceitação, na compreensão e no respeito pelos membros de um sistema multicultural e heterogéneo como é o contexto escolar (Corti, 2004).

Sendo uma prática de intervenção, prevenção e resolução de conflitos latentes, a mediação escolar tem a virtude de promover o desenvolvimento de capacidades e

competências interpessoais e sociais essenciais para o exercício de uma cidadania participativa.

Deste modo, a mediação escolar apresenta como vantagens a melhoria da comunicação, do clima da escola, da formação integral do aluno e a preservação das relações sociais. Tal como refere Maria do Céu Lamarão Battaglia (2004), a escola é uma instituição que objectiva a educação cultural e social do homem e a mediação contribui para a aprendizagem e para o aperfeiçoamento da habilidade de cada um na negociação e na resolução do conflito. É um processo que se baseia no modelo ‘ganha-ganha’ onde as partes envolvidas saem vitoriosas e adquirem competências sociais e pessoais.

Um dos processos de intervenção precoce consiste em ajudar as crianças e os jovens a gerirem os seus conflitos de forma eficaz e criativa (Ferreira, 2002). Estamos a falar da formação e selecção de jovens mediadores. Estes podem ser alunos e alunas, imparciais e neutrais que, após terem recebido formação em mediação, são capazes de ajudar os seus colegas (os pares) a resolverem os problemas que os afligem sem o recurso a soluções de violência verbal ou física. A função destes mediadores é ajudar os alunos em conflito a restabelecerem o diálogo e a encontrarem, em conjunto, uma solução que agrade a ambas as partes. As vantagens deste processo traduzem-se na aquisição de conhecimentos das técnicas de resolução de conflitos, na aprendizagem de avaliação de situações conflituosas, na identificação das causas do conflito, e no desenvolvimento de várias qualidades pessoais, nomeadamente a capacidade de ouvir e de comunicar, o distanciamento, a paciência e a criatividade. Todas estas competências pessoais e sociais devem constar nos currículos dos jovens mediadores.

Também os professores devem ter formação em mediação, uma vez que essa formação permitirá desenvolver competências de abordagem dos conflitos na sala de aula, nos espaços de apoio ao aluno e, por outro lado, poderão formar os alunos em matéria de competências sócio relacionais (Costa, 2007).

É importante referir que o papel do mediador é, em qualquer processo de mediação, o de facilitador. O mediador não resolve os conflitos, pelo contrário promove a descoberta de alternativas para a resolução dos conflitos.

### **3.3 Os Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF):**

O projecto Mediação Escolar do Instituto de Apoio à Criança tem como finalidade a integração social dos alunos a partir da criação e supervisão dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF).

Os Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família são um projecto criado pelo SOS Criança<sup>24</sup> do Instituto de Apoio à Criança que tem como objectivo principal contribuir para o crescimento harmonioso e global da criança promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da sua integração social na escola.

Estes gabinetes surgem devido ao crescente número de sinalizações de alunos que apresentam comportamentos de risco nas escolas, e devido à diversidade de problemáticas relacionadas com o insucesso escolar, abandono escolar e violência escolar. A escola sente necessidade de criar um serviço capaz de fazer a ponte entre a família e a escola, tentando perceber a razão destas problemáticas, de modo a criar ferramentas e instrumentos de intervenção para despistar, prevenir e dar respostas alternativas aos problemas sociais, bem como estabelecer estratégias de intervenção de combate à exclusão social dos alunos e das suas famílias. Para além disso, pretendia-se criar um espaço mais humanizado, um gabinete de 'porta aberta' que fosse ao encontro das necessidades dos alunos e de toda a comunidade educativa.

A intervenção é sustentada num modelo de apoio e supervisão, num trabalho de parceria com os diferentes serviços de apoio existentes na escola (como por exemplo

---

<sup>24</sup> O SOS Criança é um serviço anónimo e confidencial, de âmbito nacional e internacional, criado pelo Instituto de Apoio à Criança a 22 de Novembro de 1988. Tem como valências o atendimento telefónico, o apartado, o atendimento personalizado de cariz sócio jurídico, a Mediação Escolar, o correio electrónico e, mais tarde, o SOS Criança Desaparecida. O serviço dispõe de uma equipa técnica constituída por psicólogos, assistentes sociais, mediadores escolares, educadores e juristas. O SOS Criança tem como princípios básicos promover e defender os direitos da criança, apoiar a criança e a família, ouvir e dar voz à criança e ao jovem, sensibilizar as instituições e a sociedade em geral para a problemática da criança em risco, combater as situações de desaparecimento, rapto e abuso sexual de menores. Para mais informações podem consultar a página do IAC ([www.iacrianca.pt](http://www.iacrianca.pt)).

os Serviços de Psicologia e Orientação), com os animadores de pátio, com a Equipa Técnica dos GAAF, com os mediadores, com os professores, e com os recursos da comunidade. Por sua vez, a metodologia dos GAAF é aplicada pelos técnicos e animadores através de um contacto directo e informal com os alunos e com as famílias que permite estabelecer um relacionamento de proximidade e confiança fundamental para o tipo de intervenção desenvolvida.

Neste sentido o GAAF promove a inter-relação entre os diversos actores sociais – aluno/família/escola/comunidade – como agentes participantes no processo de desenvolvimento socioeducativo.

#### Objectivos específicos:

- Promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais dos alunos;
- Promover o envolvimento parental no percurso escolar do aluno;
- Promover iniciativas para fomentar a relação entre os agentes da comunidade escolar;
- Fomentar o trabalho articulado entre serviços da comunidade escolar;
- Contribuir para a reflexão e concretização do projecto de vida da criança/jovem;
- Criar e dinamizar a Rede de Apoio Social (RAS).

#### Intervenção:

- Trabalho concertado com os directores de turma, professores e coordenadores dos estabelecimentos de ensino;
- Trabalho em parceria com entidades de apoio social (Centros de Saúde, Comissões de Protecção da Criança e do Jovem, Segurança Social, Polícia de Segurança Pública, Hospitais, Câmaras Municipais, entre outros);
- Recuperar e reinserir os alunos que se encontram em risco ou com problemas de comportamento;
- Despistar e prevenir situações de comportamentos de risco: bullying, delinquência, violência, absentismo e abandono escolar, trabalho infantil;
- Promoção do papel representativo do aluno como agente de gestão da escola;
- Contribuir para o desenvolvimento equilibrado das relações familiares;

- Promover o sucesso escolar, tornar a escola inclusiva, e humanizar as diferenças;
- Enquadramento de estagiários, apoio na realização de trabalhos académicos, e publicação de artigos de opinião.

#### Metodologia:

- Abordagem e acompanhamento à criança/jovem, em contexto informal e formal, estabelecendo uma relação de confiança e empatia;
- Abordagem e acompanhamento à família, em contexto informal e formal, estabelecendo uma relação de confiança.

#### Actividades:<sup>25</sup>

- Atendimento e encaminhamento do aluno;
- Acompanhamento individualizado e em grupo no pátio;
- Apoio e acompanhamento a grupos/turma;
- Atendimento ao encarregado de educação;
- Visitas domiciliárias;
- Formação de competências parentais (“Escola de pais”);
- Aplicação de programas de competências pessoais e sociais;
- Promoção e desenvolvimento de actividades extra-curriculares e de actividades lúdico pedagógicas na escola;
- Sessões de sensibilização e esclarecimento sobre diversas temáticas para alunos, assistentes operacionais, professores e encarregados de educação;
- Reuniões com os delegados de turma, com a Associação de Pais, com a Equipa Técnica.

O GAAF surge como uma nova filosofia de Mediação Escolar partindo da concepção de que a participação activa e empenhada dos alunos e a sua colaboração possibilita melhorar o clima que se vive na escola e na comunidade. Este gabinete também valoriza a apresentação, por parte dos alunos, de projectos individuais ou colectivos de integração na escola e na comunidade contribuindo para o desenvolvimento da sua autonomia e capacitando-os para o exercício do seu papel de cidadãos conscientes na sociedade onde estão inseridos.

---

<sup>25</sup> As actividades do GAAF, bem como o tipo de intervenção, são diferentes de escola para escola de acordo com as suas necessidades e problemáticas existentes.





#### **4. O meu estágio – uma visão sociológica dentro das escolas**

No âmbito do Mestrado em Sociologia, após a conclusão do plano de estudos do 1º ano, optei pela via profissionalizante e elaborar um relatório de estágio. Esta opção tem como objectivo primário a inserção e integração numa instituição, organização, ou outra entidade de acolhimento, e a realização de um estágio curricular que servirá para a obtenção do grau de mestrado. A inserção e integração numa determinada entidade de acolhimento permite que os estagiários possam desenvolver as suas aptidões de trabalho de campo nos locais de trabalho e, ao mesmo tempo, contribui para a aprendizagem de competências cognitivas, operativas e, fundamentalmente, para o desenvolvimento de técnicas interpessoais, relacionais e comunicativas.

O meu estágio decorreu no Instituto de Apoio à Criança – Coimbra/Fórum Construir Juntos e teve uma duração de cerca de quatro meses, com início em Novembro de 2009 e com fim em Março de 2010. Antes de iniciar o meu trabalho, estabeleci um primeiro contacto com a Coordenadora do IAC – FCJ e tive a oportunidade de conhecer as instalações, a equipa de trabalho, as actividades e as tarefas que desempenham ao longo do ano. Após esse contacto, comecei a pesquisar os temas relacionados com a infância e com as crianças e jovens para poder apresentar uma proposta de estágio e ter conhecimento das actividades que poderia desenvolver na entidade. Esta pesquisa foi feita, num primeiro momento, no Centro de Documentação do IAC – FCJ através dos dossiers e planos de actividade e, num segundo momento, foi feita uma pesquisa bibliográfica nos catálogos da Biblioteca da Faculdade de Economia e da Biblioteca Geral.

No primeiro dia de estágio apresentei a minha proposta de trabalho e tive conhecimento das actividades e tarefas que iria realizar. A minha proposta de trabalho iria incidir no tema da Mediação Escolar e propunha uma análise sociológica exploratória dos conflitos e da violência dentro das escolas públicas, nomeadamente, nas salas de aula e nos recreios. A partir dessa análise estudava a mediação escolar como uma abordagem de diálogo e de cidadania nas escolas públicas a partir da dinamização, dos objectivos e das finalidades dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF). Para esse efeito utilizei vários métodos e técnicas de análise

quantitativa e qualitativa, como por exemplo análise documental, observação, entrevistas directivas e inquéritos por questionário.

Neste sentido, o meu estágio estava estruturado em várias partes<sup>26</sup> e, comecei por fazer análise documental sobre a mediação escolar e sobre os GAAF. Através desta análise pude ter conhecimento da história da mediação escolar, dos objectivos e finalidades da mediação escolar e dos GAAF, e das actividades dos GAAF. Na posse destas informações, pediram-me que fizesse um poster que ilustrasse o Projecto Mediação Escolar com o objectivo de levar essa informação às escolas que estavam a começar a dinamizar os GAAF.<sup>27</sup> Esta análise documental foi complementada pelas reuniões de trabalho, quer nas instalações da entidade de acolhimento quer nas escolas, e pelas sessões de apresentação do Projecto Mediação Escolar.

Após a análise documental, comecei a preparar os critérios de observação nas escolas e nos GAAF. Com a supervisão da Coordenadora do IAC – FCJ e dos Coordenadores do Projecto Mediação Escolar, iniciei a minha observação e participei em algumas reuniões de trabalho com as Equipas Técnicas dos GAAF. Identifiquei e caracterizei as escolas que dinamizam GAAF, observei e caracterizei os GAAF e assisti à dinâmica destes gabinetes. Nos últimos dois meses de estágio elaborei os inquéritos por questionário e as entrevistas e, após a sua aplicação e realização, analisei os dados dos inquéritos através do SPSS e analisei as entrevistas, redigindo posteriormente as conclusões preliminares.

Para a entidade de acolhimento era a primeira vez que integrava estagiários de sociologia, uma vez que as áreas da psicologia e de serviço social eram as mais adequadas para a dinâmica dos GAAF, para a realização das actividades e para o manuseamento dos instrumentos de trabalho dos GAAF. Contudo, o meu estágio veio possibilitar uma abordagem mais teórica sobre a mediação escolar e, principalmente, sobre os conflitos que se apresentam, actualmente, nas escolas públicas.

---

<sup>26</sup> Ver cronograma no anexo II.

<sup>27</sup> Ver poster no anexo III.

O IAC – FCJ dinamiza e supervisiona Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família no Centro e Norte do País desde o início do ano lectivo 2005/2006. No presente ano lectivo (2009/2010), as escolas que têm GAAF são:

- Escola Secundária Engenheiro Acácio Calazans Duarte, Marinha Grande (Leiria);
- Escola Básica 2º e 3º Ciclos de São Silvestre, Coimbra;
- Escola Básica Integrada 1º, 2º, 3º Ciclos de Pampilhosa da Serra, Coimbra;
- Escola Secundária Bernardino Machado, Figueira da Foz (Coimbra).

A observação, a aplicação dos inquéritos e a realização das entrevistas foram feitas nas escolas de São Silvestre e Pampilhosa da Serra devido à proximidade geográfica e ao grau de ensino dos alunos que estudam nessas escolas. No entanto, assisti e participei nas reuniões de trabalho e nas sessões de apresentação das quatro escolas.

#### **4.1 O primeiro contacto com as escolas – A Observação:**

Em Novembro de 2009 fui a uma sessão de apresentação do Projecto “Escola com Escolhas” – GAAF na Escola Secundária Engenheiro Acácio Calazans Duarte da Marinha Grande. Esta sessão apresentava o trabalho final deste projecto que terminava no final desse mês após um período de três anos. O projecto era financiado pelo Programa Escolhas 3ª Geração<sup>28</sup> e a escola preparava-se para se candidatar ao Programa Escolhas 4ª Geração. A escola tinha um conjunto de problemáticas que conseguiu, através da implementação do GAAF, prevenir e diminuir a sua incidência, tais como exclusão social, absentismo escolar, abandono escolar, insucesso escolar, violência escolar, casos de bullying, e casos de famílias em risco. Através de um trabalho em parceria com a comunidade escolar (professores, alunos, pais) e com organismos públicos do Estado (CPCJ, Segurança Social, Centros de Saúde), a equipa técnica do GAAF conseguiu dar resposta a esse conjunto de problemáticas e conseguiu realizar estratégias de intervenção para a prevenção de comportamentos de risco. Dois meses mais tarde, em Janeiro de 2010, voltei à escola para assistir a outra sessão de apresentação do novo Projecto “Escola com Escolhas” – GAAF, uma vez que a

---

<sup>28</sup> O Programa Escolhas é um programa de âmbito nacional, tutelado pela Presidência do Conselho de Ministros, e fundido no Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, IP, que visa promover a inclusão social de crianças e jovens provenientes de contextos socioeconómicos mais vulneráveis tendo em vista a igualdade de oportunidades e o reforço da coesão social. Foi criado em Janeiro de 2001 e conta já com três fases de desenvolvimento. Para mais informações podem consultar o site [www.programaescolhas.pt](http://www.programaescolhas.pt).

candidatura à 4ª Geração do Programa Escolhas tinha sido aceite por mais três anos. Ainda, no mês de Janeiro, a Coordenadora do GAAF de Marinha Grande foi a uma reunião que teve lugar no IAC – FCJ e apresentou o projecto de alunos mediadores.<sup>29</sup>

Para uma melhor compreensão do trabalho desenvolvido pela mediação escolar e, principalmente, pelas equipas de mediação escolar nos gabinetes de apoio ao aluno e à família, fui convidada a assistir a uma reunião de trabalho no IAC – FCJ em Dezembro de 2009. Nesta reunião os coordenadores do Projecto Mediação Escolar apresentaram pistas sobre a implementação eficaz de um GAAF na escola, desde o nível técnico ao nível social.<sup>30</sup> A partir daqui e, de acordo com os meus objectivos de estágio, comecei a participar nas reuniões das equipas técnicas do GAAF nas escolas de São Silvestre e Pampilhosa da Serra durante os meses de Janeiro, Fevereiro e Março. Estas reuniões foram muito importantes para a minha cognição sobre as problemáticas que existiam nestas escolas e as estratégias de intervenção que têm tomado para as poder despistar e prevenir no âmbito da dinamização dos GAAF. Nas reuniões eram apresentados os casos de alunos que precisavam de intervenção, bem como das respectivas famílias, e o tipo de intervenção que seriam alvo (desde tutorias, visitas domiciliárias, e apoio sociopsicológico e pedagógico).<sup>31</sup>

São Silvestre é uma das freguesias do concelho e distrito de Coimbra. É um meio predominantemente rural, a população residente vive essencialmente da agricultura, da indústria e do pequeno comércio, e têm um nível socioeconómico predominantemente baixo/médio. Por este motivo, muitas pessoas exercem a sua profissão na cidade de Coimbra desencadeando movimentos pendulares, de ida e volta, que contribuem para a transformação desta freguesia numa freguesia ‘dormitório’. O índice de instrução é maioritariamente baixo (ensino básico) pelo que as suas actividades se desenvolvem geralmente no sector primário e secundário. Esta região periférica da cidade de Coimbra é também uma zona com elevadas taxas de alcoolismo, tráfico e consumo de estupefacientes. A Escola Básica do 2º e 3º Ciclos de São Silvestre funciona como sede do Agrupamento de Escolas de São Silvestre desde o

---

<sup>29</sup> Ver notas da reunião sobre o projecto alunos mediadores no anexo IV.

<sup>30</sup> Ver notas da reunião sobre a implementação de um GAAF nas escolas no anexo V.

<sup>31</sup> Ver notas das reuniões das equipas técnicas dos GAAF de São Silvestre e Pampilhosa da Serra nos anexos VI, VII e VIII.

ano lectivo de 93/94 e, actualmente, é composta por 250 alunos distribuídos pelo 5º ao 9º ano de escolaridade e por 47 docentes e 26 assistentes operacionais.

Pampilhosa da Serra é uma das freguesias do concelho de Pampilhosa da Serra do distrito de Coimbra. Esta freguesia, também, é um meio predominantemente rural, com um tecido industrial inexistente, e com um índice de envelhecimento muito elevado o que se traduz na diminuição da população jovem e, conseqüentemente, na desertificação desta freguesia. A população residente vive essencialmente da agricultura, do pequeno comércio, e do trabalho na Santa Casa da Misericórdia. A Escola Básica Integrada do 1º, 2º e 3º Ciclos de Pampilhosa da Serra funciona como sede do Agrupamento Vertical Escalada de Pampilhosa da Serra desde o ano lectivo de 99/00 e, actualmente, é composta por 88 alunos.

De acordo com uma grelha de observação<sup>32</sup> feita por mim, e supervisionada pela minha Coordenadora, procedi à observação do espaço escolar nas duas escolas em análise. No final do mês de Janeiro fiz a minha observação na EB 2,3 de São Silvestre. A sua estrutura é constituída por um edifício único com dois pisos e conta com 27 salas de aula incluindo dois laboratórios, três oficinas, uma sala de música, uma sala adaptada à Unidade Multideficiência, uma sala de EVT adaptada para duas turmas de 4º ano, uma sala de informática, e uma sala de grandes grupos. Também é composta por uma ludoteca e por uma biblioteca, por quatro gabinetes (de apoio educativo, sala de trabalho de professores, do conselho executivo, do GAAF), dois bares (uma para a comunidade em geral e outra para os professores), refeitório, centro de actividades, serviços administrativos, papelaria, reprografia, e gabinete médico. Para a prática de exercício físico a escola dispõe de um pavilhão gimnodesportivo, um campo de jogos, e balneários. À circundar o pavilhão existem espaços específicos para a prática de educação física e de outras actividades de lazer. Existem, ainda, actividades de enriquecimento curricular que têm como objectivo o desenvolvimento da criança ou jovem em toda a sua plenitude, assim como a integração de aprendizagens no dia-a-dia dos alunos, através de actividades de carácter lúdico e pedagógico: ateliês artísticos (arte e música), clubes (jornalismo, línguas, matemática, informática), oficinas de ciências e físico-química, e desporto escolar. À entrada da escola existe um portão que

---

<sup>32</sup> Ver grelha de observação no anexo IX.

se encontra fechado durante o período de aulas e de recreio que impede a saída prematura das crianças e a entrada de eventuais estranhos à escola. Para poder entrar é preciso tocar à campainha. Nos espaços exteriores existem espaços verdes jardins pelos alunos de Jardinagem dos Cursos de Educação e Formação e, também, existem áreas isoladas com fitas de protecção e vigilância que proíbem a ida dos alunos para esses locais isolados. Nos corredores, a vigilância é assegurada pelas assistentes operacionais ('contínuas') que detêm as chaves de todas as salas e gabinetes e têm ordens para não deixarem os alunos permanecerem nos corredores durante os intervalos (à excepção quando se dirigem ao GAAF, à ludoteca, e à biblioteca).

No início do mês de Março fiz a minha observação na EBI 1,2,3 de Pampilhosa da Serra. É um edifício de tipologia C20, de construção recente e com boas condições logísticas para o 2º e 3º Ciclos do Ensino Básico. Para além das salas de aula, algumas delas específicas para o ensino de Ciências da Natureza, Ciências Físico-Químicas, Educação Musical e Educação Visual e Tecnológica, o edifício inclui uma área de serviços de administração e gestão, bar, cantina, biblioteca, sala de informática, papelaria e reprografia. Possui também instalações desportivas que permitem desenvolver actividades, quer no interior quer ao ar livre. O espaço exterior é amplo, vedado por grades de ferro com áreas ajardinadas e um campo polivalente servido por balneários. A área circundante é cuidada proporcionando um ambiente acolhedor e agradável. A escola é constituída por três portões de entrada, mas habitualmente é usado o portão do lado nascente, onde existe a presença constante de um porteiro que controla o acesso ao recinto escolar. O porteiro tem que identificar todos os sujeitos que querem entrar na escola pedindo nome e nº de identificação; após esse procedimento os indivíduos levam um cartão de identificação e uma folha que deve ser assinada pela pessoa que os recebe. Para além disso, o porteiro também controla a saída dos alunos que só devem sair mediante uma autorização dos pais/encarregados de educação. Com alguma frequência, também a GNR, através do programa 'Escola Segura', presta vigilância nas ruas adjacentes à escola.

## 4.2 A Observação nos GAAF:

Para além da observação do espaço escolar, também é importante para a minha análise observar o espaço e a dinâmica dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família. Seguindo novamente a minha grelha de observação pude constatar como funcionavam estes gabinetes, as suas actividades e os seus instrumentos de trabalho, bem como as estratégias de intervenção e prevenção dos conflitos escolares. Esta observação foi feita durante os meses de Janeiro (em São Silvestre) e de Março (na Pampilhosa da Serra).

O GAAF de São Silvestre encontra-se dentro da escola, num gabinete de 'porta aberta', situado no segundo piso perto das salas de aula. O GAAF é um espaço informal constituído por uma mesa de forma rectangular, por cadeiras à volta da mesa, por um armário onde estão os dossiers, os instrumentos de trabalho das técnicas, e o material necessário para o funcionamento do GAAF, e por uma estante com jogos/puzzles/brinquedos/rádio para os alunos. Na porta encontra-se o horário de atendimento e os nomes das técnicas presentes; nas paredes estão colados desenhos dos alunos e, no momento da minha observação, uma das paredes estava a ser decorada com uma ilustração alusiva ao tema do GAAF. Por estar situado ao pé das salas de aula, os alunos entram de livre vontade, principalmente nos intervalos, pedindo licença para entrar, para brincarem, conversarem, ou simplesmente para cumprimentarem as técnicas. A equipa do GAAF é composta por duas técnicas estagiárias de psicologia, por uma professora do quadro da escola que coordena o GAAF e por uma professora de 1º Ciclo que dá tutorias e apoio ao estudo aos alunos do 1º Ciclo. O GAAF recebe os alunos a partir do momento em que é feito a referenciação ou sinalização, que pode vir dos encarregados de educação, professores, directores de turma ou até mesmo por iniciativa da própria criança. Semanalmente a equipa técnica reúne com a directora da escola e com os técnicos do IAC a fim de serem apresentados novos casos e de dar feedback dos acompanhamentos que estejam a decorrer. Nestas reuniões expõe-se as dificuldades e discute-se planos de intervenção ou estratégias mais eficazes para cada caso. A sinalização é feita através das fichas individuais de sinalização e das fichas de expulsão da aula que compõem os instrumentos de trabalho do GAAF.<sup>33</sup> Para além da identificação dos alunos, estas

---

<sup>33</sup> As fichas de sinalização encontram-se nos anexos X, XI e XII.

fichas contêm informação privilegiada sobre as problemáticas dos alunos sinalizados e sobre as estratégias de intervenção a adoptar. As problemáticas mais sinalizadas no GAAF são o desinteresse escolar e o insucesso escolar que se manifesta pela desorganização do material escolar e pela falta de métodos de estudo; também existem casos de baixa auto-estima e casos de indisciplina na sala de aula. Estas problemáticas são frequentemente sinalizadas pelos professores, directores de turma e encarregados de educação ao GAAF que, posteriormente faz o atendimento e o acompanhamento pontual e individual dos alunos sinalizados. Os conflitos mais agudos que se manifestam por comportamentos de risco e casos de violência são encaminhados para a Equipa Multidisciplinar (composta pela psicóloga da escola, por uma médica, por um elemento da direcção, e pela equipa técnica do GAAF). Todas estas problemáticas estão, frequentemente, associadas a factores de risco provenientes do meio geográfico e a conflitos familiares. Para dar resposta a estas situações, estabelece-se um conjunto de estratégias de prevenção que vão desde o apoio psicossocial e pedagógico até a actividades lúdico pedagógicas. No presente ano lectivo foram realizadas algumas actividades lúdico pedagógicas como por exemplo torneios de playstation (singstar e pes), muro das lamentações, decoração do GAAF, e acção de formação com as escolinhas de rugby. A nível psicossocial e pedagógico o GAAF propõe sessões dinâmicas com turmas do 6º ano e sessões de orientação psicológica com os alunos do 9º ano. As tutorias são outro exemplo de apoio psicossocial e pedagógico que importa salientar. Numa primeira fase procede-se à identificação dos factores que contribuem para o fraco ajustamento dos alunos fazendo um levantamento do maior número possível de informações junto de directores de turma, auxiliares, grupo de pares, e encarregados de educação, e fazendo uma breve revisão da história educacional do aluno (rendimento académico, retenções, nível de motivação). O objectivo é observar o aluno e as suas interacções e avaliar as suas funções psicológicas ao nível cognitivo, personalidade e comportamental. Numa segunda fase pretende-se identificar e modificar as percepções e as atitudes desadaptadas dos alunos bem como a promoção de competências pessoais e sociais. As tutorias também funcionam como estratégia de intervenção em alunos com dificuldades escolares actuando ao nível da implementação de métodos de estudo. Esta intervenção tem como objectivos criar uma relação de confiança e empatia com o aluno, observar o aluno em contextos informais, perceber os seus interesses e as suas



dificuldades, promover a adaptação escolar do aluno, aumentar a sua auto-estima e facilitar a comunicação efectiva e a aliança entre a escola e a família. A figura do mediador é um elemento importante para os programas de mediação escolar e na escola de São Silvestre, no presente ano lectivo, decorreu uma acção de formação em mediação de conflitos para os professores e para os alunos delegados e subdelegados de turma. Esta formação tem como objectivo criar equipas de alunos mediadores na escola no ano lectivo seguinte.

O GAAF de Pampilhosa da Serra encontra-se situado no Pavilhão Multiusos (Associação Juvenil Trilhos) e apresenta-se como uma das estratégias de intervenção do Projecto Trilhos Inova do Programa Escolhas a que a escola se candidatou. O GAAF de Pampilhosa da Serra é um espaço informal, um gabinete de 'porta aberta', constituído por quatro secretárias equipadas com computadores, dossiers e outros instrumentos de trabalho, mesas redondas e sofás, uma estante com revistas juvenis e troféus de torneios. Também se pode observar um painel de exposição com desenhos, bonecas de trapo, fotos e cartazes. A Equipa Técnica do GAAF é composta por uma psicóloga coordenadora do projecto Trilhos Inova, por uma assistente social, por uma animadora socioeducativa e por um dinamizador comunitário. Para além do GAAF, a Associação Juvenil tem um espaço de inclusão digital coordenada por uma monitora que contribui para a formação dos alunos em informática e, ao mesmo tempo, dá o seu feedback à equipa técnica do GAAF de potenciais conflitos e de absentismo escolar. À semelhança do GAAF de São Silvestre, os alunos são recebidos a partir do momento em que é feita a sinalização, que pode vir dos encarregados de educação, professores, directores de turma ou até mesmo por iniciativa da própria criança. Semanalmente a equipa técnica reúne com a psicóloga da escola a fim de serem apresentados novos casos e de dar feedback dos acompanhamentos que estejam a decorrer. Nestas reuniões expõe-se as dificuldades e discute-se planos de intervenção ou estratégias mais eficazes para cada caso. A sinalização é feita através das fichas individuais de sinalização e das fichas de expulsão da aula que compõem os instrumentos de trabalho do GAAF.<sup>34</sup> As problemáticas mais sinalizadas são, sobretudo, de absentismo e de abandono escolar, e pontualmente, são sinalizados casos de bullying, indisciplina e violência. O GAAF tem uma intervenção sistémica, ou

---

<sup>34</sup> As fichas de sinalização encontram-se nos anexos X, XI e XII.

seja, não intervém apenas com o aluno mas também com os professores, com os funcionário/as e com as famílias. Integrado no Projecto Trilhos Inova, a metodologia e as actividades do GAAF vão desde o acompanhamento psicossocial individualizado, o apoio ao estudo, a animação nos intervalos e as acções de mediação escolar. Em relação à figura do mediador, no presente ano lectivo existe um aluno do 12º ano, outrora sinalizado, que tem como funções de dinamizador comunitário no GAAF.

## **5. A Metodologia**

Após a observação do espaço escolar e do espaço e dinâmica dos GAAF, comecei a elaborar algumas hipóteses de trabalho para poder construir um inquérito por questionário, que iria servir como pré-teste para futuros trabalhos de investigação, sobre o tema dos Conflitos Escolares e da Mediação Escolar para os alunos do 2º e 3º Ciclos do Ensino Básico, e para poder planear algumas entrevistas que seriam aplicadas às Equipas Técnicas dos GAAF. Para esta fase do estágio estruturei alguns objectivos essenciais que são: a) análise sociológica dos conflitos nas escolas públicas entre os alunos, nas salas de aula e no recreio; b) estudar a mediação escolar como uma abordagem de diálogo e de cidadania nas escolas públicas; c) entender a utilidade e as vantagens da mediação para a escola na resolução e transformação dos conflitos interpessoais; d) estudar a dinamização dos gabinetes de apoio ao aluno e à família a partir dos seus objectivos, finalidades e estratégias de intervenção e prevenção.

Neste sentido, apresento de seguida algumas hipóteses de trabalho que acho pertinentes para a minha análise:

- O recreio e a sala de aula são dois espaços de conflito nas escolas.
- Quanto maior for o número de interações que se estabelecem entre os alunos no recreio e nas salas de aulas, maior a possibilidade de emergirem conflitos nas escolas.
- Os comportamentos de risco e os conflitos interpessoais são consequência de problemas familiares.
- A participação dos pais no projecto educativo dos seus filhos eleva a auto-estima e a motivação dos alunos na escola.
- O gabinete de apoio ao aluno e à família, enquanto espaço neutro e de diálogo, contribui para a diminuição dos conflitos interpessoais na escola.
- A sinalização dos alunos tem um efeito dissuasor na ocorrência de conflitos escolares.
- Quanto maior a prevenção e o despiste de situações de conflito, melhor será o clima escolar.

A metodologia consiste na apresentação de métodos de análise quantitativa e de análise qualitativa que contribuem para a observação indirecta dos actores em estudo e

do objecto de estudo deste presente relatório. A análise quantitativa é feita através dos resultados de um inquérito por questionário, sobre os conflitos escolares e a mediação escolar, aos alunos do 2º e 3º Ciclos do Ensino Básico das Escolas de São Silvestre e de Pampilhosa da Serra. A selecção dos alunos deste grau de ensino justifica-se pelas inúmeras indicações teóricas e empíricas que apontam estes ciclos como aqueles em que as situações de conflito são mais frequentes (Sebastião et al, 2003). A análise qualitativa é feita através da realização de entrevistas a informadores privilegiados que, pela sua posição, acção ou responsabilidades, têm um bom conhecimento do fenómeno em estudo, como são os elementos das equipas técnicas dos GAAF de São Silvestre e de Pampilhosa da Serra. Os objectivos das entrevistas vão ao encontro das hipóteses de trabalho elaboradas e consistem, sobretudo, em analisar e avaliar o conflito na escola (suas causas, manifestações e efeitos), analisar e avaliar a acção da mediação escolar e as estratégias de intervenção, despiste e prevenção dos GAAF.

Para poder avançar com a aplicação dos inquéritos por questionário nas escolas deparei-me com um pequeno entrave devido a uma demanda burocrática da Comissão de Protecção de Dados. Em primeiro lugar, era preciso mandar alguns ofícios para as Directoras dos Agrupamentos a pedir autorização para a aplicação dos inquéritos aos alunos explicando os objectivos e as finalidades. Após a obtenção das autorizações era necessário redigir e enviar uma declaração de autorização, assinada pelo meu orientador de estágio, para a Direcção Regional de Educação do Centro (DREC). Depois do aval da DREC os inquéritos por questionário foram entregues às escolas e sujeitos ao Conselho Pedagógico das escolas. Por último, era preciso redigir e enviar pedidos de autorização para os encarregados de educação dos alunos para poderem responder ao inquérito.

### **5.1 O Inquérito por Questionário:**

Um inquérito por questionário é uma técnica de análise quantitativa e consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua caracterização social, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um

problema (Quivy, 2003). As questões formuladas num inquérito podem ser fechadas – conjunto de questões padronizadas para as quais apenas é possível dar um número restrito de respostas – ou abertas – questões de resposta livre que dão oportunidade aos inquiridos de exprimirem os seus pontos de vista pelas suas próprias palavras. Um inquérito pode ser administrado de forma indirecta quando o próprio inquiridor o completa a partir das respostas que lhe são fornecidas pelo inquirido, ou pode ser administrado de forma directa quando é o próprio inquirido que o preenche. Este último processo merece pouca confiança dado que as perguntas são muitas vezes mal interpretadas e o número de respostas é geralmente demasiado fraco.

O inquérito por questionário<sup>35</sup> realizado aos alunos do 2º e 3º Ciclos do Ensino Básico das Escolas de São Silvestre e de Pampilhosa da Serra, sobre as suas representações acerca dos conflitos escolares e da acção da mediação escolar, é composto por um conjunto de questões fechadas e abertas relativas a factos, opiniões e comportamentos. Para além disso, também é composto por algumas questões que quantificam as atitudes dos inquiridos através da construção de escalas de atitudes.<sup>36</sup> O inquérito está dividido em cinco partes essenciais que contribuem para a fácil recolha dos dados, tratamento e análise da informação quantitativa, e pretendem analisar e observar a caracterização pessoal dos inquiridos, a escola onde estudam, a percepção do conflito na escola onde estudam, a relação dos pais com a escola, e o GAAF. Para a análise das respostas dos inquiridos é necessário fazer uma codificação prévia a todas as opções de resposta das perguntas formuladas no inquérito. Essa codificação vai ser utilizada posteriormente na construção de uma base de dados que permite uma análise mais cuidada dos dados obtidos. Esta análise é feita através do programa estatístico quantitativo de tratamento de dados – SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Para a aplicação do inquérito por questionário é necessário construir uma amostra representativa do universo dos alunos do ensino básico em estudo. No entanto, devido a alguns constrangimentos de tempo e alguns constrangimentos administrativos das escolas, tinha apenas possibilidade de inquirir cem alunos (50 alunos de São Silvestre e 50 alunos de Pampilhosa da Serra). Desde logo, não existe representatividade na minha amostra uma vez que esta subpopulação não é

---

<sup>35</sup> Ver o guião do inquérito por questionário no anexo XIII.

<sup>36</sup> Estas escalas têm como objectivo medir as opiniões e as atitudes dos inquiridos através de uma série de itens onde eles se podem posicionar consoante uma escala numérica previamente estabelecida.

representativa do universo de alunos do ensino básico das escolas portuguesas, representando apenas um número restrito de alunos. Apesar disso, procedi à selecção dos cem alunos através da técnica de amostragem aleatória simples. Essa selecção foi feita com recurso à lista dos alunos de cada ano e turma que me serviu de base de amostragem e, de seguida foi tirado ao acaso um número de aluno por turma para responder ao inquérito.<sup>37</sup> Este procedimento foi feito no IAC – FCJ supervisionado pela Equipa Técnica. A aplicação dos inquéritos por questionário nas duas escolas foi feita no início do mês de Março e foi administrado de forma directa, ou seja, foram os próprios alunos que o preencheram, nas aulas de Formação Cívica e entregues pelos Directores de Turma. Uma vez que não presenciei à sua aplicação, fico sujeita aos enviesamentos que este tipo de administração impõe.

## **5.2 Análise dos Resultados dos Inquéritos por Questionário:**

Para responder a este inquérito foram seleccionados cem alunos contudo apenas 96 inquéritos foram respondidos.<sup>38</sup> A análise que se segue foi feita a partir da construção de uma base de dados no SPSS e será aqui apresentada através de alguns gráficos.<sup>39</sup> Esta análise é feita para cada escola, ou seja, apresentarei os dados separadamente para ser feita uma possível comparação.

### **5.2.1 São Silvestre**

Na primeira parte os alunos tinham que responder a um conjunto de questões sobre a sua caracterização pessoal de acordo com os indicadores de sexo, idade, ano de escolaridade, família, e vida profissional dos pais. De acordo com a selecção da amostra aleatória simples os alunos que responderam ao inquérito estão distribuídos do seguinte modo: 52% dos alunos inquiridos são do sexo feminino e 48% são do sexo masculino (**gráfico 1**); 15% dos alunos inquiridos têm dez anos, 15% têm onze anos, 23% têm doze anos, 15% têm treze anos, 19% têm catorze anos, 9% têm quinze anos, e 4% têm dezasseis anos (**gráfico 2**); 21% dos alunos inquiridos são do 5º ano, 25% são do 6º ano, 17% são do 7º ano, 19% são do 8º ano, e 19% são do 9º ano (**gráfico**

---

<sup>37</sup> Ver a construção da amostra no anexo XIV.

<sup>38</sup> Todos os inquéritos foram reenviados mas apenas 96 inquéritos foram respondidos (48 de cada escola).

<sup>39</sup> Os gráficos podem ser vistos no anexo XV.

3). A distribuição desigual dos diferentes anos de escolaridade justifica-se pelo facto de as turmas de cada ano não terem o mesmo número de alunos inscritos, havendo turmas maiores e outras turmas menores. Na questão sobre a família (“com quem vive o aluno?”) a maioria dos alunos inquiridos responderam que viviam com os pais (69%). No entanto como podemos ver no **gráfico 4** os alunos inquiridos responderam que também viviam com os avós (10%) e com os tios (1%); para além disso, a maioria dos alunos responderam que também viviam com um irmão ou com uma irmã, alguns alunos responderam que viviam só com um dos progenitores mais os irmãos, e uma minoria respondeu que vivia com o padrasto ou com a madrasta.<sup>40</sup> Deste modo, podemos observar que os alunos inquiridos são oriundos de diferentes tipos de família: famílias nucleares com ou sem filhos, famílias monoparentais, famílias alargadas e famílias recompostas. Para analisarmos a situação profissional dos pais foram feitas questões sobre as habilitações literárias, a condição perante o trabalho e a profissão dos dois progenitores. As habilitações literárias da maioria dos pais e das mães são o 2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano) com 40% e 35%, seguido do 3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano) com 23% e 27% e do 1º Ciclo do Ensino Básico (4º ano) com 17% e 15% respectivamente (**gráfico 5**); ambos os progenitores são empregados, contudo existem algumas situações de desemprego, e 4% das mães são domésticas (**gráfico 6**); a maioria dos pais dos alunos inquiridos inserem-se na categoria profissional dos ‘Operários, Artífices e Trabalhadores Similares’ com 33%, enquanto a maioria das mães insere-se na categoria profissional dos ‘Trabalhadores Não Qualificados’ com 42% (**gráfico 7**).<sup>41</sup>

Na segunda parte do inquérito as questões foram, sobretudo, relacionadas com o espaço escolar e com o ensino. Os objectivos destas questões pretendiam avaliar as percepções dos alunos para com os problemas sociais e para com os conflitos escolares, analisar as relações interpessoais dos alunos, e avaliar as atitudes dos alunos nas escolas em relação ao absentismo escolar, às expulsões, às retenções, à motivação, e ao aproveitamento escolar. Deste modo, para avaliar as percepções dos alunos para com os problemas sociais foram lhes colocadas questões sobre os problemas mais graves na sociedade em geral, no local onde moram e na escola que frequentam. Na

---

<sup>40</sup> Estas respostas são dadas através da opção de resposta ‘Outros’ que representam 20% dos alunos inquiridos.

<sup>41</sup> As categorias profissionais mencionadas estão numa lista de classificação do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP).

questão “na tua opinião quais são os problemas mais graves na sociedade em geral” 95,8% dos alunos inquiridos deram resposta. Com base numa lista de opções de resposta (**gráfico 8**) verificamos que esses alunos consideram que os problemas mais graves na sociedade são a violência (26%), as drogas (19%), o desemprego (15%), e a poluição (10%). Quando perguntamos pelos problemas mais graves no local onde moram apenas 60,4% dos alunos inquiridos deram resposta, nomeando a poluição (23%), o alcoolismo (16%), o desemprego (14%), e a pobreza (14%) como os problemas mais graves (**gráfico 9**). Em relação aos problemas mais graves na escola onde estudam apenas 75% dos alunos inquiridos deram resposta e nomearam a violência como o problema mais grave com 26%, seguido da indisciplina com 25% e dos conflitos entre alunos e professores com 18% (**gráfico 10**). Para sabermos quais as razões que os alunos inquiridos evocam para gostarem ou não gostarem da escola que frequentam colocou-se uma questão aberta de resposta livre. De acordo com as suas respostas elaborou-se uma lista de razões que analisaremos em seguida (**gráficos 11 e 12**). Apenas 81,3% dos alunos inquiridos deram razões para gostarem da escola que frequentam e 77,1% deram razões para não gostarem da escola que frequentam. No primeiro caso, as ‘amizades’ foram a razão mais enunciada com 26%, seguido dos ‘professores’ com 16%, das ‘boas condições, bom ambiente, boa localização’ com 16% e dos ‘equipamentos e serviços escolares’ com 16%. No segundo caso, a maior razão para não gostarem da escola são os ‘conflitos escolares’, nomeadamente agressões verbais e físicas, com 41% seguido da ‘falta de segurança’ com 30%,<sup>42</sup> e dos ‘equipamentos e serviços escolares’ com 16%. Os próximos gráficos representam as atitudes dos alunos em relação ao absentismo, às expulsões e ao mau comportamento na sala de aula, à motivação, e ao aproveitamento escolar. No **gráfico 13** verifica-se que 11% dos alunos inquiridos costumam faltar às aulas e, desses alunos, 60% são do sexo masculino e 40% do sexo feminino (**gráfico 14**), e os anos de escolaridade com mais alunos faltosos são do 6º ano e do 9º ano com 40% cada (**gráfico 15**). Contudo, quando se coloca a questão dos motivos que os levam a faltar às aulas, 29% dizem por motivos de doença, outros 29% por desinteresse das aulas, apenas 14% por não gostarem das aulas e outros 14% por falta de material (**gráfico 16**). Em relação a esta questão é provável que as respostas teriam sido diferentes e mais ricas em informação se nas opções de resposta não estivesse a opção ‘doença’. Em relação ao número de

---

<sup>42</sup> A ‘falta de segurança’ é anunciada pela opção de resposta ‘outra razão’.



alunos expulsos da sala de aula verifica-se 21% dos alunos inquiridos (**gráfico 17**). Destes alunos, 70% são do sexo masculino e 30% do sexo feminino (**gráfico 18**); 40% frequentam o 8º ano, 40% frequentam o 7º ano, 20% frequentam o 6º ano, 20% frequentam o 9º ano, e no 5º ano não existem casos de expulsões da sala de aula (**gráfico 19**). Os motivos que estes alunos evocam para a sua expulsão são, na sua maioria, por mau comportamento na sala de aula com 30%, conversar com o colega do lado com 25%, e distrair os colegas com 20% tal como podemos observar no **gráfico 20**. Outra questão de análise dos comportamentos e atitudes dos alunos para com a escola e o ensino está relacionada com o número de retenções ('chumbos'). Dos 48 alunos inquiridos, 29% disseram que já tinham chumbado o ano (**gráfico 21**), 57% são do sexo masculino e 43% do sexo feminino (**gráfico 22**). Em relação ao ano de escolaridade o 8º ano está representado com 36% de alunos reprovados, seguido do 6º e do 9º ano com 21% respectivamente (**gráfico 23**). A questão "dos seguintes pontos quais são aqueles que a tua escola deveria desenvolver para melhorar o ensino" tem como objectivo avaliar a percepção dos alunos sobre a qualidade do ensino na escola que frequentam. De acordo com dez itens os alunos podiam seleccionar pelo menos três opções que melhor se coadunassem com as suas aspirações (**gráfico 24**). Deste modo, 91,7% dos alunos inquiridos responderam a esta questão, e 25% disseram que a 'criatividade' deveria ser um dos pontos mais favoráveis para melhorar o ensino na escola; a 'liberdade' e o 'diálogo' são outros dois pontos favoráveis que os alunos gostariam que fossem estimulados nas aulas. Para analisar as relações interpessoais dos alunos colocou-se duas questões pertinentes sobre a relação entre pares (**gráfico 25**) e as atitudes que demonstram uns com os outros (**gráfico 26**). Na análise das relações entre pares temos um total de 97,9% de respostas válidas e, como podemos verificar, 55% dos alunos dizem ter um grupo de amigos e 35% dos alunos insere-se facilmente no seu círculo de amigos. Por sua vez, na análise das atitudes, 91,7% responderam a esta questão afirmando que existe entreaajuda quando é preciso (60%), enquanto apenas 17% submetem-se ao grupo de amigos e 6% gostam de o liderar. Para finalizar a análise desta parte colocou-se uma questão sobre o grau de satisfação dos alunos inquiridos em relação à sua escola (**gráfico 27**). Podemos constatar que os alunos revelam satisfação com a escola onde estudam (50%) e esse grau de satisfação aumenta quando observamos que 23% dos alunos afirmam estarem muito satisfeitos

com a escola, o que perfaz um total de 73% de satisfação; contudo existem alunos que se sentem pouco ou nada satisfeitos com a escola onde estudam (10% em ambos).

Através de um conjunto diversificado de questões sobre o conflito escolar pretende-se, na terceira parte do inquérito, analisar a percepção dos alunos sobre os conflitos escolares, nomeadamente sobre os conflitos entre pares; avaliar a existência de conflitos no espaço escolar, como por exemplo o bullying, assaltos, e outros tipos de comportamento; e avaliar as atitudes dos alunos para com essas problemáticas. O **gráfico 28** apresenta o número de vezes que os alunos inquiridos já viram um colega a ser agredido fisicamente desde o início do ano de 2009: 42% dos alunos dizem já ter visto esta situação 1 a 2 vezes, enquanto 21% dizem nunca terem presenciado este tipo de agressão. Também é importante referir uma percentagem significativa de alunos que já viram um colega ser agredido fisicamente mais de seis vezes (8%). Em relação às agressões verbais, o **gráfico 29** apresenta o número de vezes que os alunos já viram um colega ser gozado desde o início do ano de 2009. Neste contexto, verifica-se que 36% já viram esta situação mais de seis vezes e 27% apenas 1 a 2 vezes. A análise de alguns comportamentos de risco, como fumar, fumar droga ou estar sob o efeito de álcool na escola, revela que estas situações nunca foram presenciadas pelos alunos (46%, 71% e 67% respectivamente), embora haja algumas percentagens significativas de alunos que já presenciaram estes comportamentos 1 a 2 vezes (**gráficos 30, 31 e 32**). Outra questão pertinente ao nível dos conflitos era o número de vezes que se assistiu a actos de vandalismo contra o património escolar. Como podemos observar no **gráfico 33**, 50% dos alunos inquiridos nunca viram colegas a vandalizarem a escola, 17% viram 1 a 2 vezes, 15% viram 3 a 4 vezes, 8% viram mais de seis vezes. Por último, o **gráfico 34** apresenta o número de vezes que os alunos já viram colegas a agredirem um professor desde o início do ano de 2009. Esta situação conflitual nunca foi presenciada pela maioria dos alunos inquiridos (69%), contudo existem casos de agressão presenciados 1 a 2 vezes por 25% dos alunos. No inquérito por questionário, também, foi colocada uma questão sobre o número de vezes que os alunos já tinham visto alguém ser assaltado na escola, e todos os alunos inquiridos responderam negativamente a esta questão. Neste sentido o **gráfico 35** apresenta um conjunto de atitudes e comportamentos que os alunos deveriam tomar caso vissem alguém a ser assaltado na escola ou nas suas imediações. Apenas 79,2% responderam a esta questão

e, dessas respostas, 35% disseram que ajudariam a vítima a pedir socorro, 28% ajudariam a vítima a defender-se dos assaltantes, e 17% chamariam as técnicas do GAAF. Para além das reacções futuras a um possível assalto, também foi colocada uma questão sobre as reacções futuras em caso de uma ameaça por um colega da escola (**gráfico 36**). Para esta questão 91,7% dos alunos inquiridos deram a sua opinião e conclui-se que 30% denunciava o caso ao conselho directivo, 19% tentava defender-se usando a força física, 17% tentava fugir, e 14% falava com as técnicas do GAAF. A análise que se segue constitui um dos pilares deste trabalho de investigação exploratório. Nos gráficos seguintes apresentamos questões sobre agressões verbais e físicas que os alunos tenham sofrido desde o início do ano lectivo 2008/2009. Deste modo, 10% dos alunos inquiridos foram vítimas de ameaças verbais (**gráfico 37**) e quem sofreu mais com essas agressões foram os rapazes representados com 60% do total dos agredidos (**gráfico 38**). O 6º ano é o ano de escolaridade com maior número de agredidos verbalmente com 60%, seguindo-se o 5º e o 9º ano com 20% cada (**gráfico 39**). Todos os alunos vítimas de agressão e/ou ameaça verbal contaram o sucedido: 40% confidenciaram aos pais, 20% aos professores e, ainda, fizeram confidências ao conselho directivo, aos amigos, à psicóloga da escola e aos irmãos (**gráfico 40**). Em relação às situações de agressão física, apenas 8% dos alunos inquiridos foram vítimas (**gráfico 41**), e quem sofreu mais com essas agressões foram os rapazes representando 100% do total dos agredidos (**gráfico 42**). À semelhança da agressão verbal, o 6º ano também foi o ano de escolaridade com maior número de agredidos fisicamente com 50%, enquanto o 5º e o 8º estão representados com 25% cada (**gráfico 43**). Nesta situação, também, todos os alunos contaram o sucedido mas, desta vez, os professores e os amigos foram os seus maiores confidentes com 40% cada, seguido dos pais com 20% (**gráfico 44**).

### 5.2.2 Pampilhosa da Serra

Na primeira parte do inquérito por questionário os alunos tinham que responder a um conjunto de questões sobre a sua caracterização pessoal de acordo com os indicadores de sexo, idade, ano de escolaridade, e vida profissional dos pais. No **gráfico 45** verificamos que 60% dos alunos inquiridos são do sexo masculino e 40% do sexo feminino. Em relação à idade verifica-se que os alunos estão distribuídos por uma faixa etária entre os dez anos e os dezasseis anos. Como podemos ver no **gráfico**

**46** a idade dos alunos distribuem-se do seguinte modo: 19% têm dez anos, 19% têm onze anos, 17% têm doze anos, 14% têm treze anos, 19% têm catorze anos, 8% têm quinze anos, e 4% têm dezasseis anos. No **gráfico 47** constatamos que 27% são do 5º ano, 21% são do 6º ano, 23% são do 7ºano, 12% são do 8º ano, e 17% são do 9º ano. Também aqui se verifica uma distribuição desigual dos diferentes anos de escolaridade pelo facto de as turmas de cada ano não terem o mesmo número de alunos inscritos, havendo turmas maiores do que outras. Na questão sobre com quem vivem os alunos inquiridos 69% responderam que viviam com os pais, 9% com os avós, 3% com os tios e 2% com os padrinhos (**gráfico 48**). Para além disso, a maioria dos alunos inquiridos disseram que também viviam com um irmão ou com uma irmã, alguns disseram que vivam só com um dos progenitores, e uma minoria respondeu que viviam com o padrasto ou com a madrasta.<sup>43</sup> Deste modo podemos observar que os alunos inquiridos são oriundos de diferentes tipos de família: famílias nucleares com ou sem filhos, famílias monoparentais, famílias alargadas, e famílias recompostas. Para analisarmos a situação profissional dos pais foram feitas algumas questões sobre as habilitações literárias, a sua condição perante o trabalho e a sua profissão: as habilitações da maioria dos pais e das mães diferem um pouco, uma vez que os pais têm uma maior representação no 2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano) com 35% e as mães têm uma maior representação no 1º Ciclo do Ensino Básico (4º ano) com 31%<sup>44</sup> (**gráfico 49**); ambos os progenitores estão empregados com 60% e 63% mas, também, existem situações de desemprego, reforma e 19% das mães são domésticas; a maioria dos pais insere-se na categoria profissional dos ‘Operários, Artífices e Trabalhadores Similares’ com 46%, enquanto a maioria das mães insere-se na categoria profissional dos ‘Técnicos Profissionais de Nível Intermédio’ com 35% (**gráfico 50**). Esta representação das mães nas profissões de nível intermédio pode se justificar pela sua empregabilidade na Santa Casa da Misericórdia e na Câmara Municipal deste concelho.

Na segunda parte do inquérito as questões foram, sobretudo, relacionadas com o espaço escolar e com o ensino. Os objectivos destas questões pretendiam avaliar as percepções dos alunos para com os problemas sociais e para com os conflitos escolares, analisar as relações interpessoais dos alunos, e avaliar as atitudes dos alunos

---

<sup>43</sup> Tal como acontece com os alunos inquiridos de São Silvestre, estas respostas são dadas através da opção de resposta ‘outros’ representando 17% do total dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra.

<sup>44</sup> No entanto é importante referir que 19% das mães têm o ensino secundário e outros 19% têm o 3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano).

nas escolas em relação ao absentismo escolar, às expulsões, às retenções, à motivação, e ao aproveitamento escolar. Deste modo, para avaliar as percepções dos alunos para com os problemas sociais foram lhes colocadas questões sobre os problemas mais graves na sociedade em geral, no local onde moram e na escola que frequentam. Na questão “na tua opinião quais são os problemas mais graves na sociedade em geral” 85,4% dos alunos inquiridos deram resposta (**gráfico 51**) considerando a pobreza (17%), a violência (16%), o desemprego (15%) e as drogas (15%) como os problemas mais graves. Em relação aos problemas mais graves que afectam o local onde moram apenas 60,4% dos alunos inquiridos responderam (**gráfico 52**) e os problemas mais graves mencionados foram o desemprego (27%), a pobreza (25%) e as desigualdades sociais (13%). Quanto aos problemas mais graves na escola onde estudam 75% deram resposta (**gráfico 53**) nomeando a indisciplina como o problema mais grave (40%), seguido dos conflitos entre alunos e professores (19%) e da violência (14%). Para sabermos quais as razões para os alunos inquiridos gostarem ou não gostarem da escola que frequentam colocou-se uma questão aberta de resposta livre (**gráficos 54 e 55**). No primeiro caso apenas 79,2% deram razões e as ‘amizades’ foram a razão a mais enunciada com 34%, seguido dos ‘professores’ com 19%, das ‘boas condições, bom ambiente e boa localização’ com 13% e dos ‘equipamentos e serviços escolares’ com 12%. No segundo caso apenas 56,3% deram razões<sup>45</sup> e a maior razão para não gostarem da escola é a existência de ‘conflitos escolares’, nomeadamente agressões verbais e físicas, com 27%, seguido da ‘alimentação’ com 21% e da ‘falta de segurança’ com 16%.<sup>46</sup> Analisando as atitudes dos alunos inquiridos em relação ao absentismo, às expulsões e ao mau comportamento na sala de aula, à motivação, e ao aproveitamento escolar verificamos os seguintes resultados: 33% costumam faltar às aulas (**gráfico 56**), desses alunos 63% são raparigas e 37% são rapazes (**gráfico 57**), e os anos de escolaridade com alunos mais absentistas são do 6º ano com 31% e do 5º ano com 25% (**gráfico 58**). O grande motivo pelo qual estes alunos faltam às aulas é o de ‘doença’ com 72%, mas outros motivos são enunciados como ‘chegar atrasado’ com 11% e ‘falta de material’ com 6% (**gráfico 59**). Por sua vez, 23% já foram expulsos da sala de aula (**gráfico 60**), destes 64% são rapazes e 36% são raparigas (**gráfico 61**), 40% frequentam o 8º ano, outros 40% frequentam o 7º ano, 20% frequentam o 6ºano,

---

<sup>45</sup> Estes números significativos de não resposta podem ser justificados pelo elevado número de alunos que dizem gostar de andar na escola que frequentam.

<sup>46</sup> A ‘falta de segurança’ é anunciada pela opção de resposta ‘outra razão’.

e outros 20% frequentam o 9º ano (**gráfico 62**). Os motivos que estes alunos evocam para a sua expulsão são, na sua maioria, por mau comportamento na sala de aula com 35%, conversar com o colega do lado com 26%, distrair os colegas com 18%, e falar mal para o professor com 13% (**gráfico 63**). Outra questão de análise dos comportamentos e atitudes dos alunos para com a escola e com o ensino está relacionada com o número de retenções ('chumbos'). Dos 48 alunos inquiridos, 31% disseram que já tinham reprovado o ano (**gráfico 64**), mas o curioso é o facto do número de retenções serem, na sua maioria, do sexo feminino com 87% de respostas afirmativas (**gráfico 65**); o 7º e o 9º ano estão representados, ambos, com 27% de alunos reprovados seguido do 5º ano com 20% (**gráfico 66**). A questão "dos seguintes pontos quais são aqueles que a tua escola deveria desenvolver para melhorar o ensino" tem como objectivo avaliar a percepção dos alunos inquiridos sobre a qualidade de ensino na escola onde estudam (**gráfico 67**). Deste modo, 91,7% responderam a esta questão e apontaram a 'criatividade' como um dos pontos mais favoráveis para melhorar o ensino na escola que frequentam (30%). À semelhança com São Silvestre, a 'liberdade' e o 'diálogo' são outros dois pontos que os alunos gostariam de ver nas suas aulas. Para analisar as relações interpessoais dos alunos colocou-se duas questões pertinentes sobre a relação entre pares (**gráfico 68**) e as atitudes que demonstram uns com os outros (**gráfico 69**). No primeiro caso, 95,8% dos alunos inquiridos deram resposta afirmando que têm um grupo de amigos (58%) e que se inserem facilmente (30%); no segundo caso, 91,7% deram resposta e afirmaram que existe entreajuda quando é preciso (64%), submetem-se ao grupo (12%), e gostam de o liderar (10%). Os alunos de Pampilhosa da Serra dizem estar satisfeitos com a escola onde estudam (48% inquiridos), aumentando essa satisfação quando 17% afirma estar muito satisfeito, o que perfaz um total de 65% de satisfação; e à semelhança com São Silvestre também existem alunos que se sentem pouco ou nada satisfeitos com 13% cada.

Através de um conjunto diversificado de questões sobre o conflito escolar pretende-se, na terceira parte do inquérito, analisar a percepção dos alunos sobre os conflitos escolares, nomeadamente sobre os conflitos entre pares; avaliar a existência de conflitos no espaço escolar, como por exemplo o bullying, assaltos, e outros tipos de comportamento; e avaliar as atitudes dos alunos para com essas problemáticas. O

**gráfico 70** apresenta o número de vezes que os alunos inquiridos já viram um colega a ser agredido fisicamente desde o início do ano de 2009: 38% dos alunos dizem já ter visto esta situação 1 a 2 vezes, embora 31% dizem nunca terem presenciado este tipo de agressão. Também é importante referir uma percentagem significativa de alunos que já viram um colega ser agredido fisicamente mais de seis vezes (6%). Em relação às agressões verbais, o **gráfico 71** apresenta o número de vezes que os alunos já viram um colega ser gozado desde o início do ano de 2009. Neste contexto, verifica-se que 38% já viram esta situação mais de seis vezes e 33% apenas 1 a 2 vezes. A análise de alguns comportamentos de risco, como fumar, fumar droga ou estar sob o efeito de álcool na escola, revela alguns dados opostos: enquanto 54% e 63% nunca viram alunos a fumar e a fumar droga respectivamente, 38% já viu alunos embriagados na escola 1 a 2 vezes (**gráfico 72, 73 e 74**). Outra questão pertinente ao nível dos conflitos era o número de vezes que se assistiu a actos de vandalismo contra o património escolar. Como podemos observar no **gráfico 75**, 60% dos alunos inquiridos nunca viram colegas a vandalizarem a escola, 13% viram 1 a 2 vezes, e 8% viram 3 a 4 vezes. Por último, o **gráfico 76** apresenta o número de vezes que os alunos já viram colegas a agredirem um professor desde o início do ano de 2009. Esta situação conflitual nunca foi presenciada pela maioria dos alunos inquiridos (56%), contudo existem casos de agressão presenciados 1 a 2 vezes por 21% dos alunos. No inquérito por questionário, também, foi colocada uma questão sobre o número de vezes que os alunos já tinham visto alguém ser assaltado na escola, e todos os alunos inquiridos responderam negativamente a esta questão. Neste sentido o **gráfico 77** apresenta um conjunto de atitudes e comportamentos que os alunos deveriam tomar caso vissem alguém a ser assaltado na escola ou nas suas imediações. Apenas 79,2% responderam a esta questão e, dessas respostas, 44% disseram que ajudariam a vítima a pedir socorro, 25% ajudariam a vítima a defender-se dos assaltantes, e apenas 6% chamariam as técnicas do GAAP. Para além das reacções futuras a um possível assalto, também foi colocada uma questão sobre as reacções futuras em caso de uma ameaça por um colega da escola (**gráfico 78**). Para esta questão 85,4% dos alunos inquiridos deram a sua opinião e conclui-se que 28% tentava falar com o agressor para resolver o assunto, 26% denunciava o caso ao conselho directivo, 17% tentava defender-se usando a força física, e 17% tentava fugir. A análise que se segue constitui um dos pilares deste trabalho de investigação exploratório. Nos gráficos seguintes apresentamos questões

sobre agressões verbais e físicas que os alunos tenham sofrido desde o início do ano lectivo 2008/2009. Deste modo, 19% dos alunos inquiridos foram vítimas de ameaças verbais (**gráfico 79**) e quem sofreu mais com essas agressões foram as raparigas representando 56% do total dos agredidos (**gráfico 80**). O 6º e o 9º ano são os anos de escolaridade com maior número de agredidos (33% em ambos os anos), seguindo-se o 7º ano com 22% e o 5º ano com 11% (**gráfico 81**). Todos os alunos vítimas de agressão e/ou ameaça verbal contaram o sucedido: 33% confidenciaram aos pais, outros 33% aos amigos e, ainda, fizeram confidências à directora da escola, aos professores, à psicóloga da escola e aos irmãos (**gráfico 82**). Em relação às situações de agressão física, apenas 15% dos alunos inquiridos foram vítimas (**gráfico 83**), e quem sofreu mais com essas agressões foram os rapazes representando 57% do total dos agredidos (**gráfico 84**). O 6º, 8º e 9º ano são os anos de escolaridade com maior número de agredidos fisicamente com 29% cada, enquanto o 5º ano tem uma percentagem de 14% (**gráfico 85**). Nesta situação, também, todos os alunos contaram o sucedido e, mais uma vez, os pais foram os seus maiores confidentes com 29%, seguido dos amigos com 23%, dos professores, colegas e irmãos com 12% cada (**gráfico 86**).

No último ponto do inquérito por questionário pretende-se avaliar a percepção dos alunos inquiridos em relação aos gabinetes de apoio ao aluno e à família. Contudo, devido à insuficiência dos dados obtidos para as questões sobre esta matéria, não é possível proceder à sua observação e análise. Deste modo, a avaliação dos objectivos, finalidades e metodologias, tanto ao nível da intervenção quanto ao nível da prevenção dos GAAF, será feita a partir da análise qualitativa através da realização das entrevistas às duas Equipas Técnicas do GAAF das escolas em análise.

### **5.3 As Entrevistas:**

Uma entrevista é uma conversa informal com um determinado objectivo, um encontro interpessoal que se desenvolve num dado contexto de interacção e situação social com a presença de um profissional e de um sujeito «naif». O seu principal objectivo é analisar o sentido, a subjectividade que os autores (entrevistados) dão às suas práticas, respeitando sempre os seus quadros de referência. Consoante o grau de liberdade e de directividade que o Entrevistador e o entrevistado se envolvem numa situação de



entrevista existem três tipos de entrevista: a não directiva ou clínica, a semi-directiva e a directiva. Neste sentido uma entrevista pode ser definida como um produto social de uma interacção entre duas pessoas com linguagens, quadros de referência, e situações sociais diversificadas. Contudo a informação recolhida pode ser condicionada por diversos factores que dificultam a melhor condução da entrevista e que estão associados: a) à situação da entrevista onde o lugar, o momento e o estatuto do Entrevistador são os factores principais; b) às características do Entrevistador e do entrevistado; c) à linguagem e à transmissão correcta ou incorrecta da mensagem. Deste modo existem várias técnicas que permitem conduzir a entrevista da maneira mais adequada – técnicas clássicas e técnicas particulares.

A utilização desta técnica de análise qualitativa tem como objectivos analisar e avaliar alguns aspectos pertinentes do conflito na escola, as suas causas e manifestações; as relações entre todos os actores da comunidade educativa que devem estar envolvidos no projecto de Mediação Escolar; as vantagens e desvantagens da Mediação Escolar na escola, as suas estratégias de intervenção, metodologias e actividades; os objectivos, finalidades e metodologias dos GAAF. Com este propósito, avancei com a redacção de três tipos de guião diferentes<sup>47</sup> para poder entrevistar as duas Equipas Técnicas dos GAAF de São Silvestre e Pampilhosa da Serra. As entrevistas são directivas e têm um conjunto de questões estandardizadas, colocadas numa ordem invariável, e pressupõe um conhecimento prévio da população a inquirir e dos seus quadros de referência. No geral, as entrevistas têm um conjunto de questões abertas, directas e pessoais que levam as entrevistadas a responderem objectivamente.

No total entrevistei nove pessoas durante o mês de Março. Após um pedido de autorização realizei as entrevistas nas duas escolas em vários locais distintos. Toda a Equipa Técnica do GAAF de São Silvestre foi entrevistada, individualmente, no próprio GAAF durante o período de aulas, não havendo nenhuma perturbação durante as entrevistas. A entrevista com a psicóloga da escola foi realizada no seu gabinete também durante o período de aulas. Por sua vez, as entrevistas com a Equipa Técnica

---

<sup>47</sup> Uma vez que estas equipas integram profissionais de várias áreas e têm funções diferentes dentro dos GAAF, optei por redigir três guiões específicos: um guião para professoras que tivessem funções no GAAF, um guião para psicólogas da escola com funções no GAAF, e outro guião para as técnicas do GAAF. Podem ver esses guiões nos anexos XVI, XVII e XVIII.

do GAAF de Pampilhosa da Serra foram realizadas no GAAF do Pavilhão Multiusos durante o período de aulas, à excepção da entrevista com a Coordenadora do GAAF que foi realizada num gabinete da Câmara Municipal de Pampilhosa da Serra após uma reunião com a Vereadora. A entrevista com a psicóloga da escola foi realizada no seu gabinete também durante o período de aulas. Todas as entrevistas foram gravadas por um mini gravador com a devida autorização das entrevistadas.

#### **5.4 Análise das Entrevistas:**

Para a análise das entrevistas irei incidir-me em três partes fundamentais: o conflito escolar, a mediação escolar, e os GAAF. No conflito escolar irei analisar os tipos, os espaços onde ocorrem, os factores que podem estar na origem, o papel do docente em relação a essas situações, e o papel dos pais no projecto educativo dos filhos. Na mediação escolar irei analisar as suas vantagens e/ou desvantagens, a formação de professores em mediação, e o projecto ‘alunos mediadores’. Por último, na dinâmica dos GAAF irei analisar o tipo de intervenção e metodologia, as problemáticas sinalizadas, e o balanço positivo e/ou negativo desde a sua criação e implementação nas escolas. O conflito escolar está presente nas duas escolas em análise. Estes conflitos manifestam-se em situações de indisciplina, comportamentos de risco, insucesso escolar, absentismo e abandono escolar, agressões físicas e/ou verbais que, por sua vez, são motivados por pequenas intrigas, ‘namoricos’, questões de raça, gozações, disputas, divergência de oportunidades, e influência dos programas de entretenimento juvenis. Os espaços onde os conflitos ocorrem são, sobretudo, nas salas de aula e nos recreios, mas também podem surgir na biblioteca, no refeitório e nos corredores. É unânime em todas as entrevistas que uma das causas de maior conflito escolar é a falta de motivação que os alunos têm para o estudo e para prosseguirem com os seus estudos. Esta desmotivação precoce tem como factores o background da situação escolar e profissional dos pais, bem como da situação económica, cultural e social do meio onde vivem. Existe uma forte desresponsabilização dos pais face à escola que incutem um sentimento negativo nos filhos na importância que a escola e o ensino têm para a realização e concretização de um projecto de vida. Tal como podemos observar nos seguintes excertos de entrevista: *“Há muitos pais que não vêem a utilidade da escola, nem sequer acham que os filhos deveriam andar na escola”* (Técnica do GAAF de São Silvestre); *“Os pais acabam por considerar a escola como uma despesa, como um gasto que*

*têm em casa, e a saída dos miúdos da escola para o mercado de trabalho é um rendimento extra*” (Técnica do GAAF da Pampilhosa da Serra). Para além disso, muitos pais não se responsabilizam pela alimentação dos filhos (muitas crianças vêm para a escola sem tomar o pequeno-almoço), pela higiene e pela saúde dos filhos. A falta de respeito dos alunos para com os professores, para com os funcionários, e para com os próprios colegas são outra das causas maiores do conflito escolar e do mau ambiente na escola: *“eles agora não respeitam ninguém, nem a eles próprios, nem aos professores, nem aos funcionários, nem os pais eles respeitam”* (Professora da Escola de São Silvestre). No decorrer das entrevistas fui me apercebendo dos factores que poderiam estar na origem destes comportamentos, conflitos e suas manifestações. Desde logo, factores de ordem sócio demográfica: o sexo, a idade e a estatura física. Outros factores mencionados são de ordem cultural e social, ao nível do sistema de valores e de educação, do meio geográfico onde vivem e do meio familiar a que pertencem: *“já parte da família ... reproduzem os modelos que têm em casa e na comunidade”* (Psicóloga da Escola de São Silvestre). A resolução dos problemas no contexto familiar e social, no quotidiano, nem sempre é feita da melhor maneira e, muitas vezes, é feita através de violência: *“a assertividade não existe: ou há o extremo da agressividade ou há o extremo da passividade”* (Psicóloga da Escola de Pampilhosa da Serra). Neste sentido, quando pergunto a todas as entrevistadas qual deve ser o papel dos pais/encarregados de educação no projecto educativo dos seus filhos e no contexto da mediação escolar, as respostas vão ao encontro da responsabilização e da motivação. Os pais deveriam ter um papel mais activo no projecto educativo dos filhos, motivando-os para a escola, ajudando-os nos trabalhos de casa, prevenindo situações de subalimentação e falta de higiene. E para esse efeito é necessário criar actividades dirigidas aos pais no sentido da educação parental, na transmissão de algumas competências parentais. Tal como uma das entrevistadas dissera: *“é importante responsabilizá-los, devolver-lhes o papel de pais”* (Psicóloga da Escola de Pampilhosa da Serra). Em relação ao papel dos pais/encarregados de educação no contexto da mediação escolar é feito, em certa medida, através da sinalização dos seus filhos e educandos pedindo apoio ao estudo, apoio nas relações familiares, apoio nas relações entre pares, etc.<sup>48</sup> Contudo, devem estar sempre atentos às situações que ocorrem no dia-a-dia dos filhos, em casa e na escola. Outro actor social muito importante na escola é o docente e o seu papel em

---

<sup>48</sup> Articulação directa com as técnicas do GAAF e com os professores.

relação ao conflito escolar é multifacetado e um pouco indefinido. Na actualidade, os professores desempenham múltiplos papéis deixando um pouco de lado a tarefa única e exclusiva do ensino e da transmissão de saberes: *“neste momento não sei se estou a ensinar boas maneiras, não sei se estou a defender uns que estão a ser agredidos ... acho que sou tudo: mãe, avó, conselheira, protectora, amiga, educadora”* (Professora da Escola de São Silvestre). Com a mediação escolar e, principalmente com a criação dos GAAF nas escolas, os professores assumem uma nova categoria na prevenção e resolução positiva dos conflitos escolares – os professores mediadores. Para além da articulação que devem fazer com as técnicas do GAAF, com os pais e encarregados de educação, e com os próprios alunos, também devem munir-se de ferramentas que permitem um maior envolvimento sistemático e diário nas acções de mediação escolar, pois são eles que lidam mais com situações de conflito, principalmente nas salas de aula. E é nesse sentido que a Escola de São Silvestre promoveu uma acção de formação em mediação para os professores no segundo período deste ano lectivo. Posteriormente, serão estes professores que irão dar continuação à formação dos alunos delegados e subdelegados de turma integrados no projecto ‘Alunos Mediadores’ da escola. A acção dos professores no contexto da mediação tem como objectivos tentar conhecer a situação escolar dos alunos, procurar saber o(s) motivo(s) que levam os alunos a terem um determinado comportamento, conhecer a realidade dos alunos. É uma mais-valia uma vez que os professores desempenham outra dimensão educativa, têm conhecimentos pedagógicos, estão integrados na estrutura escolar e sabem como se movimentar em termos burocráticos. De acordo com as duas Equipas Técnicas dos GAAF de São Silvestre e Pampilhosa da Serra, as principais problemáticas sinalizadas são o insucesso escolar, o absentismo e o abandono escolar, alguns comportamentos de risco, indisciplina, falta de métodos de estudo e desmotivação, e outro tipo de situações como carências económicas, desemprego, e alcoolismo. Uma das funções do GAAF é fazer o despiste e prevenção das situações de comportamentos de risco e de conflito através de uma intervenção sistémica,<sup>49</sup> numa abordagem de confiança e empatia com os alunos. No GAAF de São Silvestre, um dos exemplos mais referenciados nas entrevistas é a sinalização através das fichas de expulsão. Os professores quando expulsam um aluno da sala de aula preenchem uma folha de expulsão e encaminham o aluno para o GAAF, sob supervisão de uma funcionária, com

---

<sup>49</sup> A intervenção sistémica dos GAAF faz-se, não só com os alunos, mas também com os professores, com as famílias, e com a comunidade em geral.

uma tarefa para realizar e entregar no final da aula à professora. Nesse período de expulsão as técnicas procuram saber o(s) motivo(s) da expulsão e registam o relato do aluno na folha, sob compromisso de não voltar a fazer o mesmo. Outro tipo de intervenção são as tutorias que ajudam os alunos na aprendizagem de competências pessoais e sociais, dão apoio psicossocial, e motivam os alunos para as aulas e para o ensino. As tutorias são adaptadas a cada aluno: numa primeira fase recolhe-se o máximo de informação possível sobre o aluno e sobre a família; numa segunda fase observa-se as necessidades e/ou as dificuldades que o aluno sente e trabalha-se directamente com essas dificuldades; e numa última fase faz-se o feedback das melhorias junto dos Directores de Turma. Por sua vez, o GAAF de Pampilhosa da Serra apresenta um outro tipo de metodologia e actividades: acções de mediação escolar nos recreios que contribuem para uma intervenção mais informal com uma determinada criança, com uma turma, ou com várias crianças e jovens; acompanhamento de pátio e monitorização das situações de conflito e de comportamentos de risco; acompanhamento psicológico, animação nos intervalos, e outras actividades externas ao GAAF que se complementam e estão relacionadas com vários temas: orientação profissional, actividades lúdicas, e acções de empreendedorismo. O GAAF é um lugar informal, um gabinete de ‘porta aberta’, um espaço lúdico, um espaço de aprendizagem, um espaço de diálogo, neutro, um escape para os alunos: *“num ambiente informal os alunos vão ficar mais à vontade e vão falar abertamente sobre determinada situação e olham para nós como se fossemos colegas e amigas, alguém que os pode ajudar ... e não com aquela barreira do ‘doutor’ ou da ‘secretária’”* (Técnica do GAAF de Pampilhosa da Serra). Os alunos não vêem o GAAF como um espaço austero, onde impera a autoridade rígida; são eles que, em conjunto com as técnicas, fazem as regras e as normas, selando um compromisso em cumpri-las: *“acho que eles nos vêem mais como amigas do que uma figura de autoridade que só os chama à atenção ou os repreendem”* (Técnica do GAAF de São Silvestre); *“eles não perdem o respeito por nós mas, também não nos vêem como aquela figura de autoridade”* (Técnica do GAAF de Pampilhosa da Serra). Neste sentido, as vantagens da mediação escolar e da criação dos GAAF nas escolas são, sobretudo, o contacto próximo, de confiança e empatia com as crianças e jovens permitindo o despiste e a prevenção precoce das situações de conflito e dos comportamentos de risco; a estreita ligação entre professores e técnicas; e a presença de uma equipa multidisciplinar que pode

intervir em diversas áreas. Contudo é necessário fazer a distinção entre um espaço de recompensa e um espaço de punição, tal como podemos observar nos seguintes excertos de entrevista: *“Este lugar não pode ser um local de prémio ou de castigo”* (Professora da Escola de São Silvestre); *“Privilegiamos sempre a participação dos alunos sinalizados, e que estão a ser acompanhados, nas actividades para atribuímos aquele ‘rebuçadinho’, uma motivação para eles não desistirem”* (Técnica do GAAF de Pampilhosa da Serra). Uma outra questão pertinente para a análise era a função e a importância da mediação entre pares, ou seja, a selecção e a introdução de alunos mediadores nas escolas. Nas entrevistas, estes mediadores são vistos como os ‘líderes positivos’, aqueles alunos que já mobilizam, por natureza, os colegas permitindo a transmissão de informações e o estabelecimento de contactos positivos: *“espera-se que essa liderança seja utilizada de uma forma positiva”* (Psicóloga da Escola de Pampilhosa da Serra). Analisando as entrevistas, também, podemos observar que é necessário haver articulação com os outros serviços da escola, nomeadamente com os serviços de psicologia e orientação, e com outros serviços externos da comunidade, como a Segurança Social, a CPCJ, os Centros de Saúde, a PSP, entre outros serviços: *“eu acho que podemos conseguir resultados muito bons e conseguir uma escola mais bonita, com valores mais elevados e com sucesso quando as pessoas trabalham todas para o bem comum”* (Psicóloga da Escola de São Silvestre).

## CONCLUSÃO

O presente relatório, após a conclusão do estágio curricular no IAC – FCJ, teve como principais objectivos dar a conhecer a realidade actual das escolas públicas em relação a conflitos e problemáticas que possam existir no seu meio, afectando toda a comunidade educativa e organização escolar. Nos últimos anos tem havido um crescendo de situações de conflito dentro e fora das escolas e a origem desse conflito e, em casos mais pontuais, da violência é social e está determinado pelo grau de exclusão social e escolar e de vulnerabilidade das crianças e jovens, muitas vezes produzidas pela pobreza, pelo desemprego e por outras situações económicas e sociais desfavoráveis. A exclusão escolar que se verifica na comunidade educativa surge através de um sentimento de exclusão por parte das crianças e jovens que estão inseridos numa determinada escola, e tem reflexo nos altos índices de absentismo, reprovação, falta de motivação, e violência entre pares.

Nas duas escolas em análise esta conclusão é corroborada por alguns dados pertinentes:

- 11% dos alunos inquiridos de São Silvestre e 33% dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra costumam faltar às aulas; os motivos que mais evocam para esse comportamento são ‘doença’ e ‘desinteresse das aulas’.
- 21% dos alunos inquiridos de São Silvestre e 23% dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra já foram expulsos da sala de aula; os motivos principais para a sua expulsão foram, na sua maioria, por mau comportamento, conversar com o colega do lado e distrair os colegas.
- 29% dos alunos inquiridos de São Silvestre e 31% dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra já reprovaram o ano.

Outras variáveis que podem explicar o sentimento de exclusão escolar dos alunos são as suas percepções para com os problemas sociais e as razões que eles mencionam para não gostarem da escola onde estudam:

- 26% dos alunos inquiridos de São Silvestre consideram a violência como o problema mais grave da sociedade em geral, enquanto 17% dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra consideram a pobreza como o problema mais grave da sociedade em geral.

- 23% dos alunos inquiridos de São Silvestre consideram a poluição como o problema mais grave no local onde moram, enquanto 27% dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra consideram a pobreza como o problema mais grave no local onde moram.
- 26% dos alunos inquiridos de São Silvestre consideram a violência como o problema mais grave na escola onde estudam, enquanto 40% dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra consideram a indisciplina como o problema mais grave na escola onde estudam.
- 41% dos alunos inquiridos de São Silvestre e 27% dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra dizem que os conflitos escolares, nomeadamente agressões verbais e físicas, são a razão principal pela qual não gostam da escola que frequentam.

Estas percentagens significativas, também, conduzem à conclusão de que existem dois tipos de violência. Segundo Miriam Abramovay (2002), a violência pode ser interna ou institucional que ocorre quotidianamente dentro das escolas, nomeadamente nas salas de aula, e pode ser externa ligada à violência no meio geográfico e no meio familiar. A violência interna ou institucional é produzida, sobretudo, pelas agressões e/ou ameaças verbais e pelas agressões físicas:

- 10% dos alunos inquiridos de São Silvestre e 19% dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra foram vítimas de agressões e/ou ameaças verbais; em São Silvestre os rapazes são as principais vítimas e o 6º ano é o ano de escolaridade com maior número de agredidos; na Pampilhosa da Serra as raparigas são as principais vítimas e o 6º e o 9º ano são os anos de escolaridade com maior número de agredidos.
- 8% dos alunos inquiridos de São Silvestre e 15% dos alunos de Pampilhosa da Serra foram vítimas de agressões físicas e, em ambas, os rapazes foram as maiores vítimas; em São Silvestre, também, o 6º ano foi o ano de escolaridade com maior número de agredidos; na Pampilhosa da Serra o 6º, 8º e 9º ano foram os anos de escolaridade com maior número de vítimas.

A violência externa é produzida pela agressividade e hostilidade fruto de certas atitudes e comportamentos em casa e na rua, nomeadamente o uso habitual da punição física que “ensina que a agressividade é um modo aceitável de resolução de



conflitos” (Sales et al, s.d). A principal causa destes comportamentos e situações de conflito e violência é, sobretudo, a falta de motivação que as crianças e jovens têm para o estudo e para prosseguirem com os seus estudos. Esta desmotivação precoce tem como factores o background da situação escolar e profissional dos pais, bem como da situação económica, cultural e social do meio onde vivem. Existe uma forte desresponsabilização dos pais face à escola e à educação e, também, face aos cuidados básicos das crianças e jovens. Em suma, o conflito escolar está presente nas duas escolas em análise e manifestam-se em situações de indisciplina, comportamentos de risco, insucesso escolar, absentismo e abandono escolar, e violência entre pares; e a questão dos conflitos interpessoais nas escolas joga-se nas relações entre o universo escolar e o universo familiar e social (Sebastião et al, 2003). Contudo, os espaços onde estes conflitos ocorrem não se confinam apenas às salas de aula, também ocorrem nos recreios, na biblioteca, no refeitório e nos corredores.

A mediação escolar surge, assim, como um projecto de intervenção de despiste e prevenção para estas situações de conflito, violência e comportamentos de risco. Enquadrada num modelo sistémico, onde todos os actores sociais devem intervir e participar, a mediação escolar é uma ferramenta de diálogo, comunicação, negociação, escuta, pedagógica, e competências sociais e pessoais. Dinamiza e supervisiona os GAAF nas escolas através de uma abordagem de confiança e empatia com os alunos/as. Estes gabinetes são um espaço informal, lúdico, pedagógico, neutro, e de aprendizagem. Através da sua metodologia e das suas actividades contribui para a gestão positiva, prevenção e resolução dos conflitos escolares, bem como para o exercício da cidadania e de paz no ambiente escolar, pois “é necessário que a instituição da cidadania da educação se faça com os alunos, com os professores e com os pais a produzirem e a partilharem saberes, assumindo e divulgando as suas diferenças” (Costa, 1997).

Apenas aponto uma desvantagem que me fui apercebendo ao longo da minha observação e análise da mediação escolar e da criação dos GAAF nas escolas: os constrangimentos ao nível dos recursos financeiros e humanos. Tal como já referi, em parágrafos anteriores, os GAAF são compostos por uma Equipa Técnica essencialmente constituída por psicólogas e assistentes sociais. Estas Equipas Técnicas,

em algumas escolas, integram estagiários/as curriculares durante um ano lectivo, havendo sempre mudança de técnicas de ano lectivo para ano lectivo, o que não contribui para a manutenção e construção de confiança e empatia com os alunos. Esta volatilidade é produzida pela falta de recursos financeiros que as escolas têm para poderem contratar técnicas a tempo inteiro. Em relação à multidisciplinaridade que deveria haver nas Equipas Técnicas, penso que seria uma mais-valia se também houvesse profissionais de outras áreas como sociólogos, educadores, pedagogos e animadores socioeducativos.

Para concluir tomarei a liberdade de deixar algumas pistas de reflexão para futuros estagiários nesta área da mediação escolar. Há dois aspectos muito importantes que produzem resultados frutíferos para o despiste e prevenção dos conflitos e comportamentos de risco: a selecção e formação de alunos mediadores e a formação de professores mediadores. A Escola EB 2,3 de São Silvestre, no presente ano lectivo, tomou a iniciativa de promover uma acção de formação para os professores em mediação de conflitos e outra acção de formação para os delegados e subdelegados de turma. Esta iniciativa vai proporcionar-lhes ferramentas para a resolução de conflitos no próximo ano lectivo. Era importante estudar e analisar a praticabilidade dessa formação e posterior intervenção na escola. Outro aspecto importante é o papel que os pais/encarregados de educação poderão desempenhar no contexto da mediação escolar.

## **BIBLIOGRAFIA**

Abramovay, Miriam; Rua, Maria das Graças (2002), *Violência nas Escolas*. Brasília: UNESCO.

Almeida, Ana Nunes; André, Isabel Margarida; Almeida, Helena Nunes (2001), *Famílias e Maus Tratos às Crianças em Portugal*. Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.

Alves, Sandra Nunes (2007), *Filhos da Madrugada. Percursos Adolescentes em Lares de Infância e Juventude*. Universidade Técnica de Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Battaglia, Maria do Céu Lamarão (2004), *Mediação Escolar: uma metodologia do aprendizado em administração de conflitos*.

[www.rogeriana.com/battaglia/mediac01/mediac01.htm](http://www.rogeriana.com/battaglia/mediac01/mediac01.htm).

Bryman, Alan; Cramer, Duncan (2003), *Análise de Dados em Ciências Sociais*. Oeiras: Celta Editora.

Canário, Rui; Alves, Natália; Rolo, Clara (2001), *Escola e Exclusão Social: para uma análise crítica da política Teip*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.

Canário, Rui; Alves, Natália (2004), “Escola e Exclusão Social: das promessas às incertezas”, *Análise Social*, vol. XXXVIII, pp. 981-1010.

Canário, Rui (2005), *O que é a Escola? Um olhar sociológico*. Porto Editora Lda.

Carvalho, Giane Alves (2007), “Conflito, violência e tragédia da cultura moderna: reflexões à luz de Georg Simmel”. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, Ano 1, Edição 2, pp. 150-163.

Castro, José Luís dos Santos (1997), *Socialização das Crianças de Rua e Lógicas de Intervenção das Redes de Suporte Social*. Lisboa: Cadernos do Centro de Estudos Judiciários.

Chripino, Álvaro (2007), “Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação”. *Ensaio: Avaliação Política Pública de Educação*, V. 15, N.º 3, pp. 119-134.

Corti, Ada (2004), *Mediación Escolar: algo más que una técnica de resolución de conflictos*. Disponível em [www.mediacioneducativa.com.ar/experiencia.htm](http://www.mediacioneducativa.com.ar/experiencia.htm).

Costa, Elisabete Pinto da (2007), *Formar mediadores de conflitos nas escolas*. Porto: Universidade Lusófona.

Costa, Maria Emília (2003), *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta.

Costa, Maria do Rosário Amaro da (1997), *Crianças de Risco*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Dahrendorf, Ralf (1962), *Las Clases Sociales en la Sociedad Industrial*. Madrid: Ediciones Rialp.

Dahrendorf, Ralf (1992), *O Conflito Social Moderno*. São Paulo: Jorge Zahar Editor.

Debarbieux, Éric; Blaya, Catherine (Orgs.) (2002), *Violência nas Escolas: dez abordagens Europeias*. Brasília: UNESCO.

Dubet, François (1996), *Sociologia da Experiência*. Lisboa: Instituto Piaget.

Ferreira, Elsa Dulce (2002), “A Mediação em acção na Escola” in *Mediação: o que é?* Edições Químera.

Ferreira, Jorge Manuel Frias; Gomes, Bruno Miguel Franco (2007), *Gestão de Conflitos*. Coimbra: Instituto Superior de Engenharia de Coimbra.

Ferreira, Pedro Moura (1999), *Vitimação Juvenil*. Lisboa: Cadernos do Centro de Estudos Judiciários.

Galego, Carla (2004), “Violência nas Escolas: representação social dos mass media”, in *Actas dos Ateliês do V Congresso Português de Sociologia*. Lisboa: Associação Portuguesa de Sociologia.

Garrinhas, Paula Alexandra Matos (1997), “À Procura de um Futuro Perdido”, in *Crianças de Risco*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Pág. 261-538.

Junqueira, Fernanda Campos (2008), *Entre interações e violências: a percepção dos atores sociais a respeito do seu quotidiano escolar*. Programa de Pós-Graduação de Ciências Sociais, Brasil: Universidade Federal de Juiz de Fora.

Lima, Ana Paula (2006), *Mediação – construção de pontes para uma melhor compreensão das margens*. Universidade Internacional: Centro de Estudos Multiculturais.

Matos, Margarida Gaspar; Carvalhosa, Susana (2001), *Violência na escola: vítimas, agressores e outros*. Lisboa: Faculdade de Motricidade Humana.

Martins, Pedro Morais (2008), “A Necessidade de Mudança no Contexto Escolar”, in *Newsletter do GRAL*. Lisboa: Instituto de Mediação e Arbitragem em Portugal.

Martins, Pedro Morais (2009), “Mediação Escolar: uma mudança de paradigma”, in *Newsletter do GRAL*. Lisboa: Instituto de Mediação e Arbitragem em Portugal.

Morgado, Catarina; Oliveira, Isabel (2009), *Mediação em Contexto Escolar: transformar o conflito em oportunidade*.

Natércio, Afonso (2007), “Uma Escola Pública Promotora de Sentidos e Aprendizagens”. *Noesis*, n. ° 79, pp. 22-23.

[http://sitio.dgidec.min-edu.pt/revista\\_noesis/Documents/Revista%20Noesis/Noesis69.pdf](http://sitio.dgidec.min-edu.pt/revista_noesis/Documents/Revista%20Noesis/Noesis69.pdf)

Njaine, Kathie; Minayo, Maria Cecília de Souza (2003), “Violência nas escolas: identificando pistas para a prevenção”. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, V. 7, n.º 13, p. 119-134.

Noronha, Zélia; Noronha, Mário (1992), *Escola, Conflitos: como evitá-los, como geri-los?* Lisboa: Editora Escolar.

Pacheco, Florinda Maria Coelho (2006), *A Gestão de Conflitos na Escola: a mediação como alternativa*. Tese de Dissertação de Mestrado em Administração e Gestão Educacional. Lisboa: Universidade Aberta.

Pedro, Ana; Pedro, Herminia (2002), *A Violência na Escola: formar para intervir, intervir para prevenir*. Aveiro: Colecção Artífices da Não-Violência, Projecto NOVASRES.

Perdigão, Ana; Pinto, Ana Sotto-Mayor (2009), *Guia dos Direitos da Criança*. Lisboa: Círculo dos Leitores.

Pires, Carlos Lopes (2009), *Interações e Expectativas Recíprocas*. Cadernos de Sociologia. Disponível em:

[www.blogspot.com/2009/02/interacao-social-e-expectativas\\_03.html](http://www.blogspot.com/2009/02/interacao-social-e-expectativas_03.html)

Quivy, Raymond (2003), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Publicações Gradiva.

Ramos, Rui (2006), *Violência e Educação: para uma cultura da não-violência*. Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE.

Ritzer, George (2002), *Teoría Sociológica Moderna*. Espanha: McGraw-Hill.

Rodrigues, Elisabete Almeida (1997), “Menores em Risco: que família de origem?”, in *Crianças de Risco*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Pág. 539-696.

Sales, Lília Maia de Moraes; Alencar, Emanuela Cardoso Onofre (2004), “Mediação de conflitos escolares: uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas”. Fortaleza: Pensar, V. 9, N.º 9, pp. 89-96.

Santos, João dos (1982), *A Caminho de uma Utopia: Um Instituto da Criança*. Lisboa: Livros Horizonte.

Saramago, Sílvia (2000), “Contributos para uma Sociologia da Infância: aspectos conceptuais e metodológicos”, *IV Congresso Português de Sociologia*. Lisboa: Associação Portuguesa de Sociologia.

Sarmiento, Manuel Jacinto (2002), “Infância, Exclusão Social e Educação como Utopia Realizável”, *Educação, Sociedade e Culturas*, n.º 17, 13-22.

Sarmiento, Manuel Jacinto; Tomás, Catarina Almeida; Soares, Natália Fernandes (2004), “Globalização, Educação e (Re) Institucionalização da Infância Contemporânea”, *VIII Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais*. Lisboa: Associação Portuguesa de Sociologia.

Sebastião, João; Alves, Mariana Gago; Campos, Joana (2003), “Violência na Escola: das políticas aos quotidianos”, in *Sociologia, Problemas e Práticas*, n.º 41, 37-62.

Seijo, Juan Carlos Torrego (2003), *Mediação de Conflitos em Instituições Educativas: manual para formação de mediadores*. Porto: Asa Edições.

Silva, Ana Maria Costa; Machado, Catarina (2009), “Espaços Sócio Pedagógicos dos Mediadores Sócio Educativos: reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal”, *Actas do X Congresso Internacional Galego Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho, pág. 274-287.

Silva, Ana Maria Costa (2008). *Mediação Formadora e Sujeito Aprendizente ao longo da vida. Actas do IV Colóquio Luso-Brasileiro, VIII Colóquio sobre Questões Curriculares: Currículo, Teorias, Métodos*. Brasil: Universidade de Santa Catarina, Florianópolis.

Silva, Maria Gracirene Lima; Soares, Gladys Maria Rosa Saraiva; Silva, Jovina (s.d), *Violência Escolar: Implicações no Processo Ensino-Aprendizagem*.

Simmel, G. (1964), *Conflict*. New York: Free Press.

Sousa, José Vasconcelos (2002), *Mediação: o que é?* Quimera Editores Lda.

Tomás, Catarina; Soares, Natália (2004), “O Cosmopolitismo Infantil: uma causa (sociológica) justa”, in *Actas dos Ateliês do V Congresso Português de Sociologia*. Lisboa: Associação Portuguesa de Sociologia.

Torremorell, Maria Carme Boqué (2008), *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto Editora.

Vezzulla, Juan Carlos (2005), *Mediação: teoria e prática. Guia para utilizadores e profissionais*. Lisboa: Agora Comunicação.

Vinha, Telma Pileggi (2003), *Os conflitos interpessoais na relação educativa*. Tese de Doutoramento da Faculdade de Educação Unicamp, Brasil: Campinas.



## **ANEXOS**

**Anexo I** – Quadro das problemáticas existentes nas escolas públicas portuguesas.

**Anexo II** – Cronograma das tarefas e actividades a realizar durante o estágio curricular.

**Anexo III** – Poster do Projecto “Mediação Escolar”.

**Anexo IV** – Notas da reunião sobre o projecto ‘alunos mediadores’.

**Anexo V** – Notas da reunião sobre a implementação de um GAAF nas escolas.

**Anexo VI** – Notas da reunião com a equipa técnica do GAAF de São Silvestre.

**Anexo VII** – Notas da reunião com a equipa técnica do GAAF de São Silvestre.

**Anexo VIII** – Notas da reunião com a equipa técnica do GAAF de Pampilhosa da Serra.

**Anexo IX** – Grelha de Observação.

**Anexo X** – Ficha de Sinalização Individual do Aluno.

**Anexo XI** – Ficha de Expulsão da sala de aula.

**Anexo XII** – Ficha de Avaliação Geral do nº de acompanhamentos e do nº de intervenções feitas ao longo do ano lectivo.

**Anexo XIII** – Guião do Inquérito por Questionário.

**Anexo XIV (a)** – Construção da Amostra dos alunos de São Silvestre.

**Anexo XIV (b)** – Construção da Amostra dos alunos de Pampilhosa da Serra.

**Anexo XV** – Gráficos e Tabelas.

**Anexo XVI** – Guião da Entrevista para professoras.

**Anexo XVII** – Guião da Entrevista para as psicólogas da escola.

**Anexo XVIII** – Guião da Entrevista para as técnicas do GAAF.

## Anexo I

<b>Factores de Risco</b>	<b>Formas e Manifestações</b>	<b>Causas <sup>(a)</sup></b>	<b>Efeitos <sup>(b)</sup></b>
Absentismo Escolar	Faltar às aulas Desinteresse	Organização Escolar	
Abandono Escolar		Carências Económicas e Sociais: pobreza, desemprego, bairro social, ausência de entidades de apoio, insalubridade das habitações, problemas de alimentação/saúde/higiene	Comportamentos de Risco: consumo e tráfico de estupefacientes, trabalho infantil, alcoolismo, delinquência, fuga de casa, tentativa de suicídio
Violência Escolar	Agressão Física Agressão Verbal Agressão Psicológica Bullying Vandalismo Roubos	Carências Afectivas: abandono, negligência, maus tratos, baixa auto-estima, isolamento	Problemas de Integração
Famílias Disfuncionais	Famílias desestruturadas Separação/Divórcio Falecimento Reclusão Famílias de Acolhimento Institucionalização		

**(a)** – as causas são para todos os factores de risco, suas formas e manifestações.

**(b)** – os efeitos são para todos os factores de risco, suas formas e manifestações.

## Anexo II

### Cronograma

Tarefas	Mês Novembro 2009 <sup>(a)</sup>	Mês Dezembro 2009	Mês Janeiro 2010	Mês Fevereiro 2010	Mês Março 2010 <sup>(b)</sup>
Análise Documental					
• Caracterização da Entidade de Acolhimento	X				
• Projecto Mediação Escolar	X				
Estágio – “Mediação Escolar: para uma gestão positiva dos conflitos”					
• Objectivos					
• Caracterização das escolas e da população alvo		X			
• Definição das problemáticas		X			
• Definição da metodologia		X	X		
Observação Participante			X	X	
Hipóteses e Definição da Amostra			X		
Inquéritos			X	X	X
Entrevistas			X	X	X
Análise dos Resultados				X	X
Outras Actividades					
• Sessões de Apresentação do Projecto Mediação Escolar	X		X		
• Reuniões de Trabalho	X	X	X	X	X
Reuniões com o Orientador	X	X	X	X	X

(a) – início do estágio a 24 de Novembro de 2009.

(b) – fim do estágio a 31 de Março de 2010.

## **Anexo III**

### **Projecto de Mediação Escolar**

O Projecto de Mediação Escolar/Social, do Instituto de Apoio à Criança, defende o princípio da Escola Inclusa, que considera a Comunidade Escolar como um todo, na qual todos participam e são respeitados na sua especificidade.

A mediação escolar tem como finalidade a integração social dos alunos a partir da criação e supervisão dos gabinetes de apoio ao aluno e à família (GAAF).

O Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família funciona na Escola como um serviço de apoio, com o principal objectivo de ajudar as crianças e os jovens na procura da resolução dos seus problemas quotidianos, combater o absentismo e o abandono escolar, e estabelecer estratégias de intervenção de combate à exclusão social dos alunos e das suas famílias.

### **Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família**

#### **Objectivo Geral**

Contribuir para o crescimento harmonioso e global da criança, promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da integração social.

#### **Objectivos Específicos**

Promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais do aluno.

Contribuir para a reflexão e concretização do projecto de vida da criança/jovem.

Despistar e prevenir situações de risco.

Prevenir o absentismo e o abandono escolar.

Contribuir para o sucesso escolar.

Criar e dinamizar uma Rede de Apoio Social (RAS).

Promover a relação Escola/Família/Comunidade.

#### **Metodologia**

Abordagem e acompanhamento à criança/jovem, em contexto informal e formal, estabelecendo uma relação de confiança e empatia com a mesma;

Abordagem e acompanhamento à família, em contexto informal e formal, estabelecendo uma relação de confiança com a mesma;

Articulação directa e permanente com professores e elementos da comunidade educativa;

Trabalho em parceria com entidades e organismos internos e externos de apoio.

### **Intervenção**

Atendimento e encaminhamento do aluno;

Acompanhamento individualizado e em grupo no pátio;

Promoção e desenvolvimento de actividades extracurriculares e de actividades lúdico-pedagógicas na escola;

Sessões de sensibilização sobre diversas temáticas para alunos, professores, encarregados de educação, assistentes operacionais;

Apoio a projectos individuais e de grupo;

Formação dos pais/encarregados de educação, de professores, e dos assistentes operacionais;

Reuniões periódicas com delegados e subdelegados de turma;

Reuniões periódicas com directores de turma;

Atendimento ao encarregado de educação/família;

Visitas Domiciliárias;

Trabalho em parceria com entidades de apoio social;

Dinamização dos GAAF;

Formação dos técnicos dos GAAF;

Integração de estagiários nos GAAF.

O Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família parte da concepção de **que o aluno é o principal actor da Escola**, e através da sua participação activa e da sua colaboração é possível melhorar o quotidiano escolar.

## Anexo IV

### Reunião de Trabalho

**Data:** 14 de Janeiro de 2010 **Hora:** 11:30h-13h **Local:** IAC – Coimbra

**Participantes:** Dr. Pedro Rodrigues (coordenador do projecto mediação escolar); Dr.<sup>a</sup> Cristina Basto (coordenadora do projecto mediação escolar); Dr.<sup>a</sup> Susana (coordenadora do projecto ‘escola com escolhas’ da Escola Secundária Engenheiro Acácio Calazans Duarte na Marinha Grande, Leiria); Catarina Tomás (estagiária no IAC – Coimbra).

**Assunto:** Projecto Alunos Mediadores.

### Estratégias de Mediação:

- Figura do aluno mediador (através de inscrição)
  - Animadores de pátio/monitor
  - Formação em mediação
  - Voluntários para integração em instituições particulares de solidariedade social.
- } nos ateliês  
} no pátio  
} nos espaços exteriores

### Características:

- Liderança (“líderes positivos”);
- Alunos mais velhos (ensino secundário);
- Alunos sinalizados, alunos em conflito, minorias étnicas e imigrantes, (“agarrar alunos”);
- Voluntários;
- Currículos alternativos (competências pessoais e sociais);
- Recompensas.

## **Anexo V**

### **Reunião de Trabalho**

**Data:** 03 de Dezembro de 2009 **Hora:** 10h-13h **Local:** IAC – Coimbra

**Participantes:** Dr. Pedro Rodrigues (coordenador do projecto mediação escolar); Dr.ª Cristina Basto (coordenadora do projecto mediação escolar); Coordenador da medida PIEF em Ceira e do projecto PIEC – programa para a inclusão e cidadania; Técnica da Escola Secundária de Porto Mós, Leiria; Catarina Tomás (estagiária no IAC – Coimbra).

**Assunto:** Implementação de um GAAF nas escolas.

### Projecto Mediação Escolar:

- ✓ Uma metodologia de intervenção;
- ✓ Abordagem sistémica;
- ✓ Problemáticas em meio escolar;
- ✓ 1ª medida de intervenção – animadores nas escolas;
- ✓ GAAF e equipas multidisciplinares – um gabinete de ‘porta aberta’, um espaço de referência, em meio informal;
- ✓ Competências pessoais e sociais;
- ✓ Rede de Apoio Social = sinalização + parceiros + instituições da sociedade civil;
- ✓ Fichas de Sinalização = monitorização, avaliação, registo.

### Observações:

- Actividades diversificadas nos vários gabinetes de acordo com as necessidades dos alunos (população alvo) e do número de sinalizações.
- Sinalização – como se articula o GAAF e as outras instituições? Quem sinaliza? Que critérios?
- Papel dos professores e dos directores de turma no GAAF? – Coordenação.
- Permeabilidade e constrangimentos das escolas – recursos humanos e financeiros.

## **Anexo VI**

### **Reunião de Trabalho**

**Local:** Escola de 2º, 3º Ciclo do Ensino Básico de São Silvestre, Coimbra

**Hora:** 11h

**Participantes:** Dr. Pedro Rodrigues (coordenador do projecto mediação escolar); Dr.<sup>a</sup> Cristina Barros (coordenadora do projecto mediação escolar); Dr.<sup>a</sup> Amélia (directora da escola); Dr.<sup>a</sup> Anabela (professora); Dr.<sup>a</sup> Augusta (coordenadora do GAAF); Dr.<sup>a</sup> Sílvia (psicóloga da escola); Sara (estagiária de psicologia); Ângela (estagiária de psicologia); Catarina (estagiária do IAC).

**Assunto:** Reunião da Equipa Técnica do GAAF.

- Programa de formação aos alunos delegados e subdelegados e aos professores em mediação escolar;
- Inquéritos sobre vitimização dos alunos – instrumento de orientação de intervenção no âmbito do projecto ‘alunos mediadores’;
- Programa de tutorias – orientação, motivação, apoio escolar, organização e métodos de estudo;
- Equipamento novo;
- Encontro de todos os GAAF a nível nacional (em Coimbra).



## **Anexo VII**

### **Reunião de Trabalho**

**Local:** Escola de 2º, 3º Ciclo do Ensino Básico de São Silvestre, Coimbra

**Hora:** 11h **Dia:** 18 de Fevereiro

**Participantes:** Dr. Pedro Rodrigues (coordenador do projecto mediação escolar); Dr.ª Cristina Barros (coordenadora do projecto mediação escolar); Dr.ª Amélia (directora da escola); Dr.ª Anabela (professora); Dr.ª Augusta (coordenadora do GAAF); Dr.ª Sílvia (psicóloga da escola); Sara (estagiária de psicologia); Ângela (estagiária de psicologia); Catarina (estagiária do IAC).

**Assunto:** Reunião da Equipa Técnica do GAAF.

#### Tutorias:

- Trabalho com matérias das aulas;
  - Interesse e motivação;
  - Acompanhamento individual + equipa multidisciplinar;
  - Não apoio da família + problemas familiares (violência, alcoolismo, divórcio, falta de higiene, falta de alimentação, insalubridade das habitações).
1. Contacto com os directores de turma;
  2. Contacto com as entidades (segurança social, centro de saúde, GNR);
  3. Sessões de mediação (pais/encarregados de educação, alunos, professores, GAAF).
- A equipa multidisciplinar encaminha os casos para o GAAF a nível de tutorias, visitas domiciliárias, reforço das matérias e disciplinas, e acompanhamento na sala de aula.

## Anexo VIII

### Reunião de Trabalho

**Local:** Escola Básica Integrada de Pampilhosa da Serra, Coimbra

**Hora:** 09:45h **Dia:** 08 de Março

**Participantes:** Dr.<sup>a</sup> Rafaela (psicóloga do SPO), Dr.<sup>a</sup> Vera (psicóloga e coordenadora do GAAF); Dr.<sup>a</sup> Sílvia (animadora socioeducativa); Dr.<sup>a</sup> Sandra (assistente social); Dr.<sup>a</sup> Andreia (educadora social); Catarina Tomás (estagiária do IAC).

**GAAF** (projecto Trilhos do programa Escolhas – 5 anos + 3 anos)

- Mediação escolar
- Associação Juvenil 'Trilhos'
- Acompanhamento
- Apoio ao estudo
- Dinamizador sócio comunitário
- Desresponsabilização dos pais/Participação dos pais
- Acompanhamento à comunidade
- Redes de apoio social

2 Sedes: multiusos – acompanhamento dos alunos (aqueles que têm vergonha de entrar no GAAF da escola); espaço internet; associação juvenil.  
escola – consulta psicossocial.

### Próximas actividades:

- ✓ Feira de orientação; }
- ✓ Teatro; } 1<sup>a</sup> semana do 3<sup>o</sup> período
- ✓ Taça Coca-Cola (24 de Abril);
- ✓ Semana da Criança e da Juventude – carrinha "cuida-te" (1<sup>a</sup> semana de Junho);
- ✓ Agenda de visitas de estudo
- ✓ Testes psicotécnicos ao 9<sup>o</sup> ano.

### Metodologia:

- Apoio ao estudo

- Apoio psicológico
- Mediação escolar

Problemáticas sinalizadas:

- Isolamento, tristeza, represálias dos colegas;
- Absentismo e abandono escolar;
- Estigma familiar.

## Anexo IX

### Grelha de Observação

Pontos a observar	
<b>Espaço Escolar:</b> descrição do edifício, n.º salas de aula, n.º de turmas, espaços exteriores (recreio, campo de futebol, espaços verdes, portões, espaços isolados), outros espaços (biblioteca, bar, cantina, gabinetes, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condicionante dos conflitos interpessoais entre os alunos;</li> <li>• Segurança/Insegurança.</li> </ul>
<b>Espaço e Dinâmica do GAAF:</b> descrição física do gabinete, funcionamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relação técnicos/alunos; Interação;</li> <li>• Observar e avaliar a neutralidade da mediação escolar.</li> </ul>
<b>Recursos Humanos:</b> n.º de alunos na escola, n.º de docentes, n.º de pessoal não docente; n.º de técnicos (estagiários), docentes que participam no GAAF.	
<b>Recursos Materiais do GAAF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meios necessários para assegurar a neutralidade.</li> </ul>
<b>Fichas de Sinalização:</b> tipo de fichas, n.º de sinalizações.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequência dos conflitos;</li> <li>• Severidade dos conflitos.</li> </ul>

<p><b>Alunos:</b> alunos sinalizados (ano de escolaridade, turma, idade, sexo), comportamento no recreio, interacções com os outros.</p>	
<p><b>Problemáticas e Conflitos:</b> sinalização, factores, efeitos, espaços onde ocorrem.</p>	
<p><b>Actividades e Instrumentos do GAAF:</b> n.º de actividades, tipo de actividades, n.º de acções mediação escolar, contexto formal ou informal, período/época/tempo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os diferentes processos de mediação escolar: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mediação formal;</li> <li>b) Mediação informal.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>A Figura do Mediador:</b> Quem são? Como se formam?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professores mediadores?</li> <li>• Alunos mediadores?</li> <li>• Factores Selectivos;</li> <li>• Perfil – Sucesso Social? Liderança?</li> </ul>
<p><b>Participação e Envolvimento dos pais, encarregados de educação, directores de turma.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os agentes de mediação.</li> </ul>

**AGRUPAMENTO DE ESCOLAS**

**GABINETE DE APOIO AO ALUNO E À FAMÍLIA**

**FICHA DE SINALIZAÇÃO**

**DATA DA SINALIZAÇÃO:**

SINALIZADO POR:

<b>NOME:</b>
<b>ANO/ TURMA:</b>
<b>EDUCADOR(A) , PROFESSOR(A), DIRECTOR(A) DE TURMA:</b>

**MOTIVO DA SINALIZAÇÃO**

PROBLEMÁTICAS INDIVIDUAIS	PROBLEMÁTICAS FAMILIARES
ABANDONO ESCOLAR <input type="checkbox"/>	FAMÍLIA DISFUNCIONAL <input type="checkbox"/>
ABSENTISMO ESCOLAR <input type="checkbox"/>	NEGLIGÊNCIA <input type="checkbox"/>
PROBLEMAS DE COMPORTAMENTO <input type="checkbox"/>	PROBLEMAS ECONÓMICOS <input type="checkbox"/>
DESINTERESSE ESCOLAR <input type="checkbox"/>	CONFLITOS FAMILIARES <input type="checkbox"/>
DIFICULDADES DE INTEGRAÇÃO <input type="checkbox"/>	PRÁTICAS DESVIANTES <input type="checkbox"/>
OUTRAS _____ <input type="checkbox"/>	OUTRAS _____ <input type="checkbox"/>

**DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO**


**PERFIL DO ALUNO**

<b><u>POTENCIALIDADES:</u></b>	<b><u>DIFICULDADES/ CONSTRANGIMENTOS:</u></b>

**OBSERVAÇÕES E PROPOSTAS**


## Ficha de Expulsão

*Livro de Pont*

### GABINETE DE APOIO AO ALUNO E À FAMÍLIA (GAAF) FICHA DE SINALIZAÇÃO

**A PREENCHER PELO PROFESSOR:**

1. No caso de aplicação da medida disciplinar “ordem de saída da sala de aula” (art.º 136 do RI), esta ficha deve acompanhar o aluno até ao GAAF, depois de preenchida pelo professor.
2. A “ordem de saída da sala de aula” diz respeito ao período de duração do tempo lectivo (unidade de 45 ou 90 minutos, conforme os casos).

NOME DO ALUNO:		
DISCIPLINA	TURMA:	HORA DE SAÍDA DA SALA DE AULA: DATA

**COMPORTAMENTO:** (Assinalar com um X)

Não respeitou as instruções do professor	<input type="checkbox"/>
Recusou-se a participar nas actividades na sala de aula	<input type="checkbox"/>
Não tratou com respeito e educação o(s) colega(s) e/ou o professor	<input type="checkbox"/>
Danificou o material didáctico e/ou outros	<input type="checkbox"/>
Não acatou ordens	<input type="checkbox"/>
Prejudicou o desenrolar das actividades com manifestações ruidosas e fora do contexto	<input type="checkbox"/>
Provocou os colegas com o intuito de os distrair	<input type="checkbox"/>
Outros:	<input type="checkbox"/>

**RECOMENDAÇÕES:** (Assinalar com um X)

O aluno realiza uma tarefa a propor pelo GAAF	<input type="checkbox"/>
O aluno realiza uma ficha de trabalho*	<input type="checkbox"/>
O aluno realiza outras tarefas*	<input type="checkbox"/>
*Se a opção for ficha de trabalho ou outras tarefas, indicar qual ou quais:	
Outras Recomendações:	

Rubrica do Professor \_\_\_\_\_

**A PREENCHER NO GAAF:**

Exposição dos Factos pelo Aluno (contar com objectividade o que aconteceu):
Compromisso Futuro do Aluno:
Assinatura do Aluno:

## Anexo XII

### Ficha de Avaliação Geral



Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família  
Escola Básica 2º e 3º Ciclo de S. Silvestre



<u>Alunos Acompanhados</u>						
Nome	N.º Processo	Data de Sinalização	Problemáticas		Estratégias/Medidas utilizadas	Técnico de Acompanhamento
			Sinalizada	Factores Associados		



Agrupamento de Escolas de S. Silvestre



## Anexo XIII

### Inquérito Por Questionário aos Alunos

Com as questões que se seguem gostaria de recolher informações sobre a tua escola e sobre a criação do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF). Não há respostas certas nem erradas, o importante é responderes com sinceridade colocando uma cruz (X) na opção que achares mais correcta. O inquérito é anónimo e confidencial.

**Obrigado pela tua ajuda!**

N.º Quest. |\_|\_|\_|

**Escola:**

**Ano:**

**Turma:**

#### Caracterização Pessoal

**1. Sexo:**

- <sub>1</sub> Feminino
- <sub>2</sub> Masculino

**2. Idade:** \_\_\_\_\_

**3. Com quem vives?**

- <sub>1</sub> Pais
- <sub>2</sub> Avós
- <sub>3</sub> Tios
- <sub>4</sub> Padrinhos
- <sub>5</sub> Família de Acolhimento
- <sub>6</sub> Instituição de Acolhimento
- <sub>7</sub> Sozinho/a
- <sub>8</sub> Outros. Quem? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não Sabe
- <sub>2</sub> Não Responde

**4. Quais são as habilitações literárias (completadas) dos teus pais?**

	<b>Pai</b>	<b>Mãe</b>
Não sabe ler nem escrever	1	1
Sabe ler e escrever	2	2
1º Ciclo do Ensino Básico (4º ano)	3	3
2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano)	4	4
3º Ciclo do ensino Básico (9º ano)	5	5
Ensino Secundário (12º ano)	6	6
Curso Médio/Superior	7	7
Não Sabe	-1	-1
Não Responde	-2	-2

**5. Qual a condição dos teus pais perante o trabalho?**

	<b>Pai</b>	<b>Mãe</b>
Empregado/a	1	1
Trabalhador/a por conta própria	2	2
Desempregado/a	3	3
Reformado/a	4	4
Doméstico/a	5	5
Outra. Qual? _____	6	6
Não Sabe	-1	-1
Não Responde	-2	-2

**6. Qual a profissão dos teus pais?**

Pai: \_\_\_\_\_

Mãe: \_\_\_\_\_

## A Tua Escola

1. Há quanto tempo frequentas esta escola?

- <sub>1</sub> Há menos de um ano
- <sub>2</sub> Entre um ano e dois anos
- <sub>3</sub> Entre dois e quatro anos
- <sub>4</sub> Há mais de quatro anos
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

2. Na tua opinião quais são os problemas mais graves na sociedade em geral? (**escolhe apenas duas opções**)

- <sub>1</sub> Desigualdades sociais
- <sub>2</sub> Violência
- <sub>3</sub> Pobreza
- <sub>4</sub> Vandalismo
- <sub>5</sub> Desemprego
- <sub>6</sub> Drogas
- <sub>7</sub> Alcoolismo
- <sub>8</sub> Poluição
- <sub>9</sub> Outro. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

3. Na tua opinião quais são os problemas mais graves no local onde moras? (**escolhe apenas duas opções**)

- <sub>1</sub> Desigualdades sociais
- <sub>2</sub> Violência
- <sub>3</sub> Pobreza
- <sub>4</sub> Vandalismo
- <sub>5</sub> Desemprego
- <sub>6</sub> Tráfico de droga
- <sub>7</sub> Alcoolismo
- <sub>8</sub> Poluição

- <sub>9</sub>Outro. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub>Não sabe
- <sub>2</sub>Não responde

**4. Na tua opinião quais são os problemas mais graves na tua escola? (escolhe apenas duas opções)**

- <sub>1</sub>Desigualdades sociais
- <sub>2</sub>Drogas
- <sub>3</sub>Pobreza
- <sub>4</sub>Violência
- <sub>5</sub>Vandalismo
- <sub>6</sub>Conflitos entre alunos e professores
- <sub>7</sub>Racismo
- <sub>8</sub>Indisciplina
- <sub>9</sub>Outros. Quais? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub>Não sabe
- <sub>2</sub>Não responde

**5. Em relação a esses problemas que afectam as escolas, a tua escola é:**

- <sub>1</sub>Pior do que as outras escolas
- <sub>2</sub>Igual às outras escolas
- <sub>3</sub>Melhor do que as outras escolas
- <sub>1</sub>Não sabe
- <sub>2</sub>Não responde

**6. Na tua escola existe:**

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Não Sabe</b>	<b>Não responde</b>
Ludoteca?	1	2	-1	-2
GAAF?	1	2	-1	-2
Clubes/Ateliês (línguas, jornalismo, ciências, etc.)?	1	2	-1	-2
Psicóloga?	1	2	-1	-2

**7. Costumas usar esses espaços durante o ano lectivo?**

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Não Sabe</b>	<b>Não responde</b>
Ludoteca	1	2	-1	-2
GAAF	1	2	-1	-2
Clubes/Ateliês (línguas, jornalismo, ciências, etc.)	1	2	-1	-2
Psicóloga	1	2	-1	-2

**8. Quando costumam usar esses espaços escolares?**

	<b>Intervalos</b>	<b>Hora do almoço</b>	<b>Durante as aulas</b>	<b>Depois das aulas</b>	<b>Não Sabe</b>	<b>Não responde</b>
Ludoteca	1	2	3	4	-1	-2
GAAF	1	2	3	4	-1	-2
Clubes/Ateliês (línguas, jornalismo, ciências, etc.)	1	2	3	4	-1	-2
Psicóloga	1	2	3	4	-1	-2

**9. Gostas de andar na tua escola?**

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não
- <sub>-1</sub> Não sabe
- <sub>-2</sub> Não responde

**10. Diz duas razões para gostares da tua escola:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

**11. Diz duas razões para não gostares da tua escola:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

**12. A maior parte das aulas são (escolhe apenas duas opções):**

- <sub>1</sub> Fáceis
- <sub>2</sub> Difíceis
- <sub>3</sub> Interessantes
- <sub>4</sub> Aborrecidas
- <sub>5</sub> Estimulantes
- <sub>6</sub> Desmotivantes
- <sub>7</sub> Valem a pena
- <sub>8</sub> Uma perda de tempo
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**13. Costumas faltar às aulas?**

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não (passa para a pergunta 15)
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**14. Por que motivo faltas às aulas? (escolhe pelo menos duas opções)**

- <sub>1</sub> Doença
- <sub>2</sub> Desinteresse das aulas
- <sub>3</sub> Não gostas das aulas
- <sub>4</sub> Falta de material
- <sub>5</sub> Chegas atrasado
- <sub>6</sub> Tens que cuidar dos teus irmãos
- <sub>7</sub> Outro. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**15. Na sala de aula:**

	<b>Sempre</b>	<b>Muitas Vezes</b>	<b>Algumas Vezes</b>	<b>Poucas Vezes</b>	<b>Nunca</b>	<b>Não Sabe</b>	<b>Não Responde</b>
Sento-me em cima das mesas	1	2	3	4	5	-1	-2
Falo com o colega do lado	1	2	3	4	5	-1	-2
Presto atenção ao professor	1	2	3	4	5	-1	-2
Adormeço	1	2	3	4	5	-1	-2
Atiro coisas para o ar	1	2	3	4	5	-1	-2
Vou ao quadro fazer um exercício	1	2	3	4	5	-1	-2
Falo mal para o professor	1	2	3	4	5	-1	-2
Tiro apontamentos da matéria dada	1	2	3	4	5	-1	-2

**16. Já alguma vez foste expulso da sala de aula?**

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não **(passa para a pergunta 18)**
- <sub>-1</sub> Não sabe
- <sub>-2</sub> Não responde

**17. Por que motivo foste expulso da aula? (escolhe pelo menos duas opções)**

- <sub>1</sub> Mau comportamento na sala de aula
- <sub>2</sub> Por distrair os meus colegas
- <sub>3</sub> Por falar mal para o professor
- <sub>4</sub> Não fazer os trabalhos
- <sub>5</sub> Cantar
- <sub>6</sub> Conversar com o colega do lado
- <sub>7</sub> Outro motivo. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>-1</sub> Não sabe
- <sub>-2</sub> Não responde

**18. Já reprovaste algum ano?**

- <sub>1</sub> Sim      Quantas vezes? \_\_\_\_\_

- <sub>2</sub> Não
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**19. Como te relacionas com os teus colegas de escola? (escolhe pelo menos duas opções)**

- <sub>1</sub> Inseres-te facilmente
- <sub>2</sub> Preferes isolar-te
- <sub>3</sub> És isolado pelos teus colegas
- <sub>4</sub> Tens um ou dois amigos
- <sub>5</sub> Tens um grupo de amigos
- <sub>6</sub> Outro. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**20. Que atitudes tens para com os teus colegas? (escolhe pelo menos duas opções)**

- <sub>1</sub> Gostas de os liderar
- <sub>2</sub> Submetes-te ao grupo
- <sub>3</sub> Ajudam-se quando é preciso
- <sub>4</sub> Estão quase sempre em conflito
- <sub>5</sub> Preferes manter-te afastado
- <sub>6</sub> Outro. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**21. Relativamente às frases abaixo indicadas sobre os teus professores, diz se concordas totalmente, concordas, não concordas nem discordas, discordas, discordas totalmente:**

	<b>Concordo Totalmente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Não Concordo Nem Discordo</b>	<b>Discordo</b>	<b>Discordo Totalmente</b>	<b>Não Sabe</b>	<b>Não Responde</b>
São competentes e organizados	1	2	3	4	5	-1	-2



Controlam os alunos fora das aulas	1	2	3	4	5	-1	-2
Sabem impor a ordem nas aulas	1	2	3	4	5	-1	-2
Não são capazes de ensinar os alunos	1	2	3	4	5	-1	-2
Falam pessoalmente com os alunos	1	2	3	4	5	-1	-2
Participam nas actividades do GAAF	1	2	3	4	5	-1	-2
Ajudam os alunos a superar as dificuldades	1	2	3	4	5	-1	-2
Encaminham os alunos para o GAAF	1	2	3	4	5	-1	-2
Preocupam-se com os alunos fora das aulas	1	2	3	4	5	-1	-2
Entram em conflito com os alunos	1	2	3	4	5	-1	-2

**22. Dos seguintes pontos, quais são aqueles que a tua escola deveria desenvolver para melhorar o ensino? (escolhe apenas três opções)**

- <sub>1</sub> Criatividade
- <sub>2</sub> Disciplina rígida
- <sub>3</sub> Diálogo
- <sub>4</sub> Liberdade
- <sub>5</sub> Trabalho
- <sub>6</sub> Moral
- <sub>7</sub> Justiça
- <sub>8</sub> Cidadania
- <sub>9</sub> Compromisso social
- <sub>10</sub> Outro. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**23.** Diz se são verdadeiras as seguintes frases sobre as normas e regras da tua escola:

	<b>Muitas Vezes</b>	<b>Algumas Vezes</b>	<b>Poucas Vezes</b>	<b>Quase Nunca</b>	<b>Nunca</b>	<b>Não Sabe</b>	<b>Não Responde</b>
Os alunos que não respeitam as regras escolares são punidos	1	2	3	4	5	-1	-2
Todos sabem quais são as regras escolares	1	2	3	4	5	-1	-2
Os castigos são aplicados de uma forma justa e igual para todos os alunos	1	2	3	4	5	-1	-2
As regras da escola são sempre aplicadas	1	2	3	4	5	-1	-2
Se um aluno não cumprir uma regra escolar, sabe qual é o castigo	1	2	3	4	5	-1	-2
Os estudantes podem mudar uma regra que considerem injusta	1	2	3	4	5	-1	-2
O conselho directivo consegue manter a escola disciplinada	1	2	3	4	5	-1	-2
O regulamento da escola é posto em prática com eficácia	1	2	3	4	5	-1	-2

**24.** De um modo geral, em relação à tua escola, sentes-te:

- <sub>1</sub> Muito satisfeito
- <sub>2</sub> Satisfeito
- <sub>3</sub> Pouco satisfeito
- <sub>4</sub> Nada satisfeito
- <sub>-1</sub> Não sabe
- <sub>-2</sub> Não responde

## O conflito na tua escola

1. Desde o início do ano de 2009, quantas vezes é que já assististe às seguintes cenas na tua escola:

	Nunca	1-2 Vezes	3-4 Vezes	5-6 Vezes	+ de 6 Vezes	Não Sabe	Não Responde
Um colega ser agredido fisicamente	1	2	3	4	5	-1	-2
Um colega ser gozado	1	2	3	4	5	-1	-2
Alunos a fumar	1	2	3	4	5	-1	-2
Alunos a fumar droga	1	2	3	4	5	-1	-2
Alunos embriagados	1	2	3	4	5	-1	-2
Alunos a vandalizarem a escola	1	2	3	4	5	-1	-2
Um colega a agredir um professor	1	2	3	4	5	-1	-2

2. Já viste alguém a ser assaltado na tua escola?

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não (**passa para a pergunta 4**)
- <sub>-1</sub> Não sabe
- <sub>-2</sub> Não responde

3. Qual foi a tua reacção quando viste essa pessoa a ser assaltada?

- <sub>1</sub> Ajudei a vítima a defender-se do assaltante
- <sub>2</sub> Ajudei a vítima a pedir socorro
- <sub>3</sub> Apenas observei e não intervim
- <sub>4</sub> Não ajudei para não me meter em sarilhos
- <sub>5</sub> Afastei-me rapidamente do local onde estava a decorrer o assalto
- <sub>6</sub> Ajudei mas só após os assaltantes se terem ido embora
- <sub>7</sub> Chamei as técnicas do GAAP
- <sub>8</sub> Outra. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>-1</sub> Não sabe
- <sub>-2</sub> Não responde

4. Se nunca assististe a nenhuma cena de assalto na tua escola, diz como reagirias se visses alguém a ser assaltado na tua escola ou nas imediações desta? (um aluno, um professor, um funcionário, etc.)

- <sub>1</sub> Ajudava a vítima a defender-se do assaltante
- <sub>2</sub> Ajudava a vítima a pedir socorro
- <sub>3</sub> Apenas observava e não intervia
- <sub>4</sub> Não ajudava para não me meter em sarilhos
- <sub>5</sub> Afastava-se rapidamente do local onde estava a decorrer o assalto
- <sub>6</sub> Ajudava mas só após os assaltantes se terem ido embora
- <sub>7</sub> Chamava as técnicas do GAAF
- <sub>8</sub> Outra. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

5. Como achas que reagirias se fosses ameaçado por um colega da tua escola?

- <sub>1</sub> Tentava defender-me usando a força física
- <sub>2</sub> Tentava fugir
- <sub>3</sub> Tentava conversar com o agressor para resolver o assunto
- <sub>4</sub> Não fazia nada para não pôr a minha vida em risco
- <sub>5</sub> Denunciava o caso ao conselho directivo
- <sub>6</sub> Falava com as técnicas do GAAF
- <sub>7</sub> Outra. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

6. Desde o início do ano lectivo de 2008/2009 alguém, da tua escola, te insultou ou ameaçou verbalmente, ou seja, através de palavras ou de gestos, a ponto de teres ficado com medo ou assustado?

- <sub>1</sub> Sim Quantas vezes? \_\_\_\_\_
- <sub>2</sub> Não (**passa para a pergunta 9**)
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**7. Contaste a alguém o que aconteceu?**

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**8. Se sim, a quem contaste?**

- <sub>1</sub> Pais
- <sub>2</sub> Professores
- <sub>3</sub> Conselho directivo
- <sub>4</sub> Directora da escola
- <sub>5</sub> Colegas da escola
- <sub>6</sub> Amigos
- <sub>7</sub> Psicóloga da escola
- <sub>8</sub> Irmãos
- <sub>9</sub> Técnicas do GAAF
- <sub>10</sub> Outra. Quem? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**9. Desde o início do ano lectivo de 2008/2009 alguém, da tua escola, te agrediu fisicamente?**

- <sub>1</sub> Sim                                      Quantas vezes? \_\_\_\_\_
- <sub>2</sub> Não (**passa para a secção relação pais/escola**)
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**10. Contaste a alguém o que aconteceu?**

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**II. Se sim, a quem contactaste?**

- <sub>1</sub> Pais
- <sub>2</sub> Professores
- <sub>3</sub> Conselho directivo
- <sub>4</sub> Directora da escola
- <sub>5</sub> Colegas da escola
- <sub>6</sub> Amigos
- <sub>7</sub> Psicóloga da escola
- <sub>8</sub> Irmãos
- <sub>9</sub> Técnicas do GAAF
- <sub>10</sub> Outra. Quem? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**Relação Pais/Escola**

**1. Os teus pais/encarregados de educação costumam estar a par da tua vida escolar?**

- <sub>1</sub> Muito
- <sub>2</sub> Bastante
- <sub>3</sub> Pouco
- <sub>4</sub> Nada
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**2. Os teus pais/encarregados de educação ajudam-te a fazer os trabalhos de casa?**

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**3. Os teus pais/encarregados de educação fazem parte da Associação de Pais da Escola?**

- <sub>1</sub> Sim

- <sub>2</sub> Não
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**4. Os teus pais/encarregados de educação costumam ir às reuniões da escola?**

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**5. Que tipo de reuniões da escola os teus pais/encarregados de educação costumam ir?**

- <sub>1</sub> Reuniões de pais
- <sub>2</sub> Reuniões de turma
- <sub>3</sub> Reunião com os directores de turma
- <sub>4</sub> Reunião com as técnicas do GAAF
- <sub>5</sub> Reunião com o conselho directivo
- <sub>6</sub> Outra. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**6. Se os teus pais/encarregados de educação costumam ir a reuniões com os directores de turma, qual o motivo dessa reunião?**

- <sub>1</sub> São chamados pelos directores de turma
- <sub>2</sub> Para saberem das tuas notas
- <sub>3</sub> Para saberem do teu comportamento
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

## O GAAF

1. Sabes o que é o GAAF (gabinete de apoio ao aluno e à família)?

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

2. Na tua opinião o GAAF é:

---

---

3. Porque motivo vais ao GAAF?

- <sub>1</sub> Para conversar com as técnicas
- <sub>2</sub> Para jogar
- <sub>3</sub> Para estudar
- <sub>4</sub> Para fazer os trabalhos de casa
- <sub>5</sub> Para cumprimentar as técnicas
- <sub>6</sub> Outro motivo. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

4. Participas nas actividades do GAAF?

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não (**passa para a pergunta 7**)
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

5. Em que actividades participaste?

- <sub>1</sub> Decoração do GAAF
- <sub>2</sub> Tutorias
- <sub>3</sub> Sessões dinâmicas de turma
- <sub>4</sub> Outra. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe



- <sub>2</sub> Não responde

**6. Quais as actividades que mais gostaste de participar?**

- <sub>1</sub> Decoração do GAAF
- <sub>2</sub> Tutorias
- <sub>3</sub> Sessões dinâmicas de turma
- <sub>4</sub> Outra. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>5</sub> Nenhuma
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**7. Que actividades gostarias que o GAAF realizasse na tua escola?**

---

---

**8. Quando és expulso da sala de aula vais para o GAAF?**

- <sub>1</sub> Sim
- <sub>2</sub> Não (**passa para a pergunta 10**)
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**9. Se sim, o que fazes no GAAF durante esse período de expulsão?**

- <sub>1</sub> Uma ficha informativa
- <sub>2</sub> Estudar a matéria da aula
- <sub>3</sub> Jogar
- <sub>4</sub> Falar com as técnicas
- <sub>5</sub> O que o professor me mandar fazer
- <sub>6</sub> Não faço nada
- <sub>7</sub> Outro. Qual? \_\_\_\_\_
- <sub>1</sub> Não sabe
- <sub>2</sub> Não responde

**10. Como é a tua relação com as técnicas do GAAF?**

- <sub>1</sub>Muito boa
- <sub>2</sub>Boa
- <sub>3</sub>Razoável
- <sub>4</sub>Má
- <sub>5</sub>Muito má
- <sub>-1</sub>Não sabe
- <sub>-2</sub>Não responde

**11. Em relação às frases abaixo indicadas, diz se concordas totalmente, concordas, não concordas nem discordas, discordas, discordas totalmente:**

	<b>Concordo Totalmente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Não Concordo Nem Discordo</b>	<b>Discordo</b>	<b>Discordo Totalmente</b>	<b>Não Sabe</b>	<b>Não Responde</b>
As técnicas do GAAF ajudam os alunos a superar os problemas	1	2	3	4	5	-1	-2
O GAAF é um espaço de diálogo	1	2	3	4	5	-1	-2
O GAAF ajuda-me a resolver os problemas familiares	1	2	3	4	5	-1	-2
Com o GAAF aprendi a respeitar os outros	1	2	3	4	5	-1	-2
O GAAF contribui para a diminuição dos conflitos entre os alunos	1	2	3	4	5	-1	-2
Prefiro estar no recreio do que estar no GAAF	1	2	3	4	5	-1	-2
No GAAF posso desabafar os meus problemas	1	2	3	4	5	-1	-2
O GAAF é neutro e imparcial	1	2	3	4	5	-1	-2

As técnicas do GAAF não conseguem motivar-me para as aulas	1	2	3	4	5	-1	-2
A escola não beneficiou em nada com a criação do GAAF	1	2	3	4	5	-1	-2
O GAAF contribui para o bom ambiente da escola	1	2	3	4	5	-1	-2

**12. No geral o que pensas do trabalho do GAAF?**

- <sub>1</sub>Excelente
- <sub>2</sub>Bom
- <sub>3</sub>Podia ser melhor
- <sub>4</sub>Mau
- <sub>5</sub>Péssimo
- <sub>-1</sub>Não sabe
- <sub>-2</sub>Não responde

**FIM**

**MUITO OBRIGADO PELA TUA COLABORAÇÃO**

## **Anexo XIV (a)**

### **AMOSTRA**

Para a aplicação dos inquéritos por questionário sobre os conflitos e a mediação escolar nas escolas é necessário construir uma amostra representativa do universo dos alunos do ensino básico em estudo.

#### **I. Técnica de amostragem probabilística**

##### **➤ Amostras aleatórias simples:**

- Selecção das unidades que integram a amostra com base num processo aleatório que assegura que todas as unidades da população alvo têm a mesma probabilidade de serem seleccionadas;
- Exige a existência de uma base de amostragem (lista de todas as unidades que integram a população alvo).

**N (universo dos alunos da EB2,3 de São Silvestre) =243 alunos.**

**Amplitude da amostra (número total de alunos que respondem ao inquérito) = 50 alunos.**

**n (número de alunos por turma de cada ano)**

**k = N/n (os alunos que respondem ao inquérito):**

**5° A = 4 alunos**

**5° B = 6 alunos**

**6° A = 4 alunos**

**6° B = 4 alunos**

**6° C = 4 alunos**

**7° A = 4 alunos**

**7° B = 4 alunos**

**8° A = 4 alunos**

**8° B = 4 alunos**

**8° C = 2 alunos**

**9° A = 4 alunos**

**9° B = 4 alunos**

**9° C = 2 alunos**

**Base de Amostragem = pauta das turmas (o número do aluno de cada turma).**

**Amostra aleatória simples = tirar ao acaso um número de aluno por cada turma para responder ao inquérito.**

A construção da amostra aleatória simples foi feita no Instituto de Apoio à Criança – Núcleo de Coimbra pela estagiária e pelas técnicas do IAC.

A aplicação dos inquéritos será feita nas aulas de formação cívica. Solicita-se aos directores de turma (ou professor/a) para entregar os inquéritos aos alunos seleccionados.

**Lista dos alunos seleccionados para responder ao inquérito:**

**5° A =** aluno nº 1, nº 3, nº 14, nº 16

**5° B =** aluno nº 3, nº 4, nº 10, nº 17, nº 24, nº 25

**6° A =** aluno nº 3, nº 5, nº 13, nº 14

**6° B =** aluno nº 5, nº 15, nº 16, nº 17

**6° C =** aluno nº 4, nº 7, nº 9, nº 16

**7° A =** aluno nº 5, nº 17, nº 18, nº 19

**7° B =** aluno nº 7, nº 9, nº 15, nº 21

**8° A =** aluno nº 3, nº 5, nº 12, nº 15

**8° B =** aluno nº 1, nº 2, nº 15, nº 17

**8° C =** aluno nº 7 e aluno nº 11

**9° A =** aluno nº 3, nº 5, nº 12, nº 20

**9° B =** aluno nº 7, nº 8, nº 14, nº 21

**9° C =** aluno nº 1 e aluno nº 6

## **Anexo XIV (b)**

### **AMOSTRA**

Para a aplicação dos inquéritos por questionário sobre os conflitos e a mediação escolar nas escolas é necessário construir uma amostra representativa do universo dos alunos do ensino básico em estudo.

#### **I. Técnica de amostragem probabilística**

##### **➤ Amostras aleatórias simples:**

- Seleção das unidades que integram a amostra com base num processo aleatório que assegura que todas as unidades da população alvo têm a mesma probabilidade de serem seleccionadas;
- Exige a existência de uma base de amostragem (lista de todas as unidades que integram a população alvo).

**N (universo dos alunos da EBI2,3 de Pampilhosa da Serra) = 88 alunos.**

**Amplitude da amostra (número total de alunos que respondem ao inquérito) = 50 alunos.**

**n (número de alunos por turma de cada ano)**

**k = N/n (os alunos que respondem ao inquérito):**

**5° ano = 13 alunos**

**6° ano = 10 alunos**

**7° ano = 13 alunos**

**8° ano = 6 alunos**

**9° ano = 8 alunos**

**Base de Amostragem = pauta das turmas (o número do aluno de cada turma).**

**Amostra aleatória simples = tirar ao acaso um número de aluno por cada turma para responder ao inquérito.**

A construção da amostra aleatória simples foi feita no Instituto de Apoio à Criança – Núcleo de Coimbra pela estagiária e pelas técnicas do IAC.

A aplicação dos inquéritos será feita nas aulas de formação cívica. Solicita-se aos directores de turma (ou professor/a) para entregar os inquéritos aos alunos seleccionados.

**Lista dos alunos seleccionados para responder ao inquérito:**

**5º Ano** = aluno nº 1, nº 2, nº 3, nº 4, nº 5, nº 9, nº 10, nº 11, nº 13, nº 15, nº 16, nº 19, nº 20

**6º Ano** = aluno nº 4, nº 5, nº 6, nº 7, nº 8, nº 9, nº 10, nº 11, nº 14, nº 18

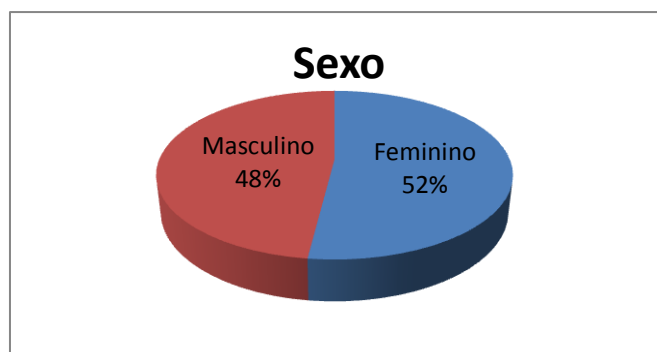
**7º Ano** = aluno nº 2, nº 3, nº 6, nº 7, nº 8, nº 9, nº 10, nº 11, nº 12, nº 15, nº 16, nº 18, nº 24

**8º Ano** = aluno nº 3, nº 4, nº 5, nº 6, nº 7, nº 8

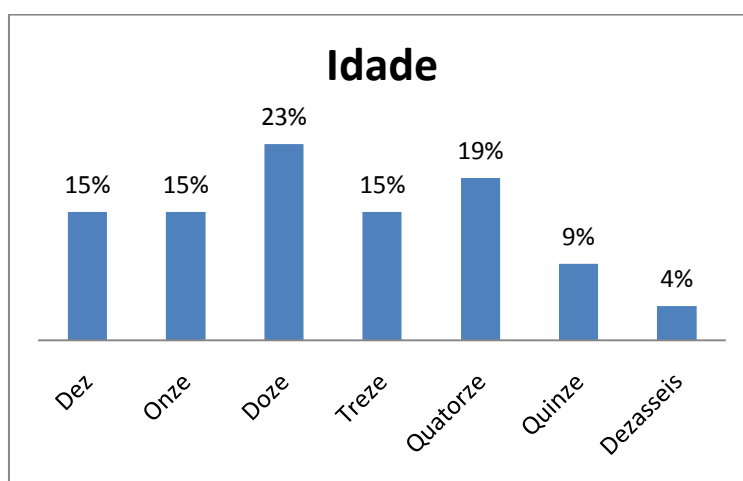
**9º Ano** = aluno nº 1, nº 2, nº 3, nº 10, nº 13, nº 15, nº 16, nº 17

## Anexo XV

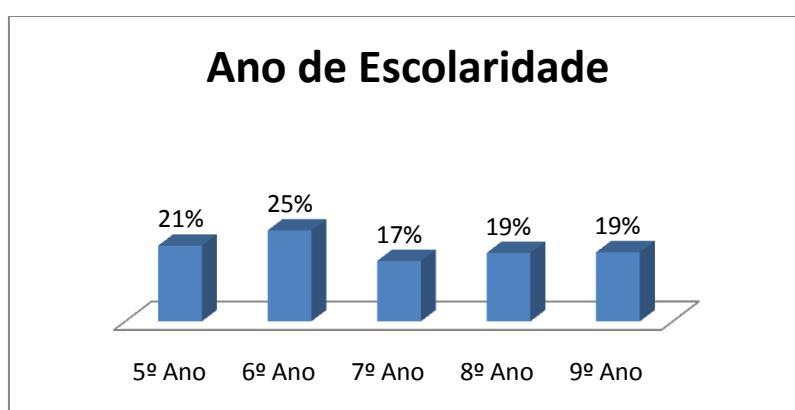
### Tabelas e Gráficos:



**Gráfico 1 – Sexo dos alunos inquiridos de São Silvestre**

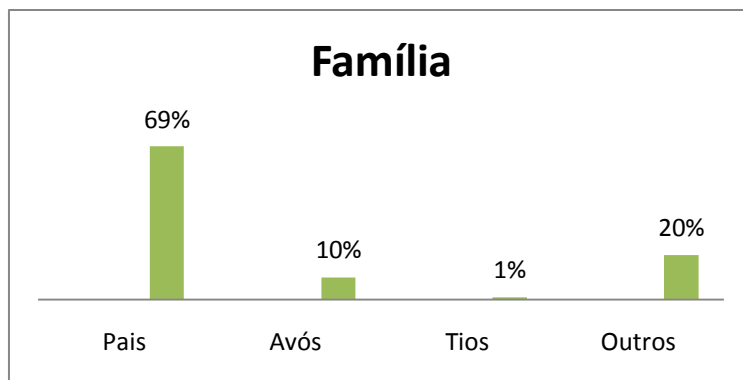


**Gráfico 2 – Idade dos alunos inquiridos de São Silvestre**

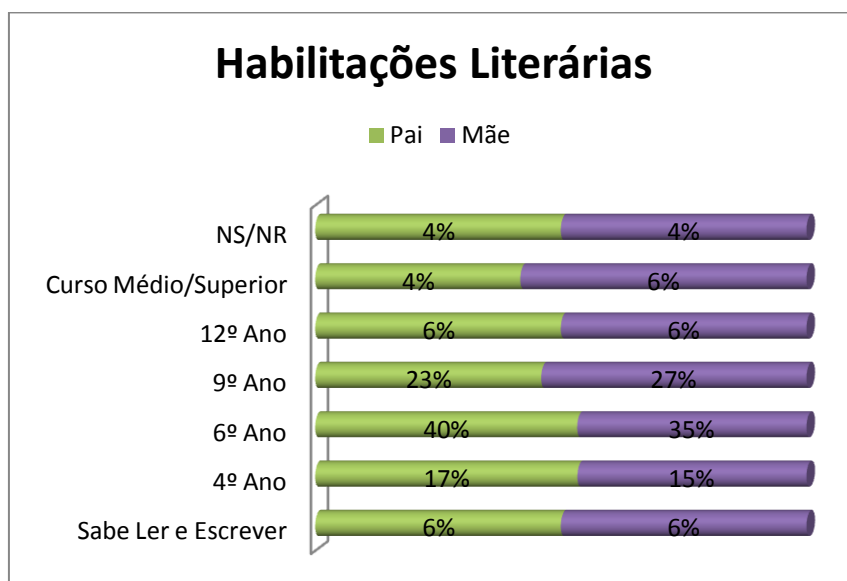


**Gráfico 3 – Ano de Escolaridade dos alunos inquiridos de São Silvestre**

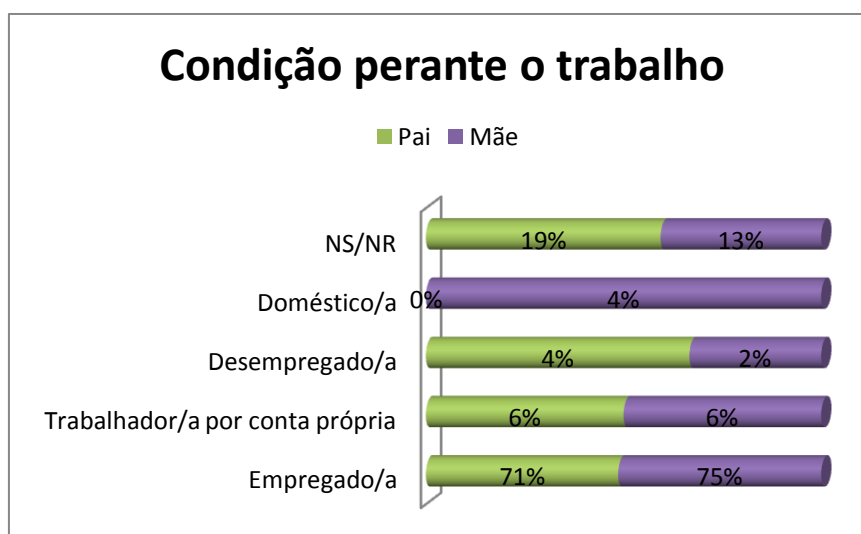




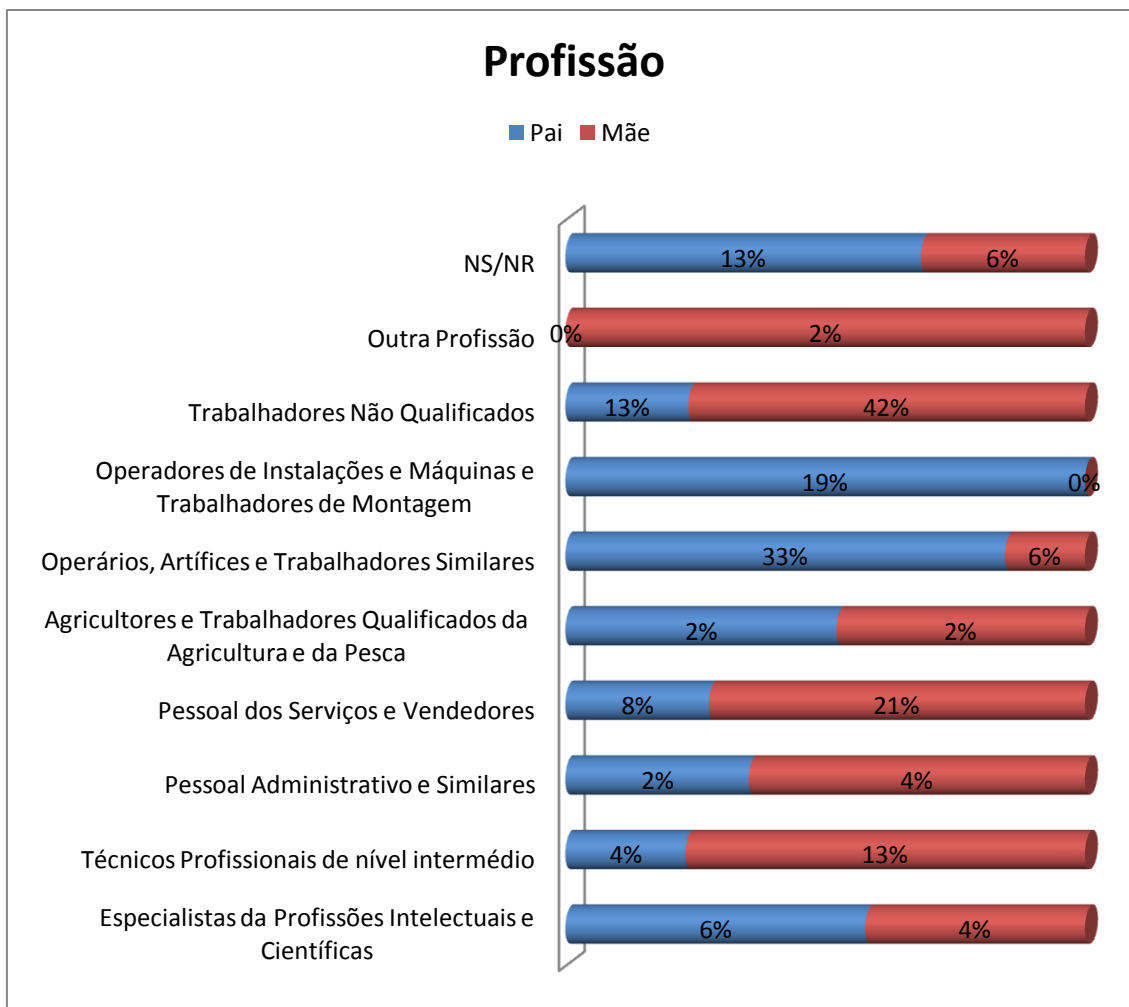
**Gráfico 4 – Com quem vive os alunos inquiridos de São Silvestre?**



**Gráfico 5 – Habilitações Literárias dos pais dos alunos inquiridos de São Silvestre**



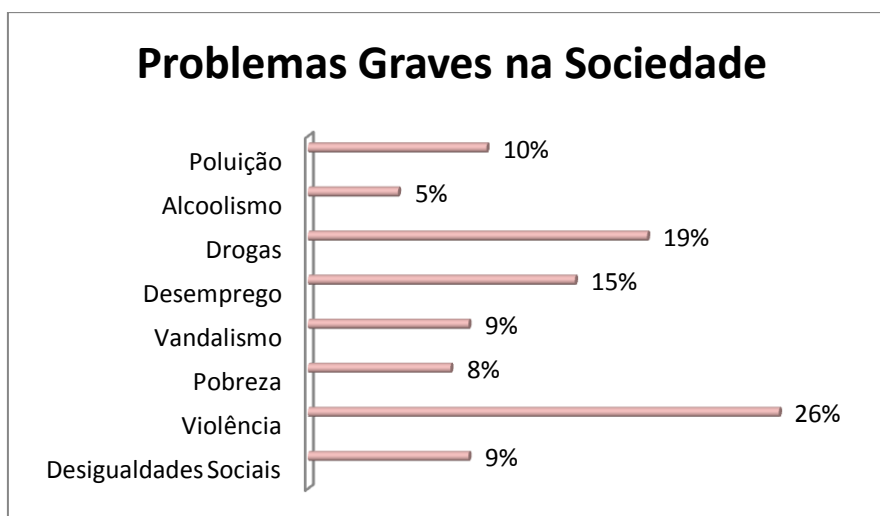
**Gráfico 6 – Condição perante o trabalho dos pais dos alunos inquiridos de São Silvestre**



**Gráfico 7 – Profissão dos pais dos alunos inquiridos de São Silvestre**

Problemas Graves na Sociedade		
Nº de casos válidos	46	95,8%
Nº de casos omissos	2	4,2%

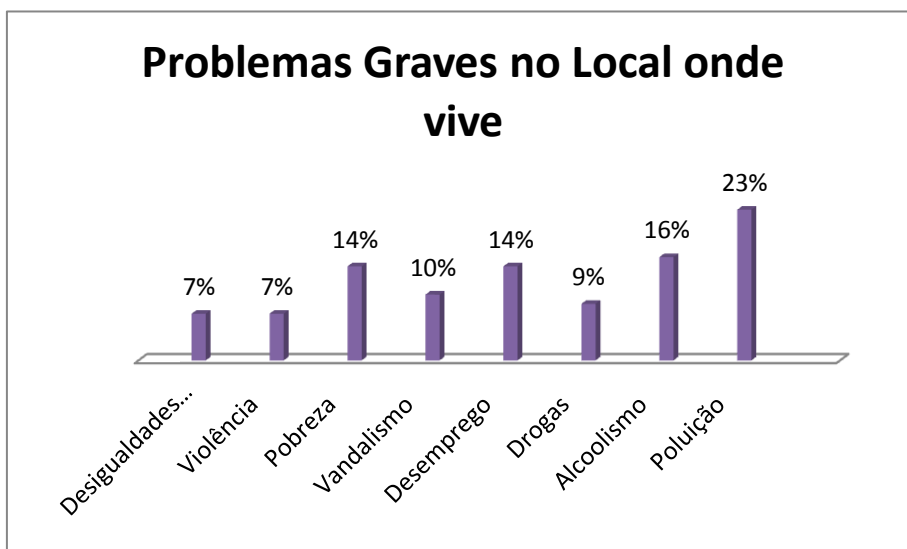
**Tabela 1 - % de respostas válidas (São Silvestre)**



**Gráfico 8 – Os Problemas mais graves na sociedade (São Silvestre)**

Problemas Graves no local onde vive		
Nº de casos válidos	29	60,4%
Nº de casos omissos	19	39,6%

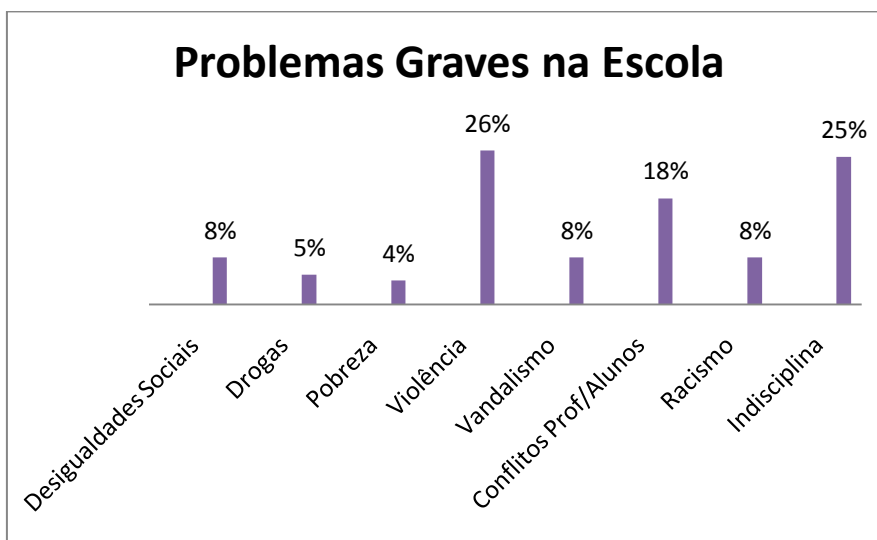
**Tabela 2 - % de respostas válidas (São Silvestre)**



**Gráfico 9 – Os problemas mais graves no local onde vive (São Silvestre)**

Problemas Graves na escola		
Nº de casos válidos	36	75%
Nº de casos omissos	12	25%

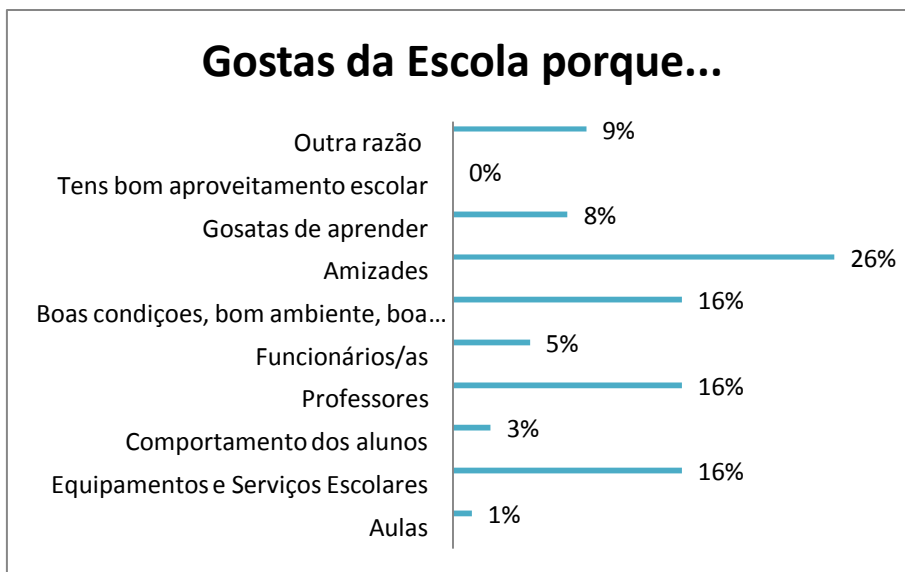
**Tabela 3 - % de respostas válidas (São Silvestre)**



**Gráfico 10 – Os problemas mais graves na escola (São Silvestre)**

Porque razão gostas da tua escola?		
Nº de casos válidos	39	81,3%
Nº de casos omissos	9	18,8%

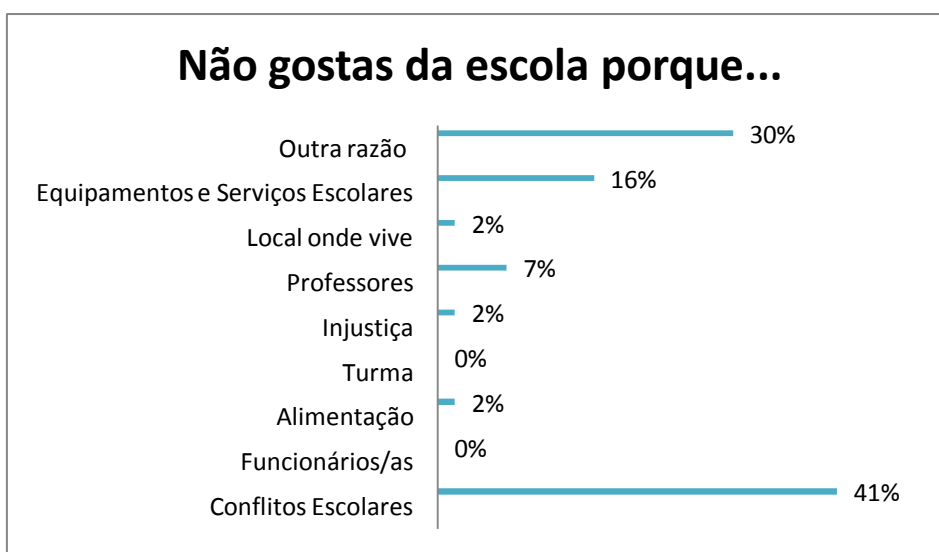
**Tabela 4 - % de respostas válidas (São Silvestre)**



**Gráfico 11 – Razões para os alunos inquiridos de São Silvestre gostarem da escola que frequentam**

Porque razão não gostas da tua escola?		
Nº de casos válidos	37	77,1%
Nº de casos omissos	11	22,9%

**Tabela 5 - % de respostas válidas (São Silvestre)**



**Gráfico 12 – Razões para os alunos inquiridos de São Silvestre não gostarem da escola que frequentam**

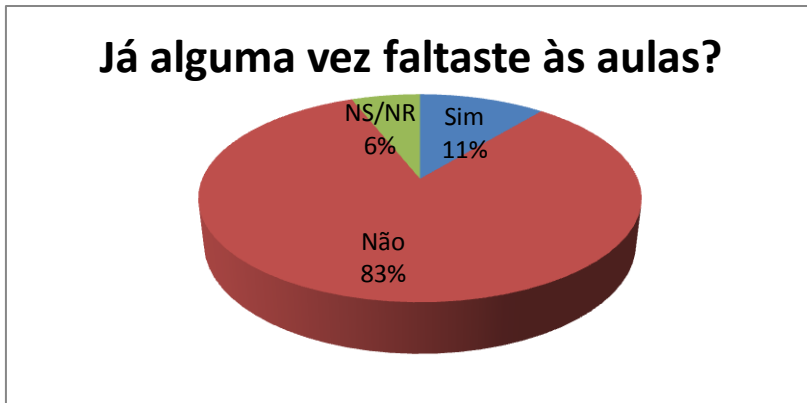


Gráfico 13 – Já alguma vez faltaste às aulas? (São Silvestre)

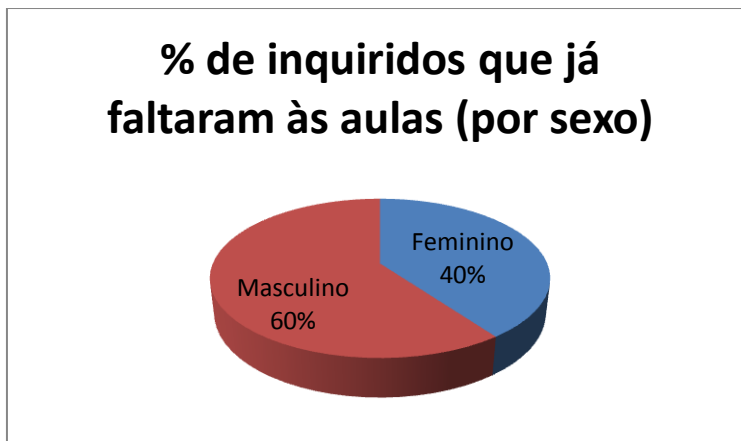


Gráfico 14 - % de inquiridos que já faltaram às aulas por sexo (São Silvestre)

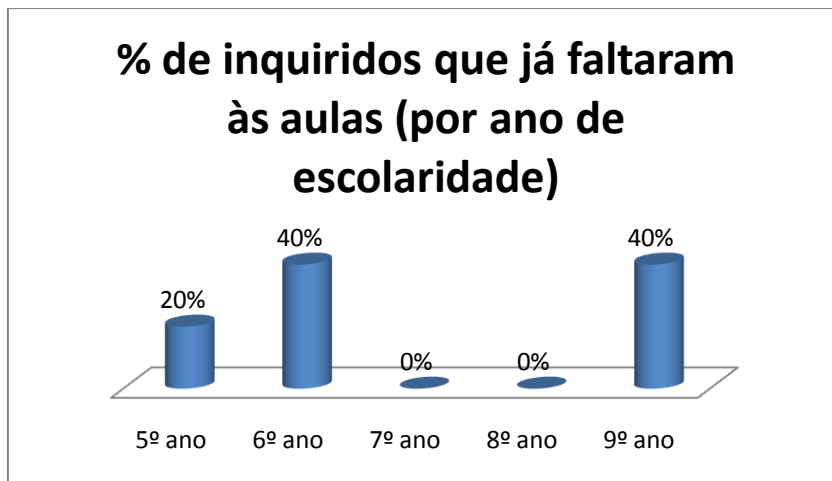
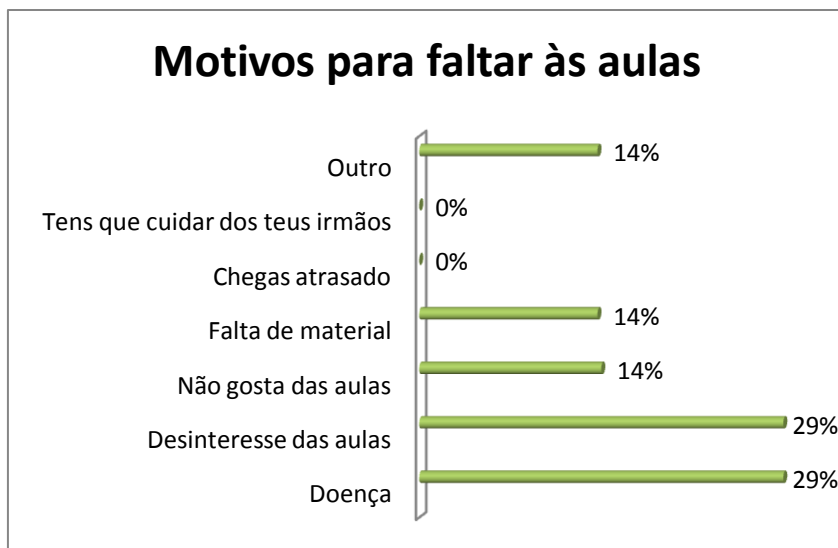
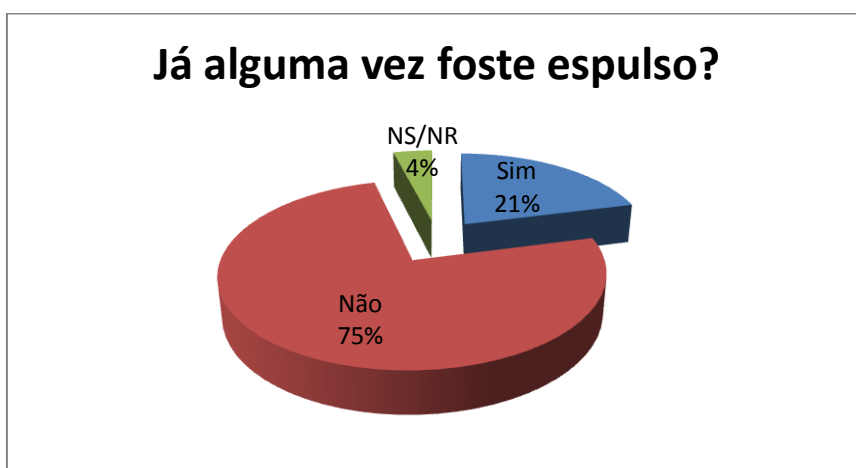


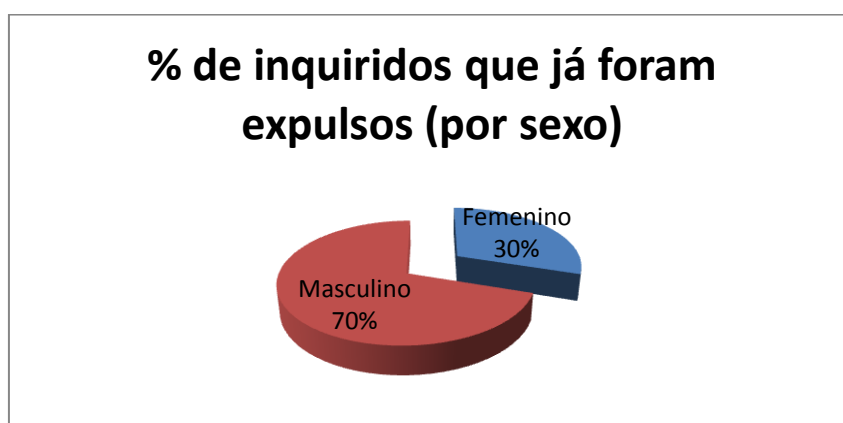
Gráfico 15 - % de inquiridos que já faltaram às aulas por ano de escolaridade (São Silvestre)



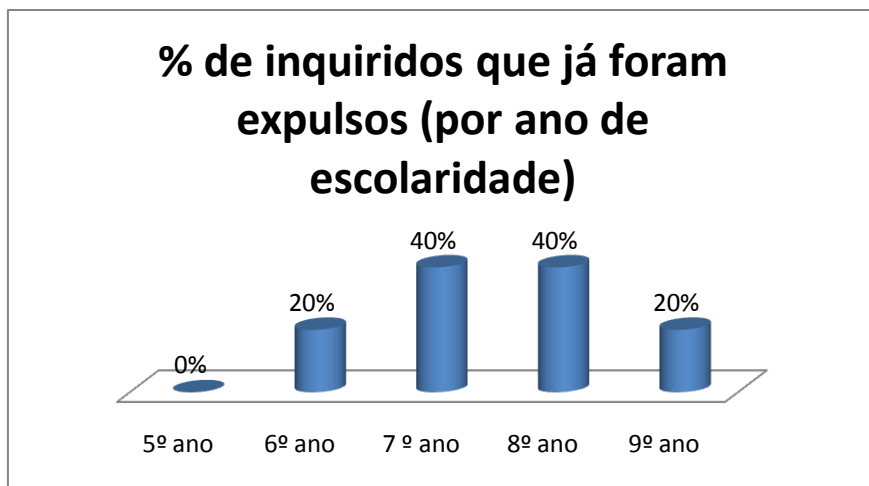
**Gráfico 16 – Motivos dos alunos inquiridos de São Silvestre para faltarem às aulas**



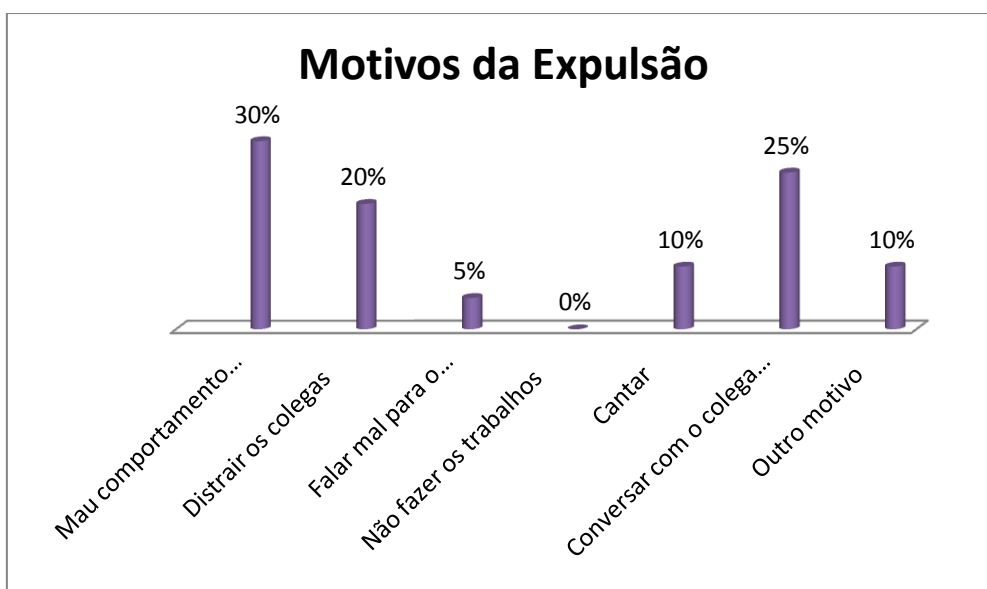
**Gráfico 17 – Já alguma vez foste expulso da sala de aula? (São Silvestre)**



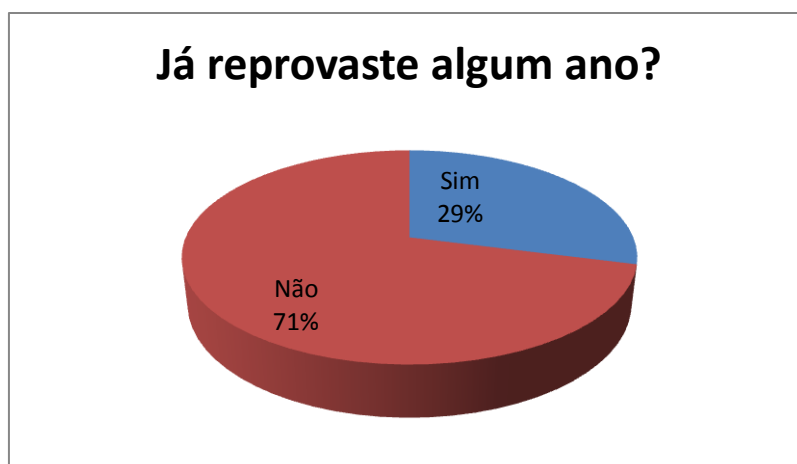
**Gráfico 18 - % de alunos que já foram expulsos por sexo (São Silvestre)**



**Gráfico 19 - % de alunos que já foram expulsos por ano de escolaridade (São Silvestre)**



**Gráfico 20 – Motivos para os alunos inquiridos de São Silvestre terem sido expulsos da sala de aula**



**Gráfico 21 – Já reprovaste algum ano? (São Silvestre)**

### % de inquiridos que já reprovaram de ano (por sexo)

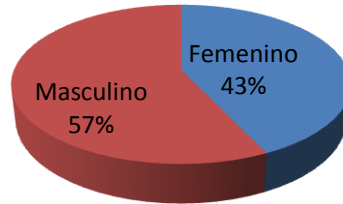


Gráfico 22 - % de alunos que já reprovaram de ano por sexo (São Silvestre)

### % de inquiridos que já reprovaram de ano (por ano de escolaridade)

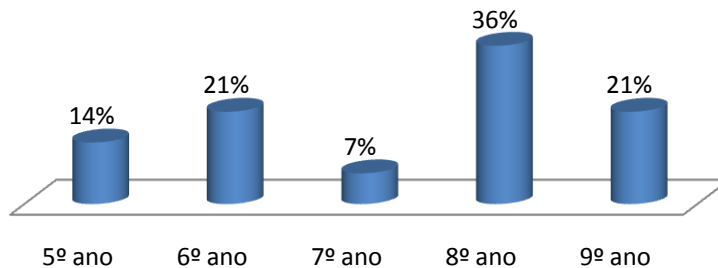


Gráfico 23 - % de alunos que já reprovaram de ano por ano de escolaridade (São Silvestre)

Pontos para melhorar o ensino		
Nº de casos válidos	44	91,7%
Nº de casos omissos	4	8,3%

Tabela 6 - % de respostas válidas (São Silvestre)

### Pontos para melhorar o Ensino

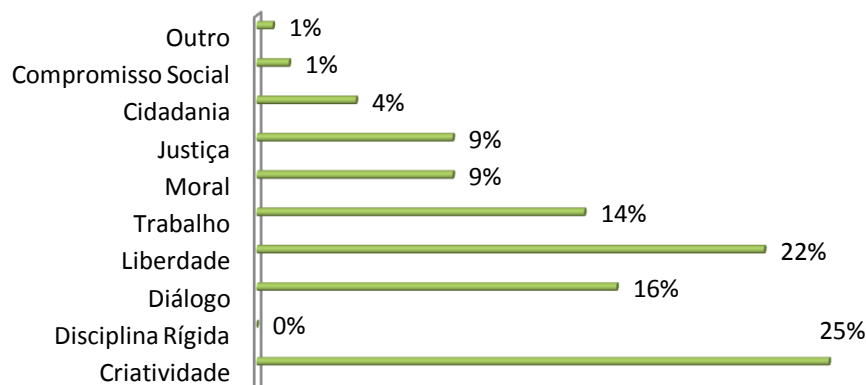
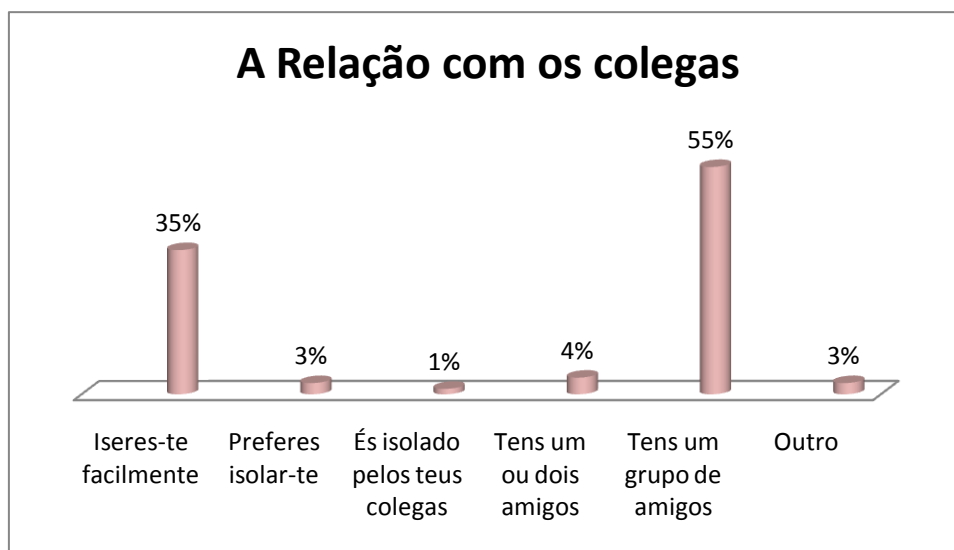


Gráfico 24 – Pontos que os alunos inquiridos de São Silvestre gostariam que a sua escola desenvolvesse para melhorar o ensino



Relação com os colegas da escola		
Nº de casos válidos	47	97,9%
Nº de casos omissos	1	2,1%

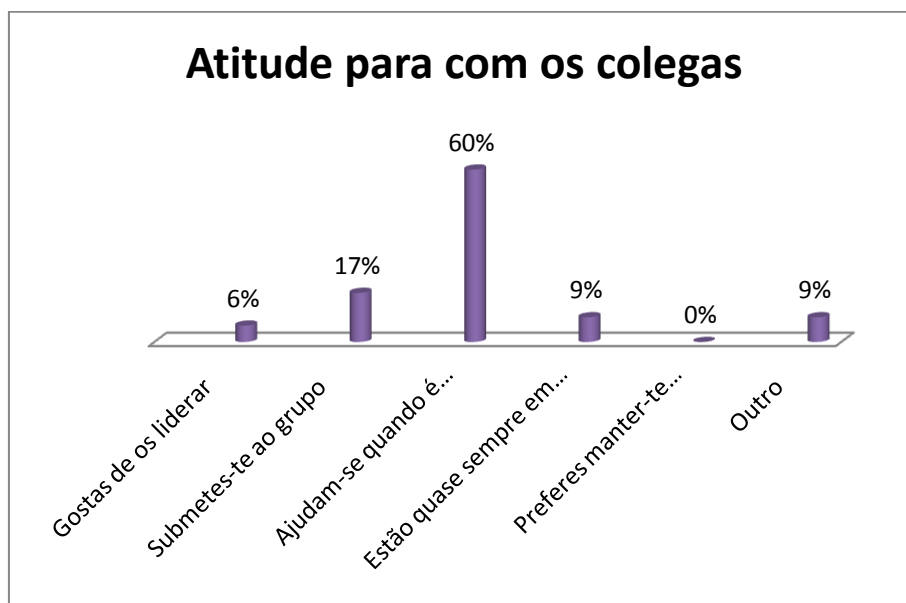
**Tabela 7 - % de respostas válidas (São Silvestre)**



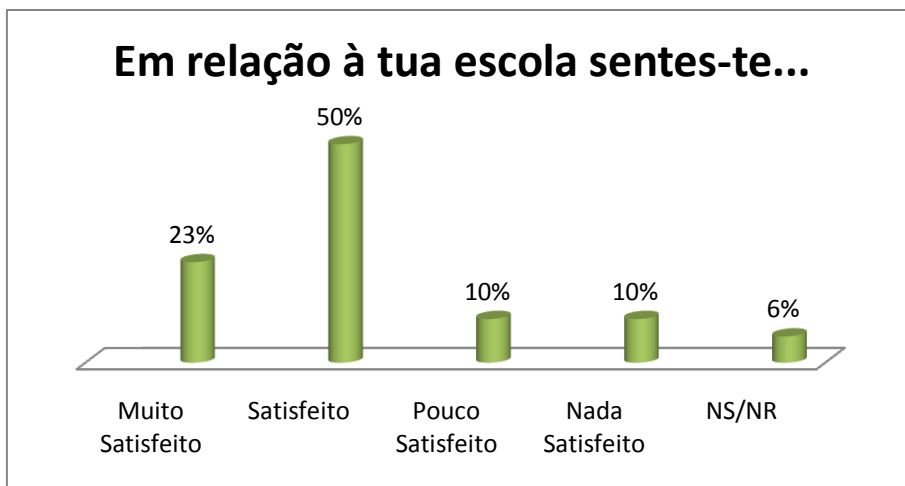
**Gráfico 25 – Relação entre Pares dos alunos inquiridos de São Silvestre**

Atitudes para com os colegas da escola		
Nº de casos válidos	44	91,7%
Nº de casos omissos	4	8,3%

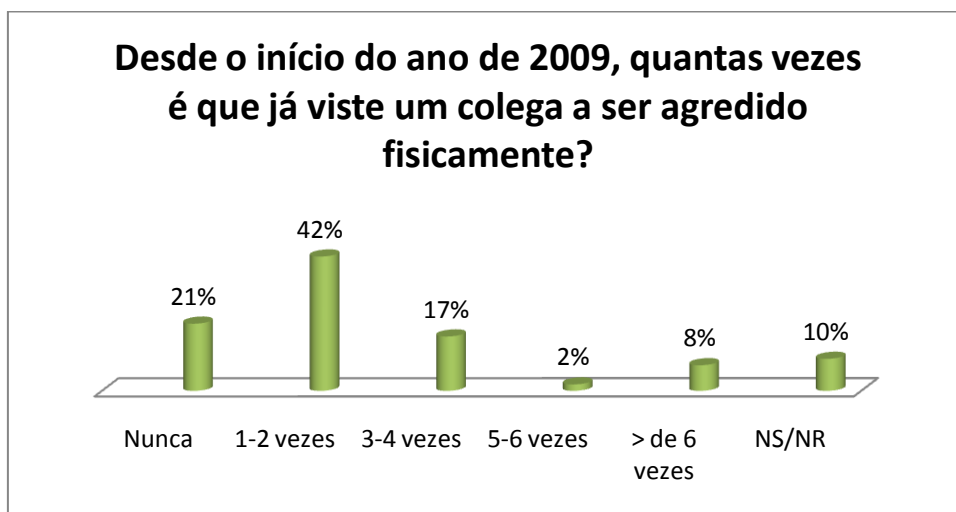
**Tabela 8 - % de respostas válidas (São Silvestre)**



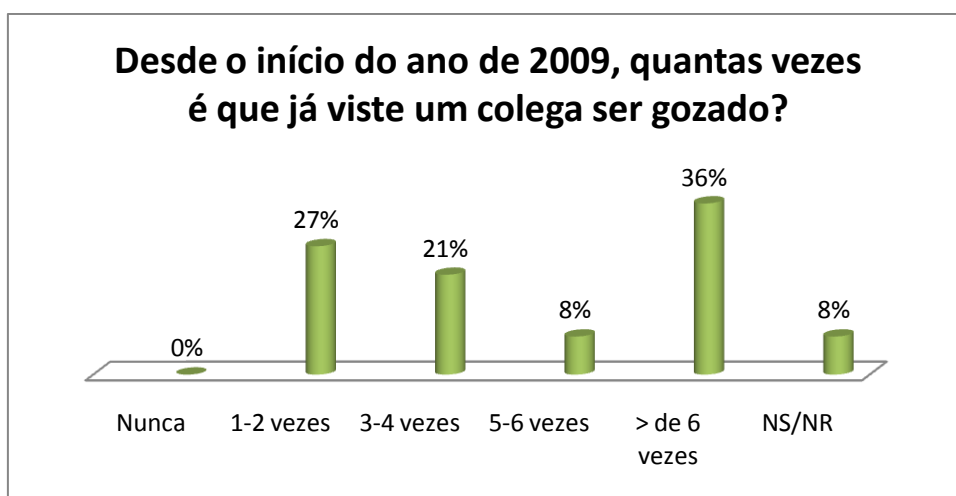
**Gráfico 26 – Atitude dos alunos inquiridos de São Silvestre para com os colegas**



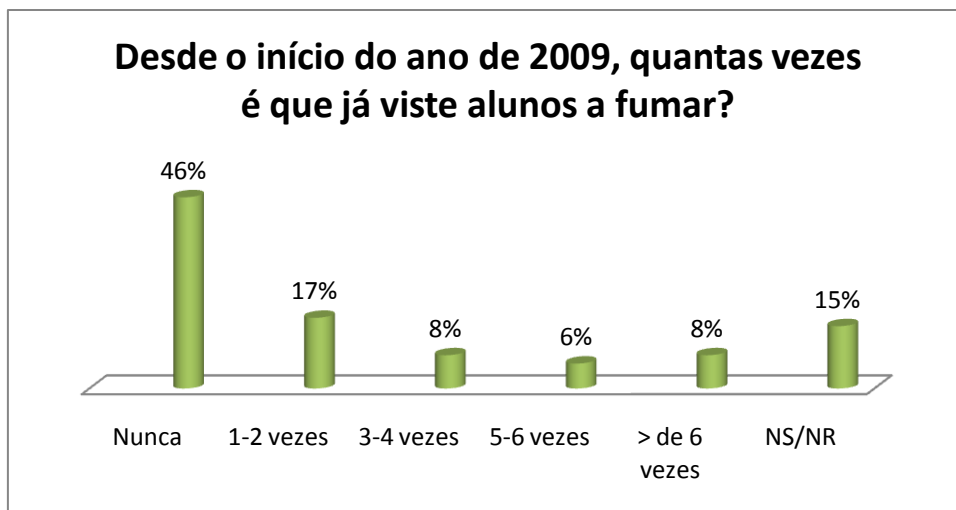
**Gráfico 27 – Grau de satisfação dos alunos inquiridos de São Silvestre em relação à sua escola**



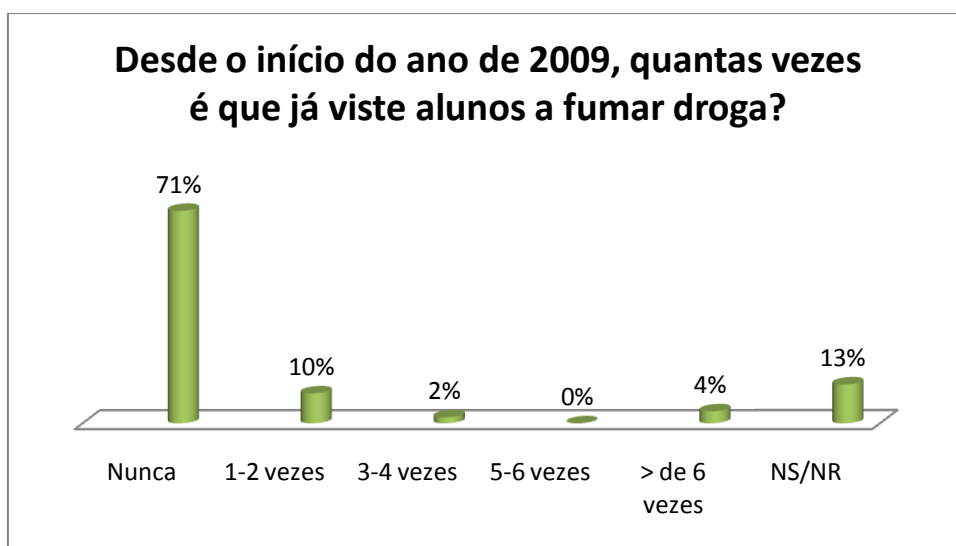
**Gráfico 28 – N° de vezes que os alunos inquiridos de São Silvestre viram um colega a ser agredido fisicamente**



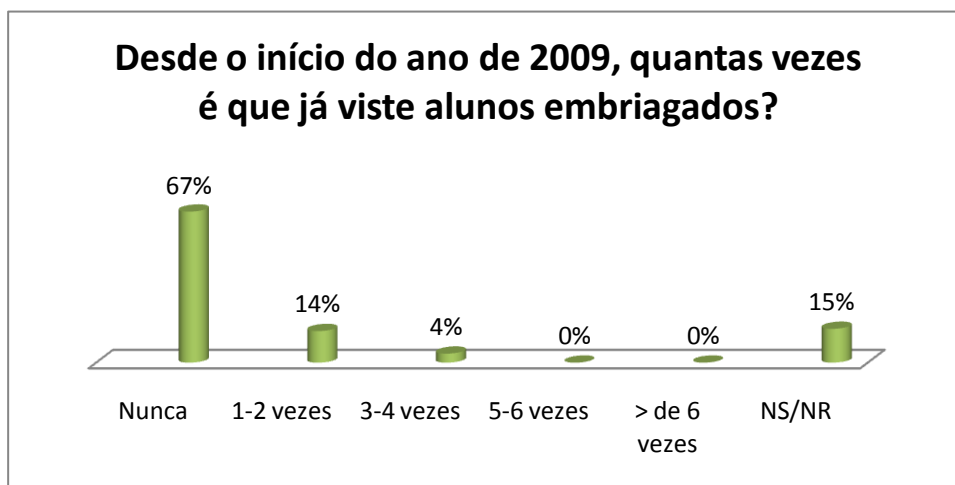
**Gráfico 29 – N° de vezes que os alunos inquiridos de São Silvestre viram um colega a ser gozado**



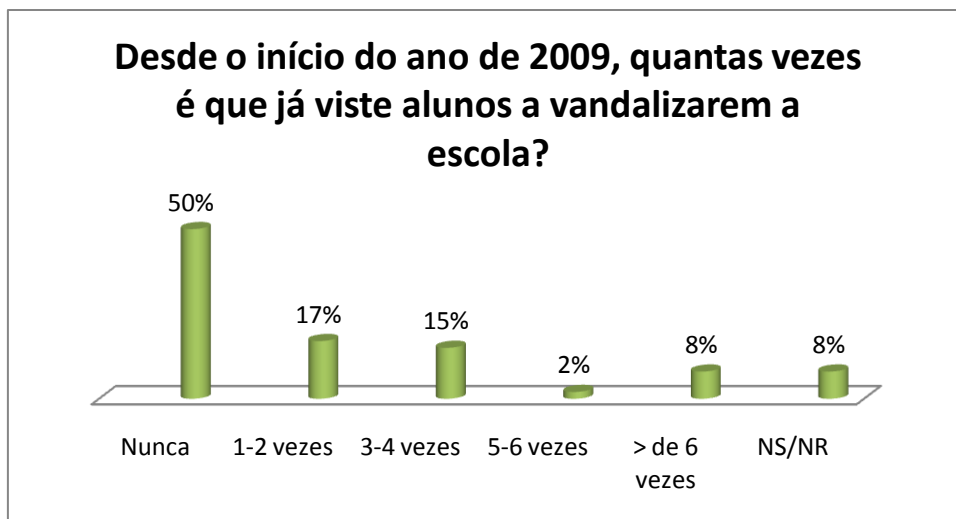
**Gráfico 30 – N° de vezes que os alunos inquiridos de São Silvestre já viram alunos a fumar**



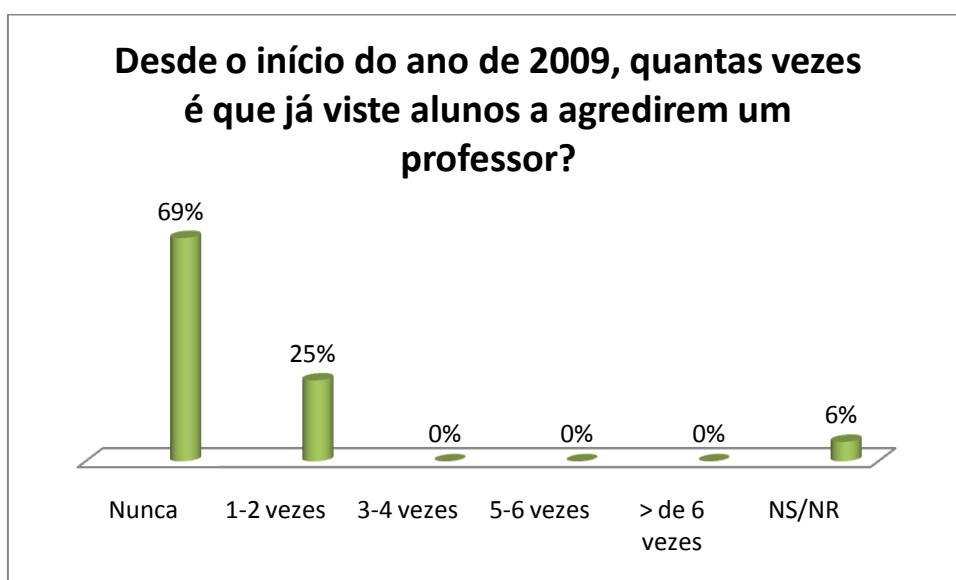
**Gráfico 31 – N° de vezes que os alunos inquiridos de São Silvestre viram alunos a fumar droga**



**Gráfico 32 – N° de vezes que os alunos inquiridos de São Silvestre viram alunos embriagados**



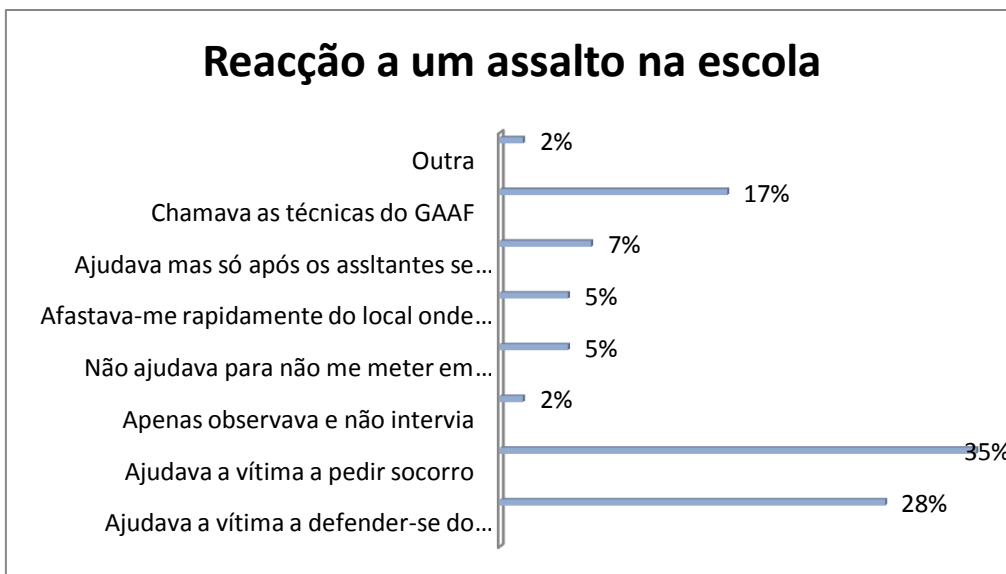
**Gráfico 33 – Nº de vezes que os alunos inquiridos de São Silvestre viram alunos a vandalizarem a escola**



**Gráfico 34 – Nº de vezes que os alunos inquiridos de São Silvestre viram alunos a agrediram um professor**

Reacção futura a um assalto		
Nº de casos válidos	40	83,3%
Nº de casos omissos	8	16,7%

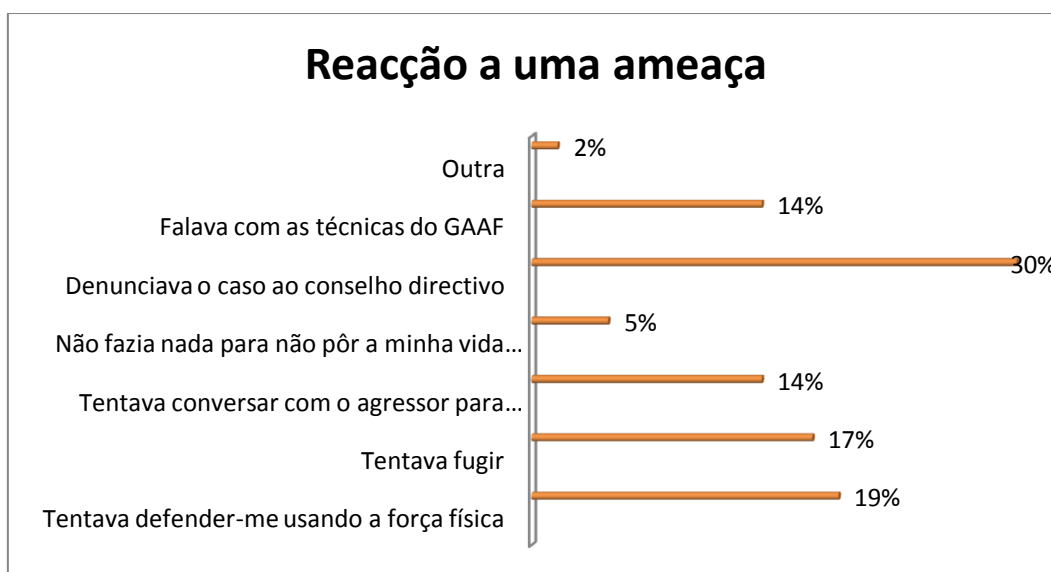
**Tabela 9 - % de respostas válidas (São Silvestre)**



**Gráfico 35 – Como os alunos inquiridos de São Silvestre reagiriam a um possível assalto na escola**

Reacção a uma ameaça		
Nº de casos válidos	44	91,7%
Nº de casos omissos	4	8,3%

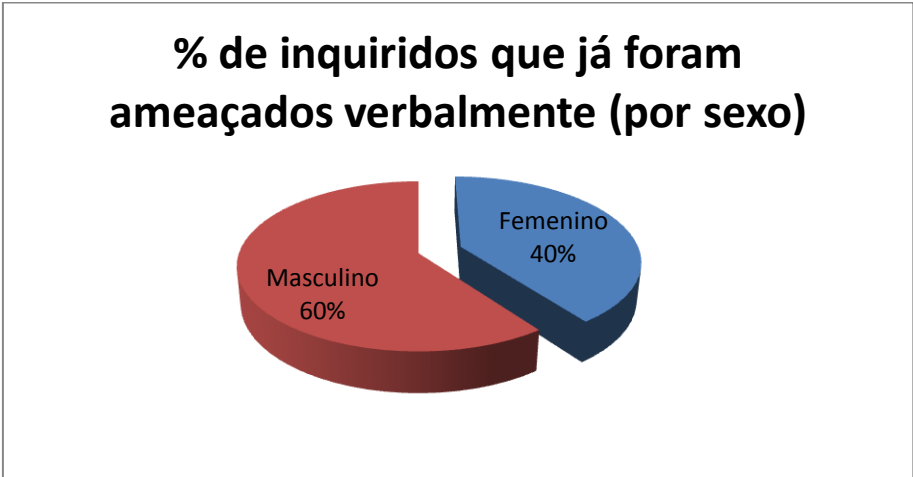
**Tabela 10 - % de respostas válidas (São Silvestre)**



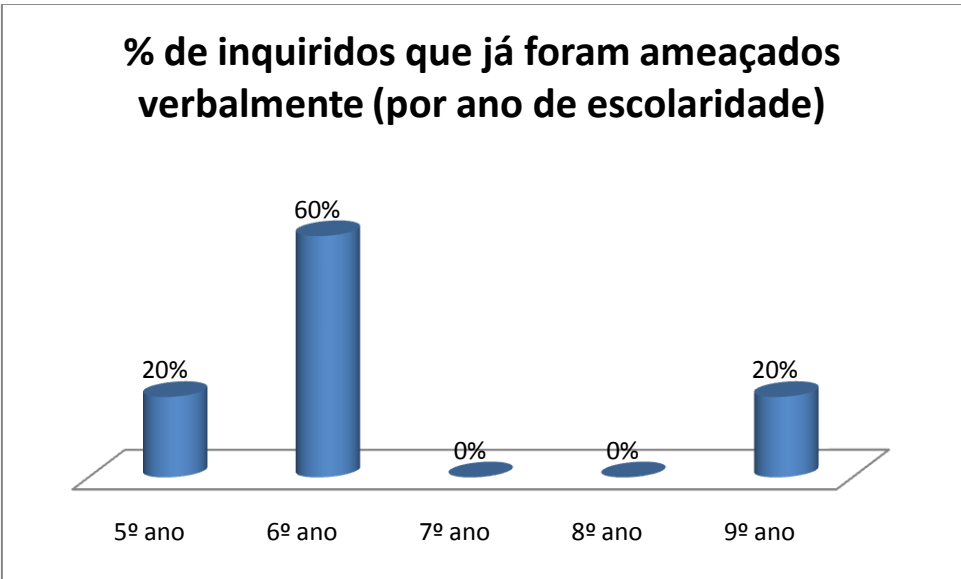
**Gráfico 36 – Como os alunos inquiridos de São Silvestre reagiriam a uma possível ameaça**



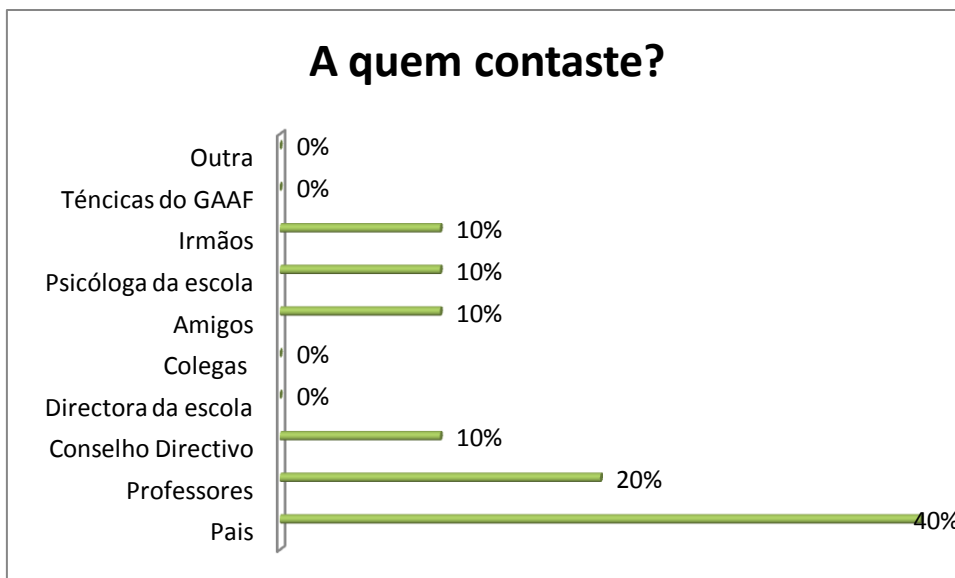
**Gráfico 37 - % de alunos inquiridos de São Silvestre que já foram insultados ou ameaçados verbalmente**



**Gráfico 38 - % de alunos inquiridos de São Silvestre que já foram insultados ou ameaçados verbalmente por sexo**



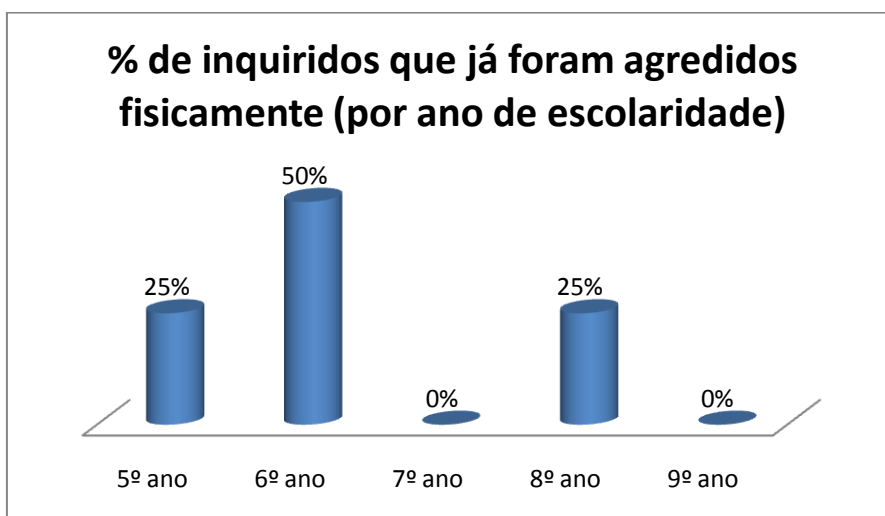
**Gráfico 39 - % de alunos inquiridos de São Silvestre que já foram insultados ou ameaçados verbalmente por ano de escolaridade**



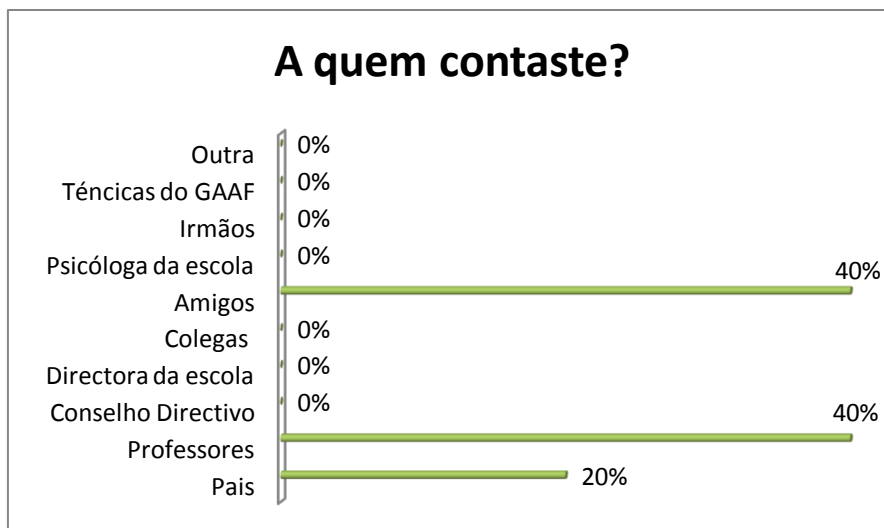
**Gráfico 40 – A quem contaram os alunos inquiridos de São Silvestre que foram insultados ou ameaçados verbalmente**



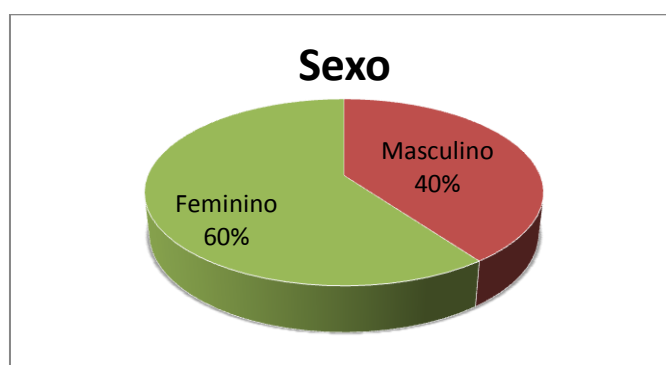
**Gráfico 41 - % de alunos inquiridos de São Silvestre que já foram agredidos fisicamente**



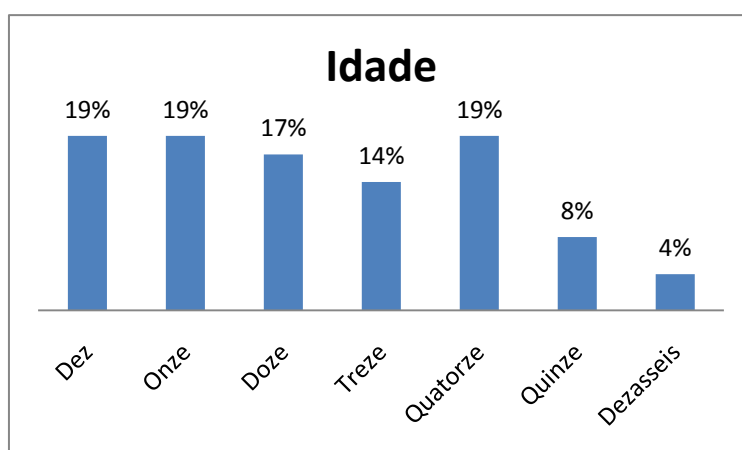
**Gráfico 42 - % de alunos inquiridos de São Silvestre que já foram agredidos fisicamente por ano de escolaridade**



**Gráfico 43 – A quem contaram os alunos inquiridos de São Silvestre que foram agredidos fisicamente**

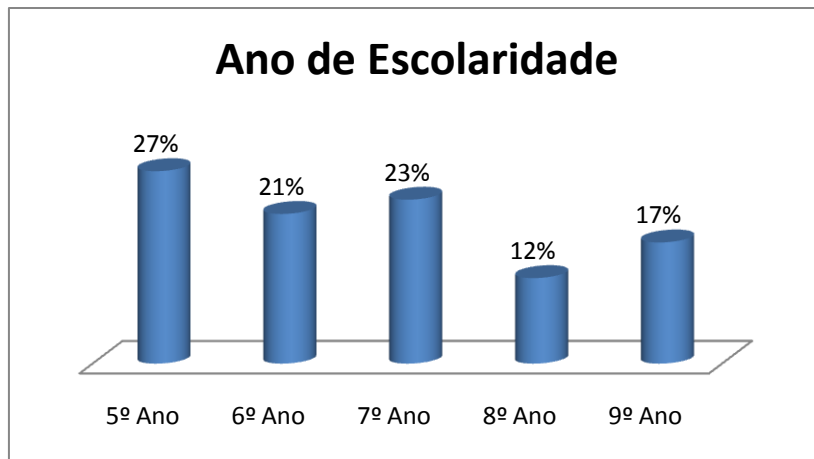


**Gráfico 44 – Sexo dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra**

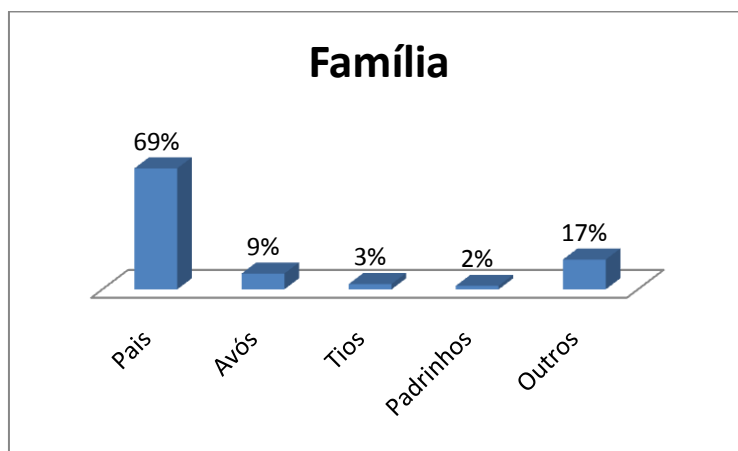


**Gráfico 45 – Idade dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra**

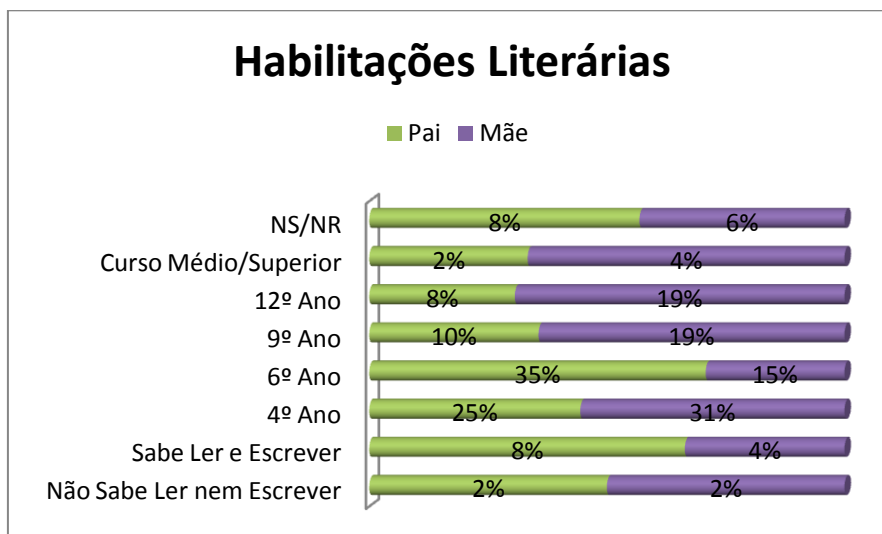




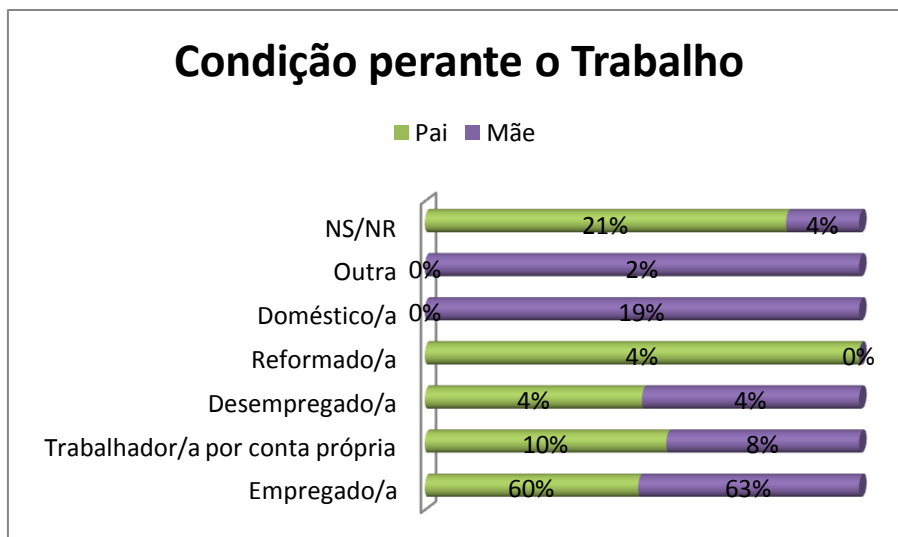
**Gráfico 46 – Ano de Escolaridade dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra**



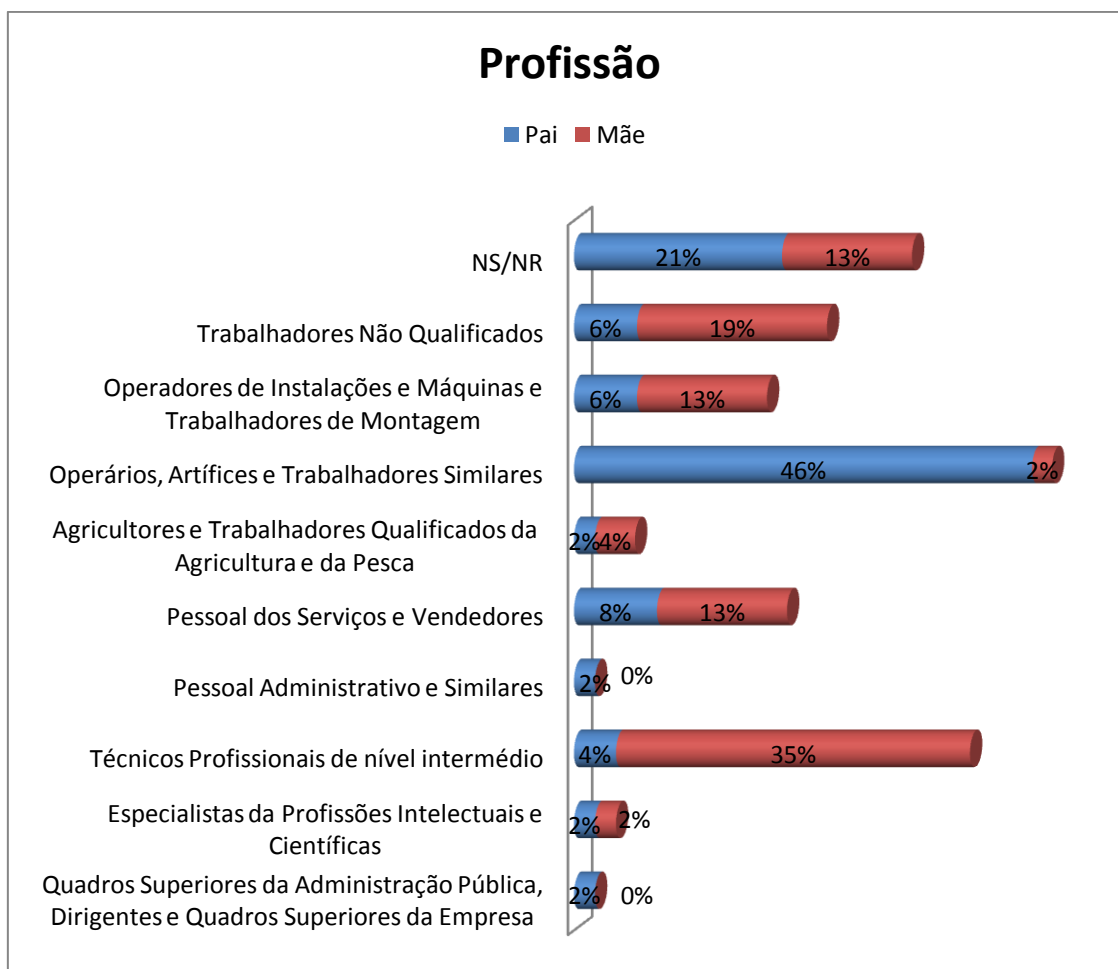
**Gráfico 47 – Com quem vive os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra?**



**Gráfico 48 – Habilitações Literárias dos pais dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra**



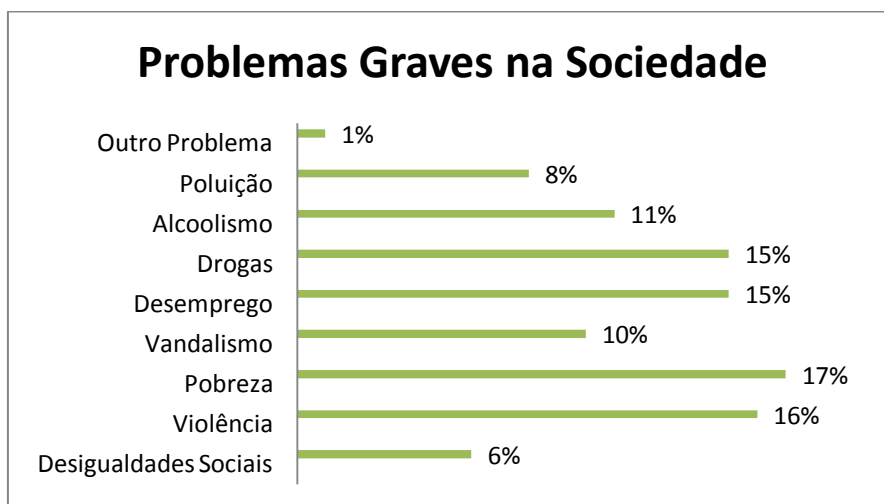
**Gráfico 49 – Condição perante o trabalho dos pais dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra**



**Gráfico 50 – Profissão dos pais dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra**

Problemas Graves na Sociedade		
Nº de casos válidos	41	85,4%
Nº de casos omissos	7	14,6%

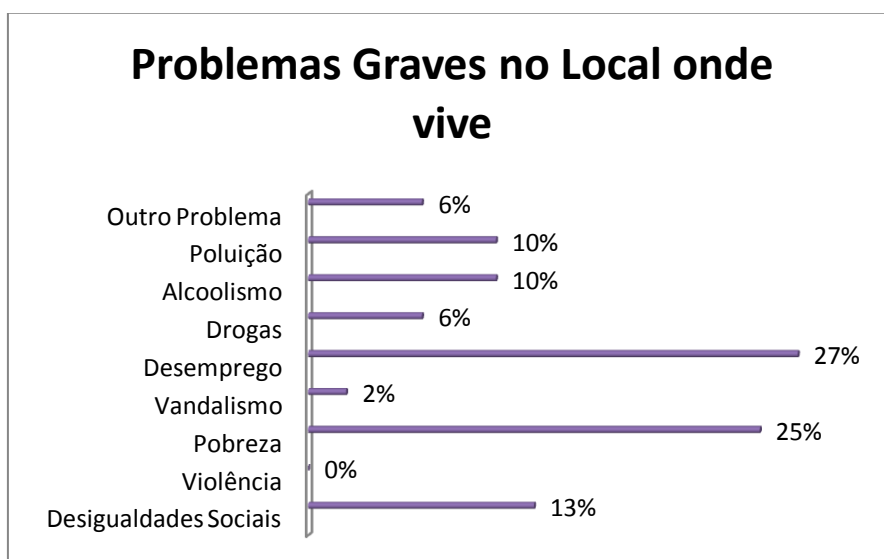
**Tabela 11 - % de respostas válidas (Pampilhosa da Serra)**



**Gráfico 51 – Os problemas mais graves na sociedade (Pampilhosa da Serra)**

Problemas Graves no local onde vive		
Nº de casos válidos	29	60,4%
Nº de casos omissos	19	39,6%

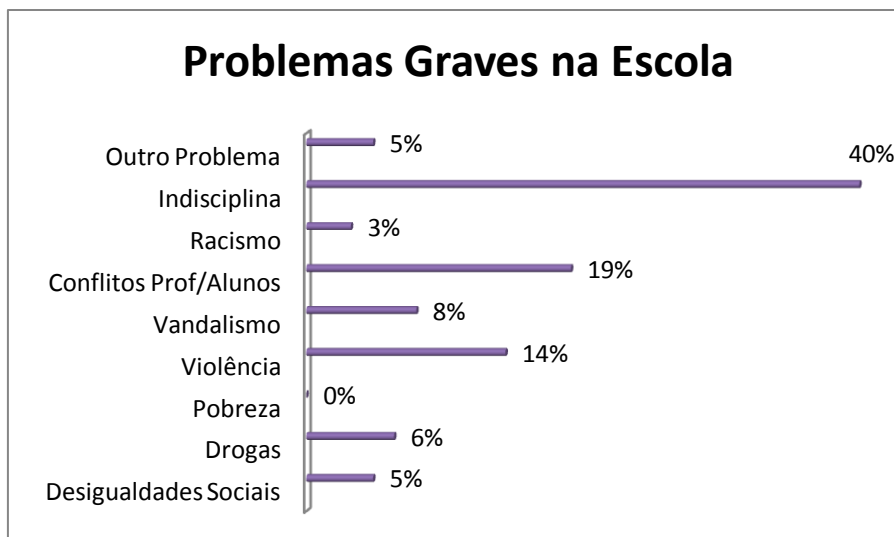
**Tabela 12 - % de respostas válidas (Pampilhosa da Serra)**



**Gráfico 52 – Os problemas mais graves no local onde vive (Pampilhosa da Serra)**

Problemas Graves na escola		
Nº de casos válidos	36	75%
Nº de casos omissos	12	25%

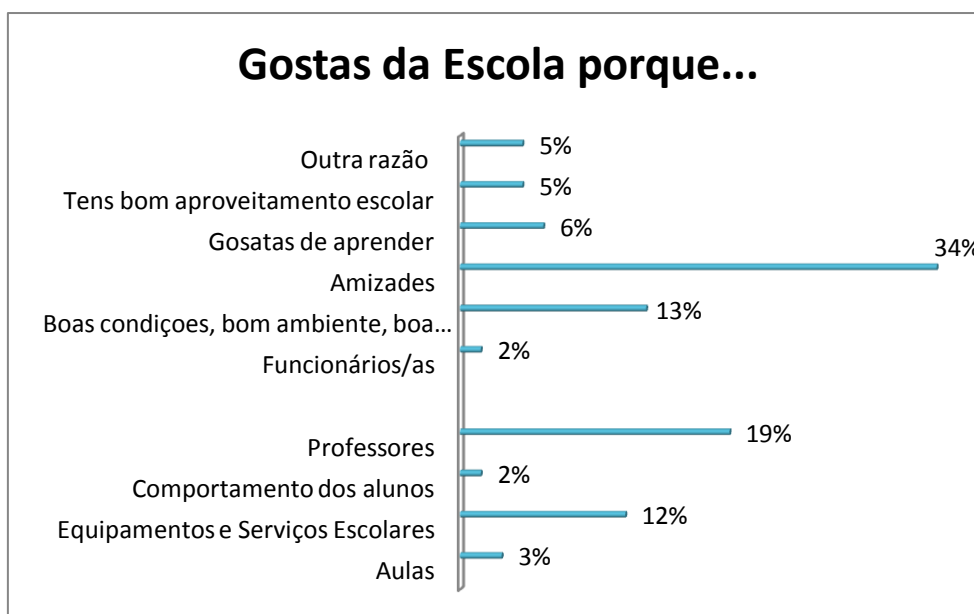
**Tabela 13 - % de respostas válidas (Pampilhosa da Serra)**



**Gráfico 53 – Os problemas mais graves na escola (Pampilhosa da Serra)**

Porque razão gostas da tua escola?		
Nº de casos válidos	38	79,2%
Nº de casos omissos	10	20,8%

**Tabela 14 - % de respostas válidas (Pampilhosa da Serra)**



**Gráfico 54 – Razões para os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra gostarem da escola que frequentam**

Porque razão não gostas da tua escola?		
Nº de casos válidos	27	56,3%
Nº de casos omissos	21	43,8%

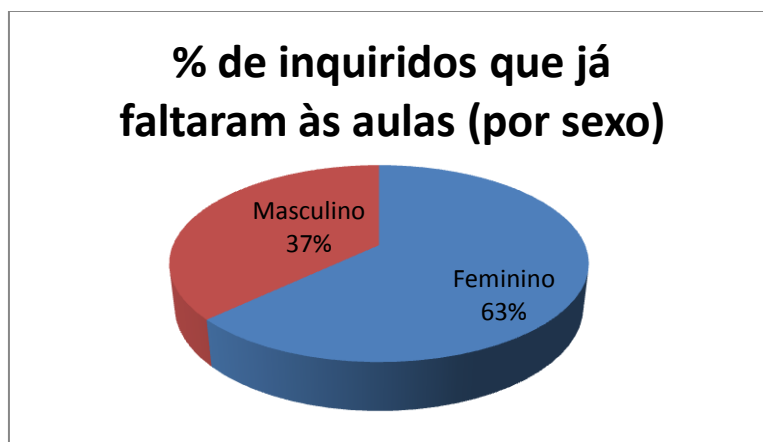
**Tabela 15 - % de respostas válidas (Pampilhosa da Serra)**



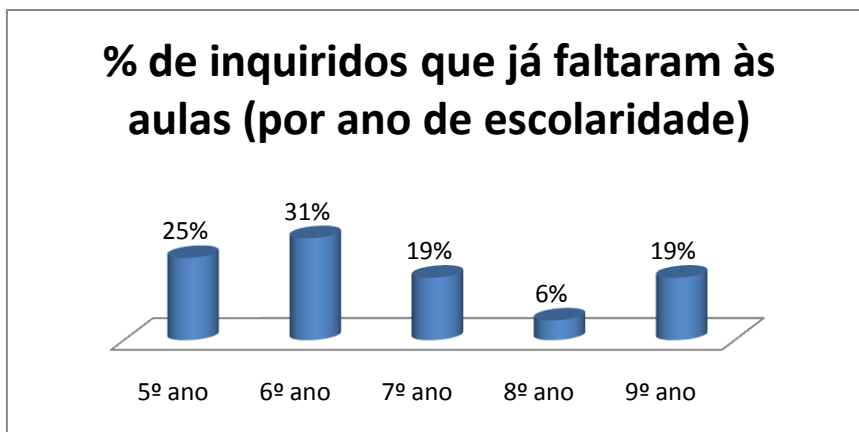
**Gráfico 55 – Razões para os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra não gostarem da escola que frequentam**



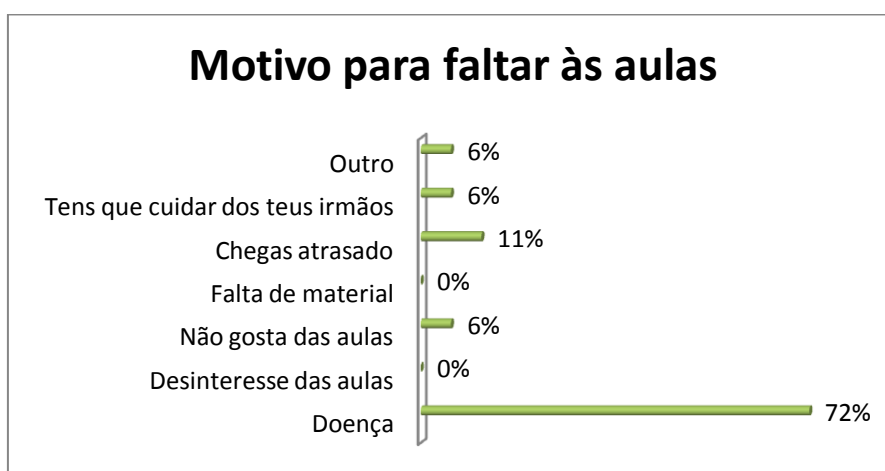
**Gráfico 56 – Já alguma vez faltaste às aulas? (Pampilhosa da Serra)**



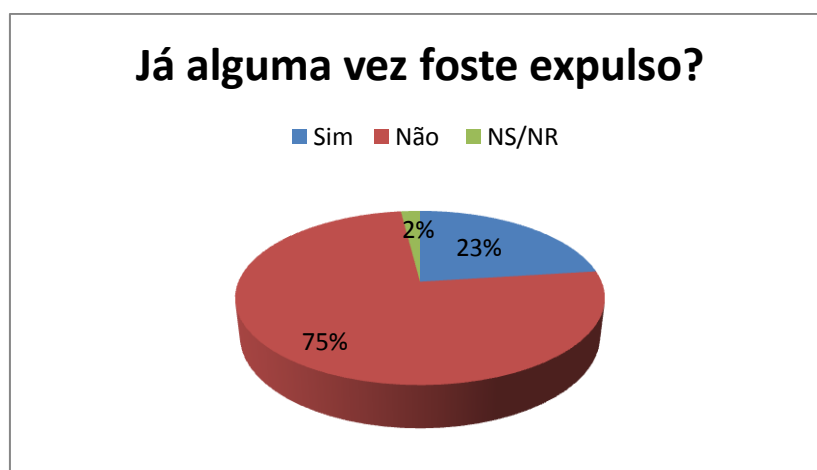
**Gráfico 57 - % de inquiridos que já faltaram às aulas por sexo (Pampilhosa da Serra)**



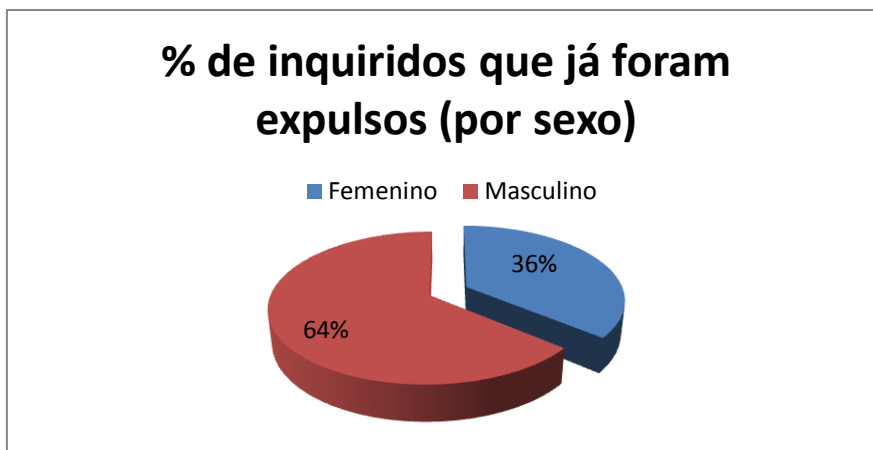
**Gráfico 58 - % de inquiridos que já faltaram às aulas por ano de escolaridade (Pampilhosa da Serra)**



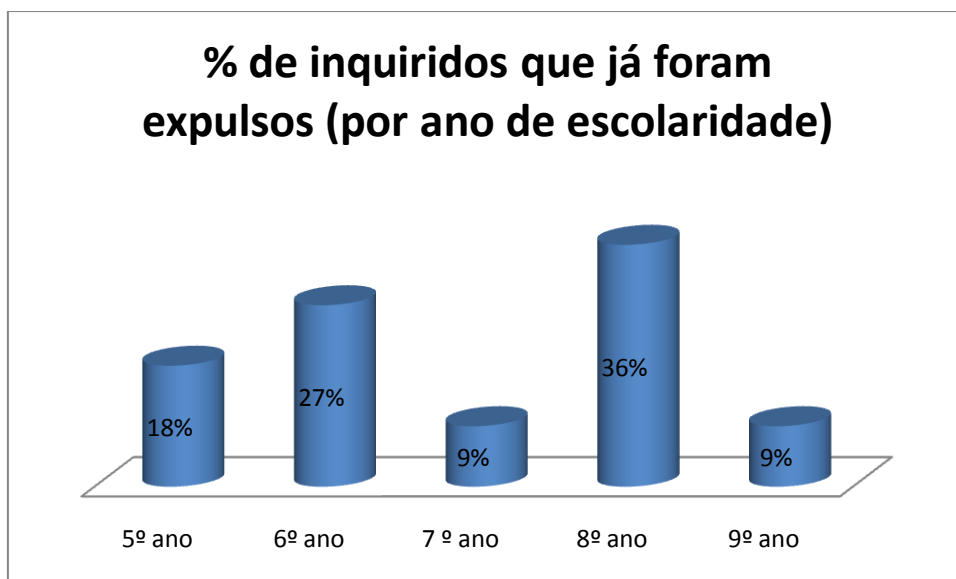
**Gráfico 59 – Motivos dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra para faltarem às aulas**



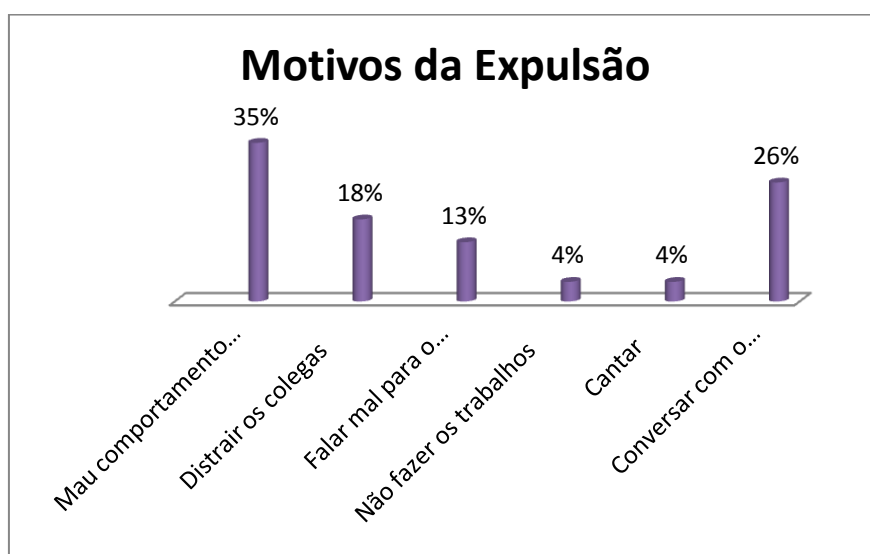
**Gráfico 60 – Já alguma vez foste expulso da sala de aula? (Pampilhosa da Serra)**



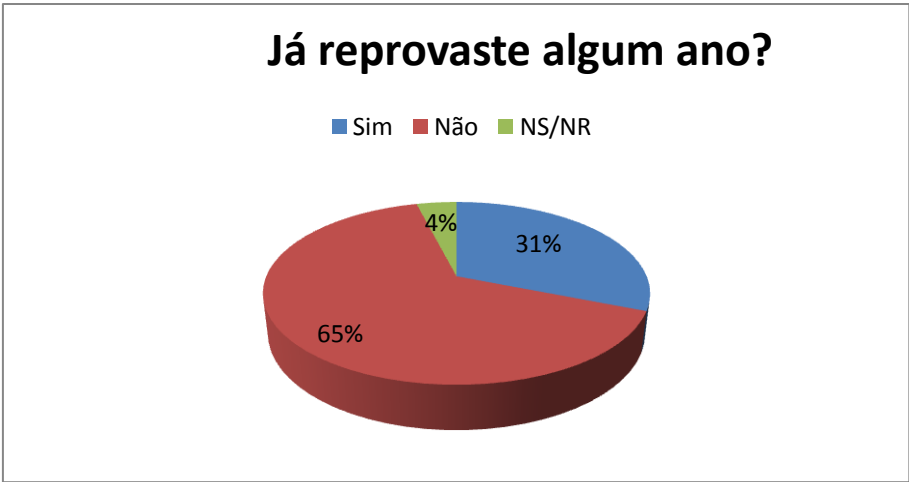
**Gráfico 61 - % de inquiridos que já foram expulsos por sexo (Pampilhosa da Serra)**



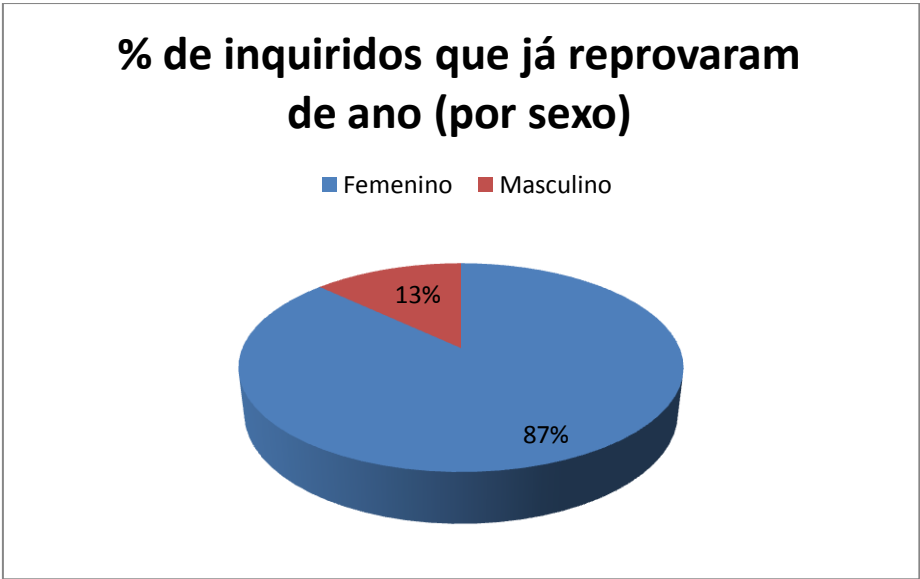
**Gráfico 62 - % de inquiridos que já foram expulsos por ano de escolaridade (Pampilhosa da Serra)**



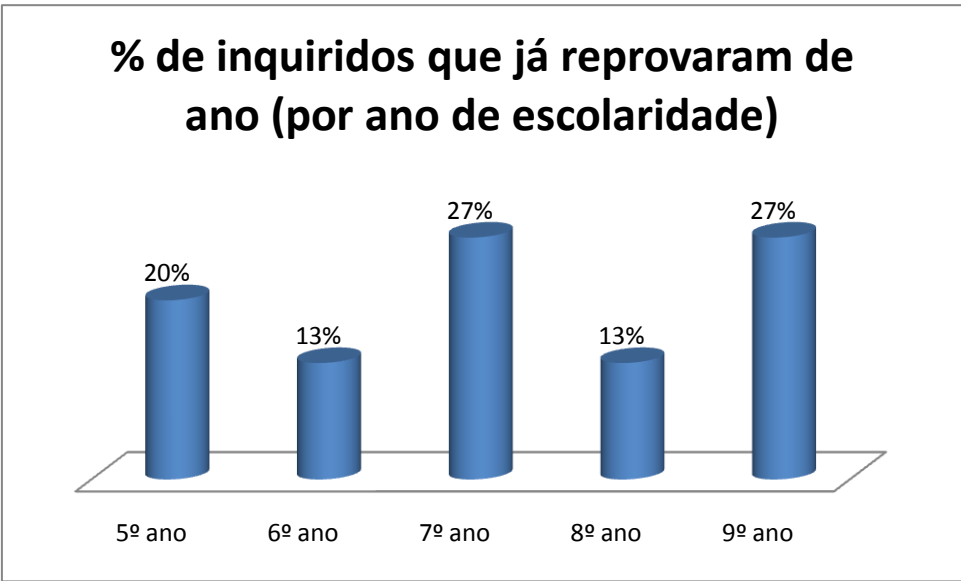
**Gráfico 63 – Motivos para os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra terem sido expulsos da sala de aula**



**Gráfico 64 – Já reprovaste algum ano? (Pampilhosa da Serra)**



**Gráfico 65 - % de alunos que já reprovaram de ano por sexo (Pampilhosa da Serra)**

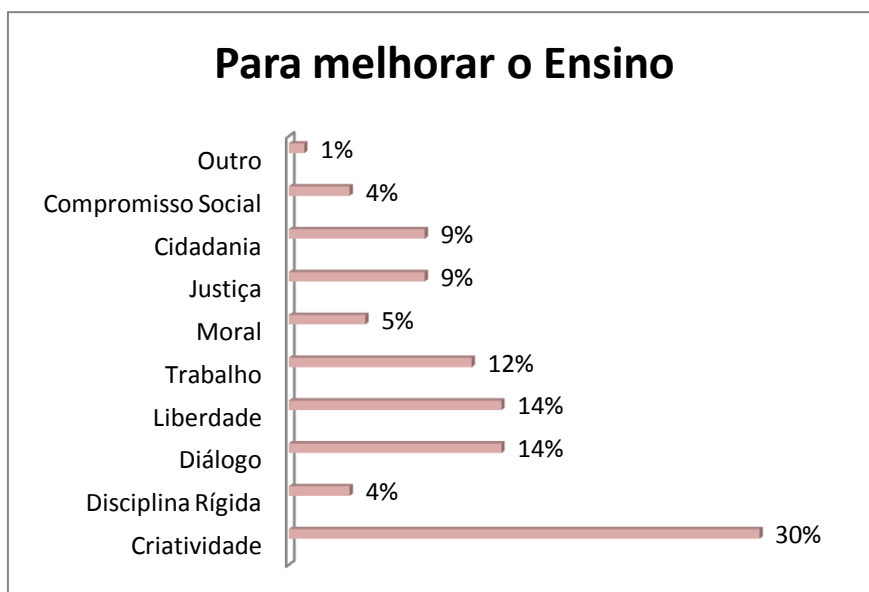


**Gráfico 66 - % de alunos que já reprovaram de ano por ano de escolaridade (Pampilhosa da Serra)**



Pontos para melhorar o ensino		
Nº de casos válidos	44	91,7%
Nº de casos omissos	4	8,3%

**Tabela 16 - % de respostas válidas (Pampilhosa da Serra)**



**Gráfico 67 – Pontos que os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra gostariam que a sua escola desenvolvesse para melhorar o ensino**

Relação com os colegas da escola		
Nº de casos válidos	46	95,8%
Nº de casos omissos	2	4,2%

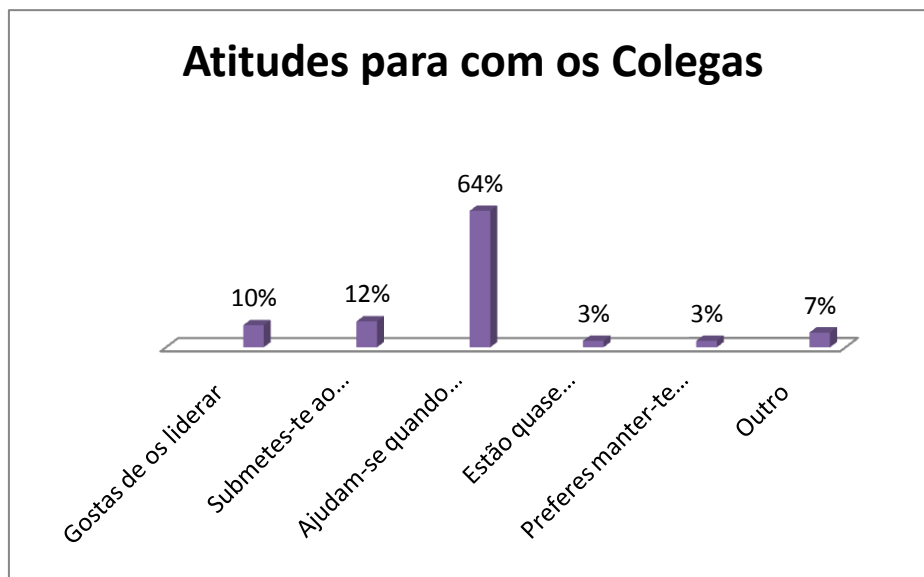
**Tabela 17 - % de respostas válidas (Pampilhosa da Serra)**



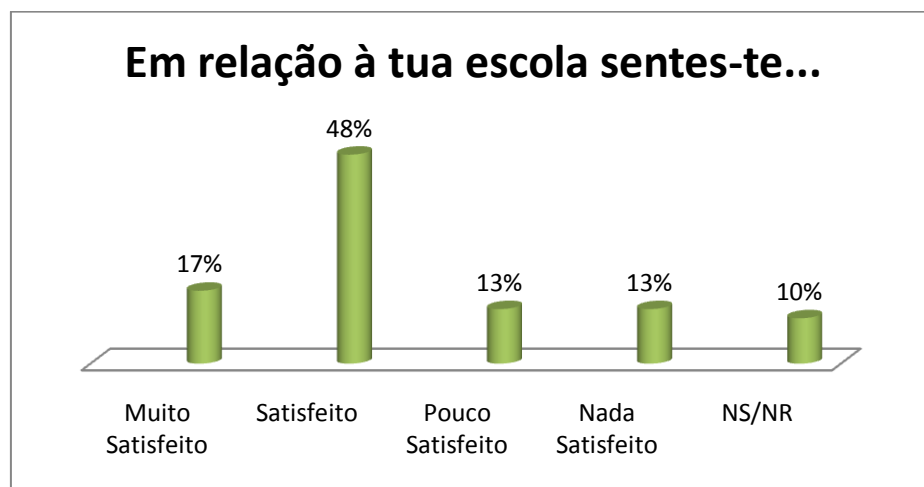
**Gráfico 68 – Relação entre Pares dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra**

Atitudes para com os colegas da escola		
Nº de casos válidos	44	91,7%
Nº de casos omissos	4	8,3%

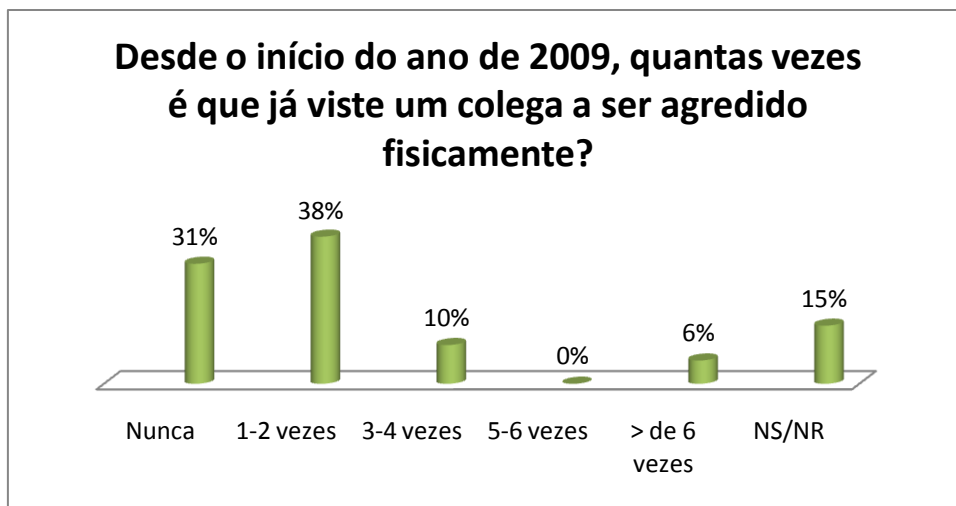
**Tabela 18 - % de respostas válidas (Pampilhosa da Serra)**



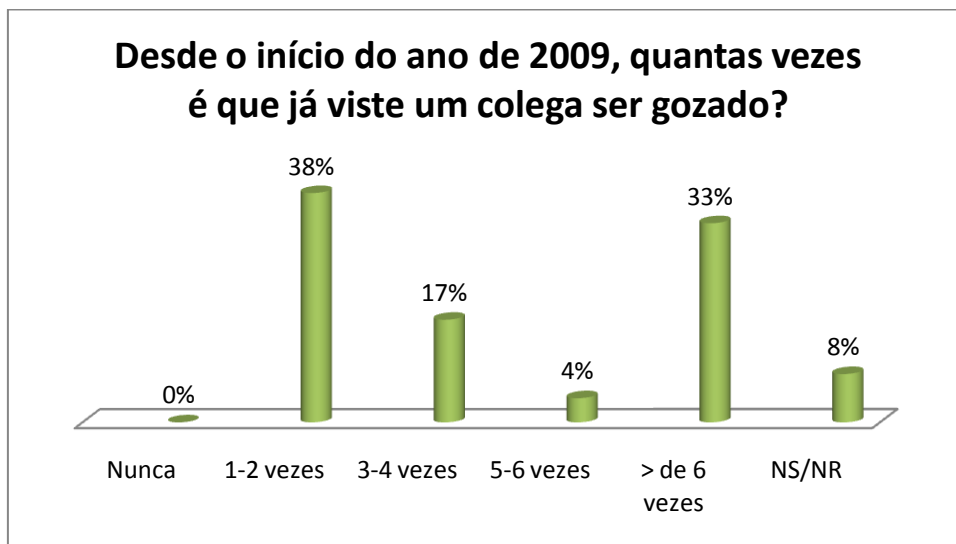
**Gráfico 69 – Atitudes dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra para com os colegas**



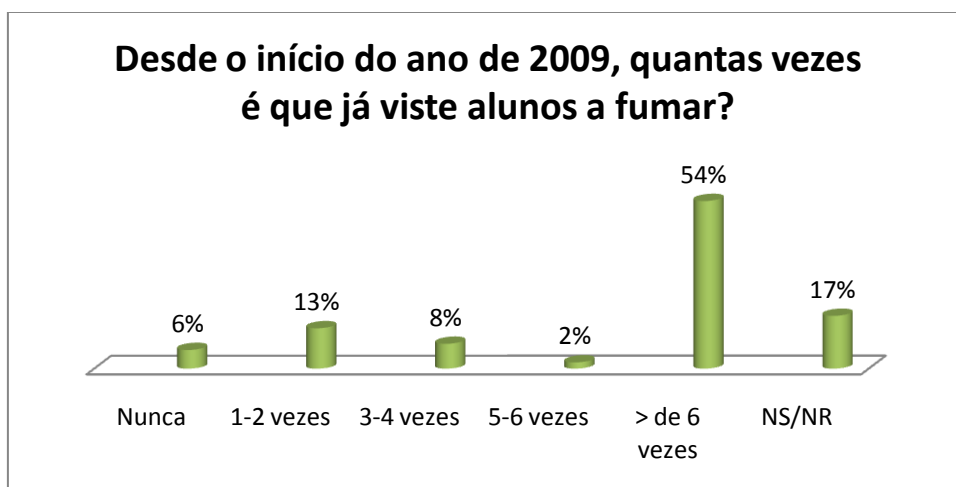
**Gráfico 70 – Grau de satisfação dos alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra em relação à sua escola**



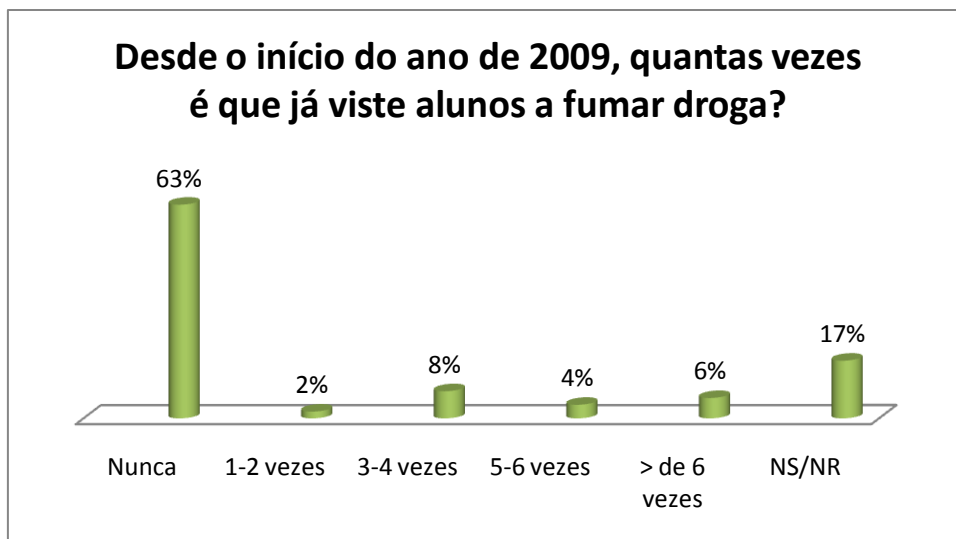
**Gráfico 71 – N° de vezes que os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra viram um colega a ser agredido fisicamente**



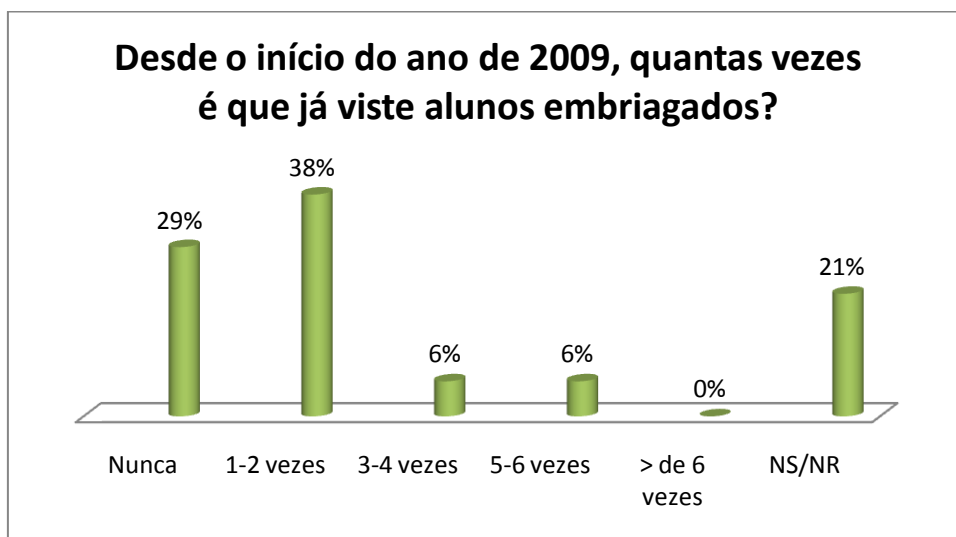
**Gráfico 72 – N° de vezes que os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra viram um colega a ser gozado**



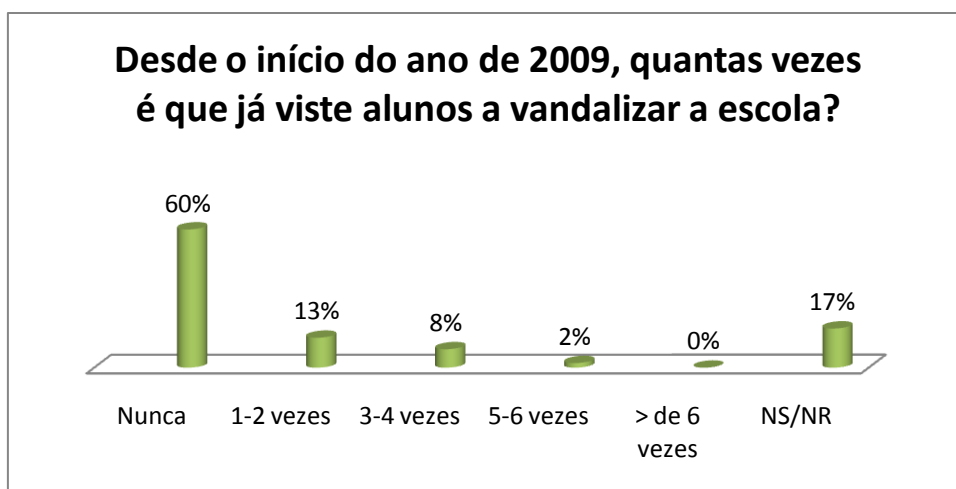
**Gráfico 73 – N° de vezes que os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra viram alunos a fumar**



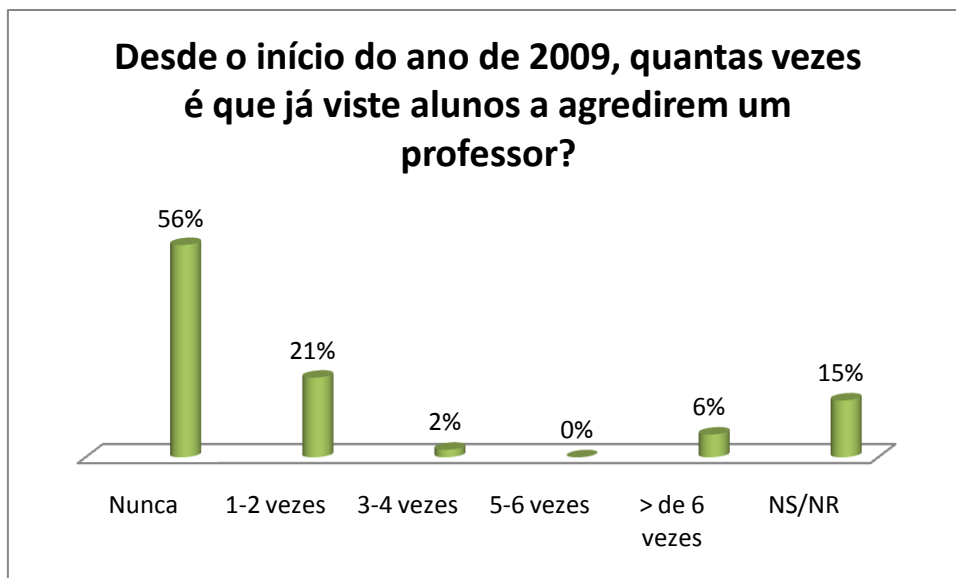
**Gráfico 74 – N° de vezes que os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra viram alunos a fumar droga**



**Gráfico 75 – N° de vezes que os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra viram alunos embriagados**



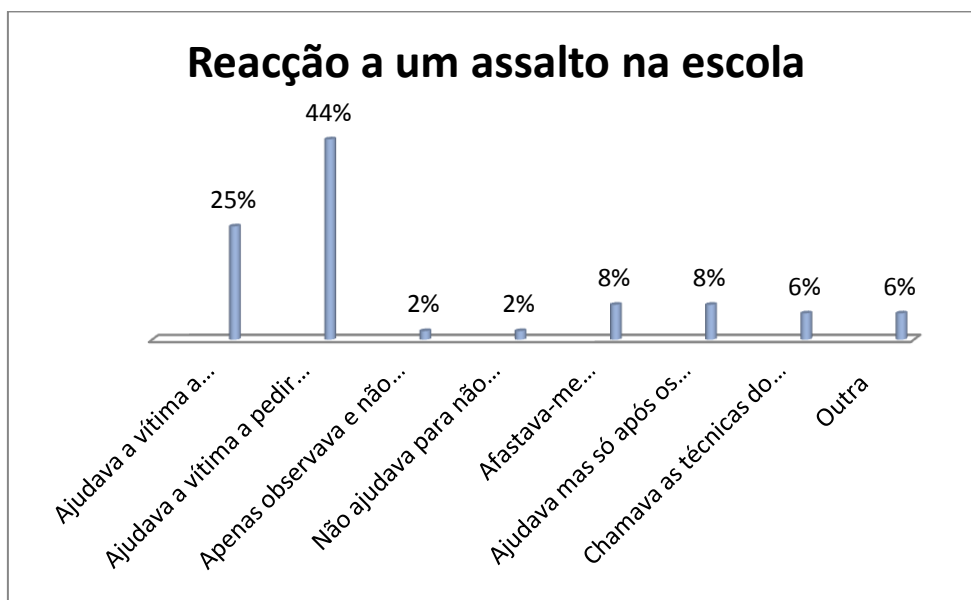
**Gráfico 76 – N° de vezes que os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra viram alunos a vandalizarem a escola**



**Gráfico 77 – N° de vezes que os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra viram alunos a agredirem um professor**

Reacção futura a um assalto		
Nº de casos válidos	38	79,2%
Nº de casos omissos	10	20,8%

**Tabela 19 - % de respostas válidas (Pampilhosa da Serra)**



**Gráfico 78 – Como os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra reagiriam a um possível assalto na escola**

Reacção a uma ameaça		
Nº de casos válidos	41	85,4%
Nº de casos omissos	7	14,6%

Tabela 20 - % de respostas válidas (Pampilhosa da Serra)



Gráfico 79 – Como os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra reagiriam a uma possível ameaça

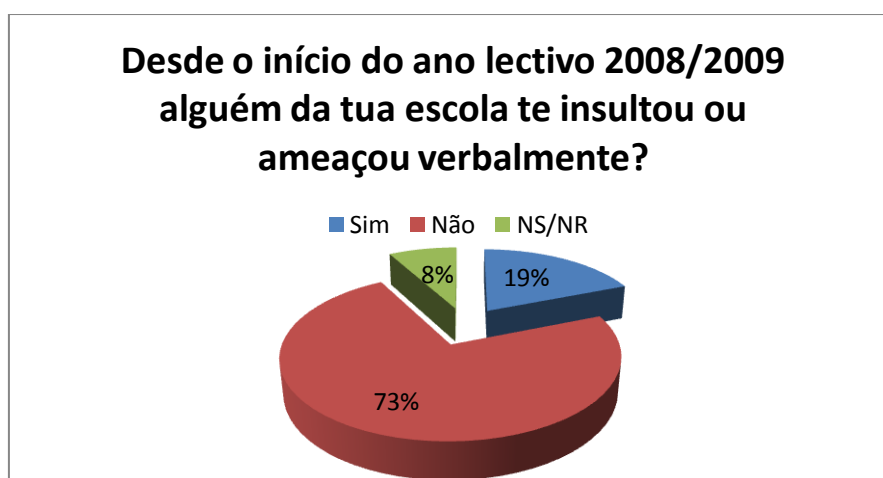
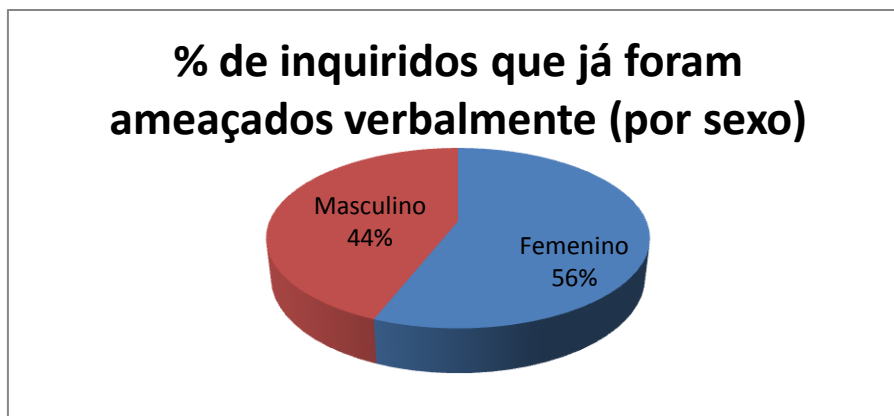
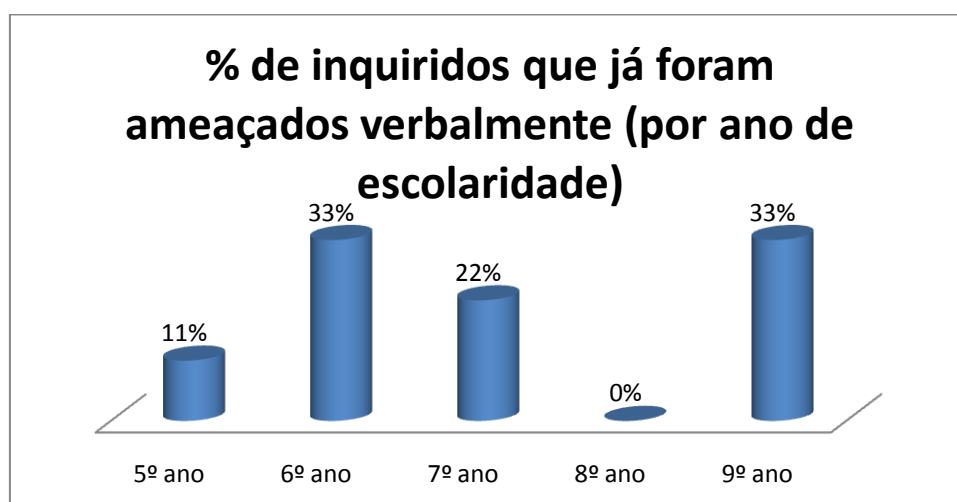


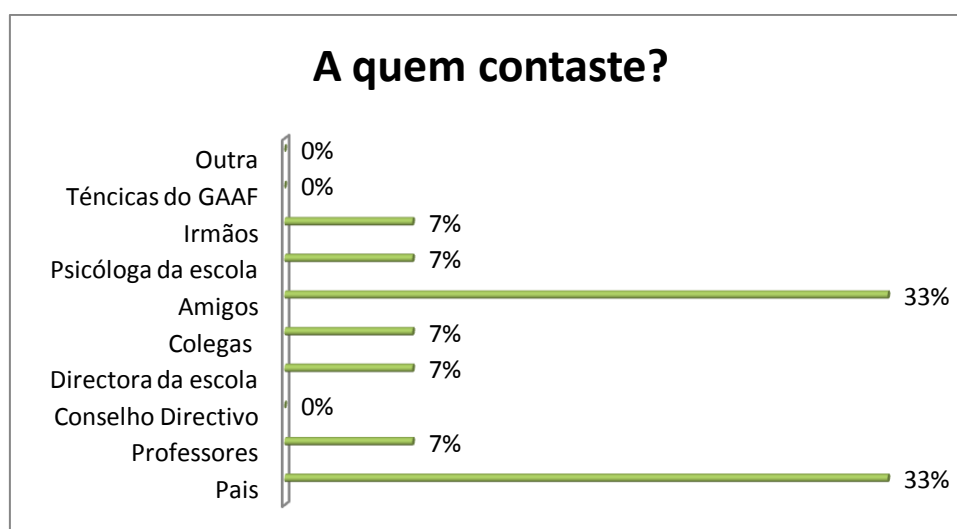
Gráfico 80 - % de alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra que já foram insultados ou ameaçados verbalmente



**Gráfico 81 - % de alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra que já foram insultados ou ameaçados verbalmente por sexo**

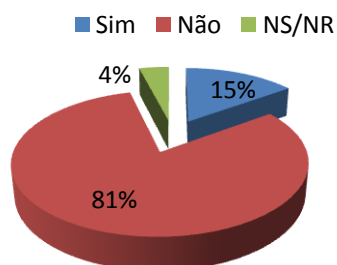


**Gráfico 82 - % de alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra que já foram insultados ou ameaçados verbalmente por ano de escolaridade**



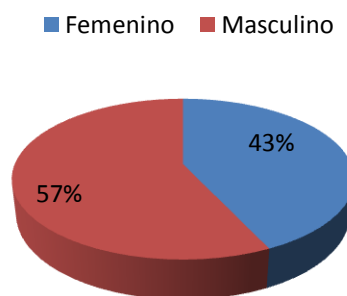
**Gráfico 83 – A quem contaram os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra que foram insultados ou ameaçados verbalmente**

**Desde o início do ano lectivo 2008/2009  
alguém da tua escola te agrediu  
fisicamente?**



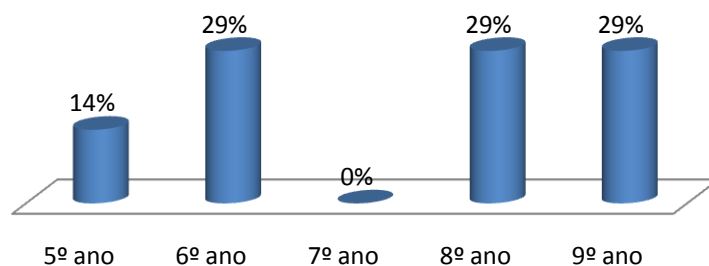
**Gráfico 84 – % de alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra que já foram agredidos fisicamente**

**% de inquiridos que já foram  
agredidos fisicamente (por sexo)**



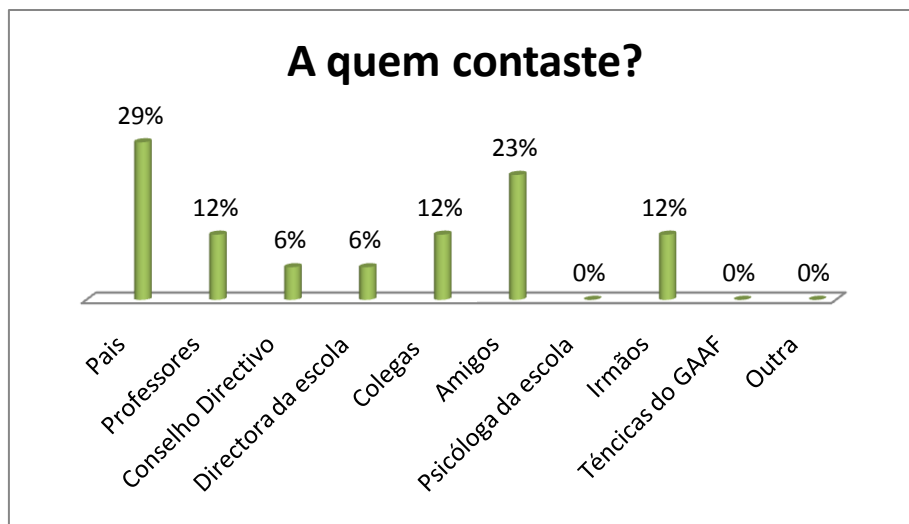
**Gráfico 85 - % de alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra que já foram agredidos fisicamente por sexo**

**% de inquiridos que já foram  
agredidos fisicamente (por ano de  
escolaridade)**



**Gráfico 86 - % de alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra que já foram agredidos fisicamente por ano de escolaridade**





**Gráfico 87 – A quem contaram os alunos inquiridos de Pampilhosa da Serra que foram agredidos fisicamente**

## **Anexo XVI**

### **Guião de Entrevista I (professora coordenadora do GAAF)**

#### **A) Caracterização do/a Entrevistado/a**

1. Sexo
2. Identificação da escola
3. Habilitações Literárias
4. Funções na Escola
5. Tempo de Serviço
6. Tempo de Serviço na Escola

#### **B) A Escola e o Conflito**

1. Fale-me um pouco sobre esta escola...
2. Como é que vê o conflito escolar nesta escola?
3. Que tipo de conflitos são mais frequentes?
4. Na sua opinião, quais os factores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula? E no recreio?
5. Na sua opinião qual deve ser o papel do docente em relação ao conflito e à indisciplina na sala de aula?
6. Enquanto professora, como é que se posiciona em relação aos potenciais conflitos na sala de aula?

7. Pode relatar a situação conflitual mais grave que testemunhou ou em que teve de intervir...
8. Na sua opinião, como é que os alunos se relacionam com os professores? E os professores com os alunos?
9. É directora de turma... Como se posiciona em relação aos potenciais conflitos e problemáticas existentes na sua turma?
10. Na sua opinião, qual deve ser o papel dos pais/encarregados de educação na escola e no projecto educativo dos seus filhos?

### **C) A Mediação Escolar e o GAAF**

1. Qual é a sua função e/ou papel no GAAF?
2. Como surgiu este projecto?
3. Na sua opinião, quais as vantagens e/ou desvantagens da mediação escolar? E da criação do GAAF na escola?
4. Que tipo de intervenção e metodologia utilizam no GAAF?
5. Um dos princípios da mediação escolar é a neutralidade. O tipo de intervenção e o tipo de metodologia utilizados no GAAF são coerentes com esse princípio? Como?
6. Qual deve ser o papel dos pais/encarregados de educação no contexto da mediação escolar?
7. Qual a sua opinião sobre a formação de professores em mediação escolar?
8. Qual a sua opinião sobre o projecto 'alunos mediadores'?
9. Que balanço faz do projecto mediação escolar e do GAAF desde o início da sua implementação e criação?

## **Anexo XVII**

### **Guião de Entrevista 2 (psicóloga da escola)**

#### **A) Caracterização do/a Entrevistado/a**

1. Sexo
2. Identificação da escola
3. Habilitações Literárias
4. Funções na Escola
5. Tempo de Serviço

## 6. Tempo de Serviço na Escola

### **B) A Escola e o Conflito**

1. Fale-me um pouco sobre a equipa multidisciplinar/serviço de psicologia e orientação...
2. Como é que vê o conflito escolar nesta escola?
3. Que tipo de conflitos são mais frequentes?
4. Na sua opinião, quais os factores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula? E no recreio?
5. Na sua opinião qual deve ser o papel do docente em relação ao conflito e à indisciplina na sala de aula?
6. Enquanto psicóloga, como é que se posiciona em relação aos conflitos interpessoais e problemáticas existentes nesta escola?
7. Pode relatar a situação conflitual mais grave que testemunhou ou em que teve de intervir...
8. Na sua opinião, qual deve ser o papel dos pais/encarregados de educação na escola e no projecto educativo dos seus filhos?

### **C) A Mediação Escolar e o GAAF**

1. Na sua opinião, quais as vantagens e/ou desvantagens da mediação escolar? E da criação do GAAF na escola?
2. Que tipo de intervenção e metodologia utiliza a equipa multidisciplinar/SPO?
3. Como se articula a relação entre a equipa multidisciplinar/SPO e o GAAF?
4. Qual deve ser o papel dos pais/encarregados de educação no contexto da mediação escolar?
5. Qual a sua opinião sobre a formação de professores em mediação escolar?
6. Qual a sua opinião sobre o projecto 'alunos mediadores'?
7. Que balanço faz do projecto mediação escolar e do GAAF desde o início da sua implementação e criação?

## **Anexo XVIII**

### **Guião de Entrevista 3 (técnicas do GAAF)**

#### **A) Caracterização do/a Entrevistado/a**

1. Sexo
2. Identificação da escola
3. Habilitações Literárias
4. Funções na Escola
5. Duração das funções na Escola

#### **B) A Escola e o Conflito**

1. Como é que vês o conflito escolar nesta escola?
2. Na tua opinião, quais os factores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula? E no recreio?
3. Na tua opinião qual deve ser o papel do docente em relação ao conflito e à indisciplina na sala de aula?
4. Na tua opinião, qual deve ser o papel dos pais/encarregados de educação na escola e no projecto educativo dos seus filhos?

#### **C) A Mediação Escolar e o GAAF**

1. Na tua opinião, quais as vantagens e/ou desvantagens da mediação escolar? E da criação do GAAF na escola?
2. Que tipo de intervenção e metodologia utilizam no GAAF?
3. Que tipo de problemáticas são sinalizadas no GAAF?
4. Como se articula a relação entre a equipa multidisciplinar/SPO e o GAAF?
5. Como é a relação entre as técnicas do GAAF e os alunos?
6. Qual deve ser o papel dos pais/encarregados de educação no contexto da mediação escolar?
7. Qual a tua opinião sobre a formação de professores em mediação escolar?
8. Qual a tua opinião sobre o projecto 'alunos mediadores'?
9. Que balanço fazes do projecto mediação escolar e do GAAF desde o início da sua implementação e criação na escola?