

TOGETHER



Filipa do Carmo Pereira Gomes

Mediação de Conflitos em Contexto Escolar

Orientador de estágio: Professor Doutor José Manuel Mendes

Relatório de Estágio no âmbito do
Mestrado em Sociologia pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra

Setembro de 2017



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



FEUC FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Filipa do Carmo Pereira Gomes

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR

Relatório de Estágio em Sociologia, apresentado à

Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra para obtenção do grau de
Mestre.

Orientador: Professor Doutor José Manuel Mendes

Foto da capa em:

<https://pixabay.com/pt/juntos-terra-humanos-conselho-2450090/>

Coimbra 2017

“O destino do homem determina-se na forma como é gerado, no calor dos braços que se lhe estendem, na ideologia que o envolve e na liberdade que lhe é proporcionada para imaginar, experimentar e pensar”

Dr. João dos Santos (2014)

ÍNDICE

Resumo	6
Lista de siglas, abreviaturas e símbolos.....	8
1. Sumário	9
2. Caracterização da entidade de acolhimento e Contextualização Teórica.....	14
2.1 Instituto de Apoio à Criança.....	14
2.2. Instituto de Apoio à Criança – Fórum Construir Juntos	15
2.3 A Escola e a Família.....	20
2.3.1 Família.....	20
2.3.2. Escola.....	21
2.2.3. A relação entre a escola e a família - um trabalho conjunto	22
2.4. Comportamentos das crianças em meio escolar	23
2.5. Importância dos professores no ensino	25
2.6. Mediação Escolar	28
2.6.1. A Escola e a Mediação	29
2.6.2. O conflito em meio escolar.....	30
2.6.3. O(a) professor(a) como mediador(a).....	31
2.6.4. Mediação de conflitos em contexto escolar.....	34
3. Opções metodológicas	36
4. Apresentação e análise de resultados	38
4.1. A observação e o trabalho desenvolvido no GAAF	38
4.1.1. Escola EB2/3 Taveiro.....	39
4.1.2. Escola EB2/3 Inês de Castro	41
4.1.3. Comparação entre escolas	44
4.1.4. Escola EB1 Almas de Freire	46
4.2. Análise das entrevistas realizadas.....	47
4.2.1. Importância da profissão de professor(a).....	47
4.2.2. Preocupação dos(as) professores(as) com o bem-estar social e psicológico dos(as) seus alunos(as).....	48
4.2.3. Caracterização do comportamento dos(as) alunos(as) nas escolas.....	49
4.2.4. Relações interpessoais que ocorrem no meio escolar	50
4.2.5. Influência das redes sociais no comportamento das crianças e dos jovens.....	51

4.2.6. Formação dos(as) professores(as) em resolução de conflitos e conhecimentos acerca do GAAF	53
4.2.7. Principais responsáveis pelo comportamento dos(as) alunos(as)	55
5. Conclusão.....	57
6. Bibliografia	60
Anexos	64

RESUMO

Antigamente a Escola era associada a um espaço de respeito, com regras e normas específicas, onde eram lecionadas as mais diversas matérias relativas às diferentes ciências. Como em todas as dimensões da vida humana, ocorreram várias mudanças estruturais que afetaram o funcionamento desta estrutura social, fundamental em todas as sociedades. Analisando um período mais recente, podemos constatar que as estratégias de funcionamento das escolas antes do 25 de Abril, por exemplo, eram muito diferentes das que hoje estão em funcionamento. A Escola começou a ter de se preocupar com o que antes não se preocupava, como por exemplo, o crescente número de alunos que frequentam as escolas, a multiculturalidade, a ideologia da «escola para todos», a violência escolar, os problemas familiares dos quais os alunos se fazem acompanhar, entre muitos outros com os quais a escola não se deparava antes. Hoje, a escola consegue estar presente em todas as dimensões da vida humana influenciando as relações sociais das crianças e dos jovens, a forma destas verem e viverem a vida e também o modo como estas encaram as adversidades da vida. Ao deparar-se com todos os problemas que surgem no meio escolar, a escola, sozinha, não se sente capaz de os resolver de forma eficaz, sendo por isso necessário, cada vez mais, estabelecer parcerias com as mais diversas entidades presentes na comunidade, por forma a diminuir os perigos e riscos subjacentes ao meio social. Assim, o Instituto de Apoio à Criança, criou o Gabinete de Apoio à Criança como uma estratégia de minimizar e de auxiliar as crianças, os jovens e também toda a comunidade escolar, a lidarem com as várias situações decorrentes da interação entre os vários atores sociais. Este Gabinete baseia-se em estratégias de mediação de conflitos, com o intuito de tornar os alunos capazes de lidar com as várias situações de uma forma diferente daquelas a que muitas vezes estão habituados. O Gabinete tenta ainda solucionar problemáticas como o insucesso, abandono, absentismo e violência escolar, proporcionando aos alunos um ambiente humanizado e que os ajude na sua integração social. Devido à minha formação em Sociologia e à minha experiência em lidar com crianças e jovens em risco, adquirida através dos estágios que realizei na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) da Guarda, propus realizar o meu estágio, de final de mestrado, no Instituto de Apoio à Criança de Coimbra (IAC) – Fórum Construir Juntos. Aqui, trabalhei junto dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF's) da Escola Inês de Castro e da Escola de Taveiro durante cerca de 4 meses, onde levei a cabo o plano estabelecido pelo IAC, sendo também minha intenção proceder a uma análise sociológica da forma de funcionamento das escolas públicas nos dias de hoje.

Palavras-Chave: Mediação escolar, intervenção social, família, escola, IPSS.

ABSTRACT

In the past, school was seen as a place of respect with specific rules and norms where the most different subjects related to the diverse sciences. As it happens with several dimensions of human life, some structural changes have taken place and they have affected these social structures, the real basis of all societies. Analyzing a more recent period we can see that the strategic functioning of school before the 25th April, for example, were very different from today's ones. School had to start to worry about different issues as for instance the growing number of students that attended school, their different multicultural aspects and the ideology of a school for all, school violence, family problems that are always present at students' life, among many others that didn't affect school before. Today, school is able to be present at all the dimensions of human life, influencing the social relationships of children and young people as well as the way they live life as well as the way they face the adversities of life. On facing the problems that appear in the school environment, school alone is not able to solve them efficiently. So it was necessary to establish more and more partnerships with the most diverse entities present in the community to diminish the risks and dangers that exist in the social environment. So, the Instituto de Apoio à Criança has created a cabinet of Support to the children as a way to minimize them and help children and young people as well as the whole community to be in contact with the situations that exist in the social environment. So, the IAC has created the Cabinet of Support to Children and Family as a strategy to minimize and help children, young people, his families and also all the school community to deal with the different situations coming from the interaction among the different social actors. This Cabinet is based on the strategies of measuring conflicts with the purpose of making students able to deal with the different situations in a way different from the one they were used to. The Cabinet also tries to solve problematics such as the lack of success, abandon, absenteeism and school violence, giving to the students a humanized environment that can help them in their social integration. Owing to my formation in sociology and to my experience in dealing with children and young people at risk, experience that I got in Commission of Protection of Children and Young People at Guarda, I made my mind to have my formation of the end of Master Degree in the IAC in Coimbra – Forum Building Together. Here I worked with the GAAP's of Inês de Castro School and Taveiro School for about four months. There I accomplished the plan established by IAC, also intending to make a social analysis of today's functioning of public schools nowadays.

Key words: School mediation, social intervention, family school, IPSS

LISTA DE SIGLAS, ABREVIATURAS E SÍMBOLOS

ADAV – Associação de Defesa e Apoio à Vida

APCC - Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

EAPN – European Anti Poverty Network; em Portugal: REAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza

GAAF – Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

IAC – Instituto de Apoio à Criança

IAC-FCJ – Instituto de Apoio à Criança - Fórum Construir Juntos

1. SUMÁRIO

A criança é, segundo o artigo 1º da Convenção sobre os Direitos das Crianças, todo o ser humano que ainda não tenha atingido os 18 anos de idade, sendo que esta idade marca a passagem para a idade adulta. É importante que a sociedade não se esqueça que, tal como os adultos, as crianças são detentoras de direitos perante a humanidade. (UNICEF, 2004)

Para a Sociologia, as situações em que as crianças se encontram em perigo variam conforme as ideologias que definem o que é considerado certo ou errado, tornando-se uma ciência essencial para explicar e explorar temáticas relativas à Infância e Juventude. Desde há muitos anos que as sociedades se preocupam com o bem-estar e proteção das crianças e dos jovens, contudo, é nos anos 70 do século XX, que a investigação acerca deste tema, começou a centrar-se nas manifestações físicas dos maus-tratos, analisando as marcas e as sequelas das agressões, sendo que só mais tarde é dada importância à ocorrência de maus-tratos psicológicos e à negligência parental. É neste contexto que se começa a pensar em mecanismos de intervenção social que visa proteger as crianças, tais como os serviços médicos, os serviços sociais, os serviços psicológicos e, ainda, os serviços jurídicos. Assim, numa perspetiva sociológica, os conceitos de maus-tratos e de negligência estão relacionados com a forma como cada um os pensa, sendo que esse pensamento influencia a forma como cada um age perante determinadas situações, passando, ainda, pela importância das práticas parentais e pela responsabilidade dos profissionais em definir o que é, ou não, considerado um comportamento de risco e que é passível, ou não, de uma intervenção. Deste modo, é a sociedade quem entende e clarifica estes conceitos, definindo o certo e o errado (Prata, 2013).

O número de sinalizações realizadas pelos órgãos da CPCJ são cada vez mais, sendo que “a inexistência de instituições comunitárias faz com que as crianças não as frequentem, o que conseqüentemente faz com que as crianças estejam mais desprotegidas e por essa razão são essas mesmas crianças que são em maior número referenciadas pelos técnicos das CPCJ” (Prata, 2013:11-13)

O conceito de «crianças e jovens em risco» inclui todas as situações que comprometam a segurança, a saúde, a formação e a educação ou desenvolvimento do menor em causa. Surgem, assim, duas circunstâncias distintas, a de risco e a de perigo, sendo que a primeira apenas se refere a um potencial perigo que põe em causa os direitos da criança, enquanto que a segunda legitima qualquer nível de intervenção. (Prata, 2013)

A Lei nº 147/99 de 1 de Setembro, Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo considera que o perigo existe em situações de: abandono, maus-tratos físicos ou psicológicos, abusos sexuais, não receber cuidados adequados à idade e à condição da criança em causa, ser obrigada a exercer trabalhos excessivos e/ou inadequados, estar sujeita a situações que ponham em causa a sua segurança ou o seu bem-estar físico e emocional, ter comportamentos que afetem a sua saúde, segurança, formação

ou desenvolvimento sem que os(as) seus tutores(as) se oponham aos mesmos de forma a retirar a criança ou jovem da circunstância em que se encontra.

Segundo as teorias mais antigas, as crianças com condições desfavoráveis ao seu crescimento e que estavam expostas a fenómenos de risco, tinham uma grande probabilidade de estarem envolvidas em atos delinquentes, a situações de toxicod dependência, maternidade/paternidade na adolescência, dependência dos serviços da Segurança Social, entre outros. Já outros autores utilizam o termo de «criança e jovem em risco» para caracterizar certos grupos de crianças onde as famílias apresentam dependências sociais muito negativas, como por exemplo, filhos(as) de reclusos(as), crianças abandonadas e/ou que vivem em instituições de acolhimento. Este conceito também é associado a crianças que vivem em zonas degradadas e com poucos recursos tanto a nível educacional, como da segurança e da saúde, mas também crianças vítimas de exclusão social ou crianças sem-abrigo. (Prata, 2013)

No que se trata à situação social destas crianças, pode afirmar-se que estas comportam um determinado grupo de características que vão ter influência na sua vida futura sendo que, devido ao facto de no decorrer da sua infância estarem expostas a um ambiente de violência pode favorecer a que no futuro estas apresentem maiores probabilidades de se tornarem agressivas e reproduzirem certos comportamentos que aprenderam durante a infância. Assim, os sujeitos que demonstram encontrar-se em situação de risco, em qualquer domínio, são mais suscetíveis a desenvolver outros riscos em outros domínios, como por exemplo, uma criança que sofre de violência em casa, poderá vir a ter repercussões a nível do abandono escolar ou do absentismo. Com isto, estas crianças e jovens apresentam mais problemas de adaptação à sociedade sendo por isso mais resilientes a qualquer tipo de intervenção. (Ramos, 2008, p.79)

Atendendo a estas considerações, e como indicado na Declaração dos Direitos da Criança, adotada em 20 de Novembro de 1959, pela Assembleia Geral das Nações Unidas, «a criança, por motivo da sua falta de maturidade física e intelectual, tem necessidade de uma proteção e cuidados especiais, nomeadamente de proteção jurídica adequada, tanto antes como depois do nascimento» (UNICEF, 2004:4)

As crianças devem ter uma assistência especial delegando uma responsabilidade fundamental na sua família no que respeita à sua proteção e cuidados. É essencial a presença e auxílio da família, facultando à criança um crescimento harmonioso, feliz, com amor e compreensão. Assim, a família é um elemento fundamental do desenvolvimento, crescimento e bem-estar de todos os elementos da sociedade, e em particular das crianças, pois só com a devida proteção e assistência é que ela conseguirá desempenhar a sua função na sociedade através dos valores e ideologias que lhe são transmitidos.

É, por isto, importante salientar que, quando estamos perante uma intervenção, seja porque motivos for, em crianças e jovens, é impossível que esta esteja desligada do âmbito familiar ou de outros subsistemas que a rodeiam.

O IAC é uma das entidades responsáveis pelo auxílio a crianças e jovens em situações desfavoráveis ao seu crescimento. Este Instituto foi criado em 1983, com o intuito de dar resposta às variadas problemáticas relacionadas com a infância e a juventude em Portugal, defendendo os Direitos das Crianças. O IAC, em conjunto com outras entidades, contribui para o desenvolvimento de respostas para situações de crianças e jovens em perigo. Esta entidade tem como objetivo «contribuir para o desenvolvimento integral da criança, na defesa e promoção dos seus direitos, sendo a criança encarada na sua globalidade, como total sujeito de direitos nas diferentes áreas, quer seja a saúde, educação, segurança social ou nos seus tempos livres» (IAC, 2014)

Em suma, o IAC procura interagir com as várias instituições e profissionais através da produção de programas de formação/sensibilização, seminários e serviços diretamente relacionados com a criança e com o «Serviço SOS-Criança» - ouvir e dar voz às crianças, promover e defender os seus direitos, prevenir situações de risco e sensibilizar as várias entidades de apoio comunitário para a criança em risco, incluindo apoio por telefone, e-mail, atendimento social, jurídico, psicológico, entre outros. (Ramos, 2008).

Uma das vertentes do IAC são os Gabinetes de Apoio à Criança e à Família presentes nas escolas públicas de determinadas zonas do país, apoiando o(a) aluno(a) nas mais diversas circunstâncias através da mediação escolar. Estes gabinetes pretendem combater o abandono escolar, o absentismo escolar, a violência escolar, o consumo de substâncias psicoativas, e contribuir para o desenvolvimento equilibrado das crianças e dos jovens, promovendo a inter-relação entre os(as) alunos, professores(as) e funcionários(as). (IAC, 2014)

As escolas são instituições que se encontram na linha da frente no que respeita à intervenção ao nível da prevenção de situações de risco e/ou de perigo para as crianças e os jovens. A escola tem um papel fundamental na vida da criança, quer na infância quer na juventude, visto que é neste contexto que as crianças vivem a maior parte da sua vida, onde partilham experiências e sentimentos no ambiente social que as envolve. A escola enquadra-se como um meio de educar a criança, que envolve professores(as), psicólogos(as), assistentes sociais, auxiliares da ação educativa, entre muitos(as) outros(as) profissionais que contribuem para o bom desenvolvimento da criança. As escolas necessitam, assim, criar núcleos de apoio à criança, estruturados juntamente com programas sociais da rede comunitária, que têm como principal função o apoio e a motivação das crianças para uma maior e melhor participação no contexto escolar, prevenindo situações de abandono e de insucesso escolar (Ramos, 2008).

O GAAF vem dar resposta a esta mesma situação, unindo todos os esforços e estratégias possíveis que levem a criança a viver uma vida melhor. Por conseguinte, “no ambiente escolar é possível observar-se alterações no comportamento e nas atitudes dos alunos, bem como no seu aspeto físico e ao nível da saúde. Ao estarem atentos às mudanças de comportamento e às condições físicas dos alunos, os educadores podem detetar sinais ou indicadores de maus-tratos” (Ramos, 2008:191).

Estas situações fazem com que, muitas vezes, os(as) educadores(as) ou os(as) profissionais de intervenção, se tornem os(as) confidentes da criança em relação aos problemas que afetam a mesma, tornando-se uma referência para o(a) aluno(a), pela confiança que se cria entre ela e o(a) profissional. (Ramos, 2008)

Ao longo deste relatório serão apresentadas e discutidas as atividades desenvolvidas no âmbito do meu estágio de finalização de Mestrado em Sociologia pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

O estágio decorreu, entre os meses de Outubro de 2016 e Janeiro de 2017 no Instituto de Apoio à Criança – Fórum Construir Juntos, Núcleo Regional de Coimbra. Este foi realizado no âmbito do projeto de Mediação Escolar e decorreu, maioritariamente, nos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família na Escola EB2 de Taveiro e na Escola EB2 Inês de Castro. Para além disso estive ainda na Escola EB1 Almas de Freire uma vez por semana durante o intervalo de almoço dos(as) alunos(as).

A minha opção pela realização de estágio prendeu-se com o facto de me fornecer conhecimentos e ferramentas práticas face à realidade do mundo laboral, de me possibilitar a aplicação dos conteúdos aprendidos ao longo do meu percurso académico, de complementar as minhas aprendizagens com outras que só se conseguem adquirir a partir do trabalho no terreno e ainda de desenvolver as minhas capacidades no que respeita ao trabalho em equipa com técnicos(as) das mais variadas áreas de formação.

Em suma, o meu projeto de investigação tem como objetivo analisar de que forma os alunos se relacionam entre si na escola e qual o papel do GAAF para a manutenção do bem-estar das crianças e dos jovens, bem como da comunidade escolar em geral. Também abordo a forma como os(as) professores(as) encaram o GAAF e como estão interligados(as) com as problemáticas sociais presentes no meio escola.

Este relatório de estágio encontra-se dividido em três partes diferentes, sendo as mesmas:

- Uma primeira parte que corresponde a uma contextualização teórica e à caracterização da instituição de acolhimento na qual foi realizado o estágio em questão. A discussão teórica centra-se nas várias temáticas relacionadas com o trabalho desenvolvido, a) o papel da escola e da família, relacionando estas duas instituições com a sua importância no bem-estar das crianças e dos jovens; b) os comportamentos demonstrados pelos(as) alunos(as) no meio escolar, sendo que este tem-se tornado um tema bastante debatido na atualidade; c) a importância dos(as) professores(as) na escola e na vida de cada um(a) dos(as) alunos(as), sendo que estes(as) não desempenham apenas funções a nível do desenvolvimento cognitivo mas sim em todos os contextos da vida de uma criança ou de um jovem; d) e, por fim, uma contextualização acerca da mediação escolar em Portugal, realçando a importância do papel do(a) professor(a) como um sujeito mediador de conflitos e destacando a necessidade de

incluir nas escolas um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família bem como outras entidades mediadoras de conflitos;

- Uma segunda parte onde podemos encontrar todo o trabalho elaborado nos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família bem como a análise e tratamento dos resultados obtidos através do trabalho empírico realizado junto dos professores e professoras das escolas onde decorreu o estágio.

- Uma terceira e última parte, que consiste numa breve conclusão acerca de todo o trabalho realizado, destacando aspetos essenciais no que respeita à temática da infância e da juventude em Portugal bem como alguns tópicos reflexivos relacionados com o trabalho que desenvolvi ao longo deste estágio, fornecendo também algumas sugestões sobre o que pode ser feito relativamente à problemática em causa.

2. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE DE ACOLHIMENTO E CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo irá incidir sobre o trabalho levado a cabo pelo Instituto de Apoio à Criança, os objetivos e valores em que este se fundamenta e também a importância que este demonstra ter junto das comunidades em que atua.

Será ainda elaborada uma pequena abordagem relativa às várias temáticas que giram em torno do trabalho desenvolvido pelo IAC, nomeadamente a escola e a família.

Quando o assunto é relativo à escola, é fundamental falar nas crianças bem como no que as rodeia. Assim, achei importante realçar aspetos relativos aos comportamentos que as crianças e os jovens demonstram no meio escolar. Não sendo possível falar de alunos sem falar de aspetos que os condicionam de uma forma ou de outra, é importante destacar o trabalho realizado pelos professores na escola e sua importância para a vida das crianças e para a escola.

Como todo o meu trabalho está relacionado com a mediação social escolar, é essencial fazer uma pequena análise deste conceito bem como dos seus objetivos e do trabalho a que este está sujeito.

2.1 Instituto de Apoio à Criança

O Instituto de Apoio à Criança (IAC) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada em Março de 1983 e cuja missão passa por defender e promover os direitos da criança procurando, assim, junto da comunidade e em parceria com as mais variadas instituições locais, dar respostas às mais diversas problemáticas que atingem, não só as crianças, mas também as suas famílias. Entre as problemáticas que se encontram no âmbito da atuação do IAC podemos referir, entre outras, a violência, a indisciplina, o absentismo e o abandono escolar que podem conduzir as crianças e os jovens a situações de risco. (IAC, 2014)

O IAC tem como intuito dar resposta aos mais variados problemas relacionados com a infância e a juventude em Portugal, defendendo os Direitos da Criança, sendo que, para tal, é detentora de cinco valências, nomeadamente: Projeto Rua; Atividades Lúdicas; Setor de Humanização; Centro de Estudos; Documentação e Informação sobre a Criança; e por fim, S.O.S. Criança, que inclui a Mediação Escolar.

Tal como qualquer IPSS existem valores que orientam as suas decisões e ações, particularmente a eficácia, o esforço, a inovação, a integridade, a qualidade, o respeito, a tenacidade, o trabalho em equipa e o trabalho em parceria. (IAC, 2014)

Foi o Dr. João dos Santos, médico, e pedagogo, quem se tornou o principal impulsionador deste projeto, afirmando que «uma política da infância deve ser obra de toda a comunidade com a participação ativa e generalizada das pessoas e em trabalho coordenado das instituições». (IAC, 2014)

Com isto, um grupo de pessoas das mais diversas áreas profissionais, nomeadamente médicos(as), magistrados(as), professores(as), sociólogos(as), juristas,

técnicos(as) de serviço social, psicólogos(as), educadores(as), entre outros, reuniu-se para levar este projeto avante, sendo que a atual presidente do IAC é a Dra. Manuela Ramalho Eanes.

O objetivo primordial desta IPSS é o de contribuir para o desenvolvimento integral da criança, através da defesa e da promoção dos seus direitos. De forma mais específica, o IAC promove a sensibilização da opinião pública para os problemas das crianças, apoia ações de solidariedade social relacionadas com a melhoria das condições de vida e com a inserção social das crianças e colabora na produção de estudos de divulgação e defesa dos direitos da criança quer na família quer na sociedade, cooperando também com as mais diversas entidades existentes na comunidade para a proteção e o apoio às crianças. (IAC, 2014)

O IAC tem a sua Sede em Lisboa, existindo dois núcleos regionais, o de Coimbra e o dos Açores. Ambos os Núcleos são constituídos por um conjunto de profissionais e sócios, competindo-lhes adequar os programas definidos pelo Instituto e criar atividades adaptadas às suas áreas de atuação.

2.2. Instituto de Apoio à Criança – Fórum Construir Juntos

Dado que o meu estágio decorreu no Núcleo Regional de Coimbra, torna-se pertinente apresentar uma breve caracterização particular do mesmo.

A criação deste núcleo, em 1985, deve-se ao Professor Doutor António Nuno Torrado da Silva, pediatra no Hospital Pediátrico de Coimbra que, ao aperceber-se da quantidade de casos de crianças negligenciadas que lhe chegavam às mãos, consagrou-se sócio fundador do Instituto de Apoio à Criança, constituindo um grupo dinamizador em Coimbra. Em 1992, o Núcleo iniciou a sua atuação regendo-se pelos princípios do IAC Nacional, através da promoção e da defesa dos Direitos das Crianças, possibilitando a expansão e o desenvolvimento do mesmo. Desde 2006, o IAC - Fórum Construir Juntos (IAC-FCJ), promove, coordena e dinamiza, a nível nacional, a Rede Construir Juntos (RCJ). (IAC, 2014)

A principal finalidade da criação deste núcleo foi a necessidade de criar uma IPSS que contribuísse para a mudança sociocultural, criando um novo olhar sobre a problemática da infância e da juventude, e ainda maximizar o objetivo geral do IAC contribuindo para o desenvolvimento integral das crianças, na defesa e promoção dos seus direitos. Com isto, para além dos objetivos definidos pelo Instituto de Apoio à Criança, o Núcleo de Coimbra definiu ainda os seus próprios objetivos de acordo com as suas necessidades. Assim sendo, os principais objetivos do IAC de Coimbra são os de promover, apoiar e divulgar trabalhos realizados no âmbito das problemáticas relacionadas com a juventude; sensibilizar as populações acerca dessas mesmas problemáticas através da Rede Construir Juntos, dando especial importância a situações de crianças abusadas sexualmente ou desaparecidas; constituir os GAAF's,

sendo este projeto desenvolvido no âmbito da mediação escolar articulando a sua ação com o serviço de S.O.S-Criança do IAC. (IAC, 2014)

Já os seus objetivos específicos são definidos através de diferentes temáticas, nomeadamente a humanização (atender, orientar e encaminhar situações problemáticas; bem como promover uma intervenção, articulada em parceria, proporcionando um ambiente de cuidado, atenção e afetos que respeitem as necessidades de cada criança/jovem, humanizando os contextos de atendimento); a informação/sensibilização/divulgação (promovendo boas práticas e partilha de experiências que permitam uma boa adequação das atitudes face às crianças e jovens); sensibilizar a sociedade para os problemas relacionados com o desaparecimento ou exploração sexual das crianças e jovens; e, ainda, implementar ações de formação e sensibilização para a defesa dos direitos das crianças relacionados com o repouso e com os tempos livres, bem como o direito a brincar e a participar em atividades, consoante as suas idades; e por fim, a articulação/dinamização (colaboração com outras entidades parceiras; promover a mediação escolar através dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família; criar estratégias, junto das escolas, que minimizem a estigmatização e a exclusão escolar, bem como o absentismo e o abandono escolar; contribuir para a otimização de respostas em casos de crianças desaparecidas e/ou exploradas sexualmente). (IAC, 2014)

Para concretizar os seus objetivos, o Instituto de Apoio à Criança conta com o apoio de diversas entidades públicas e particulares atuando em vertentes como a educação, a saúde, a segurança social, entre outros.

Devido ao facto de a sociedade estar em constante evolução e desenvolvimento, também o Instituto de Apoio à Criança ajusta constantemente as suas formas de atuação para que assim consiga dar uma resposta eficaz às diversas necessidades emergentes.

Existem vários projetos com os quais o Instituto de Apoio à Criança – Fórum Construir Juntos, Coimbra, se compromete, nomeadamente: a) ações de informação e sensibilização que promovam o diálogo, a troca de experiências e o debate por forma a contribuir para uma mudança da atitude da sociedade perante as crianças; b) ações de formação, levando novos conhecimentos aos pais, professores(as), técnicos(as) e à própria comunidade; c) atividades lúdicas e de animação, defendendo o direito de brincar e reconhecendo a importância desta atividade para o desenvolvimento da criança; d) atendimento e encaminhamento de famílias, técnicos e outros que procurem o apoio do IAC; e) Centro de Documentação, que promove a recolha, tratamento e divulgação de informações e documentos importantes relativos aos interesses das crianças; f) orientação de estágios, orientando futuros profissionais para questões relativas à resolução dos problemas das crianças administrando aos(às) estagiários(as) a possibilidade de intervir sociológica e psicologicamente; g) participação na Rede Europeia Anti Pobreza, que faz a interligação entre as várias instituições e pessoas pela luta contra a pobreza e a exclusão social; h) humanização das instituições de

acolhimento de crianças, através da criação de condições que permitam o desenvolvimento harmonioso das crianças e dos jovens; i) animação da Rede Construir Juntos, que promove espaços interinstitucionais, unindo forças que participam o combate à exclusão social; e por fim, o projeto de voluntariado de Solidariedade e Vida, cujo objetivo passa pela angariação de voluntários(as) capacitando-os(as) com estratégias de intervenção que dê em resposta a situações de risco. (IAC, 2014)

Neste momento o Núcleo de Coimbra conta com uma equipa multidisciplinar constituindo-se por uma técnica superior de Serviço Social, um técnico superior de Serviço Social e três professoras do ensino básico. Contam ainda com o apoio de diversos profissionais das mais diferentes áreas, como medicina, psicologia, serviço social, sociologia e educação através da integração de estagiários e voluntários que auxiliam na realização das mais diversas atividades.

De momento, o IAC coordena o Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família do Agrupamento de Escolas das seguintes localidades: Coimbra Oeste (Pólo de Taveiro e Pólo Inês de Castro), Coimbra Centro (Pólo S. Silvestre, Pólo de Silva Gaio e Escola Secundária Jaime Cortesão),, Góis, Pampilhosa da Serra (Agrupamento Vertical Escalada), Mirando do Corvo, Figueiró dos Vinhos, Castanheira de Pêra (Agrupamento de Escolas Dr. Bissaya Barreto), de Pombal (Agrupamento de Escolas Marquês de Pombal) e Marinha Grande (Escola Secundária Acácio Calazans Duarte).

Em 2016 as atividades desenvolvidas pelos IAC-FCJ (IAC- Fórum Contruir Juntos) foram, em Janeiro, uma ação de sensibilização destinada aos encarregados de educação do primeiro ciclo sobre «Filhos, Pais e muito mais», uma outra destinada aos «Multiculturalismo e os seus contextos: o mundo como modo de vida», um encontro anual das equipas do GAAF (zona centro) para todos os elementos presentes nestes gabinetes; em Fevereiro uma ação de sensibilização sobre os «Direitos da Criança/Crescer com Afetos destinadas aos jovens, que decorreu nas instalações da Rede Europeia Anti-Pobreza (EAPN) de Coimbra, outra sobre a temática «Eu tenho Direitos! E tu?!» que decorreu na Escola José Falcão em Miranda do Corvo destinada aos(às) alunos(as) do 5º ano; em Março decorreu uma sessão sobre «A importância da Comunicação nas Relações Interpessoais» no Agrupamento de Escolas de Figueiró dos Vinhos destinada aos(às) Assistentes Operacionais e Técnicos(as) Administrativos(as); em Abril decorreram sessões acerca dos «Direitos da Criança/Prevenção de Maus Tratos Infantis» que decorreu no Jardim de Infância Centro 25 de Abril em Coimbra destinada a crianças do Pré-Escolar e também uma outra ação sobre «Direito aos Afetos e a uma Família» na Escola Profissional ETP Sicó igualmente destinada a crianças do Pré-Escolar; em Maio desenvolveram-se ações sobre as mesmas temáticas do mês anterior no Jardim de Infância Bairro do ciclo em Condeixa-a-Nova, na Creche Pézinhos de Lã na mesma localidade e no Jardim de Infância de S. Bento em Coimbra; já entre Julho e Setembro desenvolveram-se ações sobre a «Mediação de Conflitos: A falar é que a gente se entende!» no Município de Penacova destinada aos(às) Assistentes Operacionais; em Setembro houve ainda uma outra ação para os Assistentes

Operacionais da Escola Secundária Dom Duarte em Coimbra sobre «Comunicar: uma Competência Interpessoal»; por fim, em Dezembro desenvolveu-se uma ação sobre «Gestão de Stress» destinada a todos os elementos das equipas do GAAF e aos técnicos(as) das instituições parceiras da Rede Construir Juntos. Para além destas atividades o IAC-FCJ participou em muitas outras organizadas pela rede de parceiros por forma a delinear um papel ativo no que concerne à defesa e promoção dos direitos da criança visando sempre o bem-estar completo da criança e do jovem. (IAC, 2014)

O IAC-FCJ conta o apoio dos seguintes serviços: IAC- Sede, do SOS Criança, do Projeto Rua, das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, da Rede Construir Juntos, Redes Sociais, Instituto de Segurança Social, Organizações Não-Governamentais; REAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza, APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, APCC – Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra, FPCEUC - da Faculdade de Psicologia e Ciências Sociais da Universidade de Coimbra, FEUC - Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, ISMT - Instituto Superior Miguel Torga, Direção Geral da Administração Escolar, Junta de Freguesia de Santo António dos Olivais, União de Freguesias de Coimbra, Escolas Profissionais, Tribunais, Instituto Português do Desporto e da Juventude, Escolas do 1º, 2º e 3º ciclo CEB, Serviços de Saúde, Centro de Atendimento temporário, Instituto de Emprego e Formação Profissional, Programa Escolhas, CLDS+ - Contatos Locais de Desenvolvimento Social, RRC APV TSH – Rede Regional do Centro de Apoio e Proteção às Vítimas de Tráfico de Seres Humanos, Cáritas Diocesana, Obra Nacional da Pastoral dos Ciganos, Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I.P., Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas, Cáritas Diocesana de Coimbra, Plataforma Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM na Cidade), Instituições Particulares de Solidariedade Social, ADAV - Associação de Defesa e Apoio da Vida, Associação Cultural Recreativa e Social de Samuel, Associação Integrar, ARCIL - Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã, Casa de Formação Cristã Rainha Santa, CASPAE - Centro de Apoio Social, Centro de Acolhimento Temporário do Loreto, Comunidade Juvenil S. Francisco de Assis, Fundação ADFP - Assistência, Desenvolvimento e Formação Profissional, Fundação Esperança Viva, LAHUC - Liga dos Amigos Hospitais da Universidade de Coimbra, entre muitos outros parceiros. (IAC, 2014)

Os projetos parceiros com os quais o IAC-FCJ colaborou em 2016 foram a Rede Social do Concelho de Coimbra, a Comissão Social da Freguesia de Santo António dos Olivais, a Comissão Social da Freguesia da União de Freguesias de Coimbra, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Coimbra, a Rede Europeia Anti-Pobreza Nacional (EAPN), o Consórcio do Programa Escolhas (Município da Pampilhosa da Serra), a Plataforma Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM na Cidade – Coimbra), a Rede Regional do Centro de Apoio e Proteção às Vítimas do Tráfico de Seres Humanos da APF Centro e a Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra (APCC). O IAC-FCJ colabora em todas as atividades criadas por qualquer uma destas entidades. (IAC, 2014)

O IAC-FJC desenvolve diversas atividades ao longo do ano, sendo que a maioria centra-se em Ações de (In)Formação/Sensibilização através de colóquios, seminários, ações e formações para toda a comunidade apostando na prevenção e procura de soluções para as mais diversas problemáticas. O último colóquio organizado pelo IAC-FJC foi o «Brincar e modos de ser Criança» teve o intuito de comemorar o Dia Mundial do Brincar que decorreu na Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação de Coimbra. Este colóquio teve como principal intenção de chamar a atenção para a importância das crianças brincarem e que esta atividade é fundamental para o desenvolvimento e crescimento de todas as crianças. Este colóquio tentou chamar a atenção dos pais em deixarem os(as) seus filhos(as) brincarem mas também alertar as escolas e o sistema de ensino para a quantidade de horas que as crianças estão têm para brincar são quase inexistentes.

Outra atividade desenvolvida pelo IAC-FCJ foi em parceria com a Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra (APCC) através do projeto «Coimbra a Brincar 2017» levando-o a várias escolas do concelho dinamizando vários jogos e atividades apoiando-se nas equipas GAAP presentes nas mesmas. Estas escolas foram nomeadamente a Escola EB1/J1 Prof. Doutor Ferrer Correia, no Senhor da Serra, Miranda do Corvo e no Agrupamento de Escolas Escalada na Pampilhosa da Serra.

O IAC-FCJ desenvolve ainda atividades no âmbito da intervenção com crianças e jovens na rua, presta apoio jurídico através da divulgação dos direitos das crianças e da prestação de informações para todo o tipo de situações de âmbito legal e ainda faz o atendimento e encaminhamento a famílias que procuram a sua ajuda para resolver um determinado problema bem como colabora com todos os serviços de apoio a crianças e jovens vítimas de maus-tratos. Durante o ano de 2016 o IAC-FCJ contou apenas com 6 registos telefónicos/e-mail para informações gerais e com 2 atendimentos presenciais sobre a intervenção do IAC.

Para se sustentar, o IAC-FCJ desenvolve várias atividades com o âmbito de angariação de fundos, como foi o caso do Colóquio «Brincar e modos de ser Criança» sendo que ainda são realizados donativos para diversas instituições parceiras da Rede Construir Juntos.

Assim, o IAC-RCJ tem tido um papel fundamental no que respeita à prevenção de situações de risco para as crianças e jovens sendo que o seu principal palco de atuação são as escolas da região de Coimbra. Esta IPSS recolhe ainda diversas informações que contribuam para o desenvolvimento e publicação de artigos para o Centro de Documentação do IAC.



2.3 A Escola e a Família

“Quando a família e a escola educam com os mesmos critérios, as diferenças entre os dois ambientes reduzem-se, e quem ganha é a criança.”

Andrea Amaral

É certo que a influência educativa está presente em todos os lugares e em todos os contextos da vida social de qualquer indivíduo. Contudo, é importante reconhecer que existem duas instituições cruciais que influenciam e moldam o processo de aprendizagem, as atitudes e os comportamentos das crianças, nomeadamente, a família e a escola. Estas duas instituições são, por isso, consideradas como os principais agentes educacionais que devem estar sempre presentes na vida da criança e do jovem.

Antes de iniciar a minha discussão a cerca da família e da escola e da forma como estas influenciam o desenvolvimento integral da criança, é importante fazer uma distinção entre os conceitos de educação e de aprendizagem, pois, apesar destes estarem relacionados, o primeiro varia consoante as pessoas a quem está destinada, as formas como é administrada e processada e, ainda, o espaço físico em que esta ocorre, enquanto que o segundo nos remete imediatamente para o processo educativo que é administrado ao indivíduo em causa.

2.3.1 Família

A família é quem primeiramente ocupa o papel de educador(a) na vida de uma criança. É no seio familiar que se encontra o primeiro local de educação e que irá condicionar toda a formação inicial da criança antes desta ter qualquer outro tipo de educação seja ela formal ou informal. (Guirra, 2012:91)

Esta assume-se como uma instituição portadora de conhecimentos e características próprias, contudo, algumas encontram-se padronizadas conforme o meio social em que vivem. Esta instituição é responsável não só por transmitir, de geração em geração, uma cultura específica, mas também é nesta que a criança encontra o primeiro espaço de afeto e no qual se sente segura, sendo por isso considerada, também, como o primeiro espaço de socialização na vida das crianças. (Guirra, 2012)

Existem vários tipos de família, como as monoparentais, as famílias nucleares, as famílias de acolhimento, etc., que consoante as suas características vão moldar a maneira de ser e a forma de ver a vida de cada criança. Contudo, é importante que, apesar de todas as diferenças que separam as mais diversas famílias, estas sejam capazes de servir de exemplo para a construção da identidade de cada criança.

Para o sociólogo Talcott Parsons, a família nuclear desempenha duas grandes funções que passam pela socialização primária e pela estabilização da personalidade. O primeiro processo destina-se à transmissão de normas culturais da sociedade à(s) criança(s) presente no seio da família sendo que tem um papel fundamental na formação da personalidade dos indivíduos. Já o segundo processo diz respeito ao papel

da família no que concerne ao apoio emocional e afetivo de cada um dos seus membros. (Parsons e Bales, 1956).

As famílias monoparentais são um crescendo e estão situadas, maioritariamente, na camada mais pobre da sociedade contemporânea. Estas aparecem devido a vários motivos, como a separação do casal ou a morte de um dos membros do casal. Estas características fazem com que este tipo de famílias se diferencie das famílias nucleares e pode ter, ou não, consequências na vida das crianças da família. (Giddens, 2010)

Devido à intensa evolução do conceito de família é hoje impossível afirmar que a «norma» passa pela família nuclear ou tradicional. Isto deve-se ao facto das relações sociais entre as pessoas e em especial entre os casais terem sofrido grandes transformações e grandes mudanças sociais no que respeita ao casamento e à forma de constituir família. Pode, atualmente, dizer-se que «homens e mulheres podem permanecer sós se assim o quiserem, sem terem de enfrentar a desaprovação social associada no passado a ser-se um homem solteiro ou sobretudo, uma solteirona. Os casais que vivem juntos em coabitação já não são socialmente rejeitados pelos seus amigos casados mais «respeitáveis». Os casais homossexuais podem construir um lar em conjunto e educar crianças sem terem de lidar com o mesmo grau de hostilidade que teriam de enfrentar no passado». (Giddens, 2010)

Estas características transformaram as ideologias em torno da família, contudo, em famílias com filhos, pode dizer-se que as escolhas feitas pelos progenitores vão sempre influenciar, positiva ou negativamente, o futuro das suas crianças e formação da sua própria personalidade, de interagir com os outros e de reagir a determinadas situações do quotidiano.

2.3.2. Escola

Foi a partir do século XVII, que a escola começou a ser pensada como uma instituição de apoio às famílias com crianças a cargo, sendo que a sua função passava por complementar a educação transmitida pelos seus membros. (Giddens, 2010)

Esta é, ainda, responsável, não só por transmitir conhecimentos cognitivos que sejam úteis na vida dos(as) alunos(as), mas também por facultar conhecimentos de uma «cultura do outro», pois é necessário que as crianças e os jovens sintam a necessidade de compreender as diferenças e as singularidades que distinguem cada indivíduo, bem como encarregar-se de proporcionar aos(às) alunos(as) uma capacidade de responsabilização pessoal e comunitária, compreendendo e respeitando as diversas culturas. (Mendes, s.d.)

No que à escola pública diz respeito, estas características que lhe devem ser inerentes, tornam-se ainda mais importantes visto que é uma escola que, por definição, acolhe todas as crianças e jovens. Sarmiento (2006) afirma que é na escola que a criança tem o seu primeiro espaço de socialização pública. Contudo, Canário e Cabrito

(2005) complementam esta ideia realçando a importância da experiência escolar como sendo um fator de aprendizagem para a cidadania.

É, ainda, importante salientar que a escola não substitui, nem torna menos importante, a educação não-formal e não-escolar, sendo que não só a escola mas também as redes sociais, o meio social, os grupos sociais, os meios de comunicação, entre outros, também contribuem para a construção social do indivíduo.

Em suma, a escola pode ser definida como uma instituição social constituída por múltiplos atores sociais (alunos(as), docentes, funcionários(as), diretores, pais, encarregados de educação, etc.) que formam uma comunidade educativa e onde é criado um espaço de socialização e de aprendizagem. É, por isso, considerada uma instituição, social, de extrema importância para a vida de todos os indivíduos. Isto porque a infância e a juventude são consideradas como fases fundamentais na vida de qualquer um, desenvolvendo a família e a escola um papel fundamental e essencial.

2.2.3. A relação entre a escola e a família - um trabalho conjunto

É costume afirmar-se que os pais/encarregados(as) de educação têm a responsabilidade face à educação das crianças. Porém, na sociedade contemporânea cada vez mais o papel da família tem vindo a sofrer diversas alterações, o que conduziu a grandes mudanças nas estruturas e formas de funcionamento das relações na comunidade educativa e da relação desta com o(a) aluno(a) e a sua família.

A escola vê-se agora como uma forma de preencher o espaço em branco deixado pela família. Cada vez mais existe uma demissão, por parte das famílias, no que respeita à transmissão de saberes e de valores, não só devido ao escasso tempo que os pais dedicam aos(às) seus filhos(as), mas também por outros motivos, como o cansaço ao chegar a casa, as tarefas domésticas, a falta de bem-estar e de tempo para descansar, entre outras razões que têm implicância na vida das crianças e jovens (Mendes, s.d.:5).

É importante que a escola e a família estejam em constante comunicação. Os pais/encarregados(as) de educação devem participar ativamente nas decisões das escolas e contribuir para a educação que é administrada aos(às) seus filhos(as), bem como, as instituições de ensino devem estar sempre abertas a ouvir as opiniões dos pais/encarregados(as) de educação.

Os pais ou encarregados de educação e a escola necessitam de reconhecer que é essencial partilhar a aprendizagem dos(as) alunos(as) sendo necessário que a escola tenha conhecimento acerca do ambiente familiar de cada criança e que os pais/encarregados de educação tenham conhecimento acerca do percurso escolar das suas crianças. (Mendes, s.d.)

Tanto o ambiente familiar condiciona a socialização e aprendizagem das crianças no meio escolar, como a escola influencia as relações familiares. A escola depara-se, hoje com um problema que dantes não existia, pois “a família transfere, deposita e exige

da escola maiores obrigações na função de educar e a escola nem sempre está apta para atender, pois passa por um processo de transformação e adaptação a um novo tempo: alunos diferentes na origem social, nos valores, na expectativa de futuro, na escolaridade dos pais, na maneira de se relacionar com o mundo à sua volta” (Koebler, 2005:33)

2.4. Comportamentos das crianças em meio escolar

Muitas vezes deparamo-nos com pais a queixarem-se dos comportamentos dos(as) filhos(as). Professores a queixarem-se do comportamento dos(as) seus alunos(as). A comunidade em geral a comentarem os vários comportamentos das crianças pelas quais passam ou convivem. Na própria comunicação social podemos observar diversas notícias acerca de alunos(as) que agridem professores(as), violência entre alunos(as), notícias de negligência parental, entre muitos outros que fazem parte do dia-a-dia dos nossos noticiários.

Mas, a grande questão é: A que se devem os comportamentos que as crianças demonstram no seu dia-a-dia? E no meio escolar?

Há quem culpe os pais, há quem culpe os(as) professores(as), há quem não consiga arranjar culpados(as). Assim, torna-se pertinente aqui discutir as causas e as consequências que influenciam a vida dos(as) mais novos(as) e por consequência os seus comportamentos perante determinadas situações.

A hiperatividade, por exemplo, é um problema que muitos(as) professores(as) identificam nos(as) seus alunos(as), bem como o desafio à ordem, a oposição e comportamentos antissociais. Este tipo de comportamentos são considerados como externalizantes, contrastando com os comportamentos internalizantes (como o medo, a ansiedade, o retraimento, etc.). (Ferreira e Marturano, 2002)

Os comportamentos das crianças e dos(as) jovens têm consequências, positivas ou negativas, não só para eles(as) próprios(as) como também para os(as) que os(as) rodeiam e até mesmo para a sociedade em geral. Quando os comportamentos são desadequados, no meio escolar, estes estão sujeitos não só a nível social, através da rejeição por parte dos colegas, dos conflitos com os seus membros familiares e com os professores mas também a nível pessoal, pois essas atitudes desadequadas podem levar os(as) alunos(as) ao fracasso escolar, a dificuldades de aprendizagem e a manter comportamentos socialmente desviantes. (Ferreira e Marturano, 2002)

Podemos ainda afirmar que os comportamentos considerados externalizantes, quando associados a comportamentos antissociais, normalmente desenvolvem-se em contextos sociais adversos à boa integração e formação da criança. Grande parte dos comportamentos inadequados devem-se a um ambiente familiar violento, com modelos de adultos agressivos e conflituosos, onde existe falta de carinho e afeto (Ferreira e Marturano, 2002)

Contudo, apesar de várias pesquisas afirmarem que crianças e jovens quando estão inseridos em contextos marcados por práticas antissociais são influenciados pelos seus pares e pelas relações que estabelecem com outras crianças ou jovens, o que leva, maioritariamente, os mesmos para estes grupos, deve-se ao meio familiar em que estão inseridos e às práticas educativas a que estes estão habituados, constantemente baseadas na coercividade e na punição, contribuindo para o desenvolvimento de sentimentos e atitudes agressivas e que levam ao fracasso escolar e também a que estas crianças e jovens se juntem com companheiros com características «antissociais» comuns. (Collins, Maccoby, Steinberg, Hetherington & Bornstein, 2000).

Pelo contrário, as crianças que vivem num ambiente social agradável, com estabilidade familiar e que demonstram manter comportamentos adequados, normalmente estão associadas a famílias em que existe uma organização e uma preocupação com o quotidiano das crianças e em auxilia-las no que for necessário quer no que respeita aos estudos quer relativamente a questões sociais que perturbem a criança. (Ferreira e Marturano, 2002)

Existem outros motivos que contribuem para o bom ou mau desenvolvimento da criança e do(a) jovem, como a desvantagem socioeconómica associada à vizinhança de risco, instabilidade familiar e depressão parental que, conseqüentemente, influenciam as práticas educativas. (*Idem*)

É, portanto, importante que a relação entre os profissionais do meio escolar com as crianças e jovens não fique apenas circunscrita a questões do foro escolar. Como é recomendado pelo Conduct Problems Prevention Research Group (2000), existe uma grande necessidade de implementar modelos de intervenção preventivos que incluam, nas suas ações e projetos, o sistema familiar e, ainda, que os mecanismos de proteção e vulnerabilidade escolares estejam adequados às condições de vida e desenvolvimento dos(as) diferentes alunos(as). (Ferreira e Marturano, 2002)

2.5. Importância dos professores no ensino

«Se o ser humano necessita do cordão umbilical para sobreviver na barriga da sua mãe, a criança/adolescente necessita da ESCOLA e do PROFESSOR para sobreviver em condições decentes no mundo de hoje»

Luísa Fernandes, 2008

A escola constitui-se como uma instituição onde ocorre a educação formal, numa determinada sociedade, sendo que diversos aspetos estruturais têm vindo a questionar o seu funcionamento. Devido às diversas e profundas transformações sociais a sociedade alterou-se, bem como a estrutura familiar e a escola, que ao assumiu um papel educativo, «além de transmitir a herança cultural, vê-se compelida a desenvolver competências, aguçar sensibilidades, desenvolver inteligências, cidadania, socialização, (...), compreender o ser humano nos seus diversos aspetos; como ser cognitivo, biológico, emocional e também espiritual» (Koehler, 2005:32)

Segundo Nias (2001) os(as) professores(as) têm sentimentos e comportamentos, sendo que ensinar envolve características emocionais, ou seja, os sentimentos positivos e/ou negativos de um(a) professor(a) interferem na eficácia pedagógica e na forma como esta se desenvolve.

Uma criança, ao iniciar a sua vida escolar, estabelece uma relação de proximidade com o(a) professor(a) de primeiro ciclo, sendo que esta é considerada como uma pessoa pertencente à sua família, atendendo ao tempo que passam juntas. Já no segundo ciclo, a criança começa a ganhar alguma autonomia e vai ter de se relacionar não apenas com um(a) professor(a) mas sim com vários consoante as unidades curriculares, sendo que as diferenças de relacionamento vão, em grande medida, influenciar o seu percurso escolar e a sua vida pessoal. (Fernandes, 2015)

A importância do papel desempenhado pelos(as) professores(as) nunca foi posta em causa, contudo existiram sempre vários problemas associados a esta profissão.

Nos anos 70, o ensino era pautado pela racionalização do ensino, através de uma pedagogia com objetivos, planificada e controlada. Nos anos 80, existiram grandes reformas educativas centradas na importância da construção do currículo, modificando a estrutura dos sistemas escolares. Nos anos 90, a atenção foi posta na organização escolar, mais especificamente no que respeita ao seu funcionamento, gestão e administração. (Fernandes, 2015)

Em todos estes anos, os(as) professores(as) não foram muito tidos em conta, apesar de ser um profissão respeitada por todos(as) os(as) cidadãos, pois as preocupações centravam-se mais na estrutura de ensino do que propriamente nos atores sociais que a constituem. Porém, é certo que quando falamos em aprendizagem torna-se inevitável falar em professores(as).

Com o avançar dos anos e com todas as alterações ao nível da escola, pode dizer-se que existem duas realidades com as quais a escola teve de lidar. Primeiramente, a questão da diversidade que obrigou à redefinição de práticas de inclusão e de integração social dos(as) alunos(as), a novas formas de pedagogia pondo em causa um modelo escolar único. A segunda está relacionada com o desenvolvimento das novas tecnologias que fazem parte do dia-a-dia de qualquer indivíduo, nos dias de hoje, quer na sociedade quer nas escolas. (Fernandes, 2015)

Ao longo de todo o percurso da profissão de professor(a), é de destacar que estes sempre mantiveram um papel fundamental na promoção da aprendizagem, na inclusão dos(as) alunos(as) ao meio social inerente à escola e à sociedade em geral e no desenvolvimento pessoal e cognitivo das crianças e dos jovens. (Nóvoa, 2009)

Durante muitos anos, os principais responsáveis, apontados de forma a justificar os problemas escolares que ocorriam, eram os(as) alunos(as). A agressividade e a violência, são comportamentos que estão, gradualmente, mais presentes no meio escolar, passando pela falta de respeito perante os(as) professores(as) ou funcionários(as), o desafio à autoridade e às regras, as «lutas» e discórdias entre os(as) vários(as) alunos(as), entre outros aspetos que hoje se tornaram características inerentes ao espaço social da escola. (Oliveira et. al, 2015)

Existem, no entanto, estudos que demonstram que não são só os comportamentos dos(as) alunos(as) que influenciam o meio escolar mas também a impaciência dos(as) professores(as) face às dificuldades que se lhes opõem. A sobrecarga laboral, as práticas distantes da formação adquirida, as condições de trabalho, o comportamento dos alunos, entre outros aspetos, são fatores que influenciam a atuação dos(as) professores(as) e o modo como estes exercem a sua profissão mas também o seu dia-a-dia fora da escola e o seu estado pessoal. (Oliveira et. al, 2015)

Segundo Vygotsky, o papel da escola é o de transmitir ao(à) aluno(a) conhecimentos científicos e também produzir algo novo para o seu desenvolvimento, sendo que através desta instituição estes possam aprender conteúdos que sejam enriquecedores para as suas vidas e para o seu desenvolvimento cognitivo. Isto deve ser feito através do uso dos materiais pedagógicos, pelas atividades desenvolvidas em meio escolar, mas principalmente pelos professores. Assim, a interação e a relação que se mantém entre o(a) professor(a) e o(a) aluno(a) é fundamental para o desenvolvimento das crianças e dos jovens. (Vygotsky, 1998)

Para os(as) professores(as), um «bom professor(a)» está associado a práticas que passam pelo domínio dos conteúdos e que desenvolver formas inovadoras e explícitas de apresentar e transmitir aos seus alunos. Contudo os(as) alunos(as) identificam um «bom professor(a)» através da sua capacidade de afeto para com eles, da maneira como a matéria é adotada, da forma como este(a) se preocupa com o seu bem-estar mas também com a sua aprendizagem e ainda como sendo uma pessoa que acredita nas suas capacidades. (Oliveira et. al, 2015)

Já no que diz respeito às dificuldades que os(as) professores(as) enfrentam no desempenho das suas funções, estas podem dever-se à desvalorização por parte do Ministério (que poderá estar relacionada com fatores salariais), à própria estrutura de ensino, às condições de trabalho em que desenvolve a sua profissão (como os espaços físicos da escola e também os materiais disponíveis para lecionar, que influenciam a forma como o ensino se desenvolve). (Oliveira et. al, 2015)

Grande parte das queixas dos professores estão relacionadas com os comportamentos dos(as) alunos(as) em sala de aula, devido à falta de interesse, aos comportamentos e ao empenho escolar.

Podemos, por isto, questionar-nos se serão os(as) alunos(as) que estão desmotivados(as) e desinteressados(as) ou serão os(as) professores(as) que não conseguiram acompanhar a evolução e a transformação e não conseguem desenvolver estratégias para tornar as temáticas lecionadas mais interessantes para os(as) alunos(as).

A estimulação e a motivação são conceitos importantes e que estão presentes no quotidiano do meio escolar. A motivação funciona como um impulso interno que faz com o indivíduo sinta desejo em realizar alguma tarefa, ou seja, existe algum fator, intrínseco ao indivíduo, que o faz querer ou não realizar uma determinada ação. Com isto, podemos concluir que não é possível motivar ninguém se essa pessoa não o desejar e não vir qualquer benefício real para alcançar um determinado objetivo. Assim, a motivação de um(a) aluno(a) relativamente à aprendizagem, vai estar dependente da forma como este se mobilize e direcione a sua ação nesse sentido. (Oliveira et. al, 2005:231)

Já no que ao estímulo diz respeito, podemos dizer que este é externo ao indivíduo sendo que, também, o impulsiona de forma a agir de uma determinada maneira, estando dependente de um conjunto de fatores determinados, como a natureza económica, social, política e/ou moral do aluno. (Oliveira et. al, 2005)

Relativamente à escola, podemos considerar que o(a) professor(a) funciona como uma fonte de estímulos para os(as) alunos(as), sendo que este deve criar situações e mecanismos que incentivem os seus alunos a realizar as tarefas pretendidas. (Oliveira et. al, 2015)

A diferenciação destes dois conceitos, torna-se relevante quando afirmamos que o papel do(a) professor(a) é fundamental no desenvolvimento e conservação do interesse dos(as) alunos(as) pela escola. Assim, “ «os problemas de motivação estão no(a) aluno(a), no sentido de que ele(a) é o(a) portador(a) e maior prejudicado(a)», mas isto não significa que ele(a) seja o(a) único(a) responsável por essa condição e «não seria correto generalizar que a motivação ou os seus problemas são do(a) aluno(a)» ” (Oliveira et. al, 2015:232).

2.6. Mediação Escolar

“Felicidade não é a ausência de conflito, mas sim a habilidade em lidar com ele.”

S.A.

Torna-se importante fazer agora uma análise da principal estratégia à qual o IAC e as escolas tentam recorrer para resolver os mais diversos conflitos existentes no meio escolar. Dada a realidade vivida nos dias de hoje, nas escolas, estas vêem-se obrigadas a adotar estratégias que tentem colmatar as suas necessidades. Uma delas é, no entender do IAC, a necessidade de criar um espaço onde os conflitos possam ser mediados, em contexto escolar, em benefício de toda a comunidade escolar.

A mediação escolar e a sua crescente importância pode estar associada a dois fatores: por um lado, o desenvolvimento histórico da mesma e, por outro lado, as radicais alterações decorrentes nas sociedades a nível da sua organização, dos seus valores e ainda das condições que lhes estão subjacentes. (Silva, A. & Machado, C., 2009)

Assim, no que à trajetória histórica da mediação diz respeito, existem quatro momentos importantes que a caracterizam: 1) no início dos anos setenta surgiu como uma forma de «*justiça informal*» para aquelas com recursos económicos escassos; 2) em os meados da década de oitenta, através da «*autonomização relativa da mediação*», onde começou a ser associada a uma mediação penal, expandindo-se a domínios como o da família; 3) na década de noventa, mais importante para Portugal, foi quando houve um progresso da sua atividade a todos os níveis da sociedade; 4) marcada por uma «*hegemonia paradoxal*», que coloca a mediação no «*palco da regulação social*». (Silva, A. & Machado, C., 2009:3)

Em Portugal, a mediação socioeducativa surge na sequência da integração na Comunidade Europeia o que possibilitou o acesso a programas internacionais onde a mediação era valorizada e se procurava a capacidade de lidar com «novas dinâmicas» de intervenção em «velhos problemas», como por exemplo, o abandono e o insucesso escolares, a multiculturalidade presente nas escolas e nas sociedades, entre outros. (Tomás, 2010)

Existem assim vários programas onde a mediação é valorizada, nomeadamente o Programa Escolhas, o Programa para a Prevenção e Eliminação da Exploração do Trabalho Infantil (PETI) associado ao Programa PIEF (Programa Integrado e Educação e Formação). As instituições, com um papel mais ativo no que respeita ao desenvolvimento de projetos de mediação são, essencialmente, o Instituto de Apoio à Criança (IAC), a Associação Consensus e o Centro de Apoio ao Emigrante (CNAI) integrado no ACIDI (Alto Comissariado para o Diálogo Intercultural). (Silva, A. & Machado, C., 2009:6)

Apesar da existência de várias definições acerca da mediação, apresento a que se adequa mais aos objetivos do meu trabalho:

“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 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 interação social através do poder que atribui a todos os cidadãos.” (definição dada pela Alternative Dispute Resolution – ADR). (cit. in Tomás, 2010:28)

2.6.1. A Escola e a Mediação

A escola como instituição social é considerada uma das principais promotoras de desigualdades que levam à exclusão social de alguns alunos(as) e o palco principal onde se geram os mais variados conflitos entre os jovens que levam, cada vez mais ao abandono, ao insucesso e à violência escolar.

Para a Sociologia da educação, a exclusão escolar está associada a fatores como a delinquência, a pobreza, a desmotivação relativamente à educação, a supervisão dos pais/encarregados de educação, entre outros. Para alunos(as) com condições sociais conturbadas e o apoio dos adultos não existe, as escolas aparecem como instituições irrelevantes e com ideologias autoritárias ao invés de um local de aprendizagem, desenvolvimento e de oportunidades. (Giddens, 2010)

A maior parte dos conflitos presentes nesta instituição são de caráter interpessoal, ou seja, entre os(as) alunos(as), professores(as) e funcionários(as) que se podem transformar em situações de insucesso, de absentismo e de abandono escolar, de *bullying*, de violência escolar e, ainda, de indisciplina dentro e fora das salas de aula. Contudo, algumas destas situações podem não estar relacionadas com a interação que decorre do meio escolar, mas sim do próprio contexto familiar que, posteriormente, se reflete no meio escolar ou no meio social onde vivem. (Giddens, 2010)

Este aspeto vai ao encontro de um dos objetivos do meu trabalho, sendo que tenho a intenção de analisar até que ponto a escola reconhece o papel social que lhe é atribuído e de que forma esta encara a realidade social dos(as) seus alunos(as).

As mudanças constantes na sociedade fizeram com que a aprendizagem venha dos mais diversos cenários. A aprendizagem ocorre num encontro com amigos(as), através de seminários, nos museus, na Internet, nos meios de comunicação, entre muitos outros. Assim, «a aprendizagem no decurso da vida já pode ser vista no próprio âmbito das escolas, onde existe um número crescente de oportunidades para os alunos aprenderem fora do espaço físico da sala de aula» sendo que «as fronteiras entre as escolas e o mundo exterior estão a desaparecer» (Giddens, 2010:527)

A escola não deve, assim, estar separada do mundo exterior que a rodeia a ela e aos atores sociais que a constituem, sendo que, tal como em todos os espaços em que ocorrem interações sociais, o conflito está presente.

A mediação, é portanto, considerada a forma mais eficaz e assertiva de chegar ao consenso e de prevenir a existência de conflitos. Esta técnica pode ainda aproveitar a existência de conflitos para a criação de oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento das crianças e dos jovens de forma a contribuir para a formação pessoal e social de cada um no que respeita à resolução dos problemas do quotidiano.

Para Chrispino (2007) existem dois tipos de escola, a que assume a existência de conflitos e tenta combatê-los e a que nega essa existência levando ao aparecimento da violência escolar.

Não existe, porém, um método específico de trabalhar na mediação, pois cada escola é diferente, com valores e tipos de relacionamentos distintos entre os vários atores sociais, sendo que as metodologias aplicadas irão sempre depender dos contextos e circunstâncias presentes numa determinada escola. Contudo, existe uma metodologia comum para a mediação escolar, sendo que depois de “identificado o tipo de conflito que existe em cada escola, (...) a equipe disposta a implantar o programa de mediação de conflito escolar deverá responder a uma série de itens que definirão o tipo de programa que irão implantar” (Chrispino, 2007:25).

2.6.2. O conflito em meio escolar

Muitas vezes quando falamos em conflito associamos este conceito a algo negativo, desagradável e problemático normalmente relacionado com as decisões que cada um toma. “O conflito é uma situação perigosa que, de alguma maneira, nos porá à prova. Ao mesmo tempo, representa uma oportunidade de aprender algo novo sobre nós ou sobre as pessoas, uma oportunidade de evolução.” (González-Pérez & C. del Pozo, 2014:120)

Quando pensamos nos problemas existentes no meio escolar, à partida associamos o absentismo, a violência, a desmotivação e até mesmo a falta de respeito dos(as) alunos(as) pelos(as) professores(as). Apesar do contexto educativo ser, em si mesmo, conflituoso, esse conflito é necessário para que se desenvolva aprendizagem.

No meio escolar existem dois grandes grupos de conflitos, os interpessoais e os intrapessoais, sendo que os primeiros dizem respeito aos conflitos que decorrem das relações entre alunos(as), alunos(as) e professores(as), entre os(as) próprios(as) professores(as) ou até entre outros atores sociais presentes no meio escolar. Já os segundos estão relacionados com a pessoa em si ao ter de tomar decisões ou enfrentar alguma situação em que o indivíduo tenha de fazer uma escolha que por sua vez terá sempre consequências, sejam elas positivas ou negativas, estando por isso este tipo de conflitos muito associados a conflitos do foro pessoal. (González-Pérez & C. del Pozo, 2014)

Dando agora uma definição concreta do conceito de conflito, pode dizer-se que este pressupõe “ «situações em que duas ou mais pessoas (interpessoal), os valores ou os interesses de uma pessoa (intrapessoal) entram em oposição, porque os interesses, as necessidades, os desejos, etc., são incompatíveis. Os sentimentos desempenham aqui um papel fundamental, podendo resultar numa relação fortalecida ou deteriorada.»” (Gómez, 2001:4, cit. in González-Pérez & C. del Pozo, 2014:123)

Se o conflito for entendido como algo natural e de onde se podem tirar vários benefícios, chega-se à conclusão que este não é necessariamente um problema a combater sendo imprescindível aprender a lidar com ele.

2.6.3. O(a) professor(a) como mediador(a)

No que respeita ao combate da violência em meio escolar, o(a) professor(a) é um dos atores sociais que devem intervir. Contudo, este torna-se um elo fundamental no que respeita a este tema, sendo que “em primeiro lugar, os professores devem (re)conhecer historicamente o fenómeno enquanto parte das profundas mudanças na sociedade e nas relações sociais que se refletem na própria escola; portanto, o professor precisa ver-se enquanto uma pessoa muito importante, o protagonista fundamental nas relações da Escola, sujeito capaz de transformar” (Abramovay, 2005:36).

O(a) professor(a), nem que ele não queira, está completamente relacionado, e intencionalmente ou não, interfere na realidade das crianças e adolescentes e nas suas representações da realidade. O(a) aluno(a) que, antigamente, obedecia a tudo o que lhe era pedido sem questionar, que se submetia à autoridade do adulto e que o respeitava acima de todos, está a desaparecer. Bem como as famílias que não questionavam o ensino-aprendizagem da escola. Os problemas que antigamente estavam presentes nas escolas (falar sem permissão, comer pastilha na aula, fazer barulho, correr nos corredores, desrespeitar as normas no que respeita à forma de vestir, etc.) hoje mudaram completamente de figura. (Chispino, 2002).

Todos os problemas e estas mudanças associados à escola vieram dar ainda mais destaque ao papel do(a) professor(a) não só no meio escolar mas também como uma pessoa capaz de influenciar a vida pessoal dos seus alunos. Contudo, o professor(a) também é afetado negativamente pelas vivências que ocorrem dentro da escola, sendo que, cada vez mais, os(as) professores(as) queixam-se de alterações na sua autoestima, na sua identidade e imagem social associada a uma das profissões mais complicadas nos dias de hoje. (Chispino, 2002)

Hoje, o que é exigido à profissão de professor(a) vai muito além do que era exigido antigamente, pois a ideia de «uma escola para todos» veio substituir muitos mecanismos que antes eram eficazes no ensino e que hoje deixaram de ser, sendo que os professores(as) tiveram de se adaptar e de, muitas vezes, alterar as suas crenças e ideologias, para que pudessem exercer as suas funções de forma adequada. Contudo,

o problema está quando estes não conseguem acompanhar esta evolução e não se conseguem adaptar a uma escola diferente. A «escola para todos» exige que o professor(a) seja capaz de compreender que as suas atividades devem servir a socialização e a humanização das crianças e dos jovens em desenvolvimento.

Na sala de aula, para além de ensinar e transmitir conhecimentos, o(a) professor(a), intencionalmente ou não, demonstra a sua personalidade, sendo que a forma de falar, o seu tom de voz, os seus gestos, o modo como lida com os(as) alunos(as), os seus comentários face a determinadas situações, a sua forma de ver o mundo vão ter grande influência na sua relação com os(as) alunos(as), tornando-se por isso não apenas num professor mas sim num educador. (Koehler, 2005:37)

O ambiente vivido no meio familiar, nomeadamente, conflitos entre os seus membros, violência doméstica, alcoolismo ou toxicodependências, fatores socioeconómicos, desemprego, famílias monoparentais, desestruturação familiar, separações, constituem-se como fatores extremamente relacionados com o insucesso escolar e manifestações de comportamentos antissociais na escola. Com tudo isto, o papel do(a) professor(a) torna-se fundamental na vida da criança ou jovem, sendo que ele é um outro modelo que, além da família, influencia as suas relações e os seus comportamentos. Com isto, pode afirmar-se que “os modelos violentos que porventura a criança/o adolescente aprendem na sua própria família, vizinhança, media ou com os amigos que convivem podem ser (re)significados na Escola enquanto um espaço de aprendizagem de com(vivencia) e ao mesmo tempo de proteção” (Koehler, 2005:38)

Contudo, para o(a) professor(a) nem sempre é fácil ter a disposição necessária para se envolver nos conflitos dos seus alunos, uma vez que o(a) professor(a) não lida apenas com um(a) aluno(a) mas sim com vários(as) ao mesmo tempo, o que dificulta a sua atividade. Assim, o(a) aluno(a), quando não encontra apoio em casa, procura ajuda externamente, alguém que seja capaz de o ouvir e “se o professor tiver certas capacidades emocionais, poderá “metabolizá-las”, devolvendo-as de maneira menos angustiante e, portanto, mais assimiláveis para o seu aluno. Pode fazer uso das palavras ou não; o que importa é como recebe a angústia e a amortece.” (Fernandes, 2008:71)

Como já vimos, existem vários problemas identificados pelos(as) professores(as) em relação aos alunos, sendo que a indisciplina é o principal fator de mal-estar entre os professores. Quando as crianças e os jovens não têm em casa a figura de autoridade, que é essencial para o seu crescimento e desenvolvimento, e o único meio com quem têm mais contacto é o telemóvel ou a televisão, os pais «não querem assumir qualquer autoridade», preferindo que o pouco tempo que passam com os(as) filhos(as) «seja alegre» e sem conflitos, empurrando o papel de disciplinador quase exclusivamente para os(as) professores(as). No entanto, e quando os(as) professores(as) tentam exercer esse papel disciplinador, “ «são os próprios pais e mães, que não exerceram essa autoridade sobre os filhos, que tentam exercê-la sobre os professores, confrontando-os. O abandono da sua responsabilidade retira aos pais a possibilidade

de protestar e exigir depois. Quem não começa por tentar defender a harmonia no seu ambiente, não tem razão para depois se ir queixar» ” (Fernandes, 2008:80)

A violência nas escolas atingiu proporções tão elevadas na Europa que, em França, em 1988, foi criado o European Observatory of Violence in Schools, financiado pela Comissão Europeia, que se dedica à prevenção e ao combate da violência em meio escolar. Para tal foi ainda criada a Carta Europeia para uma Escola Democrática sem Violência. Em 2005, foi criado, em Portugal, o Observatório de Segurança Escolar, cujo objetivo passa por elaborar relatórios estatísticos acerca dos acontecimentos que ocorrem nas escolas para que possa ser elaborado, posteriormente, um plano de prevenção e de combate à violência. Foi também criada uma linha de apoio telefónica, em 2006, denominada de Linha SOS Professor, para que o(a) professor(a) sinta que tem algum apoio ao exercer as suas funções possibilitando-o de telefonar para relatar episódios de indisciplina ou de violência, sendo que as queixas mais frequentes são relativas a atos dentro da sala de aula. Por fim, foi também criado o Programa Escola Segura presente em todas as escolas do país. (Fernandes, 2015)

As zonas mais afetadas, em Portugal por estes problemas são as zonas metropolitanas de Lisboa e do Porto.

Assim, é exigido cada vez mais dos(as) professores(as), e

“quando o professor só utiliza estratégias punitivas para lidar com a indisciplina dos alunos, pode estar a funcionar como modelo agressivo e, para além deste aspeto, pode ser necessário aumentar a frequência e a intensidade destas estratégias para continuarem a ter efeito sobre o comportamento dos alunos. Daí que, para a gestão a indisciplina dos alunos, os professores necessitem de desenvolver competências de relacionamento interpessoal do foro assertivo, bem como o trabalho em equipa com os seus colegas, definindo regras claras de disciplina na escola e consensos quanto a formas de atuação, devendo também procurar a colaboração dos encarregados de educação e dos próprios alunos. Como exemplo, os professores podem enfatizar os aspetos positivos do comportamento e do trabalho dos alunos, estabelecendo com eles contratos, sendo tolerantes, flexíveis, coerentes e seguras na relação estabelecida com os mesmos, dentro e fora da sala de aula.” (Fernandes, 2008:82)

Segundo Carita & Fernandes (1997), não são só os(as) professores(as) que identificam aspetos negativos nos(as) alunos(as) mas também os(as) alunos(as) identificam aspetos com os quais não se identificam em certos(as) professores(as), influenciado, assim, o processo de ensino-aprendizagem.

O(a) professor(a) precisa de conseguir ser encarado(a), pelo(a) aluno(a), como um apoio e uma pessoa amiga e não como apenas «mais um», sendo que aquele(a) não se pode centrar apenas em transmitir conhecimentos e conteúdos letivos que estão programados mas também em transmitir valores como a responsabilidade e a solidariedade. (Fernandes, 2015)

Assim, e para terminar esta parte importante deste relatório, é importante ressaltar que não existem receitas universais que sejam capazes de garantir um ensino

sem conflitos, sendo que isso torna-se impossível devido ao facto de sermos todos diferentes, com características diferentes, com crenças e ideologias diferentes que muitas vezes chocam entre si. Isto acontece nos adultos, nas crianças e jovens e entre estas e os adultos, ou seja, em todos os atores sociais constituintes das sociedades. Os(as) professores(as) devem, assim, estar atentos(as) ao que os(as) rodeia dentro e fora da sala aula, olhar para os seus próprios comportamentos, e analisar de que forma estes influenciam ou não as atitudes que os(as) alunos(as) têm para com eles.

2.6.4. Mediação de conflitos em contexto escolar

A mediação de conflitos em contexto escolar aparece como uma estratégia educativo-pedagógica com a capacidade de proporcionar aos(às) jovens a aquisição de competências que reforcem a importância do convívio e a cooperação em âmbito de sala de aula e na escola, promovendo a integração dos(as) mesmos(as) na escola. Esta pode ainda ser reconhecida como uma forma de (re)criação de laços interpessoais, de forma formal ou informal, de resolução e transformação de conflitos pelos indivíduos, consistindo num processo de comunicação, cooperação e reencontro pessoal de cada criança ou jovem. (Costa, Almeida & Melo, 2009)

Pode considerar-se, assim, a mediação escolar como um processo de gestão de conflitos, no qual o(a) mediador(a), através de técnicas de escuta, comunicação e negociação, ajuda a solucionar os conflitos de forma a chegar a um acordo entre as partes envolvidas. (Silva, A. & Machado, C., 2009)

A mediação escolar deve ser implementada, também, como uma metodologia pedagógica válida para todos os atores sociais intervenientes, ou seja, não são só os(as) alunos(as) que devem beneficiar das vantagens da mediação, mas também os(as) docentes, diretores(as), pais, auxiliares de ação educativa, etc.. Contudo, são as crianças e os jovens alunos(as) os(as) principais beneficiários(as) desta intervenção. Isto pode estar relacionado com os objetivos dos programas e das instituições no que respeita ao combate ao insucesso e ao abandono escolar, visto que as políticas socioeducativas têm vindo a centrar-se em grande medida nestas problemáticas. (Silva, A. & Machado, C., 2009)

Como uma forma de “conciliarem os(as) jovens alunos(as) com a escola», os(as) mediadores(as) parecem ser atores essenciais nos contextos escolares. No domínio da sua intervenção recorrem, não só a diferentes tipos de mediação, como a diferentes tipos de intervenção que evidenciam, precisamente, a representação da mediação não apenas enquanto técnica específica e alternativa de resolução de conflitos, mas enquanto estratégia comunicacional de gestão social” (Silva, A. & Machado, C., 2009:9)

De uma maneira geral, segundo Lima (2006) “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”.

A «prevenção» é, portanto, um instrumento privilegiado pela Mediação Escolar, no qual é esperado que a um nível primário seja evitada a ocorrência de problemas, num nível secundário seja possível acompanhar e/ou remediar os problemas, e, por fim, a um nível terciário se possa desenvolver um trabalho de regeneração das sequelas produzidas por esses problemas. (IAC, 2014)

Em suma, através da mediação escolar é defendido o princípio da escola inclusiva, em que a escola é para todos e na qual a comunidade escolar é considerada como um todo, onde todos têm o direito de participar e devem ser respeitados independentemente de quaisquer outros fatores. (IAC, 2014)

Como já vimos, os Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família fazem parte da estratégia de muitas escolas no combate a vários problemas de âmbito escolar, sendo que um deles são as estratégias levadas a cabo por esta entidade no que respeita à mediação escolar sobretudo relacionada com a mediação de conflitos. Esta entidade é fundamental e essencial para a escola, estando o seu trabalho voltado para questões de prevenção de situações problemáticas e ainda para as questões sociais que ocorrem no meio escolar.

3. OPÇÕES METODOLÓGICAS

Após uma análise dos meus objetivos de investigação, as metodologias que me parece que mais se adequam são, sobretudo, de carácter qualitativo. Ao adotar este método de pesquisa estou a privilegiar uma compreensão e uma interpretação mais pormenorizada e aprofundada acerca dos significados e especificidades de um determinado fenómeno ou problemática. Torna-se, portanto, necessário perceber qual o significado que os(as) alunos(as) dão aos GAAF's, bem como a interpretação dos(as) professores(as) relativamente ao trabalho desempenhado por este gabinete e ainda acerca das suas perceções no que respeita aos(às) alunos(as), ao seu dia-a-dia e ao quotidiano escolar.

A metodologia qualitativa baseia-se num modelo circular. Segundo Flick, a circularidade “obriga o investigador a uma reflexão permanente sobre o processo de investigação, no seu conjunto, e sobre a interligação de cada um dos seus passos com os outros”, sendo que, “na investigação qualitativa, as várias partes do processo de investigação são interdependentes” (Flick, 2005: 41-44)

Inicialmente, existiu um trabalho de pesquisa empírica que me permitiu conhecer as temáticas já desenvolvidas no âmbito da Mediação Escolar, mais especificamente, no que respeita ao trabalho desenvolvido pelo GAAF.

Posteriormente irei apresentar uma análise da dinâmica do GAAF e da importância do mesmo para os(as) alunos(as) e professores(as), através de várias metodologias qualitativas, nomeadamente: investigação-ação, observação participante, e, ainda, entrevistas aos(às) docentes das escolas nas quais decorreu o estágio.

Quanto à metodologia de investigação-ação, o investigador é também um ator, sendo que se envolve com o grupo que pretende analisar aplicando os conhecimentos dos quais é detentor. Na perspetiva de Coutinho (2009:360) “a Investigação-Ação pode ser descrita como uma família de metodologias de investigação que incluem simultaneamente ação (ou mudança) e investigação (ou compreensão), com base em um processo cíclico ou em espiral, que alterna entre ação e reflexão crítica, e em que nos ciclos posteriores são aperfeiçoados os métodos, os dados e a interpretação feita à luz da experiência (conhecimento) obtida no ciclo anterior”.

No âmbito do meu trabalho, esta metodologia faz todo o sentido visto que, no campo educacional, é importante estimular a tomada de decisões dos atores sociais e consciencializá-los para determinadas situações do qual existe uma construção de conhecimentos através da reflexão dos acontecimentos e dos seus significados. (Castro, s.d.:3).

Esta metodologia resume, praticamente, todo o trabalho que realizei durante o estágio, visto que consegui aplicar os meus conhecimentos para a resolução de determinadas situações e adaptar e mobilizar outros que conduzissem à mudança de perspetivas, quer por parte dos(as) alunos(as) quer por parte dos(as) professores(as), face às mais variadas circunstâncias.

No que respeita à observação participante pode dizer-se que esta é uma metodologia na qual o investigador participa nas atividades que o grupo está a realizar. Só assim será possível observar todas as atitudes espontâneas, quotidianas e rotineiras dos intervenientes presentes no campo de análise. Na observação participante, o investigador tem de participar, agir e pensar como o «outro» de forma a perceber o seu quotidiano e as suas ideologias. (Flick, 2005:145).

Apesar de estar a lidar com crianças e jovens, em que se criam sentimentos de amizade muito rapidamente, tentei sempre manter um distanciamento entre mim e os mesmos para que não houvesse uma influência na minha observação. Só através deste método consegui perceber de que forma os(as) alunos(as) interagem uns(umas) com os(as) outros(as) e como é que estes(as) encaram alguns problemas, sendo que eu assumi reflexivamente que fazia parte da resolução dos mesmos.

Outro método que utilizei foi a entrevista semi-diretiva aplicada aos professores das escolas onde estive presente. De acordo com Ghiglione e Matalon (1992), na entrevista semi-diretiva, o entrevistador leva consigo um guião de entrevista que é composto por um conjunto de questões, sendo que não existe uma ordem específica dos temas abordados de forma a incentivar a espontaneidade do entrevistado.

Esta metodologia prendeu-se com a minha intenção de averiguar a forma como os(as) professores(as) encaram o Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família, até que ponto estes conhecem o trabalho desenvolvido por este serviço que está presente na escola e ainda, de que forma estes consideram que o gabinete contribui, ou não, para o bom funcionamento da comunidade escolar e para o sucesso dos(as) seus alunos(as). Esta minha intenção prende-se, ainda, com o facto de, num dos dias de estágio, dois professores virem ter comigo e com a minha colega e perguntarem o que era o GAAP e o que é que nós estávamos a fazer nas escolas. Deste modo achei interessante averiguar, também, até que ponto os(as) professores(as) estimulam os(as) seus alunos(as) a irem ao gabinete e se interessam pela resolução dos problemas sociais dos(as) seus alunos(as). Por fim, achei pertinente questionar os(as) professores(as) acerca do dia-a-dia das escolas, das suas relações com os(as) alunos(as), como encaram a vida dos(as) mesmos(as) e ainda a sua opinião relativa aos(às) seus amigos(as) e às suas famílias.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

Nesta secção serão abordadas todas as considerações relativas ao trabalho que desenvolvi ao longo do estágio bem como os resultados obtidos que resultaram das metodologias de trabalho aplicadas.

Estarão também enunciadas todas as atividades que realizei ao longo deste estágio sendo que podemos encontrar algumas fotografias das mesmas em anexo.

Neste capítulo encontram-se ainda algumas reflexões sobre o meu trabalho tanto a nível profissional como a nível académico.

4.1. A observação e o trabalho desenvolvido no GAAF

O meu estágio decorreu no âmbito do Projeto de Mediação Escolar, levado a cabo pelo Instituto de Apoio à Criança (IAC), a decorrer no Agrupamento de Escolas de Coimbra Oeste, coordenado pela Escola Dom Duarte, mais especificamente na Escola EB2/3 Inês de Castro e na Escola EB2/3 de Taveiro, entre os meses de Novembro de 2016 e Janeiro de 2017. Este projeto envolve, por um lado, a sensibilização, o diagnóstico, o encaminhamento e o acompanhamento de crianças, adolescentes e jovens, com percursos sociais e psicopedagógicos de risco e, por outro lado, a sensibilização, o acompanhamento e a formação de docentes e assistentes operacionais da respetiva população do Agrupamento.

Numa fase inicial, estive nas instalações do Instituto de Apoio à Criança em Coimbra. Assim, durante as duas primeiras semanas do mês de Outubro, foram-me facultados vários documentos para me informar acerca do IAC e do seu trabalho, sendo que analisei todos os projetos desenvolvidos, todas as atividades e toda a história sobre o Instituto a nível nacional e também sobre o Núcleo Regional de Coimbra. Achei esta parte muito importante para o meu estágio, pois este trabalho de pesquisa e de análise de documentação possibilitou-me uma preparação prévia sobre a realidade que ia viver nas escolas. Neste primeiro momento trabalhei com os(as) técnicos(as) das áreas de serviço social, psicologia, entre outros, que me orientaram na minha inserção nos Gabinetes de Apoio à Criança e à Família.

Em Novembro de 2016, comecei o estágio no GAAF da Escola de Taveiro onde partilhei a experiência e o trabalho com mais duas colegas espanholas que vieram para a Universidade de Coimbra no âmbito do programa de intercâmbio Erasmus. O meu supervisor, Dr. Pedro Rodrigues, bem como outros técnicos do IAC, concordaram que deveríamos ficar as três durante uma semana nesta escola como uma forma de inserção nos serviços.

Após essa semana eu e uma das colegas espanholas fomos colocadas apenas na Escola Inês de Castro. Contudo, com o desenvolvimento do trabalho no terreno, tivemos que repartir as atividades pelas escolas Inês de Castro e de Taveiro. Para além

destas duas escolas tivemos ainda de animar a hora de almoço da Escola EB1 Almas de Freire todas as terças-feiras.

Inicialmente tivemos uma reunião com os elementos da escola responsáveis pelos GAAF's para que estes nos dessem as informações que achassem necessárias para a nossa estadia na escola.

4.1.1. Escola EB2/3 Taveiro

A escola EB 2/3 Taveiro, está situada na Freguesia de Taveiro, pertencente ao concelho de Coimbra. Taveiro é a sede das freguesias de Ameal, Arzila e Taveiro. Esta freguesia era considerada com uma aldeia rural, contudo, devido à sua intensa industrialização esta foi elevada a vila a 9 de Novembro de 2004, situada a 10km de Coimbra. As principais atividades económicas que ocorrem em Taveiro são compostas pelo mercado abastecedor de produtos agrícolas, o centro de distribuição dos CTT e ainda o Retail Park Mondego. (Decreto nº 215/IX, 2004)

Grande parte dos(as) professores(as) que trabalham na escola vivem em Coimbra, deslocando-se todos os dias para lá para dar aulas. Esta escola conta com um total de 193 alunos(as), 34 professores(as) e 10 assistentes operacionais.

Durante a minha estadia nesta escola consegui observar que os(as) alunos(as) que frequentam o GAAF são alunos(as) problemáticos(as) que já estavam habituados(as) a ir ao Gabinete no ano anterior. Esta escola conta com o apoio do GAAF desde o ano letivo de 2011-2012 e quando cheguei ao GAAF já havia um conhecimento e uma opinião formada relativamente ao mesmo. Inicialmente, apesar dos(as) alunos(as) irem ao GAAF, não foi fácil eles(as) falarem connosco acerca dos assuntos importantes das suas vidas. Nesta escola, foi-nos facultada uma pasta com todos(as) os(as) alunos(as) da escola, sendo que estavam sinalizados(as) os(as) alunos(as) mais problemáticos(as). Contudo, muitos(as) deles(as) não tiveram tempo para falar acerca dos seus problemas por ter sido um curto período de tempo e por não se sentirem confortáveis para o fazer. Apesar disso, ainda consegui manter uma ligação com alguns alunos(as), tendo estes(as) solicitado a minha ajuda.

A primeira aluna a falar comigo foi a «Carolina»¹ do sétimo ano que me relatou que no ano anterior tinha recorrido ao GAAF porque sofria de Bullying, afirmando que vários colegas a agrediam e gozavam com ela.

Um dos casos mais graves que tive no gabinete foi de um menino do quinto ano, o «Dinis», que tirava más notas, não tinha interesse pela escola nem vontade em aprender. Desde o final do primeiro período que ele estava de castigo, em casa, por causa das suas notas. Este menino conversou bastante comigo, sendo que me disse que os pais agora só ligavam à irmã e que se esqueciam um pouco dele. Disse-me ainda que os pais não o ajudavam a fazer os trabalhos de casa e que levavam muitas

¹ Todos os nomes utilizados neste relatório são pseudónimos, para manter a confidencialidade dos alunos(as) contactados(as).

vezes os amigos lá a casa durante a noite e até muito tarde. Durante as aulas, os(as) professores(as) chateavam-se muito com ele porque ou estava a conversar ou estava desatento e a fazer desenhos. Ele sentia-se cada vez mais desmotivado em estudar e as suas notas continuavam a ser más. Este menino ia todos os dias, em todos os intervalos, ao GAAF. Dizia que se sentia ali bem e que ao menos nenhum dos outros meninos o chateava. Um dia, eu estava sozinha no GAAF até que toca para o intervalo e o «Dinis» não aparece. Perguntei, aos seus colegas de turma, por ele sendo que estes me disseram que este tinha faltado às aulas. Volta a tocar a campainha na escola e todos foram para as aulas. Mais ou menos a meio do tempo das aulas, chega o «Dinis» à escola e vem direto para o GAAF. Tinha ido a um psicólogo com o seu pai, em Coimbra. Eu perguntei-lhe o porquê e ele disse que havia um menino na escola que lhe batia. Perguntei-lhe porque não se tinha dirigido à psicóloga da escola sendo que este afirmou que esta não tinha hora para ele e que uma vez tinha chegado lá na hora que tinham marcado e que estava lá outra pessoa. Aproveitei para lhe perguntar como estava a situação com os seus pais ao qual ele me respondeu que já andam melhores e que estes já o ajudam nos seus trabalhos de casa e já se preocupam mais com ele, sendo que foi o seu pai a levá-lo ao psicólogo e a ajudá-lo nesta situação. O «Dinis» ficou muito apegado a mim, sendo que me pediu o meu contacto para poder continuar a conversar comigo mesmo eu não estando mais no GAAF, contudo não o pude permitir por todas as razões subjacentes ao meu trabalho no GAAF.

Outro caso grave, que surgiu no GAAF, foi o do «Duarte», este só vivia com a sua mãe (desempregada) e com a avó e que tinha uma irmã com 19 anos que já estava casada e estava a trabalhar fora do país. Ele disse que tinha ido à psicóloga da escola falar sobre alguns dos seus problemas mas que pediu à mãe para o levar a um psicólogo particular. Disse-me ainda que a avó não contribuía com nada para as despesas da casa e esta vivia lá às custas da sua mãe. Disse-me ainda que muitas vezes o salário da mãe não dava para tudo e que tinham de fazer muitos sacrifícios. As notas do «Duarte» não eram boas, sendo que tinha muitas negativas e já estava em risco de reprovar se as suas notas não melhorassem entretanto. Era notória a sua falta de interesse pela escola e muitas vezes faltava às aulas vindo depois a dizer que tinha estado doente. Este menino afirmou ainda que gostava de se manter distraído para não pensar tanto nos seus problemas e que às vezes por sorrir não significava que estava feliz.

Por último, vou apenas referenciar mais um caso bastante pertinente. É o caso do «António» que ia ao GAAF mas só com a finalidade de destabilizar quem lá estava. Metia-se com todos(as) os(as) colegas e destes(as) gostava de estar com ele. Um dia, ele não tinha aula e era o único menino que estava no GAAF. Fiz-lhe algumas perguntas até que descobri que os pais do «António» estavam separados sendo que este estava a viver com o pai. Ele disse que o pai não lhe dava importância e que quando ia para a sua mãe que não gostava porque ela já tinha outra família. Notava-se que era um menino revoltado com esta situação e que se sentia muito triste em relação a isto.

Estes casos foram bastante importantes enquanto estive no GAAF pois consegui perceber que as atitudes que os(as) alunos(as) demonstram têm sempre algo por trás que as define. O meu trabalho aqui foi ouvir os(as) alunos(as) e aconselhá-los(as) da melhor forma sendo que para diminuir o desinteresse escolar de alguns alunos(as), muitas vezes eles(as) faziam os trabalhos de casa no GAAF de forma a todos(as) estudarem e sentirem-se mais motivados(as) por estarem a trabalhar com os(as) colegas fomentando também o trabalho em equipa. O GAAF tem um papel muito importante no combate ao desinteresse pois através de várias estratégias consegui que alunos que, provavelmente, não iriam fazer os trabalhos de casa, os fizessem no tempo em que estavam no GAAF aproveitando para conviver com os seus colegas e sentirem-se uns com os outros.

Na escola de Taveiro, assim que o meu estágio acabou, o gabinete fechou, sendo que não houve uma continuidade do trabalho que ali estava a ser feito. Este fator torna-se num problema quando o trabalho, demorado, que desenvolvi foi «por água a baixo». Os(as) alunos(as) demoram bastante tempo até criarem laços de confiança com alguém, sendo que quando já havia alguma confiança no meu trabalho, este deixou de ser eficaz devido ao escasso período de tempo do estágio e devido à falta de continuidade do mesmo.

O papel do GAAF é essencial para os(as) alunos(as) e seria muito importante que estivesse um profissional de intervenção social sempre presente no gabinete para que não houvessem estes problemas. O gabinete deve continuar a integrar estagiários(as), pois esta constitui-se como uma experiência muito enriquecedora para qualquer estudante e para qualquer profissional, contudo seria muito importante haver uma pessoa que estivesse sempre presente no GAAF para que os(as) alunos(as) sentissem que aquele apoio é permanente e não meramente temporário.

Apesar de todas as atividades desenvolvidas e do sucesso do gabinete ao longo deste período, não houve quem pudesse estar presente no GAAF desta escola durante o resto do ano letivo, pelo que acabou por fechar. A meu ver este fator é prejudicial para os(as) alunos(as) que já estavam integrados no GAAF e que sentiam que tinham ali apoio para o que eles(as) necessitassem.

Através das várias atividades que fomos realizando ao longo do tempo, apostamos numa perspetiva de prevenção, alertando os(as) alunos(as) para os vários problemas que hoje afetam a sociedade. Sustentamos, essencialmente, problemáticas que se verificam na escola. Nesta escola os principais problemas passavam pela desmotivação, desrespeito pelo outro, absentismo, e negligência.

4.1.2. Escola EB2/3 Inês de Castro

Na escola Inês de Castro, situada em Coimbra, conta com um total de 436 alunos(as), 54 professores(as) e 14 assistentes operacionais. Ao contrário da escola anterior, o Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família nunca funcionou a 100%, apesar de funcionar desde o ano letivo 2013-2014.

Nesta escola, os(as) alunos(as) viam este gabinete como o local «do castigo» sendo encaminhados para o mesmo quando eram expulsos de uma aula. O facto de o gabinete estar situado ao lado do gabinete da diretora da escola agravava esta situação, não se deslocando nenhum dos(as) alunos(as) ao mesmo por sua livre e espontânea vontade.

Na reunião inicial, com vários(as) profissionais da escola e do IAC, além de nos serem dadas algumas indicações sobre como devia funcionar o GAAF, foi ainda decidido a mudança da localização do gabinete. O novo local seria numa sala junto ao bar, à cantina, à papelaria e também junto do ATL da escola. Era um espaço onde os(as) alunos(as) passavam constantemente e longe do olhar dos(as) professores(as).

Esta mudança não foi logo imediata, sendo que o «novo» gabinete tinha de ser limpo por uma das funcionárias e até este ficar pronto o GAAF esteve a funcionar no seu local inicial. Nestes primeiros dias, apenas tivemos durante uma tarde, quatro alunos do ensino especial que não tiveram aulas e viram que o gabinete estava aberto. Nesta tarde apenas estava eu no gabinete, sendo que fiquei a conhecer um pouco de um destes alunos. Era um menino com diversos problemas de saúde, contudo estava muito bem integrado no meio escolar sendo que todos o respeitavam. O «João» gostava muito de conversar sobre vários assuntos, contudo o que ele mais gostava era de contar histórias sobre a escola e também relatar alguns episódios que aconteciam com os seus colegas e com ele. Nesse dia, o «João» contou-me que um dos meninos da sua turma tinha batido no professor durante a aula de educação física, ele estava bastante revoltado e disse que era muito injusto devido ao facto de gostar muito deste professor. O «João» estava sujeito a vários tratamentos médicos e era a mãe que o acompanhava.

Na mudança para o novo espaço, tivemos de transferir todos os materiais e ainda decorar e arrumar a sala de acordo com as nossas ideias e projetos a realizar. Para tal espalhamos vários cartazes por toda a escola a informar que o GAAF existia e onde se situava e decoramos todo o espaço com objetos que apelassem à atenção dos(as) alunos(as) e que fizesse com estes se deslocassem até ao gabinete nem que fosse por mera curiosidade. O espaço que antigamente era uma sala de arrumos e um local «abandonado» no meio da escola, passou a ser um espaço com vida onde os alunos podiam ir sempre que quisessem.

Não tardou muito até começarem a aparecer os(as) primeiros(as) alunos(as). Estes iam para saber o que era o GAAF, para que servia e também o que podiam fazer ali. Notou-se uma total diferença a partir do momento em que o GAAF passou a funcionar neste «novo local».

Os casos que surgiram no gabinete não foram muito graves, sendo que apenas tivemos alguns casos em que estava presente o desinteresse escolar mas sem problemas maiores associados. O caso mais problemático de desinteresse escolar foi o da «Patrícia». Esta menina estava completamente desmotivada em relação aos estudos. Tinha negativas a quase todas as disciplinas e não tinha vontade em aprender. Pelo que ela me dizia, os pais não se importavam com isso então ela também não.

Como já referi um dos objetivos do GAAF é combater o absentismo e o abandono escolar, contudo se não há um trabalho por parte dos pais torna-se difícil que as crianças ouçam o que lhes é dito. Várias vezes falei com a «Patrícia» para que esta se interessasse mais pelos estudos chegando mesmo a dizer-lhe que podia ir para o GAAF estudar que eu ajudava-a no que pudesse, contudo isso nunca chegou a acontecer. Ela conversava comigo acerca dos(as) seus colegas que não a respeitavam e que muitas vezes gozavam com ela devido ao seu problema de dislexia. Quando tentava puxar a conversa à temática sobre a sua família ela nunca queria falar.

Outro dos casos mais graves que surgiu enquanto estive no gabinete desta escola foi o de duas meninas, a «Joana» e a «Mafalda» que apareceram uma tarde no GAAF a pedir ajuda para resolver um problema. Um menino andava a assediá-las sexualmente. Elas já tinham feito queixa a uma das funcionárias ao qual esta respondeu que «era normal». Ao ouvirem isto da funcionária elas decidiram vir falar comigo para que as pudesse ajudar a decidirem o que deviam fazer. Aconselhei-as a fazer queixa à diretora da escola e também aos seus pais, visto que assédio não é uma coisa «normal» mas sim um crime. Falei também diretamente com a diretora da escola, com a professora responsável pelo GAAF e ainda com o meu supervisor do IAC. Abri ainda um processo escrito que mantive nos documentos do GAAF e que deixei quando o meu período de estágio acabou. Estas meninas foram falar sobre este assunto na penúltima semana do meu estágio sendo que não consegui saber mais informações acerca do que foi feito pela escola para combater estes episódios.

Nesta escola o GAAF tinha um papel mais de resolução de conflitos devido ao facto de o gabinete ter muitos(as) alunos(as) por dia. Muitas vezes o gabinete estava cheio de alunos(as) e estes(as) desentendiam-se por qualquer motivo sendo que o meu trabalho passava por levá-los(as) ao entendimento. Muitas vezes, os próprios colegas intervinham e diziam o que era certo e errado ajudando a que os(as) alunos(as) em conflito se entendessem.

Ao contrário da escola de Taveiro, esta escola sempre teve GAAF. Contudo, só quando comecei o meu estágio lá é que o gabinete começou a funcionar a 100%, sendo que nos anos anteriores este tinha fracassado devido à má localização deste gabinete. É muito importante o espaço físico em que ocorrem as atividades e os serviços, pois isso irá condicionar, em grande medida, a adesão ou não aos mesmos.

O maior problema que identifico nesta escola é o facto de o gabinete estar constantemente a mudar de recursos humanos, sendo que por um lado é bom, porque existem sempre profissionais com novas ideias, novas formas de intervir e de resolver os problemas, mas por outro torna-se numa característica negativa principalmente quando os estágios são de curta duração, como aconteceu no meu caso. Quando os(as) alunos(as) começam a criar confiança com os(as) profissionais presentes no GAAF, estes(as) vão embora sendo que a qualquer momento vêm outros(as) e estes têm novamente de criar novos laços com alguém que ainda não conhecem. No GAAF desta escola existe possibilidade de dar continuidade aos casos que surgem, contudo é uma

continuidade demorada, pois o(a) profissional só conseguirá que o seu trabalho seja eficaz quando a criança ou o(a) jovem permitir que ele(a) intervenha. Aqui está novamente o problema de não haver um(a) profissional a tempo inteiro presente no GAAF, pois os(as) estagiários(as) podem mudar que isso não irá a forma de atuar do(a) profissional que já conhece os(as) alunos(as) e que já tem confiança com eles(as) para os aconselhar, para que este seja ouvido e para que os seus conselhos sejam tidos em conta.

O trabalho de prevenção nunca foi deixado de parte, sendo que através de todas as nossas atividades, tínhamos uma conversa em grupo com os alunos acerca dos temas que estavam a ser debatidos, ouvindo sempre a opinião de todos(as) e fazendo com que estes fossem ouvidos(as) pelos(as) seus colegas.

4.1.3. Comparação entre escolas

O ambiente de estágio nas duas escolas difere em várias circunstâncias. Na tabela que se segue pudemos observar os diversos problemas por mim identificados tanto na escola de Taveiro como na escola Inês de Castro.

	ESCOLA EB2/3 TAVEIRO	Escola EB2/3 Inês de Castro
PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS	<ul style="list-style-type: none"> - Maior quantidade de alunos(as) problemático(as); - Falta de interesse e desmotivação; <li style="padding-left: 40px;">- Bullying; - Desinteresse escolar; - Falta de respeito pelo «outro»; - Negligência parental e familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bullying; - Assédio sexual; - Desrespeito pelo «outro» - Desmotivação

Tabela 1

Todas as atividades que realizávamos foram similares nas duas escolas. Contudo, como na Escola de Taveiro começámos uma semana mais cedo do que na Escola Inês de Castro, houve uma atividade que só foi realizada na primeira, sendo ela a «Semana das Nações Unidas». Para esta atividade elaborámos vários cartazes apelativos à importância das Nações Unidas, os(as) alunos(as) realizaram desenhos que representavam pessoas de várias nacionalidades, a partir dos quais desenhámos um cartaz onde as «pessoas» estavam todas de mãos dadas. Neste cartaz foram ainda colocadas algumas das bandeiras correspondentes aos países pertencentes às Nações Unidas. Foi ainda realizada uma sessão de esclarecimentos aos(às) alunos(as) que estavam presentes no GAAF acerca da importância da igualdade entre pessoas de diferentes nacionalidades e os benefícios que isso poderia trazer para as suas vidas.

As atividades realizadas estão enunciadas e descritas na tabela 2 que se segue de forma a entender a sua importância. Estas atividades foram apostas do GAAF, em conjunto com o ATL, de cada uma das escolas na prevenção de várias problemáticas.

ATIVIDADES REALIZADAS EM AMBAS AS ESCOLAS	
<u>Semana das Nações Unidas</u>	<i>Esta atividade foi realizada apenas na escola de Taveiro devido a ter decorrido durante a primeira semana de estágio no GAAF, semana em que ainda não estava inserida no GAAF da escola Inês de Castro. Nesta atividade foram realizados vários desenhos com os(as) alunos(as) de forma a explicitar o que são as Nações Unidas e também com o intuito de lhes mostrar que apesar das diferenças temos todos os mesmos direitos e deveres enquanto cidadãos. Defendemos sempre a ideia de que devemos viver num mundo de paz, harmonia e igualdade apesar de todas as diferenças que possam existir.</i>
<u>Semana da Alimentação</u>	<i>Realização de uma feira da alimentação na qual os professores pediram aos alunos que levassem, alimentos saudáveis para mais tarde serem vendidos na mesma (os que tivessem essa possibilidade). Os preços eram meramente simbólicos e os alimentos eram vendidos a toda a comunidade escolar. Todos os fundos angariados retribuíram a favor das várias atividades a realizar pelo ATL e pelo GAAF. Foram ainda elaborados vários cartazes apelando a uma alimentação saudável e sensibilizando toda a comunidade escolar para os problemas que podem decorrer de uma má alimentação, alertando sobretudo para as doenças que daí podem advir, com especial destaque para a diabetes.</i>
<u>Semana da Luta pela Erradicação da Violência Contra a Mulher</u>	<i>Um grupo de alunos presentes no GAAF elaborou vários cartazes, que posteriormente foram distribuídos por toda a escola, por forma a sensibilizar toda a comunidade escolar para a importância desta temática. Foram exibidos vários vídeos de sensibilização, junto à sala de professores, relativos à violência doméstica e à violência no namoro. Junto dos alunos recolhemos e distribuímos várias frases pela escola.</i>
<u>Corta-mato²</u>	<i>Esta foi a semana em que os(as) alunos(as) se prepararam para o corta-mato e cujos vencedores participariam na competição a nível distrital. As minhas funções prenderam-se basicamente com a manutenção do alinhamento previsto, assegurando o tempo de entrada em prova de cada participante, animando também o intervalo da hora de almoço dos(as) alunos(as) da escola primária, participantes da atividade e durante a tarde encaminhando-os(as) para as salas durante a tarde por forma a dar-lhes a conhecer as várias disciplinas e os espaços que a escola lhes pode proporcionar.</i>
<u>Semana do Natal</u>	<i>Na Semana do Natal criámos uma caixa de «cartas ao Pai Natal», onde só era permitido formular três desejos, não podendo estes ser bens-materiais. A nossa intenção era alertar os(as) alunos(as) para que a época natalícia não é apenas dedicada aos presentes mas sim a valores importantes como o amor, a solidariedade, a amizade entre muitas outras coisas. Decorámos ainda o espaço com alguns desejos que os alunos decidiram colocar nas paredes e janelas do gabinete e ainda com frases acerca de «o que é para ti o Natal?».</i>
<u>Ação de Informação/Sensibilização</u>	<i>Esta foi uma atividade realizada em conjunto com a minha colega de Mestrado Catarina Fonseca, estagiária na Associação de Defesa e Apoio à Vida (ADAV). Tivemos a intenção de levar às escolas um bocadinho do IAC e da ADAV e abordar um tema que, durante o meu estágio, me pareceu que carente de destaque por parte da escola, alertando para as</i>

² É importante destacar que esta constitui-se como uma atividade obrigatória para os(as) alunos(as). Este fator fez com que muitos(as) alunos(as) alegassem que estavam doentes para não terem de realizar uma atividade com a qual não se identificam.

<p><u>acerca de «Identidade e Género»³</u></p>	<p>situações de desigualdade social e de género. Assim, o que fizemos foi uma ação de sensibilização, durante as aulas de formação cívica, dos(as) alunos(as) do quinto ano da escola Inês de Castro (5 turmas) e de quinto e sexto da escola de Taveiro (duas turmas de quinto ano e 4 turmas de sexto ano). Nesta sessão abordamos temáticas como a diferença de géneros (no que respeita ao trabalho, à formação, às tarefas domésticas, entre outros), a violência doméstica e no namoro, a desigualdade de géneros e o desrespeito pelo sexo oposto.</p>
<p><u>Semana pela Erradicação da Violência em meio escolar</u></p>	<p>Esta atividade não chegou a ser realizada por nós sendo que apenas demos auxílio na sua preparação distribuindo cartazes pela escola que os(as) alunos(as) fizeram enquanto o GAAP ainda estava em funcionamento. A intenção desta atividade era sobretudo relacionada com o Bullying e chamar a atenção dos alunos para comportamentos como estes.</p>

Tabela 2

Na minha avaliação pessoal, considero que todas estas atividades foram importantes para os(as) alunos(as), para os(as) professores(as) e para toda a comunidade escolar, pois mudando mentalidades e apostando em processos de prevenção de determinadas situações conseguimos mudar mentalidades e formas de viver a vida quotidiana. Era importantíssimo estes e outros temas serem abordados com mais frequência em contexto de sala de aula, como o bullying, a homossexualidade, a gravidez na adolescência, entre muitos outros com os quais os jovens se deparam nos dias-de-hoje. Por vezes o trabalho do GAAP e do ATL não são suficientes, dados que nem todos(as) os(as) alunos(as) se deslocam a estes locais e, apesar de tentarmos sempre levar a mensagem a toda a escola, muitos(as) deles(as) passam e não olham para o que os(as) rodeia, sendo que nas salas de aula os(as) alunos(as) seriam «obrigados(as)» a ouvir o que lhes está a ser dito sendo que mentalizam sempre algum aspeto daquilo que é transmitido.

4.1.4. Escola EB1 Almas de Freire

Para além destas escolas estive ainda presente na Escola Primária Almas de Freire, pertencente ao mesmo Agrupamento, onde desenvolvi um trabalho com várias crianças do primeiro ciclo. É muito importante que a educação para a não-violência comece logo desde a escola primária, pois é nesta fase que as crianças apreendem os primeiros valores, as primeiras formas de conviver com outras crianças diariamente e desenvolvem várias brincadeiras. Nesta escola o meu trabalho foi realizar atividades e jogos todas as terças-feiras durante a hora de almoço. Desenvolvemos vários jogos, porém a nossa atuação era acompanhada de uma outra que a escola já tinha programada, sendo necessário conciliar as várias atividades. Os jogos que realizámos eram maioritariamente jogos coletivos, tendo a adesão sido bastante positiva.

Já nesta fase consegui identificar crianças com vários problemas. Aqui a violência já estava presente, sendo que muitas vezes era necessário intervir. Contudo,

³ Esta atividade foi extremamente importante devido à violência no namoro estar muito presente nestas escolas. Durante estas sessões observei que muitos alunos defendiam que «o homem manda na mulher» e que é uma «obrigação» da mulher cuidar da casa, dos(as) filhos(as) e ainda trabalhar. Em anexo encontram-se os resultados obtidos através dos inquéritos aplicados durante as sessões relativamente à satisfação dos(as) alunos(as) face a esta Ação de Sensibilização de ambas as escolas em causa.

eram situações de curta duração sendo que através de uma brincadeira a situação ficava resolvida.

Nesta escola não houve muito tempo para resolver questões mais problemáticas, pois o tempo que lá passei ainda foi menos do que o que passava nas duas outras escolas. Apesar disso, não foi uma experiência menos gratificante do que as outras, pois lidar com estas crianças também contribuiu muito para perceber que a violência não existe apenas nas escolas de alunos(as) mais velhos(as) mas que começa logo na escola do primeiro ciclo, sendo por isso muito importante começar a tratar essas temáticas desde cedo.

4.2. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS REALIZADAS

Nesta etapa irei analisar os resultados obtidos através das entrevistas realizadas aos(às) professores(as) das escolas onde decorreu o meu estágio. Relaciono as informações obtidas com a contextualização teórica apresentada neste relatório e com os objetivos deste projeto de investigação.⁴

A maior parte dos(as) entrevistados(as) eram professores(as) sem outras funções associadas, sendo que na Escola Inês de Castro tive a possibilidade de entrevistar a diretora, a vice-diretora e a responsável pelo GAAF, e ainda a professora responsável pela ligação entre esta escola e a CPCJ de Coimbra. Nesta última escola obtive um total de 6 professoras e de 4 professores entrevistados, enquanto que na escola de Taveiro apenas consegui entrevistar 6 professoras, dando um total de 16 entrevistados. As idades destes(as) professores(as) e professoras estavam compreendidas entre os 53 e os 66 anos.

4.2.1. Importância da profissão de professor(a)

Relativamente às questões relacionadas com a importância dos cargos dos(as) professores(as), 100% dos(as) entrevistados(as) responderam que era uma profissão importantíssima não só na vida dos(as) alunos(as) mas também para a sociedade em geral. Contudo, quando é perguntado se os(as) alunos(as) atribuíam essa importância aos professores, as respostas variam, sendo que apesar da maioria afirmar que não é uma profissão valorizada nem pelos(as) alunos(as) nem pela sociedade, muitos afirmam que já esteve pior e que muitos(as) dos(as) alunos(as) valorizavam o trabalho realizado por estes profissionais. Podemos aqui relacionar o facto de muitos(as) professores(as) se sentirem desmotivados com a sua profissão por não verem que a mesma é valorizada pela sociedade que os rodeia. Um professor chegou mesmo a afirmar que «como também já estou perto da reforma, digamos assim, tenho estado a aguentar. Mas se eu estivesse no início de carreira, ou no meio da carreira, e as coisas a continuar assim como estão neste momento na educação, eu não sei se não pensaria duas vezes em procurar outra profissão» (entrevistado 4)

⁴ Para uma melhor análise das entrevistas realizadas, construí uma tabela de análise de conteúdos que se encontra em anexo neste relatório.

Como observámos ao longo da contextualização teórica deste relatório, a (des)motivação dos(as) professores(as) influencia, em grande medida, a forma como exercem o seu trabalho, como transmitem os conteúdos pedagógicos aos seus alunos, como lidam com eles e como encaram o próprio dia-a-dia no meio escolar. A falta de motivação dos(as) professores(as) pode contribuir para o desinteresse dos(as) alunos(as) o que se irá refletir na sua aprendizagem (Fernandes, 2008).

Contudo, todos(as) os(as) professores(as) afirmaram que gostam muito da sua profissão, e que, apesar de ocorrerem situações que eram difíceis de controlar e de lidar, existe sempre forma de se dar a volta por cima para que esses problemas desapareçam ou que, pelo menos, sejam atenuados.

4.2.2. Preocupação dos(as) professores(as) com o bem-estar social e psicológico dos(as) seus alunos(as)

No que concerne à preocupação dos(as) professores(as) com o bem-estar social e psicológico dos(as) seus alunos(as), todos(as) os(as) entrevistados(as) responderam que existia sempre uma preocupação com os(as) seus alunos(as) afirmando que ser professor(a) não é apenas transmitir conhecimentos mas também ser amigo e estar presente quando é preciso alguma coisa. Um professor, quando lhe foi perguntado se «os(as) professores(as) devem ser apenas transmissores de conhecimentos?» respondeu negativamente afirmando ainda que «há uns anos eram. A partir já de há alguns anos que não são só isso. Temos de estar atentos a tudo o resto e a todas as valências dos alunos» (entrevistado 7). Uma professora chegou mesmo a afirmar que os(as) professores(as) já nem transmissores de conhecimentos são porque «o conhecimento vem de tantos sítios que o professor agora deve é ajudá-los a orientar-se nas coisas, a saber procurar, a não ir buscar coisas que não devem ir buscar...» (entrevistada 17). Uma outra chama a atenção para a importância do papel de educador(a) intrínseco à profissão de professor(a), sendo que ser educador(a) não é apenas preocupar-se com a questão didática e pedagógica mas também com a relação interpessoal fundamental à pedagogia. Para finalizar, quando questionei se «os(as) professores(as) devem preocupar-se com os(as) seus alunos(as)», uma professora afirmou que «é essencial, porque quanto melhor os conhecermos, quanto melhor conseguirmos lidar com eles, melhor conseguimos perceber como é que eles reagem, conseguimos mais empatia com eles e isso é essencial. O professor não é só ensinar. O principal papel, e eu acho que é assim, e é o que eu tenho feito, é ter empatia com eles. Tenho de criar algumas ligações de afetividade inclusivamente, e depois começa-se a ensinar, porque a relação é diferente. Porque quando mais à vontade eles estiverem, à vontade dentro do respeito, à vontade de não sentirem que estamos ali para os oprimir ou para fazer o que quer que seja, eles aprendem muito mais facilmente» (entrevistada 10).

Um(a) professor(a) nos dias de hoje não pode simplesmente preocupar-se em ensinar sem ter atenção a um determinado grupo de características que influenciam o processo de ensino-aprendizagem dos(as) alunos(as). Hoje o professor tem de ter

atenção a fatores como as condições sociais, económicas, familiares, entre outras, que influenciam o dia-a-dia de cada uma das crianças presentes na escola.

É muito importante o(a) professor(a) estar atento(a) não só às vitórias e fracassos dos(as) seus alunos(as) a nível cognitivo, mas também às emoções que estes(as) muitas vezes demonstram. É assim essencial que o(a) professor(a) compreenda os(as) alunos(as) e transmitir algo positivo aos(às) mesmos(as). Sempre que há algum fator que esteja a perturbar uma criança ou um jovem, o primeiro nível da sua vida que fica afetado é a capacidade de aprendizagem, seja esta de que natureza for (familiar, social, etc.). (Fernandes, 2008:72).

É importante referir que a relação que se estabelece entre o(a) aluno(a) e o(a) professor(a) é fundamental, pois só através de uma boa relação o(a) aluno(a) conversará sobre determinados assuntos com o(a) professor(a) e só assim este último o(a) poderá ajudar. Os(as) professores(as) não devem apenas preocupar-se com os fatores cognitivos mas também com os fatores emocionais que estão sempre na origem do mal-estar das crianças e jovens.

4.2.3. Caracterização do comportamento dos(as) alunos(as) nas escolas

No que respeita à caracterização do comportamento dos(as) alunos(as) nas escolas todos os(as) entrevistados(as) concordam que este tem vindo a piorar ao longo do tempo. Uma professora afirma que «o comportamento dos alunos tem vindo a degradar-se muito nas escolas. (...) Nota-se que cada turma que chega, cada leva que chega ao quinto-ano, é pior do que a leva anterior. A nível de competências sociais, a nível de cumprimento das regras, etc.», outra professora chama à atenção para o facto do comportamento ter piorado devido ao facto dos alunos estarem «menos concentrados, menos trabalhadores, com menos brio por fazer bem e por ter sucesso (...) querem fazer da sala de aula um prolongamento dos intervalos. Não é que seja no sentido de serem mal-educados, ou seja não é intencional estragar a aula. É mesmo a maneira de ser deles. É complicado» (entrevistada 5). Uma outra professora faz a distinção entre o antes e o após do 25 de Abril atribuindo grande parte dos problemas que surgiram às condições que foram proporcionadas com esta revolução. A mesma afirmou que «antes do 25 de Abril, era uma coisa completamente diferente, aí eu era aluna e portanto sei quais eram as diferenças. E também sei que logo após o 25 de Abril, as coisas foram do 8 para o 80. Pronto e a partir daí houve um período em que se andou a apanhar os restos das asneiras que se andaram a fazer (...) passou-se do não ter nada para ter tudo (...) os miúdos passaram talvez por aquela geração de pais a quem foi permitido tudo e achavam que podiam permitir tudo e aos filhos.» (entrevistada 16)

Existem professores(as) mais otimistas que consideram que, apesar do mau-comportamento, existem sempre turmas muito boas que não acarretam problemas comportamentais e que em algumas turmas apenas um elemento ou dois da turma tentam desestabilizar o resto da turma não generalizando esta questão.

O comportamento é um dos fatores que mais influencia não só o trabalho dos(as) professores(as) mas também o próprio bem-estar dos(as) mesmos(as). Muitos(as) professores(as) afirmaram que, por várias vezes, vão para casa a pensar num determinado(a) aluno(a) ou em determinadas situações que ocorreram ao longo do dia. Muitos(as) professores(as) não conseguem separar da vida profissional com a sua vida pessoal, muitas situações que ocorrem no meio escolar influenciam o seu dia-a-dia, a sua maneira de ensinar, as suas ações e também as suas relações pessoais. Muitas vezes os(as) professores(as) não sabem lidar com os diversos comportamentos dos(as) alunos(as). Um dos problemas mais presentes no meio escolar é a indisciplina dos(as) alunos(as), sendo que este conceito pode perturbar o trabalho que o professor tem intenção de realizar (Fernandes, 2008:82)

4.2.4. Relações interpessoais que ocorrem no meio escolar

Falando agora das relações interpessoais que ocorrem no meio escolar entre os(as) alunos(as), professores(as) e funcionários(as), pode dizer-se que pude constatar através das entrevistas que os(as) professores(as) consideram que os problemas que ocorrem no meio escolar são maioritariamente decorrentes da interação entre os próprios alunos, Na relação dos(as) alunos(as) com os(as) professores(as) os problemas que existem são devido aos comportamentos dos(as) alunos(as) durante as aulas não havendo problemas de maior gravidade. Os(as) professores(as) apontam desentendimentos entre os(as) alunos(as) ou entre grupos de alunos(as) como sendo algo normal do dia-a-dia. No que respeita à relação dos(as) alunos(as) com os(as) funcionários(as) das escolas, os professores(as) salientam o facto de ser uma relação teor bastante diferente. Muitas vezes os(as) alunos(as) não respeitam os(as) funcionários(as), tendo uma professora da escola de Taveiro referido que «há uns anos, era vulgar dizer-se “apanha esse papel que deitaste para o chão” e eles “as empregadas limpam”, “como?”, e eles “estão cá é para limpar!” (...) havia aquela ideia de que os empregados eram sei lá, seres subalternos, ou seres inferiores» (entrevistada 15). Uma outra professora também referiu que por vezes os funcionários não sabem lidar com as crianças da escola: «conseguem falar para os professores como falam provavelmente para os pais. A berrar, mas se calhar o inverso também é verdade. É isso que noto muito aqui também. Uns funcionários que não têm também maneiras de, se calhar também fazem isso com os filhos, e a resolução de conflitos não se resolve aos berros (...) dá-me ideia de que alguns funcionários aqui, que já são muito antigos mas também os novos, não sabem falar com os alunos, é tudo aos berros e berros já eles têm em casa. É tudo uma questão de educação» (entrevistada 16).

Cabe referir que muitos(as) funcionários(as), ou por já estarem cansados(as) do seu trabalho ou por falta de formação em lidar com crianças ou por quaisquer outros motivos que advenham de problemas pessoais, muitas vezes não estão aptos para lidar com crianças e principalmente com as mais problemáticas. Seria importante haver pessoas com formação específica para lidar com as crianças mas também com as suas

vivências e com os seus problemas para que estes(as) funcionários(as) as possam ajudar de uma forma diferente. Contudo, a maior parte dos(as) entrevistados(as) afirmou que os(as) funcionários(as) são uma parte fundamental nas escolas e que sem eles a escola não funcionaria da mesma maneira porque muitos deles são capazes de manter a ordem e são respeitados pelos(as) alunos(as). Isto é, muitas vezes alguns alunos(as) viam-nos(as) como sendo pessoas que estão ali para ajudar no que precisarem e que em geral são respeitados(as) por todos(as) os(as) alunos(as). Estes dados verificaram-se com maior intensidade na escola Inês de Castro do que na escola de Taveiro. Na relação com os(as) professores(as) pude verificar que a mesma era pautada pelo de respeito, apesar de haver sempre exceções em que o(a) aluno(a) falta ao respeito aos(às) professores(as) ou não tem vontade de estar nas aulas. Já nas relações entre os(as) vários(as) alunos(as) os(as) professores(as), em geral, afirmaram que existiam boas relações, contudo, alunos(as) que quando as opiniões diferiam já era o suficiente para espoletar um problema de maior dimensão.

Anteriormente, o(a) professor(a) era um ator que facilmente conseguia influenciar os(as) alunos(as) devido ao facto de estes(as) aceitarem o seu estatuto e terem respeito pelo mesmo, tendo em conta o poder que lhe era inerente e os conhecimentos que possuía, sendo que nenhuma decisão do(a) professor(a) era questionada. Na atualidade o que tem mais importância é a identificação do(a) aluno(a) para com o(a) professor(a). Os(as) professores(as) criam laços com os(as) alunos(as) o que molda a forma como estes se relacionam e lidam uns com os outros.

É certo que é difícil quer para os(as) professores(as) quer para os(as) funcionários(as) lidar com as várias mudanças que ocorreram ao longo dos anos não só no ensino mas também nas condições de vida dos(as) alunos(as). Nos últimos anos tem-se verificado um aumento da gravidade das situações violentas que ocorrem no meio escolar sendo que este fator também condiciona a forma de atuar de todos os atores sociais que se encontram neste meio.

4.2.5. Influência das redes sociais no comportamento das crianças e dos jovens

Quando perguntei aos(às) professores(as) acerca da relação entre os comportamentos, demonstrados pelos alunos, e as redes sociais e meios de comunicação social, como o Facebook e a televisão, as respostas que obtive foram sempre ao encontro da mesma ideia: a televisão, o Facebook, e outras redes sociais, influenciam, e muito, os comportamentos que os alunos apresentam no seu dia-a-dia. Muitos(as) professores(as) indicam como problemática a utilização dos mesmos, pois os(as) alunos(as) deixam de conviver uns com os outros para estarem com os telemóveis ou com outro aparelho eletrónico. Uma professora afirma que «como não têm competências sociais, porque não convivem, só convivem pelo Facebook, o que não são interações verdadeiras para mim. O aluno através do tempo que passa no telemóvel, não aprende a agir socialmente. (...) Eles isolam-se. Há muitos alunos que se isolam e só veem aquilo, não veem mais nada, e é de tal maneira viciante que nem

se apercebem do que está à volta (...) o que é preocupante». Todos(as) os(as) professores(as) alertam para o facto de que aquilo que os(as) alunos(as) veem na televisão deve ser controlado pelos pais e nas próprias redes sociais também deve haver um controlo bastante rigoroso, sendo que estas redes «têm influência quando em casa não se tem uma linha orientadora, no sentido de fazer ver o que está bem e o que está mal» (entrevistada 5)

Quando não existem limites para aquilo que os(as) alunos(as) podem ou não ver na televisão e podem ou não publicar nas redes sociais está-se a dar aos(as) alunos(as) uma «liberdade sem responsabilidade» que pode ter consequências graves. A escola, apesar de tentar controlar estas dimensões através da proibição dos telemóveis em meio escolar, «não se consegue proibir que os miúdos tenham acesso a redes sociais, não se consegue proibir que os alunos ponham coisas nas redes sociais, que nem os pais controlam fora de casa» (entrevistada 3)

As crianças e os(as) jovens passam hoje grande parte do seu tempo ligados ao telemóvel, aos computadores e à televisão. As suas redes sociais são praticamente constituídas por amigos(as) do âmbito escolar e por aqueles com quem partilham um determinado espaço social na web, como por exemplo o Facebook. A *web* e a sua evolução constante trouxe vários benefícios para a sociedade, contudo, para os mais jovens tal dinâmica deixou-os mais vulnerável a determinadas situações. Apesar da grande quantidade de informação que passou a ficar disponível para todos, as redes sociais que estão integradas nesta plataforma podem levar ao “comprometimento da aprendizagem, ao isolamento, ao sedentarismo, à ansiedade ou à depressão” (Reis et. al 2013:6)

Na opinião dos(as) professores(as), é muito importante haver um controlo rígido dos pais ou encarregados(as) de educação quanto aos sites a que as crianças ou jovens têm acesso, aos conteúdos que publicam, ao que visualizam na televisão e ao tempo que despendem nos mesmos e ainda aos jogos com os quais as crianças e os(as) jovens ocupam o seu tempo. Assim, “é importante que os pais participem e monitorizem a utilização da internet pelos adolescentes. Não significa apenas o bloqueio do acesso a *sites* inapropriados para essa faixa etária, mas trata-se de introduzir, no âmbito familiar, discussões permanentes sobre a utilização da web e do seu impacto no desenvolvimento cognitivo, afetivo e social das pessoas” (Reis et. al 2013:6)

No que respeita aos jogos com os quais as crianças e jovens se entretêm, uma professora refere que determinado tipo de jogos que influenciam muito o comportamento dos(as) alunos(as). A maior parte dos jogos que se vendem são jogos de ação e de violência reforçando estes a violência como uma forma de resolver os conflitos através da competição e agressividade. Pode assim concluir-se que com a banalização da violência através dos jogos eletrónicos, as crianças e os(as) jovens, muitas vezes, levam estas atitudes como sendo normais da vida em comunidade.

4.2.6. Formação dos(as) professores(as) em resolução de conflitos e conhecimentos acerca do GAAF

A minha intenção ao questionar os(as) professores(as) relativamente à sua formação em resolução de conflitos vai ao encontro de perceber de que forma estes conseguem ou não lidar com os mesmos em contexto escolar. Poucos(as) foram os(as) professores(as) que já tiveram algum tipo de formação nesta área, embora todos(as) tenham achado importante esse tipo de formação nas suas carreiras. Muitos deles(as) não sabem como resolver determinados conflitos recorrendo a outros meios dentro da escola para o fazer, como o GAAF e a psicóloga da escola. Contudo muitos(as) professores(as) desconheciam as atividades desenvolvidas pelo GAAF sendo que muitas vezes a primeira entidade com quem contactavam para pedir algum auxílio era a psicóloga.

Quando questionados(as) acerca do conceito de conflito, muitos(as) não souberam responder e outros(as) afirmaram que o conflito é quando existe uma divergência de ideias. Já quando confrontados(as) com a pergunta acerca da melhor forma de resolver um conflito, todos estão de acordo quando afirmam que é através do diálogo, entre as partes, que se consegue chegar a um consenso.

Tornou-se por isto pertinente questionar os(as) entrevistados(as) acerca das estratégias de mediação que existem no meio escolar. Aqui o GAAF vinha quase sempre em último lugar, ou porque era a entidade mais recente da escola e isso fazia com que os(as) professores(as) não se lembrassem dele, ou então só o referiam porque sabiam que eu tinha sido estagiária no mesmo e então associavam-no a uma entidade com este tipo de responsabilidade.

Todos(as) os(as) professores(as) acharam importante o GAAF ter aparecido como um espaço onde os(as) alunos(as) pudessem estar e conversar com alguém que não fosse um(a) professor(a), que os(as) compreendesse, que vivesse numa realidade próxima da deles(as) e principalmente um espaço onde eles(as) pudessem passar o tempo a fazer alguma coisa de agradável que não fosse estar com os telemóveis. Quando confrontados(as) com a questão acerca do encaminhamento dos(as) seus alunos(as) para o GAAF, nem todos(as) os(as) aconselhavam e nem todos(as) conversavam com os(as) alunos(as) acerca da existência desta mesma entidade. Outro aspeto importante é o facto de muitos(as) professores(as) afirmarem que os(as) principais beneficiários(as) dos serviços do GAAF são os(as) alunos(as), sendo que poucos(as) reconhecem a importância deste gabinete para o bem-estar de toda a comunidade escolar.

Relativamente a esta temática questionei, ainda, os(as) professores(as) se consideravam que deviam exercer funções como mediadores(as). Todos(as) responderam de forma afirmativa, embora salientando que os(as) professores(as) devem ser mediadores(as) naquilo que respeita às questões escolares, mas não em relação a todos os assuntos em que os(as) alunos(as) possam estar envolvidos(as). Por exemplo, se uma determinada situação acontece com um(a) outro(a) colega, também

professor(a), muitos(as) consideravam que tem de ser esse(a) colega a resolver a situação e que ninguém se deve meter. Contudo, houve uma professora que afirmou que muitos dos(as) seus(suas) colegas não sabem lidar com situações problemáticas ou de conflito seja em que circunstâncias for e que esse fator, muitas vezes, prejudica o funcionamento das aulas. Aqui voltamos à temática acerca das várias funções inerentes à profissão de professor, sendo que ser mediador(a) é uma delas.

O papel do(a) professor(a) pode ser visto de duas formas: “primeiramente, é necessário admitir que, de certa forma, prevalece, entre alunos e professores um modo de relacionamento que é essencialmente conflituoso, uma vez que, de um lado, os alunos questionam a autoridade do(a) docente e assumem um comportamento de embate e desafio em relação ao mesmo e, de outro, os professores relutam em valorizar a cultura juvenil presente na escola e assumem posturas que sedimentam a prática da violência institucional dentro dela, utilizando-se de instrumentos e estratégias de poder que marginalizam os alunos.” (Abramovay, 2005:8)

A relação entre o(a) professor(a) e o(a) aluno(a) é extremamente importante, e se esta for orientada de forma positiva e se se estabelecerem laços de confiança e amizade, não só é uma situação favorável para os(as) docentes mas também para os(as) alunos(as). Para os(as) docentes, uma boa relação com os(as) alunos(as) possibilita-lhes não só ter algum conforto ao lidar com os(as) mesmos(as), mas também, lhe fornece um papel essencial no que respeita “à prevenção da violência e mediação de conflitos na escola” dando a oportunidade aos(às) alunos(as) de agirem como “multiplicadores na difusão de uma cultura de paz no ambiente escolar.” (Abramovay, 2005:8)

É certo que o(a) professor(a) deve e tem sempre de atuar como um(a) mediador(a) pois “quer queira quer não, o(a) professor(a) interfere na realidade, possibilitando que crianças e adolescentes elaborem representações sobre o mundo. Desta forma, posicionar-se na profissão depende da opção, da intencionalidade da pessoa do professor em compreender o «poder» do seu papel naquela dada situação.” (Koehler, 2005:37)

O(a) professor(a) configura-se como um «modelo» de adulto para os(as) alunos(as), sendo que atua e medeia as relações e o quotidiano tanto dentro do meio escolar como fora do mesmo. Assim, é importante que os(as) professores(as) não se preocupem apenas em lecionar os conteúdos programados, mas também se preocupem com a forma como os transmitem e da maneira como se relacionam com os(as) seus alunos(as). A sua maneira de falar, de agir, de estar, a forma de encarar determinadas situações, nos valores e ideologias que transmitem, constituem fatores que influenciam não só a relação do docente para com os alunos mas também a forma como estes últimos vão encarar a realidade.

4.2.7. Principais responsáveis pelo comportamento dos(as) alunos(as)

Para finalizar esta análise resta-me apenas falar acerca de quem os(as) professores(as) consideram ser os principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram não só na escola mas também no seu quotidiano. Sem quaisquer divergências nas respostas, tais responsáveis são os pais e/ou encarregados de educação.

Os problemas identificados pelos(as) professores(as) associados à família são de vários tipos, nomeadamente o facto de haver famílias desestruturadas, famílias que não se preocupam com o dia-a-dia dos(as) seus filhos(as), famílias superprotetoras, famílias com vários problemas familiares, entre outros. Contudo os principais problemas, e mais mencionados ao longo das várias entrevistas, advêm não só de famílias problemáticas e desestruturadas mas também as famílias superprotetoras. Por um lado existem famílias em que não há tempo para cuidar/conversar com os(as) filhos(as), não há diálogo, não há carinho, não há preocupação, enquanto que, por outro lado, há demasiada proteção e demasiada exigência. Tal como uma professora afirmou ao longo da sua entrevista, «nalguns casos não têm famílias, noutros têm famílias desestruturadas, noutros têm famílias superprotetoras e eles são os vidrinhos e não se pode fazer nada, não se pode tocar nas criaturas, com nada, portanto isto tudo é complicado. A escola é o reflexo da família, e eles trazem tudo par aqui. E nós temos que tentar moderar e digerir os conflitos que eles trazem. E há miúdos que vêm em conflito com eles próprios e com as famílias» (entrevistada 5).

Um grande problema que muitas vezes se verifica nas escolas é o facto dos pais tentarem sempre resolver os problemas dos(as) seus filhos(as) e, pensando que estão a fazer bem, não os(as) deixarem aprender a resolver os seus próprios problemas, sendo que «se em casa os pais os habituarem a fazer queixa e a irem os pais resolver os problemas dos meninos, eles nunca vão aprender a resolver os seus problemas. Porque vão ter sempre alguém que vai resolver por eles» (entrevistada 3). Outro professor afirma que muitas vezes o problema está em casa devido à falta de diálogo entre os membros da própria família, ou seja, «eu entendo que um pai quando recebe um filho em casa depois das aulas, tem por obrigação perguntar como é que correram as coisas (...) porque os filhos, muitas vezes, em casa não têm o diálogo que deveriam ter, porque veem nos pais uma autoridade, não veem nos pais uma pessoa amiga» (entrevistado 4). Este professor justifica o facto de alguns alunos serem agressivos devido às vivências e aos exemplos agressivos que têm em casa, porque quando os encarregados de educação não sabem valorizar as coisas boas e destacam as partes más e são agressivos e castigadores, as crianças tendem a imitar os seus comportamentos e, muitas vezes, descarregam todos os nervos, todas as mágoas e todas as tristezas na escola.

Um fator que muitos(as) professores(as) destacaram foi o facto de a maior parte das famílias e dos(as) encarregados(as) de educação delegarem todas as responsabilidades na escola esquecendo-se de que também tem de existir um trabalho

em casa que vá ao encontro do trabalho que é realizado na escola. Como uma professora afirmou «a família delega muito na escola e esquece o seu papel. E a família tem um papel fundamental na formação dos jovens, dos filhos, dos respetivos alunos». (entrevistada 16). Complementando esta ideia, uma outra professora afirmou que «muitas vezes eu até fico triste porque a escola não conseguiu fazer nada por aquele aluno. Porque o peso da família e dos amigos consegue ultrapassar o da escola. Apesar de eles estarem muito tempo na escola, nós não conseguimos incutir todos os valores que gostaríamos...» (entrevistada 13) Apesar de muitos(as) professores(as) associarem os problemas a famílias desestruturadas, um professor chamou à atenção para o facto de que nem sempre isso acontece, afirmando que «mesmo famílias de pais separados em que os pais os acompanham e quando, me parece, que há partilha de pais, mesmo estando separados, o comportamento deles é uma coisa, quando os pais não têm nada a ver um com o outro, porque depois acontece o problema familiar, o maternal ou paternal, quererem compensar da forma mais errada o facto de não estarem presentes. (...) e depois tenho casos também em que os pais estão separados mas que ambos os pais o acompanham. E então aí o comportamento é quase, é muito idêntico, a como se estivessem juntos. Portanto é essencialmente a vivência de casa que controla o comportamento aqui». (entrevistado 10)

Para os(as) professores(as), os pais ou encarregados(as) de educação são os principais responsáveis pelas atitudes que as crianças e jovens têm no seu quotidiano, quer dentro quer fora da escola. Como pudemos constatar na contextualização teórica deste relatório, a escola e a família não devem, e nem podem, viver desligadas uma da outra. Deve ser um trabalho conjunto que rume ao bem-estar social e psicológico da criança incentivando a mesma a lutar por condições de vida favoráveis e a ter responsabilidades e valores definidos face ao dia-a-dia.

A escola e a família devem manter sempre canais de comunicação entre si. Não pode haver falta de comunicação entre estas duas entidades, pois só assim será possível avaliar o estado das crianças, quer a nível cognitivo, quer a nível social e psicológico. Os(as) alunos(as) passam muito tempo na escola, sendo que muitas vezes chegam a casa e não se sentem confortáveis para contar tudo aos pais ou encarregados de educação, ou os pais não despendem o seu tempo a ouvir o que a criança ou o jovem tem para lhes dizer, ou até mesmo porque a criança não quer contar certos episódios que aconteceram na escola.

Para finalizar, é importante referir que,

“A função e estrutura da escola, enquanto instituição com objetivos educativos, «que planeia» as suas intervenções e que possui profissionais com formação para melhorar/conduzir/facilitar a educação de crianças/adolescentes torna-se cada vez mais importante no mundo atual, pois a Escola, enquanto provedora da «educação formal», planeia, escolhe conteúdo, utiliza métodos, (re)pensa as práticas, o que implica intencionalidade. Desta forma, o papel da escola e o papel da família são complementares, diversificados, mas intimamente relacionados, de forma que um espera do outro determinadas atitudes” (Koehler, 2005:38)

5. CONCLUSÃO

Quando a família tem dificuldades em desempenhar certos papéis no que respeita ao cuidado a ter com as suas crianças, os(as) profissionais de intervenção social têm um papel preponderante.

Um dos objetivos deste projeto passava por avaliar quais os conflitos que existem no meio escolar entre os seus vários atores sociais. Conseguimos, então, perceber que, no que concerne ao contexto escolar, os piores cenários detetados são os que evidenciavam qualquer situação de violência, tanto física como psicológica. A violência é algo que sempre existiu nas escolas. Contudo, mais recentemente tem havido um aumento da preocupação quer por parte dos pais ou dos encarregados de educação, quer por parte dos(as) professores(as), educadores(as) e dos(as) profissionais de intervenção, entre outros, em combater este problema, apostando fortemente na prevenção e na intervenção social. O trabalho do GAAF é essencial no combate à violência pois este consegue angariar medidas de prevenção destas situações, consegue atuar de forma mediada e permite ainda que os alunos se sintam integrados no meio escolar.

Durante a minha estadia no Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família, os principais problemas que identifiquei relacionam-se com o absentismo, a desmotivação, o insucesso escolar e a violência. Deparei-me com muitos(as) alunos(as) em que o maior problema era a desmotivação e o interesse pela escola sendo que estes fatores faziam com que os(as) alunos(as) não se sentissem bem no seu dia-a-dia.

Deparei-me ainda com vários(as) alunos(as) com problemas familiares. Estes são a principal causa dos comportamentos que as crianças têm na escola quer individualmente quer quando estão em grupo. Quando uma criança não sente o apoio dos pais é muito mais fácil a desmotivação aumentar e acabar por levar ao absentismo escolar.

Através das entrevistas realizadas, constatamos que todos(as) os(as) professores(as) concordam que a interação entre pares é essencial para o desenvolvimento das crianças sendo que assim elas aprendem a conviver e a lidar umas com as outras. Hoje, o maior problema das escolas é a carga horária excessiva com a qual os(as) alunos(as) têm de lidar. Muitas vezes os(as) alunos(as) iam ao gabinete durante os intervalos e, normalmente, as atividades tinham de ficar todas pendentes porque o tempo de intervalo era curto e as aulas cada vez mais longas. Este fator faz com que as crianças não tenham tempo para brincar e para aprender a conviver socialmente com os seus colegas. Os pais e a escola tentam manter as crianças e os(as) jovens cada vez mais ocupados(as) o que faz com que se esqueçam que estas precisam de brincar e libertar energias depois das e entre as aulas.

O trabalho desenvolvido pelo IAC, através do GAAF, é essencial para ocupar os tempos livres das crianças e dos(as) jovens, conseguindo influenciar o comportamento dos mesmos inibindo e prevenindo situações indutoras de violência no seu quotidiano.

Ao contrário das diversas atividades que a escola propõe para os(as) alunos(as), que são maioritariamente direcionadas para o estudo e desempenho (como as línguas e a música), o GAAF proporciona às crianças momentos em que elas se possam rir sem que ninguém as mande calar, conversar sobre temas que a preocupam, alertá-las para certas situações que por mais que os(as) professores(as) queiram nunca as conseguem abordar na totalidade devido à necessidade de cumprimento dos programas letivos, conviver com outras crianças que não as que sejam da sua turma, entre muitas outras atividades que contribuem não só para o seu desenvolvimento enquanto cidadãos mas também para a sua felicidade que irá condicionar todo o seu desenvolvimento. Uma criança feliz desenvolve-se muito mais rapidamente e muito mais facilmente do que uma criança infeliz.

Para além de todas as situações que influenciam a vida das crianças e dos(as) jovens, um dos grandes problemas, contra os quais, tem havido bastantes dificuldades, no que respeita ao seu combate, são os meios de comunicação e o seu desenvolvimento. Durante o meu estágio verifiquei que em todos os intervalos e em todos os momentos livres, dos(as) alunos(as), muitas vezes eram ocupados com os telemóveis e não propriamente na convivência entre eles através de jogos e brincadeiras. Enquanto que na escola EB1 Almas de Freire, as crianças correm em todos os intervalos, realizam jogos coletivos e brincam uns com os outros, nas escolas EB2,3 isso já não se verifica. Nota-se uma grande discrepância na forma como uns alunos(as) e outros(as) aproveitam os seus intervalos. Nas escolas Inês de Castro e de Taveiro, os(as) alunos(as) preocupavam-se mais em partilhar assuntos, jogos e aplicações virtuais, umas com as outras, sem que houvesse algo relacionado com a vida real. Este fator demonstra que os meios de comunicação são os principais influenciadores de comportamentos, nas crianças e nos jovens, dos dias de hoje.

Nesta matéria o GAAF tem, mais uma vez, um papel fundamental, pois ao estar presente nos tempos livres dos(as) alunos(as) tem a possibilidade de realizar atividades que promovam a partilha e a convivência entre pares, ensinando às crianças que é mais importante o tempo real do que o tempo virtual, contudo é essencial alertar os pais e/ou encarregados de educação para este fenómeno e realçar que estes devem controlar o uso das tecnologias pelos mais novos.

Por fim, posso afirmar que esta experiência foi muito gratificante para mim com a qual aprendi muito no que respeita à sociologia da infância e da juventude. Tive oportunidade de viver várias realidades distintas ao mesmo tempo e de conviver com muitos alunos sendo que todos eles tinham particularidades que os diferenciavam uns dos outros. Um dos maiores problemas que identifiquei nas escolas e no funcionamento do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família é o facto dos(as) técnicos(as) estarem sempre em mudança, sendo que isso condiciona a própria atuação dos(as) mesmos(as), ou seja, o facto de um(a) técnico(a) estar pouco tempo no terreno, faz com que as crianças não consigam estabelecer imediatamente laços que permitam criar uma relação de empatia e de amizade que leve a criança a querer conversar sobre

determinados assuntos. Já quando as crianças conseguem finalmente criar essa relação e essa empatia, os(as) técnicos(as) mudam sendo que a intervenção é interrompida na passagem de um técnico para outro e a forma de atuação já será diferente sendo que a criança vai estar muito mais inibida ao lidar com uma pessoa nova que ainda não conhece. Isto deve-se ao facto destes gabinetes só estarem abertos quando existem estagiárias disponíveis nos serviços do IAC, nestes casos particulares em que decorreu o meu estágio. Tenho conhecimento que em muitas escolas, estes gabinetes funcionam com professores(as) que dedicam algum tempo ao GAAF. Contudo, na minha opinião este fator também se pode tornar num problema dado que o(a) professor(a) já tem muitas tarefas com as quais tem que lidar durante o seu dia-a-dia sendo que esta é uma responsabilidade que pode não ser favorável nem para o(a) professor(a) nem para o(a) aluno(a). Outro fator que justifica o facto de não ser um(a) professor(a) a estar presente no GAAF é, como muitos(as) professores(as) me responderam, o á vontade que os(as) alunos(as) sentem ao ver que não é um(a) professor(a) que os está ali a avaliar mas sim alguém que está naquele gabinete apenas para os(as) ajudar e para fazer atividades com eles(as).

Há ainda um longo caminho a percorrer nos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família. Este gabinete deveria ser mais reconhecido a nível nacional visto que ainda não chegou a todas as partes do país. É ainda importante que todos(as) os(as) professores(as) presentes nas escolas tenham conhecimento da existência deste gabinete e do seu intuito. Digo isto porque me deparei com muitos(as) professores(as) que não sabiam o que era o GAAF nem para que servia. Pudemos então questionar-nos se esta não será uma falha dos(as) professores(as) em estarem demasiado preocupados em lecionar os programas e não repararem no que está à sua volta. O trabalho do GAAF deve estar sempre interligado com o trabalho dos(as) professores(as), pois são eles(as) os(as) primeiros(as) a ter contacto com as crianças, competindo-lhes informar as mesmas da existência deste gabinete que só lhes trará benefícios. Outra nota importante é que o trabalho do GAAF não se prende só com o bem-estar dos(as) alunos(as) mas sim com o de toda a comunidade escolar, o que o torna ainda mais importante do ponto de vista logístico e social.

Apesar de já haver um longo trabalho feito acerca desta temática ainda há muito por desvendar e muito por analisar no meio escolar, sendo que quantas mais investigações forem feitas neste âmbito, melhor qualidade de vida, melhores formas de educação e de intervenção e melhores vidas podemos proporcionar às crianças e jovens do futuro.

Concluo ainda que todos os meus objetivos foram cumpridos sendo que considero que dei o meu melhor para desempenhar o meu trabalho como socióloga no Instituto de Apoio à Criança-Fórum Construir Juntos e contribuí em grande medida para o desenvolvimento dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família de ambas as escolas onde estive presente.

6. BIBLIOGRAFIA

- Abramovay, M. (2005). *Debate: Violência, mediação e convivência na escola*. São Paulo, 49 pp.
- Amaral, J. B (2004). Elevação da povoação de Taveiro à categoria de Vil, Assembleia da República.
- Canário, R. e B. Cabrito (2005). *Educação e Formação de Adultos: Mutações e convergências*. Lisboa: Educa.
- Carita, A., & Fernandes, G. (1997). *Indisciplina na sala de aula. Como prevenir? Como remediar?* Lisboa: Editora Presença.
- Castro, C. (2012). Características e finalidades da Investigação-Ação. *Disponível online em <http://cepealemanha.files.wordpress.com/2010/12/iadescric3a7c3a3o-processual-catarina-castro.pdf>* (Data do último acesso: 20/01/2017).
- Chrispino, Á. (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro*, 15(54), 11-28.
- Collins, W. A., Maccoby, E. E., Steinberg, L., Hetherington, E. M. & Bornstein, M. H. (2000). Contemporary research on parenting: The case for nature and nurture. *American Psychologist*, 55, 218-232.
- Costa, E. P., Almeida, L., & Melo, M. (2009). A mediação para a convivência entre pares: contributos da formação em alunos do ensino básico. In *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho.
- Coutinho, C. P., Sousa, A., Dias, A., Bessa, F., Ferreira, M. J. R. C., & Vieira, S. R. (2009). Investigação-ação: metodologia preferencial nas práticas educativas. *Revista Psicologia, Educação e Cultura*, 355-379. Instituto de Educação. Universidade do Minho.
- Dessen, M. A., & da Costa Polónia, A. (2007). A família e a escola como contextos de desenvolvimento humano. *Paidéia*, 17(36).
- dos Reis, D. C., de Almeida, T. A. C., Miranda, M. M., Alves, R. H., & Madeira, A. M. F. (2013). Vulnerabilidades à saúde na adolescência: condições socioeconômicas, redes sociais, drogas e violência. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21(2), 586-594.
- Fernandes, L. (2008). *Os medos dos professores... e só deles?* Lisboa: Produções Editoriais, Lda.
- Ferreira, M. D. C. T., & Marturano, E. M. (2002). Ambiente familiar e os problemas do comportamento apresentados por crianças com baixo desempenho escolar. *Psicologia: Reflexão e crítica*, 15(1), 35-44.
- Flick, Uwe (2005), *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa: Monitor

- Ghiglione, Rodolphe & Matalon, Benjamin (1992), Como inquirir? As entrevistas. In Rodolphe Ghiglione & Benjamin Matalon, O Inquérito – Teoria e Prática. Oeiras: Celta Editora, 63-104.
- Giddens, A. (2010). Sociologia (8ª Edição ad.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- González-Pérez, J. & C. del Pozo, M. (2014), *Educar para a não-violência*. 2ª Edição, Madrid: Bookuot, Lda.
- Guirra, F. J. S. (2012). A importância da educação na vida da criança. *Revista Eletrônica Interdisciplinar*, 2(8)
- Instituto de Apoio à Criança (2014), disponível em: <http://www.iacrianca.pt/>. Data do último acesso: 24/01/2017
- Joaquinho, M. J. (2010). *Intervenção social com crianças e jovens em perigo*. Tese de Licenciatura. Coimbra: Instituto Superior Miguel Torga.
- Koehler, S. (2005). *Violência nas escolas: a mediação do professor*. Em Abramovay, M. (2005). *Debate: Violência, mediação e convivência na escola*. São Paulo
- Lima, Ana Paula (2006), *Mediação – construção de pontes para uma melhor compreensão das margens*. Universidade Internacional: Centro de Estudos Multiculturais.
- Lima, L. C. (2008). A “escola” como categoria na pesquisa em educação. *Educação Unisinos*, 12(2).
- Marques, J. M. D. S. (2014). *A violência escolar: o papel das famílias à luz do direito*. Dissertação de Mestrado em Direito, especialidade em Ciências Jurídico-Criminais. Lisboa: Departamento de Direito – Universidade Autónoma de Lisboa
- Mendes, J. (s.d.). *Concepção pessoal de inteligência e importância percebida da Escola: Qual a influência no desenvolvimento social e cognitivo*. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Educação, Desenvolvimento e Aconselhamento. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciência da Educação – Universidade de Coimbra.
- Ministério da Educação, (2005), *Debate: violência, mediação e convivência na escola*. Boletim 23. Brasil.
- Nias, J. (2001). Ser Professor no limiar do século XXI. In M. Teixeira (Org.), Reconhecimento do apoio do envolvimento emocional dos professores no seu trabalho (pp. 144-182). Braga: Edições ISET.
- Nóvoa, A. (2009). *Professores – Imagens do futuro presente*. Lisboa: Educa.
- Oliveira, C. B., & Biasoli Alves, P. (2005). Ensino fundamental: papel do professor, motivação e estimulação no contexto escolar. *Paidéia*, 15(31).
- Pinto da Costa, E. (2007) *Intervenção em Mediação de Conflitos em Contexto Escolar*. *Ozafaxinars*. Nº 22.

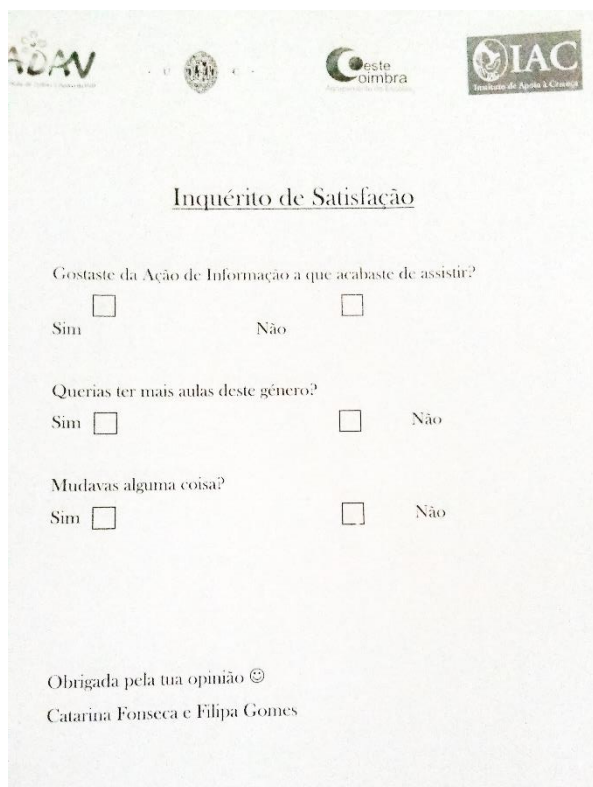
- Prata, C. (2013), *Crianças institucionalizadas: que expectativas? Que futuro?*. Tese de Mestrado em Sociologia: Exclusões e Políticas Sociais. Covilhã: Universidade da Beira Interior. 122pp.
- Quivy, R.; Campenhoudt, L. V. (2008), A construção do modelo de análise. In Raymond Quivy; Luc Van Campenhoudt, *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva, 5ª edição, 107-151.
- Ramos, T. (2008), *A intervenção na criança/jovem em risco – um percurso a construir*. Tese de Mestrado em Bioética. Faculdade de Medicina - Universidade do Porto. Porto. 279pp.
- Reato, L., s.d., Media vs. Adolescência, Grupo Editorial Moreira JR. Acedido a: 19-07-2017, em:
- Reis, D. C., de Almeida, T. A. C., Miranda, M. M., Alves, R. H., & Madeira, A. M. F. (2013). Vulnerabilidades à saúde na adolescência: condições socioeconômicas, redes sociais, drogas e violência. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21(2), 586-594.
- Ribeiro, S. (2016). *O Serviço Social em contexto escolar: o papel do assistente social na articulação da escola com as instituições da comunidade local*. Dissertação de Mestrado em Serviço Social. Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Sarmiento, M. J. (2006). A Construção Social da Cidadania na Infância. Conferência proferida no IV Congresso da Texto Editora. Setembro de 2006
- Serrate, R. (2016), *Bullying na escola*. 2ª Edição, Madrid: Bookout, Lda.
- Silva, A. M. C. & Machado, C. (2009). Espaços sociopedagógicos dos mediadores socioeducativos: reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal.
- Silva, A. M. C. Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T., & Ferreira, A. S. (2010). Novos atores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119-151.
- Silva, Ana Maria Costa & Machado, Catarina (2009). Espaços sociopedagógicos dos mediadores socioeducativos: reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal. In B. Silva, A. Almeida, A. Barca & M. Peralbo, *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho, 2009, 274-287.
- Tarouca, A. & Pires, P. (2008), *Abandono Escolar*. Infocedi IAC. Lisboa. Nº9 (Novembro, 2008), 16pp.
- Tarouca, A. & Pires, P. (2008), *Educação para os Direitos Humanos e da Criança*. Boletim IAC. Lisboa. Nº10 (Dezembro, 2008), 14pp.
- Tarouca, A. & Pires, P. (2014), *Mediação Escolar*. Infocedi IAC. Lisboa. Nº54 (Setembro-Outubro, 2014), 32pp.
- Tavares, M. (2016). *Relatório Rede GAAF 20015/16*. Lisboa:IAC

- Tomás, C. (2010). *Mediação Escolar – para uma gestão positiva dos conflitos*. Relatório de Estágio de Finalização de Mestrado em Sociologia. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Unicef (2004). A convenção sobre os Direitos da Criança. Assembleia Geral das Nações Unidas.
- Vasconcelos, T. (2007). A importância da educação na construção da cidadania. *Saber(e)Educar*. Porto: ESE, p.109-117
- Vieira, M. M. (2017). Incerteza e individuação: escolarização como processo de construção biográfica. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 20.
- Vygotsky, L. S. (1998). *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. São Paulo: Martins Fontes.

ANEXOS

Ação de Sensibilização «Identidade e Género»

Inquérito aplicado aos(às) alunos(as)



The image shows a survey form for students. At the top, there are logos for ADAN, UCP, Este Coimbra, and IAC. The title is "Inquérito de Satisfação". The questions are:

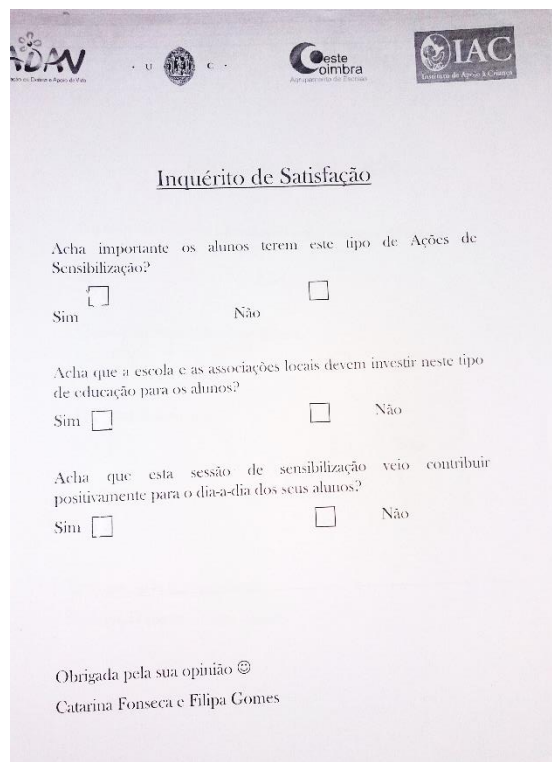
Gostaste da Ação de Informação a que acabaste de assistir?
Sim Não

Querias ter mais aulas deste género?
Sim Não

Mudavas alguma coisa?
Sim Não

Obrigada pela tua opinião 😊
Catarina Fonseca e Filipa Gomes

Inquérito aplicado aos(às) professores(as)



The image shows a survey form for teachers. At the top, there are logos for ADAN, UCP, Este Coimbra, and IAC. The title is "Inquérito de Satisfação". The questions are:

Acha importante os alunos terem este tipo de Ações de Sensibilização?
Sim Não

Acha que a escola e as associações locais devem investir neste tipo de educação para os alunos?
Sim Não

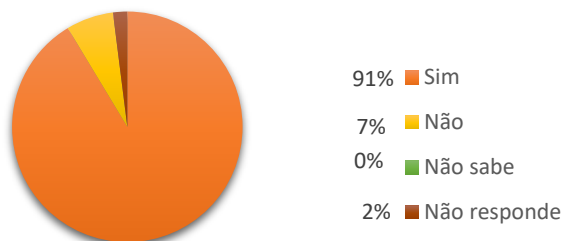
Acha que esta sessão de sensibilização veio contribuir positivamente para o dia-a-dia dos seus alunos?
Sim Não

Obrigada pela sua opinião 😊
Catarina Fonseca e Filipa Gomes

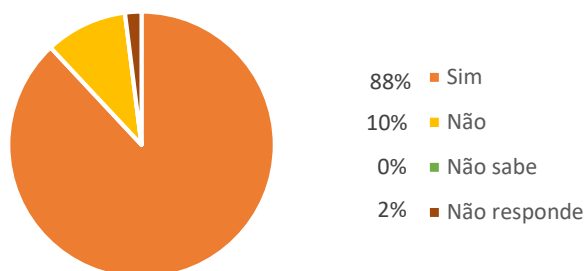
Respostas dos questionários dos(às) alunos(as)

ESCOLA EB/2/3 INÊS DE CASTRO

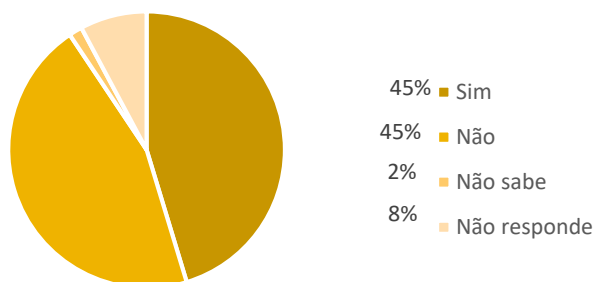
Gostaste da aula a que acabaste de assistir?



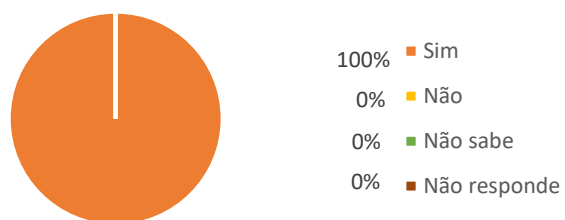
Querias mais aulas deste género?



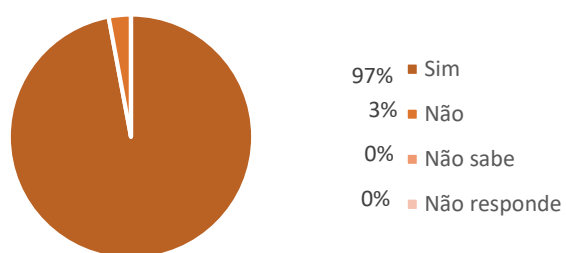
Alteravas alguma coisa do que foi dito durante a aula?



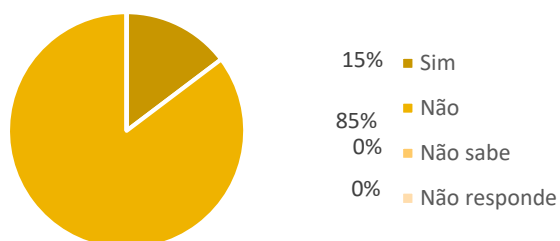
1. Gostaste da aula a que acabaste de assistir?



2. Querias mais aulas deste género?



3. Alteravas alguma coisa do que foi dito durante a aula?



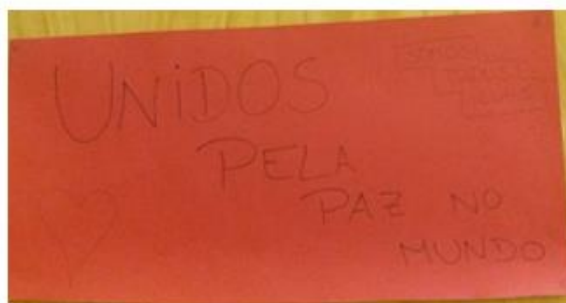
Questionários aos professores sobre a Ação de Sensibilização «Identidade e Género»

Já no que respeita aos(as) professores(as) e às suas opiniões relativamente a esta sessão de sensibilização para o fenómeno da Identidade e Género, pode dizer-se que 99% destes respondeu positivamente a todas as questões, exceto 1 professor que se recusou a responder ao questionário. As questões que decidimos colocar aos professores foram as seguintes: 1) “Acha importante os alunos terem este tipo de ações de sensibilização?”, 2) “Acha que a escola e as associações locais devem investir neste tipo de educação para os alunos?”, e por fim 3) “Acha que esta sessão veio contribuir positivamente para o dia-a-dia dos seus alunos?”.

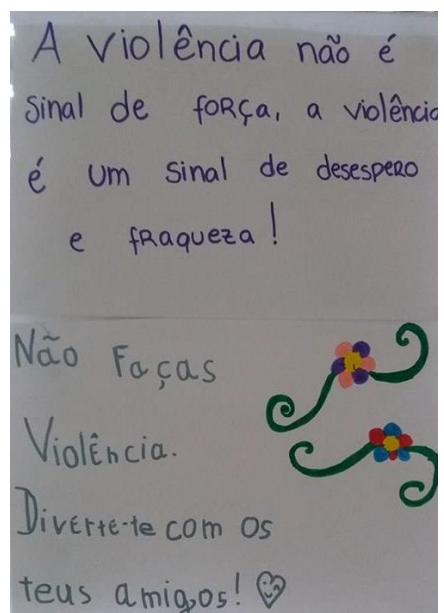
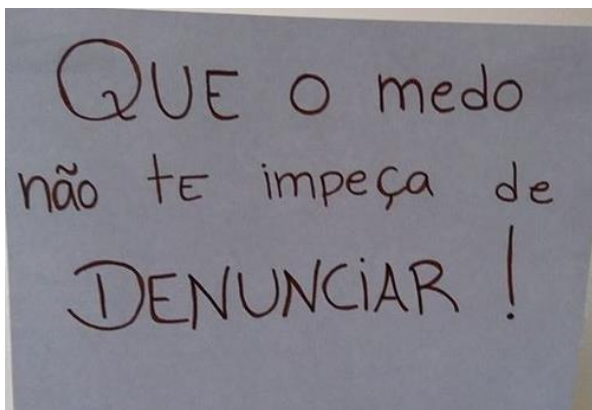
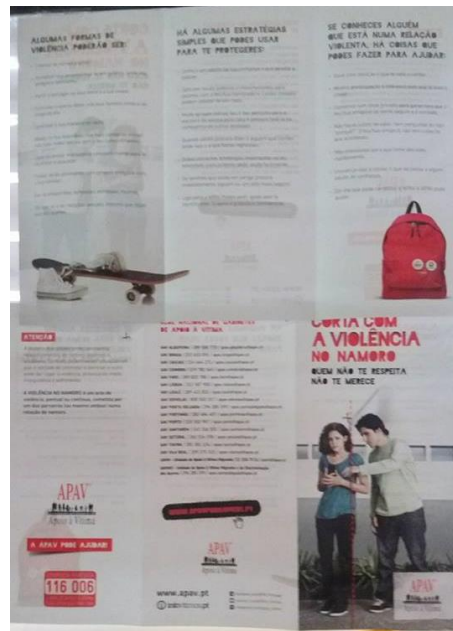
Resultados: todos(as) os(as) professores(as) responderam afirmativamente a todas as questões sendo que apenas houve um professor que se recusou a responder ao questionário por não ir ao encontro das suas ideologias.

Fotografias das atividades realizadas com os(as) alunos(as) ao longo do estágio

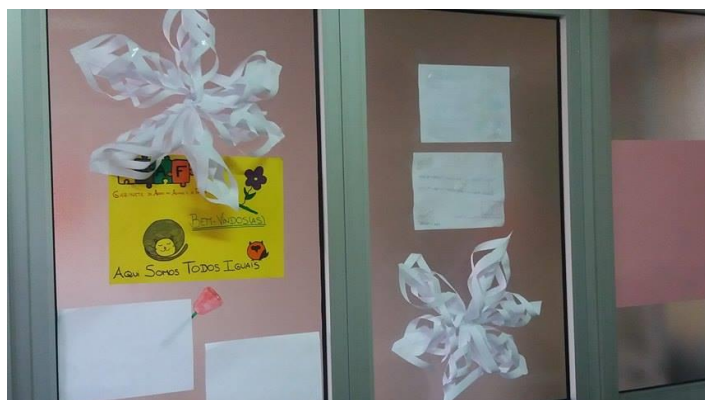
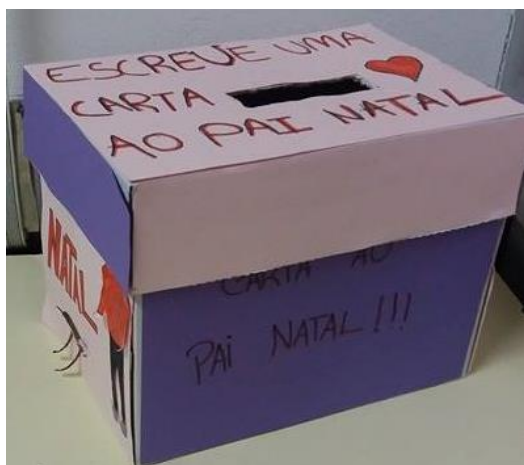
1. Semana das Nações Unidas



3 – Semana da Luta pela Erradicação da Violência contra a Mulher



4 – Semana Natalícia



5 – Ação de Sensibilização «Identidade e Género»



Entrevistas aos professores da Escola Inês de Castro e da Escola de Taveiro, pertencentes ao Agrupamento de Escolas de Coimbra Oeste.

Guião de entrevistas aos(às) professores(as)

Caracterização do Entrevistado

Sexo: Idade: Estado Civil: Antiguidade na escola:
Direções de Turmas: Identificação da Escola:

ENTREVISTA:

Poderíamos então começar pela descrição do seu trabalho e das funções que desempenha na escola.

- Como descreve o seu trabalho e as suas funções;
- Como o classifica em relação à importância do mesmo e se esta tem vindo a aumentar ou a diminuir ao longo dos anos;

Papel dos professores ao longo dos anos:

- Importância deste emprego para as crianças e jovens

Vida social, familiar e afetiva:

- Qual o seu interesse nesta parte da vida dos alunos;
- O papel dos professores na vida social dos alunos e se estes devem ou não estar cientes dos seus problemas;
- Os professores devem ser apenas transmissores de conhecimentos ou devem ter um papel ativo na vida social das crianças

Relação entre os alunos com outros alunos, com os professores e com os funcionários:

- Como caracteriza o comportamento dos alunos no meio escolar, quer quando se relacionam entre si bem como no que respeita ao seu relacionamento com os professores e funcionários da escola.

Comportamento dos alunos

- Como o classifica e quais as mudanças que identifica ao longo dos anos.
- Os comportamentos estão, ou não, relacionados com as novas tecnologias e com as redes sociais (Facebook, Twitter, etc.)

Carga emocional do trabalho que desempenha

- Considera que o seu trabalho acarreta alguma carga emocional e porquê

Identificação e resolução de conflitos

- Enquanto fui estagiária do GAAF consegui ver alguns conflitos existentes nas escolas. Ao longo da sua carreira profissional teve acesso a algum tipo de formação para a resolução de conflitos; se considera este tipo de formações importante para os professores e também para os alunos, visto que são eles os beneficiários deste tipo de atuação por parte dos professores.

- Como define o conceito de conflito; Pode exemplificar uma situação se assim considerar.
- Que tipo de conflitos identifica que existem no meio escolar; Os conflitos existem em todas as escolas. Na sua escola acontece ou não.
- Quais considera serem as principais causas pela existência de conflitos e os principais responsáveis pela existência dos mesmos.
- Qual considera ser a melhor forma de resolver um conflito. Como atuaria na resolução de um conflito. Qual a melhor estratégia.
- Quem considera que deve fazer parte do conflito e porquê.

Papel das redes sociais (Público e Privado)

- Quem são os principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os alunos demonstram ter na escola;
- Importância do papel da família e dos amigos.
- Considera que as redes sociais estão, de alguma forma, relacionadas com as atitudes demonstradas pelos alunos.

Mediação Escolar e o Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF)

- O que é a mediação.
- Tem conhecimento, ou não, da existência de algum tipo de mediação escolar na sua escola.
- Considera importante existir nas escolas um meio de resolução de conflitos, ou não.
- Considera que os professores devem atuar como mediadores;
- Que tipo de estratégias e apoios à resolução de conflitos considera importante existirem nas Escolas
- Qual o trabalho desenvolvido pelo GAAF, a importância do seu aparecimento e se este contribui ou não para uma melhoria do funcionamento da Escola.
- Os seus alunos frequentam o GAAF e se aconselha os mesmos a dirigir-se a este gabinete e porquê.
- Quem considera serem os principais beneficiários dos serviços prestados pelo GAAF

Preocupação da Escola com as questões sociais das vidas das crianças:

- Considera importante a Escola desenvolver um trabalho em conjunto com as associações e serviços disponíveis na comunidade em geral;
- Qual a preocupação da escola com a vida social das crianças e dos jovens e em que medida atuam para a diminuição dos problemas das mesmas.

Tabela de análise de conteúdos (análise das entrevistas realizadas aos professores)

ENTREVISTADO Nº 1

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>“Eu acho que é muito importante. Importantíssimo.”</i>	Muito importante
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>“Para alguns é importante. Alguns vêm a escola como importante para a vida deles. Agora eu como professora acho que é essencial. Eu acho que, não há, nenhum aluno, ou nenhum futuro adulto que possa passar sem uma aprendizagem. Pelo menos a básica que é neste ensino que estamos.”</i>	Alguns dão importância outros nem tanto
	Carga emocional que esta profissão acarreta	<i>“Ai, sim. Sem dúvida. Nós não conseguimos estar aqui a trabalhar e saímos ali à porta e adeus. Não, vai connosco e depois no dia a seguir tentamos, se há algum problema para decidir e nós envolvemo-nos com os miúdos.”</i>	Sim
Papel do(a) professor(a) nas questões sociais dos(as) alunos(as)	Interesse na vida social dos(as) alunos(as)	<i>“Sim, interesse-me muito”</i>	Sim
	Papel dos(as) professores(as) nas questões sociais que rodeiam os(as) alunos(as)	<i>“Devem, com certeza! Sem dúvida. Isso não há dúvida. Acho que, não quer dizer que sejamos só nós, mas acho que somos, na sala de aula, às vezes uma palavra que dizemos a um aluno nós conseguimos detetar problemas que com certeza o outros não iriam conseguir. Acho que é muito importante, os professores terem esse... serem capazes. Não sei se todos conseguem. Acho que tem de haver muito diálogo. Tem de haver uma relação muito aberta com os miúdos. Quando há acho que conseguimos.”</i>	Devem sem dúvida. Nas aulas consegue detetar problemas que outros não conseguiriam. Importância do diálogo com os(as) alunos(as).
	Os(as) professores(as) enquanto transmissores de conhecimentos	<i>“Ai não, não. Sem dúvida nenhuma. Não. Acho que temos, e temos, aqui na escola temos. Eu por exemplo às vezes vejo que os miúdos não trazem pequeno-almoço tento conversar no final com eles e tentar saber o que se passa em casa. E este ano houve muitos alunos que não traziam o pequeno-almoço porque não tinham dinheiro. E não eram subsidiados. E depois passaram a ser. Não. Dão o lanche mas não são subsidiados. Mas dão o lanche.”</i>	Não devem ser só transmissores de conhecimentos..
Relações sociais em meio escolar	Relação entre os alunos(as), professores(as) e funcionários(as)	<i>“É muito boa. Eles gostam muito. E dos funcionários. Às vezes os funcionários também conversam com os miúdos e há um bom ambiente.”</i>	Muito boa em todas as vertentes.
Comportamento dos(as) alunos(as)	Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>“Eu não queria dar uma certeza. Mas acho que o facto de os pais terem muitas horas de ausência de casa, e depois chegam a casa já, com certeza, cansados. E não dão tanta atenção aos miúdos. Eu penso que é essencialmente o ritmo de vida que nós temos de estar fora para trabalhar, e os miúdos também sentem isso. E aqueles miúdos que têm os avós, e que os pais também estão separados e em que eles ficam mais revoltados, acho que também tem influenciado o comportamento estar a piorar.”</i>	Falta de apoio dos pais influencia o comportamento dos alunos.
	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que	<i>“Os pais...”</i>	Os pais

	os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;		
Papel das redes sociais (público e privado)	Influência das novas tecnologias nos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>“Talvez. Jogos. Acho que os miúdos agora gostam daqueles jogos de playstation. Acho que alguns jogos que, lhes causa stress, e agora esse jogo da baleia azul que eu ouvi falar à pouco na televisão que eu nem imaginava que isso pudesse acontecer... mas talvez...O Facebook não sei. Mas os jogos que eles jogam que é só com facas e com armas acho que pode ter alguma influência até na personalidade dos miúdos. Eles desde pequeninos que começam com os computadores, os telemóveis, etc. acho que poderá ter alguma influência.”</i>	Sim. Principalmente os jogos violentos, começam cedo a usar os computadores e os telemóveis.
	Importância da família e dos(as) amigos(as)	<i>Sim. São. Em famílias desestruturadas tem tendência a ter sempre mais problemas e amigos também tendem a ser sempre conflituosos. Sim. Penso que sim. Eles juntam-se consoante as suas ideias e os seus gostos. Normalmente é assim.</i>	Muito importantes. A família tem grande influência e os amigos juntam-se conforme os gostos e ideias.
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>“Resolução de conflitos não. É mais a experiência no dia-a-dia. Os anos de serviço. Agora formação não. Também nunca procurei.”</i>	Não.
	Importância desta formação	<i>“Sim. E para os alunos nós tratamos nas aulas de educação cívica desses aspetos. E o GAAF também.”</i>	Importante.
	Definição do conceito de conflito	<i>“Pode haver várias formas de conflito. Sei lá. Eu acho que assim o conflito, em termos de escola, eu acho que o conflito que agora noto mais é a oposição às nossas ordens. Aquilo que nós dizemos, damos uma ordem, há alunos que não obedecem. E eu sinto esse conflito. Eu tenho uma turma este ano, que é uma turma complicada e eu estou «calem-se, calem-se, calem-se» e às vezes dou ordem de saída e eles às vezes reagem mal. Há ali um atrito, fica ali um atrito, mas depois dissolve-se completamente.”</i>	Oposição às ordens e desobediência.
	Causas e tipos de conflitos	<i>As causas normalmente é, ou por o professor teve algum problema com o aluno e pode arrastar consigo essa tendência para por em causa o aluno, mas penso que o peso maior é os alunos que dizem que não gostam dos professores, normalmente é assim. Quando os professores dão muitas ordens, o professor é mau, o professor não deixa, o professor não faz. E aí pode-se gerar algum conflito. Mais é mais nessa de oposição.</i>	Relação professor-alunos. Oposição às ordens do(a) professor(a).
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>Não digo só que são os alunos. Acho que nunca pode haver só um, não pode haver só um, tem de haver sempre dois. Para mim há sempre dois, não pode haver um.</i>	Nunca há um único culpado.
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>Ai para mim é o diálogo. Para mim foi sempre a base do diálogo. E tem dado resultado. Eu converso sempre muito com os alunos e sempre foi desde o início e acho que isso esclarece e poem as situações logo desde o início. E passam.</i>	Diálogo.
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>“Os que estão em conflito”</i>	Quem está em conflito.
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Eu penso que sim. Uns com maior incidência, outros com menor. Mas penso que sim.</i>	Sim.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>A mediação é uma forma de equilibrar. De arranjar o equilíbrio entre duas pessoas que não estão com o mesmo parecer ou com a mesma opinião. Eu penso que a mediação é arranjar um ponto de resolução para o problema. Pode ser grave ou não.</i>	Forma de equilibrar o conflito entre duas pessoas. Ponto de resolução para um problema.

	Tipos de mediação	<i>Aqui o gabinete da direção, acho que faz logo o início da mediação. Os diretores de turma também fazem mediação. Os professores também são agentes de mediação. O GAAF, os elementos que estão no GAAF. E a direção do agrupamento, em último caso. E o psicólogo também, também faz a mediação.</i>	Direção, diretores(as) de turma, professores(as), GAAF e psicólogo.
	Os(as) professores(as) enquanto mediadores	<i>Depende. Mas acho que sim. Agora se este estiver envolvido em algum conflito acho que não. Não resulta.</i>	Depende, não se deve envolver nos conflitos.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>O GAAF acho que foi importante. E já tivemos aqui um problema, e acho que foi na tua altura, em que um aluno não tinha dinheiro para adquirir uns óculos. E acho que foi importante porque tentamos encontrar forma de resolver esta situação que já se arrastava à dois ou três anos, e ajudou. Também famílias que procuraram o GAAF, em termos de acompanhamento porque não sabiam como haviam de lidar com os filhos. Também já foi feito aqui. E agora as atividades que estão a decorrer com os alunos no pátio. Acho que são muito importantes. Acho que são uma mais-valia. É muito importante. Acho que é uma mais-valia. E agora também é obrigatório haver. Às vezes não há e é como o trabalho que vocês desenvolvem e é uma mais-valia e ajudou muito. Porque não tínhamos.</i>	Muito importante.
	Ligação ao GAAF (foi opcional ou não)	<i>Foi. Eu sempre estive, ou estava no Projeto de Educação para a Saúde, porque não havia GAAF, ou quando fizemos aqui inicialmente o Gabinete, como sabes, nesta sala. E depois quando começou a haver mais continuidade dos estagiários aqui na escola, mudamos para aquele local, e pronto e assumo-o. Ajudar acho que é importante. E está a funcionar muito bem. Agora como é contínuo está a ter ali um apoio essencial. E há muitas atividades que vão dinamizar, mesmo juntamente com o ATL e está a correr tudo muito bem. Um saldo muito positivo.</i>	Sim. Sempre esteve ligada a questões sociais da vida dos(as) alunos(as).
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Sim. E já la fui e já os encontrei. Já brinquei com eles e tudo e eles gostam de lá ir. Mesmo crescidos.</i>	Sim.
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Na aula não. Na própria aula não. Porque na aula é só... se acontecer alguma coisa digo, e se eventualmente passarem digo para irem ao GAAF. Eles também já conhecem. Como está ali ao pé da cantina, eles passam, olham e entram.</i>	Em contexto de sala de aula não. Só se surgir algum contratempo com algum dos(as) alunos(as) é que aconselha.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>Eu acho que somos todos beneficiados. A comunidade educativa. A escola, os próprios pais, todos. Acho que não há aqui um que tira benefício, não é só o aluno que está na atividade, mas sim a comunidade educativa. Eu acho que é o principal.</i>	Toda a comunidade educativa.
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Acho. Sim. E isso vê-se pela quantidade de atividades que são dinamizadas num ano na escola. Nós vamos ali ao placar e aquilo é contínuo. Contínuo.</i>	Sim.
	Importância das parcerias	<i>Muito importantes as parcerias. Sem elas não teríamos este tipo de trabalho acho que é extremamente importante a parceria. E é com base na parceria, porque nós os recursos não são muitos, e cada vez são menores nas escolas, e acho que estas parcerias vieram abrir, pronto, esta diversidade de atividades e ajudas para todos. Acho que é muito importante.</i>	Muito importante. Sem as parcerias não havia o trabalho relativo às questões sociais dos(as) alunos(as).

ENTREVISTADO Nº 2

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	UNIDADE DE CONTEXTO	UNIDADE DE REGISTO
Papel dos(as) professores ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Acho que é importante. E eu tenho um bom relacionamento com eles. Durante estes anos todos nunca tive problemas, e são alunos do quinto e sexto e que passam e cumprimento e é sinal que gostaram. Dou-me muito bem com eles. Se calhar o meu grau de exigência também é grande o que torna cansativo. Mas gosto e eles gostam. Eu acho que sim. Eu tenho um bom relacionamento, nunca tive nenhum problema nem com nenhum encarregado de educação. Ainda no final do ano tive dois encarregados de educação que perguntaram e quiseram conhecer-me porque os filhos iam para casa e diziam que me adoravam e quiseram conhecer-me e é bom sinal.</i>	É importante. Tem um bom relacionamento com os alunos.
	Importância deste emprego para as crianças e os jovens	<i>Acho que é muito importante e eles também dão importância, alguns.</i>	Alguns dão importância.
	Carga emocional do trabalho que desempenha	<i>Eu? Ai isso é. E isso perturba o meu sono. Não a preocupação... e ultimamente uma pessoa também quer aproveitamento e a pessoa tem preocupação. E a atenção com que temos de estar para eles aproveitarem e por eles se interessarem. Não podemos falar, e então na minha idade, na idade dos miúdos que eu tenho, as vezes 10, 11, 12, às vezes nos de 11 tenho lá 13, não venho e vou e pronto agora esqueço, não. Até durmo pior. E o meu marido até diz «mas será possível, tu até estás no último ano» e eu digo «pois estou mas é a preocupação e vamos lá ver como é que eles estão amanhã» mas tem influência. Mesmo ao fim de 40 anos de serviço não digo assim «ponho a pasta ali e esqueço tudo e pego no dia seguinte», não. E sempre que há qualquer coisa, tento comunicar ao diretor de turma, essa preocupação.</i>	Muita.
Papel do(a) professor(a) em questões sociais dos(as) alunos(as)	Interesse nesta parte da vida dos alunos	<i>Eu estou sempre aberta, aos problemas e tudo enquadrado com os diretores de turma e eu empenho-me a tentar resolver. E eles sabem que eu estou aberta sempre e interessa-me, realmente, a atividade familiar. E uma pessoa aí até acaba por ser condescendente por causa dos problemas familiares e isso interessa-me. E acho que tem muita influência, o ambiente familiar e o aproveitamento do aluno. Nota-se perfeitamente! Quando são acompanhados, ou pelos pais em casa, ou não.</i>	Está sempre disponível para ouvir os alunos. O ambiente familiar tem influência no desempenho dos alunos.
	Papel dos(as) professores(as) em questões sociais que rodeiam os(as) alunos(as)	<i>Eu acho que são essenciais. E é o que eu estou sempre a dizer: «Eu não estou aqui só para ensinar, também estou para educar». Eu estou constantemente a chamar à atenção para isso. Eu acho que, eles... são as regras... eles não trazem regras e às vezes o comportamento não é faltar ao respeito ao professor, está dentro deles. Mas eu acho que eles ainda vêm mais o professor, e nos inquéritos que fazem aos encarregados de educação, eles dizem, de uma maneira geral, que os professores são amigos e ensinam e acho que é muito importante os professores para os alunos.</i>	São essenciais.
	Os(as) professores(as) enquanto transmissores de conhecimentos	<i>Não, nem pensar.</i>	Não.

Relações sociais em contexto escolar	Relações entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as)	<i>Não sei... Têm os grupos. Às vezes a gente passa no recreio mas é vir às salas, trazer o livro de ponto, ir à casa de banho, comer qualquer coisa, portanto eu não estou muito em contacto com eles no recreio. Mas eu sei que têm os grupinhos. Passo e... ah, lá pode haver uma brincadeira ou outra, em que eles podem aleijar-se mas de uma maneira geral acho que se relacionam bem. Com os professores e funcionários acho que é boa a relação. Não temos assim... pode haver um caso ou outro, que uma pessoa ouve. Mas na generalidade há um bom relacionamento. E com os funcionários eles também, eles chegam-se muito aos funcionários. Alguns abrem-se com eles.</i>	Não tem muito contacto com os alunos fora da sala de aula. Na generalidade há um bom relacionamento entre todos.
Comportamento dos(as) alunos(as)	Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Há exceções. Há turmas que são mais irrequietas. Não é que sejam mal-educados, são irrequietos. De uma maneira geral, suficiente. É, de uma maneira geral. Embora haja uns que se portem, que têm um comportamento bom, mas na generalidade as cinco turmas eu digo que... porque de vez enquanto, é tal coisa, tenho de parar para mandar calar para a aula progredir... mas alguns se calhar até classificava de bom, mas a maioria, no âmbito geral, suficiente. Nunca tive problemas como eu disse nem sou de pô-los fora da sala de aula, portanto eu consigo controlá-los. Uma pessoa consegue controlá-los melhor. Eles foram adquirindo outros hábitos e outros comportamentos. Ligeiros! Mas há melhorias. E mesmo os colegas que chegam ao terceiro ciclo já notam, que às vezes no segundo ciclo tiveram um comportamento mais irrequieto, e quando chegam eles lá um bocadinho melhores. Um bocadinho!!! Alguns. Mas eu acho que há um progresso, pode não ser muito significativo mas não acho que têm vindo a melhorar algumas atitudes comportamentais, acho que sim.</i>	Os(as) alunos(as) são irrequietos. Há melhorias ligeiras. Há um progresso embora não é significativo.
	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;	<i>Uns serão deles, não sei. Mesmo os pais quando veem aí, que o diretor de turma chama e lhes diz «olhe eu já não consigo fazer nada dele», portanto os pais preocupam-se não sei se já está nos genes e não se consegue dar a volta... os professores não são quase de certeza. Agora eles com os pais dizem que não conseguem. Não sei, em parte será, ou até deles próprios, e criam as regras e depois é difícil. Olha, não sei. Isso aí já é psicologia e eu já não sei (e riu)</i>	Os pais preocupam-se. Os comportamentos já é característico de cada um, a maneira de ser já nasce com eles.
Papel das Redes Sociais (Público e Privado)	Influência das novas tecnologias nos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Sim. Muito.</i>	<i>Muita influência.</i>
	Importância dos(as) amigos(as) e da família na vida das crianças e dos(as) jovens	<i>É muito importante. O relacionamento influencia o comportamento e lá está e mesmo na vontade de saber e de aprender. Vê-se que aqui os alunos piores geralmente juntam-se a piores. E os bons não. E portanto tem influência. Tem muita influência.</i>	<i>Muito importante.</i>
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Não, nunca tive.</i>	Não.
	Importância desta formação	<i>Sim. Era importante.</i>	Sim.

	Definição do conceito de conflito e tipos de conflito	<i>Agora há aqueles que têm a ver com os problemas. Eu tento gerir os conflitos entre os alunos. Porque às vezes eles são mauzinhos uns para os outros. Sei lá. Às vezes, até algum comportamento, e que até vão buscar às vezes os pais. Chamam nomes. E depois ali tentar com que se deem bem. Conflito, conflito eu não tenho. Eu não posso considerar a falta de atenção e a falta de concentração, um conflito. Discórdias? Não presencio. Na aula não existem, e depois também não passo muito tempo, só o intervalo e até vou almoçar a casa. Às vezes aleijam-se e a brincar e depois dizem «oh foi sem querer», pois mas foi na brincadeira.</i>	Conflitos entre os alunos mas não presencia. Não ocorrem nas salas de aula.
	Causas e tipos de conflitos	<i>É o desentendimento. As brigas e as confusões entre eles.</i>	O desentendimento e as discórdias entre os alunos.
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>São eles, os alunos.</i>	Os(as) alunos(as).
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>É pô-los frente a frente e tentar resolver e reconhecerem quem está mal. É pô-los frente a frente e ver se se resolve o problema.</i>	Confrontação entre os elementos em conflito.
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Quem está em conflito. Quem tem as chatices tem de as resolver com a ajuda de um professor ou até de outros colegas.</i>	Quem está em conflito com a ajuda de um(a) professor(a) ou de algum(a) colega.
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Sim.</i>	Sim.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>A mediação é tentar resolver e acabar com aquele conflito e tentar com que haja harmonia entre eles.</i>	Resolver e acabar com o conflito.
	Causas e tipos de mediação	<i>Eu diria que temos aqui a coordenadora. O vosso, a mediação com a família também a CPCJ, será considerada? Temos o vosso gabinete o GAAF não é, e era procurado e era sinal que eles se sentiam lá bem e ao mesmo tempo estavam ali, não se alguns até para se refugiar às vezes das zaragatas com os colegas, é porque se sentiam lá bem. As vezes a vossa conversa também valia.</i>	Coordenadora da escola, a CPCJ e o GAAF
	Os(as) professores(as) enquanto mediadores	<i>Eu acho que sim. Devem ser. Eu acho que sim e é importantíssimo. Eu acho que é obrigado. Quase obrigatório e acho que se sabe não deixar passar ao lado.</i>	Sim e está quase inerente à profissão.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>Ah sim. Porque eu às vezes passava la e notava-se que eles gostavam. Eu acho que sim que é importante.</i>	É importante.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Alguns falavam. Que tinham estado no GAAF e que tinham estado a fazer atividades. Alguns faziam referência, mas claro que eram logo quando vinham no início e tínhamos de desenvolver a aula. (e riu-se)</i>	Sim.
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Aconselhava sim.</i>	Sim.

	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	São os alunos.	Os(as) alunos(as).
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Ah sim preocupa. Muito. Essas atividades até a nível da parte de desenvolvimento não é só de capacidades. Mas tantos projetos que se fazem aí, da educação dos afetos, da sexualidade, o tomar decisões. Esses projetos envolvem a comunidade em benefício dos alunos. São muito importantes.</i>	Grande preocupação.
	Importância das parcerias	<i>Sim são. E por isso é que existem se não fosse não existiam.</i>	São importantes.

ENTREVISTADO Nº 3

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	UNIDADE DE CONTEXTO	UNIDADE DE REGISTO
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Como professora eu espero que seja, porque senão não ando aqui a fazer nada. Claro que é importante. E aqui na coordenação também é importante porque implica o funcionamento da escola. Portanto implica diretamente com eles e acho que sim que é importante.</i>	É importante.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>Olhe não sei bem. Porque é assim, enquanto eles cá andam, dizem mal de tudo. Dizem mal da escola, dos professores, nada presta. Mas a verdade é que quando nós os encontramos. Porque eles saem e depois encontramos-os lá fora. Quando nós os encontramos a reação deles relativamente aos professores mostra que alguma coisa ficou por isso mostra que aquilo foi importante para eles. E eu tenho essa experiência. Alunos que foram meus alunos, outros que nem sequer foram meus alunos, que só me conheciam da coordenação, e agora quando me encontram, e já nem estão cá, há muitos anos, a festa que eles fazem de sair da escola, se tiver alguma coisa ou alguma relação boa com ele. Porque senão fingem que não conhecem ou outra coisa qualquer. E eu por acaso tenho essa experiência, há miúdos que saíram, que eu até nem esperava e que a reação deles lá fora... ainda há pouco tempo. Veio uma a dar-me um abraço e eu já nem me lembrava do nome dela, tu vê lá. Mas sabia que ela tinha passado por aqui, e não foi minha aluna. Mas a festa é genuína, por isso é sinal de que alguma coisa ficou. E é bom. Claro que é bom.</i>	Só dão importância à escola quando saem dela.
	Carga emocional que esta profissão acarreta	<i>Às vezes não é fácil... principalmente quando são casos mesmo graves...</i>	Sim.
Papel do(a) professor(a) nas questões sociais dos(as) alunos(as)	Interesse nesta parte da vida dos(as) alunos(as)	<i>O meu interesse? Pois. Eu tenho de ter conhecimento de alguns problemas porque temos de tentar resolvê-los. Embora a escola não possa resolver os problemas sociais de todos os alunos. De maneira nenhuma. Agora tento é, em alguma situação em que a escola possa ajudar, pois tentamos. Mas há muita situação em que a escola não tem capacidade, nem sequer tem competência para isso. Para resolver.</i>	Sim, contudo há situações que a escola não tem capacidades nem competência.
	Papel dos(as) professores(as) em questões sociais dos(as) alunos(as)	<i>Eu acho que é, embora eles às vezes não tenham muita consciência disso. Mas eu acho que é bastante importante. Agora não se pode é retirar responsabilidades aos pais para entregá-las completamente à escola. Que é coisa que está a acontecer hoje em dia, quer dizer os pais não educam a escola tem que educar. Não senhor. A escola é um complemento da educação que tem de vir de casa. E há coisas que têm de ser em casa, não podem ser na escola. E pronto, é bom que não se caia nesse exagero de pedir tudo à escola. Não pode ser. Há valores que têm de ser dados pela família, que têm de ser trabalhados com a família, os miúdos têm que ser educados na família há coisas que eles têm que aprender com a família. Agora a verdade é que agora está-se a notar que muitos deles não têm. Não têm porque eles não têm contacto com a família. Eles passam mais tempo na escola do que com os pais. Até porque alguns deles para já passam um tempo enorme na escola, um tempo muito grande. Depois chegam a casa e estão sozinhos, porque os pais já chegam muito tarde, chegam tarde e saem cedo. Portanto eles passam mais tempo connosco. Agora daí a transferir responsabilidades que são dos pais e que ninguém lhes pode tirar, para a escola isso eu já não concordo. Devem preocupar-se. Embora eu ache que haja determinadas situações em que «ah é confidencial, é confidencial», tudo bem, é confidencial, mas se isso interfere na maneira como os alunos estão na escola, acho</i>	A escola é um complemento à educação que deve ser dada em casa. Há valores que só a família pode dar. Os(as) alunos(as) passam mais tempo na escola do que com os pais. Devem preocupar-se principalmente no que

		<i>que os professores devem ter conhecimento. Não digo de tudo, pormenores de malvadez não, mas problemas que os miúdos têm sociais e mesmo de família, acho que os professores devem ter conhecimento</i>	respeita a problemas sociais dos(as) alunos(as).
	Os(as) professores(as) devem ser transmissores de conhecimentos	<i>Não. Não. Olha transmissores de conhecimentos eu ligava um gravador não precisava de la estar. É que se fosse só para transmitir conhecimentos eu não prefiro, eu ligo um computador ou ligo um gravador e sento-me. Não. O professor tem de ser, não só transmitir conhecimentos, mas também a relação humana que é precisa. Porque senão isto perde todo o interesse e passamos a ser uns robots, não é. Acho eu. Sei lá.</i>	Não. A relação humana é necessária à educação.
Relações sociais no meio escolar	Relações entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as).	<i>Sim. Um bom relacionamento têm. Agora os problemas que existem de mau comportamento e de indisciplina também são pontuais. Quer dizer não são com todos por amor de Deus. Têm um bom relacionamento. Até acho que já há uma confiança exagerada entre alunos e alguns funcionários. Porque são alunos em que as famílias são amigas dos funcionários, portanto isso dá uma relação muito próxima. Que também tem os seus senãos. Porque depois o funcionário acha que tem o direito de se meter, e não tem. Assim como eu não tenho o direito de me meter na vida deles, os funcionários também não. E a proximidade às vezes é tao grande que isso prejudica.</i>	Por norma existe um bom relacionamento entre todos. Por vezes existem problemas entre alunos(as) e funcionário(as)s.
Comportamento dos(as) alunos(as)	Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Em termos de disciplina tem vindo a piorar. E nem sequer é preciso ser aqui. A prova do mau comportamento e da indisciplina está a chegar à faculdade, que era uma coisa que NUNCA nós ouvíamos um professor universitário se queixar de mau comportamento. Já há professores universitários a terem de mandar alunos para a rua. Universitários. Ora, isto é um problema que se está a agravar. Não me pergunte a razão. Eu vou dizer, é a má educação? Então e quem é que devia ter dado? Voltamos ao mesmo. A verdade é que os problemas disciplinares estão-se a agravar. E também é preciso ver uma coisa. A quantidade de alunos numa escola também aumenta. Por exemplo do ano passado para este ano, se perguntar se aumentou? Aumentou. Mas também não admira, porque a população não é a mesma, e se a população não é a mesma essa percentagem tem de aumentar, o número de casos. E mesmo assim nesta escola as pessoas queixam-se de barriga cheia. Porque os problemas de disciplina desta escola não são nada comparáveis a outras escolas que se ouvem falar na televisão e não sei quê. Não é. É mau comportamento, é palhaçada, é infantilidades e sei lá o quê. Pronto, coisas deles. É claro, há uma coisa que tem muita importância no aumento da indisciplina, que é o acesso a determinadas tecnologias que nós no nosso tempo não tínhamos. Não havia telemóveis apreendidos no meu tempo. Porque os alunos também não tinham telemóvel. Não tinham os alunos nem os professores. Porque não havia. Não havia determinado tipo de acesso a coisas que por vezes cria indisciplina. Não havia redes sociais ninguém tinha redes sociais, ninguém metia fotografias nas redes sociais porque não havia isso. É claro que com essas coisas todas é natural que os casos apareçam. Mas pronto, é o mal do desenvolvimento. (e riu) É assim. Um aluno que é mal comportado dentro da sala de aula, quase de certeza que é fora. Ou quase sempre. Não é quase de certeza, que eu não tenho certezas nenhuma, mas quase sempre. Um aluno que não tem regras na sala de aula, cá fora está com a rédea solta, como se costuma dizer, e portanto se ele dentro de uma sala onde há regras mais apertadas não se comporta bem e não reage bem, cá fora então extravasa. Agora também há miúdos que aqui fora são uma coisa (ar de agitação e expressões no mesmo sentido), mas isso é fruto da idade. Andam aqui e não sei quê, todos transpirados, e depois vão para dentro da sala e sossegam. Também há isso. Mas aí não é uma questão de mau comportamento. É libertar energias que eles também precisam. Que eles estão muito tempo dentro de uma sala de aula. Tempo demais. A meu ver deviam ter tempos livre para brincar e para correrem,</i>	Tem vindo a pior. Aumento da indisciplina. As redes sociais muitas vezes são as causadoras da indisciplina. Os alunos passam demasiado tempo dentro das salas de aula o que os deixa mais irrequietos. As crianças precisam de libertar energias. Os alunos não têm tempo para brincar então levam isso para dentro da sala de aula.

		<i>saltarem. E isso fazia parte da nossa infância, e eles agora não têm isso. Estão sempre dentro da sala de aula, sempre metidos na sala, sempre metidos na sala. Eu não sei, conhecendo-me como me conhecendo e quando era pequena e tinha a idade deles, se eu reagiria também mal a esta história de não ter um tempinho para brincar. Porque nós tínhamos tempo para brincar e para extravasar. Eles não têm. Não têm. E olhe vão para dentro da sala fazer o que deviam fazer na rua. Pois é.</i>	
	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) na escola;	<i>Os pais ou encarregados de educação e até eles próprios, porque eles alguns também já sabem muito bem as coisas que fazem.</i>	Os pais ou encarregados de educação e os próprio(as)s alunos(as).
Papel das redes sociais (Público e Privado)	Influência das novas tecnologias nos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Pois claro que tem. Claro que tem. E depois outra coisa! A escola não pode controlar... a não ser que se proibisse tudo, mas há coisas que não se conseguem proibir. Não se consegue proibir que os miúdos tenham acesso a redes sociais, não se consegue proibir que os miúdos ponham coisas nas redes sociais. Que nem os pais controlam, fora a escola. Mas que tem influência tem, porque já temos tido aqui problemas por causa desse acesso indiscriminado da tecnologia.</i>	Sim. A escola não consegue controlar o uso das novas tecnologias e nem os pais.
	Importância dos(as) amigos(as) e da família na vida das crianças e dos(as) jovens	<i>Ah pois têm. Têm porque é assim eles transportam para dentro da escola a vivência que eles têm lá fora. E isso vê-se. Vê-se perfeitamente. E como eles passam aqui muito tempo, lá está. Aqui eles vão ser exatamente como são lá fora. E portanto tanto amigos como família. Eles vão reagir aqui consoante as experiências que têm de vida. É natural que haja essa responsabilidade trazida de fora para dentro.</i>	Muita importância. Tanto os amigos como a família têm influência nos comportamentos,
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Ai fui, já fui a uma ação de formação de resolução de conflitos e não sei do quê. Mas quer que lhe seja sincera. Não é o não gostar. Na altura gostei mas quer que lhe seja franca, já nem me lembro. Por isso se não me lembro é porque a coisa não foi tão importante assim. O problema está aí. Resultados na minha vida prática, na altura o pessoal até gosta muito e acha tudo muito... mas depois na prática... passou, foi uma ação. Não é continuada.</i>	Sim.
	Importância desta formação	<i>Se aparecer uma coisa que eu ache que tem interesse. Ainda na sexta-feira fui a umas jornadas sobre violência. E porquê. Aquilo não era para professores, era mais para psicólogos, questões de segurança... mas eu fui porque achei interessante e acho que se aprende muita coisa interessante. Acho que sim que se aparecer eu inscrevo-me. Ai eu vou a todas! Desde que eu ache interessante vou! Agora o que é que isso tem, que reflexos é que isso vai ter na minha vida profissional? Isso é que é difícil dizer porque são coisas muito isoladas. E os alunos têm! Eles têm ações sobre violência, eles têm sobre a violência no namoro. O próprio, a promoção de educação para a saúde, dá-lhes uma data de ações. Eles ouvem tudo e acham tudo muito bem. Mas depois na prática é a tal coisa. Esquecem num instante. Acharam muito giro, mas passou. E depois não sei. Isto tem que ser uma coisa muito continuada, muito muito trabalhada, e muito continuada porque senão não tem efeitos. Assim a curto prazo não tem. Há alguma coisa que fica sempre. E fica! Mesmo aqueles alunos que nós achamos que não fica nada, alguma coisa lá fica.</i>	É importante mas na prática não se consegue aplicar.

	Definição do conceito de conflito e tipos de conflito	<p><i>Txi. Eu sei lá definir o conflito. Olhe, se não houver acordo há conflito logo. Agora pode ser um conflito saudável, que as pessoas podem conseguir contorná-lo e não dar briga. Porque as pessoas ouvem «conflito» e pensam logo «briga». Um conflito pode não dar origem a uma briga. Um conflito é um desacordo, se não há acordo as pessoas entram em conflito. Mas um conflito pode ser até útil. Se não chegar ao ponto de sei la... da briga. Que às vezes não é preciso andar à chapada. (e riu) felizmente porque se os conflitos acabassem todos à chapada... alguns resolviam-se num instante.</i></p>	Falta de acordo. Há conflitos saudáveis quando se sabem resolver sem chatices. Um conflito pode não dar origem a uma briga.
	Causas e tipos de conflitos	<p><i>É mais entre eles, os alunos. Aliás os conflitos quando chegam aos professores é porque começou entre eles. É mais entre eles. E depois o adulto mete-se. Eu tantas vezes, estou farta de dizer, havia coisas, porque havia. Agora fala-se muito em bullying. Ora bullying sempre houve. Eu já no meu tempo havia. Eu andei à chapada com colegas meus. O meu pai nunca na vida foi chamado à escola porque eu andava à chapada com colegas meus, e porquê? Porque isso não chegava! Aos adultos! Nós resolvíamos as nossas situações. Há situações que são criadas e que têm de ser resolvidas por eles. Até para eles arranjam uma espécie de resistência à frustração, que é uma coisa que eles não têm. «Ah, coitadinho do menino» «ah, o colega bateu-me». E eu «então o colega bateu-te e tu...» isto não se deve dizer... mas nós também fazíamos isso quando eramos pequenos e não eramos piores que estes. De maneira nenhuma. Nós fazíamos coisas às vezes nas escolas que nem lhes passa pela cabeça e ainda bem. Mas fazíamos de garotada, garotices mesmo. Partidas aos professores, coisas do arco-da-velha. E eu também fiz, só que é assim as coisas não chegavam a estas proporções. Olha não sei bem porquê. Oh porque nós lá resolvíamos entre nós e não íamos meter nem os professores, nem o papá, nem fazíamos as queixinhas que estes fazem. Eu acho que agora há uma superproteção, uma superproteção a estes alunos, que começa desde quando eles são muito pequeninos. O paizinho tem que saber de tudo, o menino habitua-se a fazer queixinhas, primeiro ao papa e à mamã. Porque tem o guarda-costas que lhe vai resolver o problema, não vai resolver problema nenhum, que ou eles resolvem ou não resolvem, não é o pai e a mãe. E depois às vezes chega aqui, repare, às vezes quando vem o problema eu não sou a primeira a saber, nem nenhum de nós. Porque eles a primeira coisa que fazem é agarrar no telemóvel e ligar à mãe. «Ai o tal bateu-me, ai». E depois o que é que acontece. Os pais fazem exatamente o mesmo. E entram os pais à bulha, e pelo miúdo. Mas quantas vezes. E depois esse problema, é na escola. Tem que a escola interferir para resolver. Ora, isto é demasiado! É horrível! Mas os problemas começam sempre entre eles. Não é descaradamente um problema de professor-aluno. Também existe. Mas é raro. É mais raro do que os problemas que começam entre eles, e depois vão para os adultos porque pronto. Naturalmente vão para os adultos. Ou porque eles fazem queixa, ou porque apresentam participação. E o adulto mete-se. Mas agora eu não posso dizer que esta escola tem muita indisciplina, atenção, temos casos de falta de disciplina mas não é nada comparado com outras escolas que se ouve dizer por aí. Basta ir para Lisboa, não é preciso ir muito longe. (e riu) Causas? Entre eles, olhe. Para já uma, não é guerra, eles entram em concorrência com tudo. Tudo! Ou é um telemóvel que um tem mais topo de gama do que o outro, ou porque um veste roupa de marca e o outro não, ou é porque um tem uma namorada e o outro rouba-lhe a namorada. Portanto, são tudo coisinhas deste tipo. Muito raramente são coisas mais importantes, porque isto é uma... isto na vida, eles vão ver que na vida os problemas não são estes. Não é o topo de gama, nem a roupa que veste, nem a namorada que é roubada. Bem a namorada que foi roubada começa a ser problema (e riu). Mas a este nível não. E as bulhas entre eles começam quase sempre assim. Ou por um roubou a bola, ou é porque um rouba a namorada, ou é porque frequentas não sei quê. É quase sempre conflitos deste tipo. Não temos outros mais graves. Felizmente, não é.</i></p>	<p>A maioria é entre os(as) alunos(as). O Bullying sempre houve, contudo hoje falasse mais no assunto.</p> <p>Existe uma superproteção das crianças e dos(as) jovens.</p> <p>Há casos de indisciplina mas não em grande quantidade</p> <p>As causas passam pela concorrência entre os alunos relativamente a bens materiais que uns têm e outros não.</p> <p>Namoros entre os(as) jovens.</p>

	Responsáveis pela existência de conflito	<p><i>Então eu sei lá. São eles. Pra já são eles mas na retaguarda está quem é responsável pelo comportamento deles. E isso vem de casa também. Porque se em casa os pais os habituarem a fazer queixa e a irem os pais resolver os problemas dos meninos, eles nunca vão aprender a resolver os seus problemas. Porque vão ter sempre alguém que vai resolver por eles. E não pode ser. Há muito problema de relacionamento que tem de ser resolvido pela própria pessoa. Não é por outra! Eu estava feita se estivesse à espera que o meu pai me resolve-se os problemas que eu tinha. Depois como é que era. Depois o pai também ia resolver os problemas com o namorado? E ia resolver os problemas com o marido? Não pode ser. Ou eles se habituam e criam a tal resistência à frustração ou sei lá, e conseguem ficar imunes e andar para a frente, ou então não. E não consegue resolver nada sem o guarda-costas a resolver os problemas, e não resolve. Portanto a responsabilidade é sempre difícil dizer de quem é a responsabilidade. As coisas são à maneira como eles são educados desde pequeninos. Nós temos aí alguns que não precisam dos pais para nada, para resolver os problemas deles. Resolvem-nos. Às vezes mal. Mas resolvem. E começam por resolver mal e é preciso chamá-los à atenção. Eu tenho aí uma miúda que é espetacular. Que só não vou dizer o nome porque não interessa. A miúda quando chegou aqui no quinto ano era das coisas piores em termos de comportamento. Porque ela era ao pontapé, ao murro, e era uma rapariga, aos rapazes, às raparigas. A verdade é que a miúda aos poucos, ah e todas as semanas eu tinha a miúda aqui, todas, eu conheci aquela miúda só por chama-la à atenção por andar sempre metida em todas e por andar sempre a bater em toda a gente. O que é que acontece. A miúda se alguém lhe chamava nomes, se alguém a apalpava, se não sei quê, ela resolvia o problema. Atualmente é uma miúda que não tem problemas absolutamente nenhuns, porque ninguém se mete com ela! Resolveu-os. Ainda aqui há uns dias ela dizia «ai apalparam-te! Tu não tens uma mãozinha com 5 dedos?» pronto. É claro que eu não posso dizer isto aos miúdos porque depois diziam «ah está a incentivar à violência!» não se trata de violência! Trata-se de defesa! Uma miúda a quem apalpou o rabo, defenda-se! E fica por ali, porque o outro nunca mais! Claro que se eu for dizer isto (e riu) vão dizer que eu estou a incentivar à violência, mas não é uma questão de violência é uma questão de defesa. E a verdade é que se consegue, eles ganham defesas e começam a ser respeitados, mais que não seja, para os outros saberem que «com aquela não me posso meter porque a coisa vai correr mal» e mantem-se uma distância. Que é precisa às vezes.</i></p>	São eles próprios (os(as) alunos(as)). Estão muito habituados a fazer queixa e a que algum adulto resolva os problemas por eles sendo que nunca aprendem a resolvê-los sozinhos, o que também vem de casa.
	Melhor forma de resolver um conflito	<p><i>Às vezes não sei. Às vezes até eu tenho que pensar duas vezes. A maior parte das vezes eu chamo os dois. E vejo se a coisa se consegue resolver com os dois. Mas às vezes não pode ser e tem de ser a nível superior e de processos disciplinares. Depende também do conflito e o que é que resulta do conflito. Porque às vezes o conflito fica ali e não há prejuízo de ninguém nem há nada de especial. Outras vezes não, outras vezes tem que ser mesmo resolvido com o que a lei nos permite. O que é muito chato mas é o que a escola tem. É a lei. É os recursos que a escola tem.</i></p>	Depende do conflito, mas maioritariamente pelo diálogo entre as partes em conflito.
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<p><i>Pra já as pessoas que estão em conflito. Essas têm que ser obrigatórias. E depois se elas não conseguirem resolver sozinhas tem de haver um adulto mediador. Que pode ser um diretor de turma, que pode ser a direção. Eles muitas vezes vêm diretos aqui, e como vêm diretos aqui temos nós que resolver. E em alguns casos também poderão ser os pais, mas depende da situação, cada situação é uma situação.</i></p>	As pessoas em conflito. Adulto mediador em último caso.
	O conflito existe em todas as escolas	Claro.	Sim.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<p><i>(sorriu) a mediação. Pois. A mediação como o nome é se meter no meio. Meter no meio para tentar resolver. Tentar resolver é mediar, a meu ver. Agora não sei definir doutra maneira. É mesmo se meter no meio! (e riu)</i></p>	«Meter-se no meio» para tentar resolver.

	Tipos de mediação	<i>Pois isso depende das pessoas que estão a fazer a mediação. Pode ser feita uma mediação a partir do psicólogo, que o psicólogo neste caso às vezes têm um papel muito importante como mediador porque tem lá as técnicas deles, são deles. Pode ser um diretor de turma, pode ser um professor qualquer, pode ser às vezes um funcionário que se dá melhor com aquelas pessoas em conflito e que consegue remediar a situação, e pronto e resolve-la. Resolvê-la quer dizer, levar a resolver. Pode ser muita gente quer dizer, um mediador pode ser a pessoa que estiver naquela situação capacidade para isso.</i>	Psicólogo, diretor de turma e funcionários.
	Professores(as) enquanto mediadores	<i>Os professores sim. Aliás o professor é um mediador na sua aula. A toda a hora. Então nós na aula também somos mediadores. Acho que sim, que deve ser.</i>	Sim. Na sala de aula o(a) professor(a) é um(a) mediador.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>Foi. Foi e aliás esta experiência do GAAF já não é nova. Já em São Silvestre quando lá estava tínhamos um gabinete, com estagiários do IAC, com estagiários da psicologia, da faculdade. Pronto. E claro que é importante. Agora será que o GAAF também consegue? Não consegue. Há coisas que nem o GAAF. Porque o apoio ao aluno e à família que é o que o GAAF significa, o apoio do GAAF é mais ao aluno porque à família são raros os casos que chegam à família, até porque não têm... não têm capacidade e é impossível. Só se estivesse ali gente o dia inteiro e a todas as horas do dia, porque de resto não há hipótese. Mas acho que é importante. Agora o pessoal estar sempre a mudar...Ai meu Deus. Pois. Isso é o que acontece com o ATL. Haver continuidade é sempre bom. Porque os alunos ganham uma determinada confiança e abrem-se e a coisa. E não é um ano só que isso acontece, às vezes leva mais tempo. Portanto se as pessoas se mantivessem era bom. Às vezes manter muiiiiito tempo. Tem outro reverso da medalha que é a coisa estagnar. Que é o que acontece com o ATL. O ATL tem monitores que é muito bom os alunos conhecerem os monitores e os monitores conhecerem os alunos, mas depois ficar 10 anos, 20 anos eles próprios estagnam e a coisa deixa de ter novidade. E o GAAF é pena porque todos os anos muda de pessoas, todos os anos os miúdos agora habitam-se a esta, quando estão habituados ora salta para outra, e a coisa volta sempre ao mesmo. Volta sempre ao início. Nesse aspeto é mau.</i>	É importante. Os(as) técnicos(as) do GAAF estarem sempre a mudar é bom para mudar de estratégias e haver ideias novas, mas é mau porque não existe um trabalho de continuidade.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Comigo não falam mas também eles não precisam de dizer que vão porque eu vejo-os não é (e riu-se). Comigo não falam. Quer dizer se eu lhes perguntar alguma coisa do GAAF eles naturalmente responderam mas não vêm livremente falar do GAAF e também não me vêm dizer «vou para o GAAF» porque também não preciso, estou a vê-los. Estou a vê-los lá ir portanto não precisam de dizer (riu-se).</i>	Sim.
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Sim. Isso sim. Isso sim. Só que as vezes é assim. O GAAF tinha uma conotação e penso que, agora já não têm porque eles já se habituaram a ir lá fazer atividades engraçadas, tem lá os estagiários, e eles vão lá. Mas antes o GAAF quando não tínhamos aqui os estagiários tinha uma conotação má. Porque era um sítio onde se resolviam problemas disciplinares e para onde iam os meninos com problemas disciplinares. E isso criou uma auréola no GAAF que não era muito boa. Agora não, agora já começa a desaparecer essa imagem porque eles vão lá e vão fazer atividades que não têm nada a ver, vão falar com pessoas que são quase da idade deles que não tem nada a ver como falar com um professor que é cota, como eles chamam. Porque eles veem-vos a vocês muito melhor do que veem uma pessoa com 60 anos que para eles já é cota. E essa ideia já está a desaparecer. Mas eu penso que com a continuação... agora é preciso é que nós tenhamos aqui sempre gente que possa fazer essa... esse trabalho.</i>	Sim. Antes o GAAF tinha uma conotação negativa que agora não tem devido ao novo espaço em que se encontra.

	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>Todos nós.</i>	Toda a comunidade escolar.
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Claro, então. Deus me livre se os problemas aumentarem e a gente não se preocupar. Isto qualquer dia... vai... é uma bola de neve. Não pode ser.</i>	Grande preocupação.
	Importância das parcerias	<i>Sim. Muito importante. Até porque nós. Lá está. Essas parcerias, os parceiros, podem trazer à escola, iniciativas e valências que nós sozinhos não conseguimos. Não temos.</i>	Muito importantes.

ENTREVISTADO Nº 4

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	UNIDADE DE CONTEXTO	UNIDADE DE REGISTO
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Sem dúvida.</i>	Muito importante.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>Os jovens, neste momento não. Neste momento não. E noto pela atitude que estão dentro da sala de aula. Não há uma atitude de querer aprender, para ganhar valores, para aprender conhecimentos, para num futuro terem outro tipo de saída a nível de trabalho. Não vejo, de facto, vejo sim nas minhas aulas e na maior parte dos colegas queixam-se «eh pah é uma chatice eu ter que ir para a aula»; «é uma chatice eu ter que aturar o professor»; «é uma chatice eu ter que estar aquele tempo na aula»; eu não vejo um entusiasmo da parte dos alunos em irem às aulas.</i>	As crianças e os(as) jovens não dão importância ao trabalho do(a) professor(a).
	Carga emocional que esta profissão acarreta	<i>Sim, sem dúvida.</i>	Sim.
Papel dos(as) professores(as) nas questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Interesse nesta parte da vida dos alunos	<i>Bastante. Interesse-me bastante. Pela vida dos meus alunos, dos alunos, pelos seus problemas, pela sua situação, de integração. E na minha direção de turma sou muito aberto com os meus alunos. Sou muito aberto com eles principalmente na minha direção de turma porque tenho que estar mais a par de toda a situação, de como é que está o ano letivo ou não, ao nível da aprendizagem. Também é um nível etário um pouco mais alto, do que do quinto e do sexto ano. Mas ajudo bastante e tenho muita preocupação em ajudá-los. Em verificar, é uma fase etária um bocado complicada porque é os namoricos e essas coisas assim, e há depois parvoíces tipo de mutilações ou tentar mutilar-se para chamar à atenção. Eu tive casos concretos desses, o ano passado. Em que eu soube e até por colegas, colegas alunos, colegas dos meus alunos, que vieram ter comigo e disseram «oh professor veja que aquela aluna assim-assim, precisa de ajuda»; eu falo com a aluna sem me dar a perceber que sei da situação. Falo com ela e pronto. Nós os dois ou mais um ou outro amigo, resolvemos o problema, tentamos chamar à atenção, tentamos perceber o porquê daquilo, se vale a pena ou se não vale a pena, o que é que surgiu aquilo, a ponto de no fim virem a agradecer, e tenho até alunos que posteriormente essa conversa, já vieram ter comigo também para os ajudar a libertar um pouco de certas situações e revelaram de que não são capazes em casa de ter este tipo de conversa ou de ter este tipo de conversa para uma ajuda. Eu já, pois, pronto, também com um certo cuidado, tento alertar os pais e digo «olhe, tive esta conversa assim-assim, verifique, sem dar a entender, veja se há algum objeto cortante na pasta ou coisa assim e peça uma justificação e o porquê de estar aquilo» e pronto e as coisas passam-se e eles próprios vêm ter comigo e dizer «professor acabou, não há mais», «mas acabou mesmo?», «sim acabou mesmo». E tenho este ano, também já tenho tido alguns alunos que já vieram ter comigo, portanto, a pedir ajuda nesse sentido.</i>	Muito interesse.
	O papel dos(as) professores(as) nas questões sociais da	<i>Sim, é muito importante..</i>	Muito importante.

	vida dos(as) alunos(as)		
	Professores(as) enquanto transmissores de conhecimentos.	<i>Sim, sim, sim, sim. Sabe que eu tenho, eu tive, ingressei no ensino a minha carreira como professor, foi num colégio jesuítico onde eles têm uma teoria um pouco diferente do que era o ensino oficial. E, uma das coisas que eu aprendi, é acompanhar o aluno academicamente aceitando-o tal como ele é, mudando atitudes que eu ache que estão incorretas e que têm a ver com a educação em casa. Pronto. Nesse sentido, portanto nós ajudamos ou pelo menos eu ajudo os meus alunos, no seu desenvolvimento académico e no seu desenvolvimento intelectual, digamos assim, porque naquelas mentes ainda não têm alcance suficiente para determinados perigos e trabalho um pouco com eles nesse sentido e é extremamente importante o papel do professor. Sem dúvida.</i>	Não. O(a) professor(a) é muito importante para alertar para determinados perigos e para mudar as atitudes mais incorretas.
Relações sociais em meio escolar	Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as).	<i>A relação entre os alunos, pronto eles formam os seus grupinhos, embora eu dentro da minha direção de turma tente combater um pouco essa situação. A relação entre eles eu vejo uma relação de alguns grupinhos, mas isso é uma coisa que sempre houve. Uns gostam mais de um grupo outros gostam mais de outro grupo. Tenho até uma aluna que veio de Aveiro, este ano, e que já falei com ela porque a miúda há determinado tipo de colegas com quem ela acompanha que pronto já chamei à atenção porque não são companhias pronto e têm o ano um pouco perdido já e depois levam por arrasto. E eu obtive como resposta da aluna isto «oh professor mas é que se eu não sou assim eu também depois não sou aceite na turma. O professor sabe como é» e eu disse «eu estou-te a perceber mas não é por aí que tu tens de ir, tu tens de te afirmar tal como tu és e procurar, de facto, as pessoas que se adaptam à tua maneira de ser. Não és tu que tens de te adaptar à maneira de ser dos outros, que por acaso até são pessoas que não interessam, porque são pessoas que não querem estudar, são pessoas que não se esforçam minimamente e eu acho que tu tens capacidades para te esforçares e para te distinguires desses teus colegas, não é o facto de tu não os acompanhares que vais deixar de ser amiga. Eu também tenho muitos colegas meus mas há hábitos que não é por eu não os acompanhar que vou deixar de ser amigo. Se isso acontece não há amizade.». Portanto, faço-lhes ver este tipo de comparações assim. A nível de relação com os funcionários, pronto há uma relação de respeito, às vezes. Outras vezes não, portanto são um bocado agressivos um bocado arrogantes. Lá está, tudo no reflexo da falta de educação em casa, falta de princípios. E a nível de professores eles pronto, sentem-se assim... digamos que nós somos professores eles são alunos, digamos assim, nós somos uma autoridade que está à frente e que poderá haver uma ou outra represália, quando isso na realidade, eu pelo menos no meu caso, isso não acontece. Não é por um aluno ser rebelde que eu vou-me vingar ou vou marcar o aluno e vou castiga-lo com negativas, não! Tento é trabalhá-lo no sentido dele deixar de ser assim e de fazê-lo ver o porquê e de «porque é que tu hás-de ser assim, porque é que não hás-de ser diferente? Não queres aprender, mas estamos numa escolaridade obrigatória. Como é que tu gostas de aprender?» e é assim que eu dialogo com os meus alunos. Mas que há por vezes, pronto, que eu noto que não gostam de determinados colegas não. Mas isso já no meu tempo era assim, gostávamos mais de uns do que de outros. Nem que fosse pela simpatia ou pela maneira de ser e pronto há aqueles professores que também são um bocado arrogantes. Felizmente isso já deixou de existir um bocado que havia aquela barreira de «eu sou professor, tu és alunos», já deixou de existir essa barreira e também não sei se será por isso que eles abusam um pouco.</i>	Grupos entre alunos. Chama à atenção para a exclusão social. Há alunos(as) agressivos e arrogantes. Há professores(as) que também são arrogantes e não sabem lidar com os alunos sentindo-se superiores a eles.
Comportamento dos alunos	Classificação dos comportamentos dos(as) aluno(as)	<i>Ao longo destes meus anos de carreira, olhe, a nível de comportamento tem vindo a piorar. E tem vindo a piorar há talvez uns 10 anos atrás. Portanto a partir dos anos 2002, 2003 tem estado a piorar. E muito sinceramente, quando isto passa a mega agrupamento, para mim, é quando há um descalabre total em que eu vejo de facto um piorar assim, mas uma coisa, quase de dia para dia, as coisas a piorar muito mais.</i>	O comportamento tem vindo a piorar.

	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos dos(as) alunos(as) na escola	<i>Os pais sem dúvida. Como eu já referi, os pais não dão a atenção devida aos seus filhos e isso reflete-se na escola.</i>	Os pais.
Papel das redes sociais (público e privado)	Influência das novas tecnologias nos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Têm. Têm influencia quando em casa não se tem uma linha orientadora, no sentido de fazer ver o que está bem e o que está mal.</i>	Têm grande influência
	Importância da família e dos(as) amigos(as).	<i>Olhe é assim. Uma família, pronto, perfeitamente estruturada, irá influenciar positivamente um conflito, digamos assim, de uma relação que os seus filhos possam ter com outras pessoas. Se, de facto, não há uma família estruturada, se a família é desestruturada, e há um ambiente que é agressivo, que é de ralhete, que não há um obrigado, não há um «olha fizeste bem», aí há uma procura dos amigos. Eles procuram nos amigos desabafar e de confessar aquilo que não conseguem fazer em casa, simplesmente porque os pais não têm abertura para isso. Eu entendo que, nós às vezes temos alunos agressivos na escola porque é onde eles podem descarregar toda a raiva que sentem em casa, porque em casa não conseguem porque em vez de terem amigos têm adultos agressivos e castigadores. Se tivessem uma situação de entendimento em casa, a maior parte da agressividade das escolas terminava. Que eles muitas vezes sentem-se agressivos e é onde espalham aquela raiva que têm de casa, terem uma autoridade excessiva e não uma amizade de entendimento e em que se resolvem as coisas. Então vêm para a escola e é na escola que partem e trazem tudo. E através dos amigos que também os incentivam.</i>	Muita importância. A família influencia positiva ou negativamente um aluno independentemente de ser uma família estruturada ou desestruturada..
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Ah, já. Ao longo da minha carreira, tive a felicidade, nesse colégio jesuítico, onde eu comecei, que foi o CAIC aqui em Cernache, fui lá professor 10 anos, desde 1978 a 1988. E tive também a sorte e a felicidade de ser um professor escolhido dentre um grupo de 25, para ter ações de formação. Sobre relações humanas, análise transaccional, relações pais-filhos, relações adulto-criança, a relação criança-adulto, escola de pais. E os jesuítas tinham uma coisa que me enriqueceram bastante que foi, nós já nessa altura de 1978/79 já trabalhávamos com duas horas na direção de turma, coisa que só mais tarde no ensino oficial isso veio a acontecer. Uma dessas horas era uma para estar com alunos, para tratar de situações académicas. A outra hora era para estar com os pais e tentar ver qual da situação, ou que melhor situação, para melhorar um pouco o nível académico dos filhos. Ali era uma relação pai-professor. O professor... não era ensinar, mas era dar pistas fazendo exemplos e havia muita formação nesse sentido e eu felizmente tenho muita formação nessa área.</i>	Sim.
	Importância desta formação	<i>Acho que seria importante, sim.</i>	É importante.
	Definição do conceito de conflito.	<i>Uma situação de conflito... ah, nós na análise transaccional nós falamos um pouco em conflitos. E o conflito isso tem a ver com a personalidade, segundo o conhecimento que eu tenho, tem a ver com a personalidade de cada pessoa, digamos assim. Somos duas pessoas e pode haver um conflito e pode não haver um conflito. Não sei se estou a responder à sua pergunta. Por exemplo,</i>	Está relacionado com a personalidade de cada um(a).

		<i>pode-se gerar um conflito, num simples convidar para uma ida ao cinema e, a outra parte, não aceitar a ida ao cinema. Pode-se gerar um conflito.</i>	
	Causas e tipos de conflitos.	<i>As causas dos conflitos poderá ser a inveja por exemplo. Poderá ser a personalidade de cada um, de duas pessoas. Poderá ser na base da formação de um e de outro que poderá gerar um conflito. Os conflitos na escola nós temos aqui alguns conflitos a nível de alunos. Algumas situações de conflito e já tivemos aí dois casos de conflitos de aluno para com o professor também. Mas a maioria dos conflitos é entre os alunos.</i>	Inveja, personalidades diferentes, formação de cada um. Conflitos entre alunos(as) na maioria dos casos.
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>Os responsáveis, eu penso que continuam a ser os encarregados de educação. Porque é assim, eu entendo que um pai quando recebe um filho em casa depois das aulas, tem por obrigação perguntar como é que correram as coisas. E eu também quando fazia ações de formação aos pais, fazia-os ver aos pais que não é pela violência, que se educam os filhos. É sim pelo diálogo. Porque os filhos muitas vezes em casa, às vezes não têm o diálogo que deveriam ter, porque vêm nos pais uma autoridade, não vêm nos pais uma pessoa amiga. Vêm nos pais uma autoridade que caso não seja positivo para eles, há violência. Basta o trazer uma negativa para casa, há sempre o ralar. Pode haver uma violência física. E questionava muitas vezes ao pais, quantos são os pais que quando os filhos trazem para casa notas positivas os agradecem, lhes dizem «olha muito bem, estás a ver que és capaz de conseguir». Portanto, isso é o que está na base.</i>	Os encarregados de educação. Falta de atenção e de apoio às crianças e aos jovens.
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>O diálogo sem dúvida. E o castigo. Não a violência física. Isso é deitar a baixo completamente. É intolerável mesmo. É o castigo. Muitas vezes pode haver um conflito e dar a razão a quem a tem. Às vezes o filho tem razão e o pai não tem razão. Não é por ser pai que não vamos aceitar uma situação em que o filho tem razão. Tem de dizer «eh pá tens razão, desculpa», tem de se saber pedir desculpa quando não se tem razão. Agora quando se tem razão entendo que se por norma é um brincalhão aí há o castigo. Em vez da violência o castigo.</i>	O diálogo e também o castigo.
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Depende da situação. Mas por exemplo numa situação de conflito dentro da escola têm que ser resolvidos pelos órgãos de gestão da escola. Sem dúvida.</i>	Órgãos de gestão da escola. Depende do conflito
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Poderá... penso que existe em todas as escolas. Não com agravantes como há escolas com conflitos extremamente graves, como há escolas com conflitos mínimos que não são de valorizar. Sim.</i>	Sim.
	O que é a mediação	<i>Poderá estar no diálogo das pessoas.</i>	Diálogo
Mediação Escolar	Tipos de mediação	<i>Nós aqui temos o diálogo. O que existe na escola é de facto o diálogo. Nós vamos ao diálogo. Mas claro depois quer dizer, isto há graus de castigos, de penalização, e vamos desde o diálogo à expulsão da escola. Bem tudo o que é a nível interno, nós tentamos resolver internamente. Tudo o que excede, pronto, leis e regras e do regulamento interno da escola, será encaminhado para as autoridades a quem compete, de facto, gerir essa parte de conflitos.</i>	Diálogo, castigos e penalizações.
	Os(as) professores(as) enquanto mediadores	<i>Claro que os professores, atendendo à maturidade, atendendo à formação e à experiência de vida. E isto parte sempre da parte do professor fazer a mediação, haver um entendimento com o aluno, um fazer ver até quando há conflitos entre eles. Nós dizemos «olha tu de facto tens de ter cuidado com isto, isto e isto», «olha tu de facto não agiste bem» portanto penso que é a parte do professor. É a parte do adulto, digamos assim.</i>	Sim.
	Importância do GAAF na escola	<i>Penso que sim. Sim acho importante. Olhe acho que para a melhoria no sentido de quem está no GAAF ter capacidade suficiente de fazer entender e de ouvir as partes. Consegue resolver a situação, não tirando partido de uma ou partido de outra, mas tentando</i>	Importante. Tenta resolver os problemas

Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família		<i>chegar a um consenso comum e a uma solução. E fazer entender que de facto as coisas não podem ser assim e que é preciso cumprir os regulamentos das escolas.</i>	chegando a um consenso entre as partes.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Penso que sim.</i>	Sim.
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Sim, sim aconselho.</i>	Sim.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>São os alunos. Sem dúvida. Eles é que vêm cá porque há um conflito. E estão aqui pessoas para os ouvir, para os encaminhar e, de facto, para os ajudar e dar-lhes as soluções possíveis para que o conflito deixe de existir. Claro que são os alunos, os principais beneficiários.</i>	Os alunos.
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Sim.</i>	Sim
	Importância das parcerias	<i>Sim.</i>	. Importantes.

ENTREVISTADO Nº 5

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Eu acho. Acho importante. Só que sinto é que estou muito sozinha a fazer as coisas. Precisava de mais ajuda. De qualquer maneira há coisas que se fazem, têm visibilidade, os alunos gostam. É para os alunos que se trabalha e portanto acho que sim. Que vale a pena.</i>	É importante.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>Os alunos dão importância, porque nas sessões programadas a nível do projeto de educação para a saúde, que são várias, com as várias entidades que são nossas parceiras, a avaliação que os alunos fazem é muito positiva. E também a nível do GAAF, com o trabalho que foi desenvolvido ao longo do ano. Nota-se que os alunos aderem. Eles gostam de fazer trabalhos no GAAF, aliás como foram fazendo ao longo do tempo. E procuram-no e é um espaço que é deles e é para eles e acho que é muito importante.</i>	Os alunos dão importância.
	Esta profissão acarreta carga emocional pessoal	<i>Tem. Tem carga emocional porque nós quando, a nível da CPCJ sim há situações que me incomodam muito, há casos gritantes e eu não posso atuar, digamos que eu sou a interlocutora não é, portanto, eu faço a ligação entre esta escola e o Dom Duarte, que por sua vez faz a ligação para a Comissão de Proteção de Menores, mas os relatórios vêm-me todos ter à mão. Os relatórios de desempenho escolar e tudo o mais. Vou sabendo de algumas situações que doem. Naturalmente. A nível do PES, atividades que se têm desenrolado, e com a colaboração do GAAF, os miúdos envolvem-se nelas, até a nível manual e de trabalhos manuais, os miúdos envolvem-se nelas, e há uma carga afetiva nisso. Porque tudo o que eles fazem, os que fazem, é com gosto, é com empenho, é acompanhado pelo adulto e criam-se laços, não é. Criam-se relações nesse trabalho.</i>	Sim. Há casos muito incomodativos a nível pessoal.
Papel dos(as) professores(as) nas questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Interesse nesta parte da vida dos(as) alunos	<i>Eu este cargo foi-me atribuído e ninguém me perguntou se eu queria ou não. Ninguém me perguntou nada. Quando vim para esta escola disseram-me que ficava responsável pelo Projeto de Educação para a Saúde. Noutras escolas sei que dão a professores de Ciências. Eu não tinha nenhuma experiência nesta área, portanto aceitei o que me deram pois que remédio não é. E faço-o com toda a boa vontade mas exige muitas horas de trabalho, muito empenho. Se me perguntares se gosto? Ah, eu gosto. Preferia era ter mais horas, dava menos aulas e dedicava-me mais a isto de outra maneira.</i>	Ninguém a questionou acerca das suas intenções em realizar este tipo de trabalho. Não tinha qualquer experiência em lidar com estas problemáticas com que hoje se depara.
	Papel dos(as) professores(as) em questões sociais dos(as) alunos(as)	<i>Claro que sim! Que devem! Os alunos, há quem diga, que os professores devem ser apenas professores, mas eu sou da opinião que também devem ser um amigo, naturalmente, mais velho.</i>	Sim. Os(as) professores(as) também devem ser amigos(as).
	Os(as) professores(as) enquanto transmissores de conhecimentos.	<i>Não de modo nenhum! Até porque há alunos que não têm ambientes familiares nada favorecidos e eles sentem. Eles sentem quando o professor se preocupa ou não se preocupa. E alguns deles são extremamente carentes, em termos afetivos. Ligam-se muito a nós e é evidente que isso é importante, nós não queremos substituir os pais, de modo nenhum, mas queremos dar apoio afetivo e quando eles olham para nós e nos procuram a esse nível eu acho que é muito reconfortante para nós. Não é. Sentir que confiam em nós e que gostam de estar connosco.</i>	Não. Muitos alunos(as) ligam-se muito aos(as) professores(as) devido aos problemas que têm em casa.

<p>Relações sociais em meio escolar.</p>	<p>Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as)</p>	<p><i>Qual a relação dos miúdos? Os mal criados relacionam-se mal não é. E nota-se que há uma gritaria nos intervalos, quando vão para a sala de aula e os funcionários chamam à atenção e eles não ligam nenhuma e às vezes respondem mal e de uma forma muito grosseira. Portanto se há miúdos educados cada vez há mais miúdos mal criados e indisciplinados, infelizmente.</i></p>	<p>Respondem mal aos(às) funcionários(as), cada vez há mais alunos(as) que são mal criados(as) e indisciplinados(as)</p>
<p>Comportamento dos(as) alunos(as)</p>	<p>Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)</p>	<p><i>O comportamento dos alunos tem vindo a degradar-se muito nas escolas. Esta não é exceção. Nota-se que cada turma que chega, cada leva que chega ao quinto ano, é pior que a leva anterior. A nível de competências sociais, a nível de cumprimento das regras. Isto também porque as famílias não funcionam, portanto os alunos vêm um bocado em bruto e os problemas agravam-se. Problemas entre eles a nível de bullying existem, e nós atacamos e atuamos o mais cedo possível, mas há miúdos cruéis não há dúvida nenhuma. E a disciplina nas salas de aula tem-se vindo a degradar porque a política dos sucessivos governos tem apontado nesse sentido. Portanto, ao tirar a autoridade do professor, ao não lhe dar armas para poder atuar. E evidentemente que a indisciplina está generalizada, embora aqui a coordenadora do estabelecimento atua logo, assim que haja problemas disciplinares ela imediatamente atua e usa as armas que o estatuto do aluno nos dão, mas às vezes não é suficiente. E tem-se vindo a degradar, a nível das escolas, o ambiente. Porque, de facto, os alunos não veem a autoridade dos professores.</i></p>	<p>O comportamento tem vindo a degradar-se. Os alunos não veem autoridade nos professores.</p>
	<p>Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;</p>	<p><i>A família é a principal responsável pelos comportamentos. Os amigos mais velhos também. E eles às vezes ouvem os professores. Mas o professor é sempre alguém que dirige não é. Portanto um amigo se for uma boa influência é ótimo. Se for uma má influência pode contaminar os outros. A família, claro que eles transportam para a escola as famílias que têm. Nalguns casos não têm famílias, noutros têm famílias desestruturadas, noutros tem famílias superprotetoras e eles são os vidrinhos e não se pode fazer nada, não se pode tocar nas criaturas, com nada, portanto, tudo isso é complicado. A escola é o reflexo da família, e eles trazem tudo para aqui. E nós temos que tentar, moderar, digerir, os conflitos que eles trazem. E há miúdos que vêm em conflito com eles próprios, e com as famílias.</i></p>	<p>Família e amigos(as).</p>
<p>Papel das redes sociais (público e privado)</p>	<p>Influência das novas tecnologias</p>	<p><i>Sim. Eu acho que sim. A televisão, o que eles consomem de televisão não acredito que seja de qualidade. Os pais também não controlam o que os filhos veem. Acontece, penso eu, que o que eles mais gostam é de filmes de ação, e de pancada e de coisas desse género. E eles trazem para a escola aquilo que veem em casa. Depois como não têm as tais competências sociais, porque não convivem, só convivem com ou pelo Facebook, não é, aquelas interações que não são verdadeiras para mim. O aluno através de pronto, do tempo que passam ocupados com os telemóveis, não aprendem a agir socialmente. É isso que acontece. Não têm competências sociais estes miúdos. E eu acho que cada vez menos, porque eles isolam-se. Há miúdos que se isolam e só veem aquilo, não veem mais nada, e é de tal maneira viciante que nem se apercebem do que está à volta. Eu às vezes aproximo-me dos miúdos, mesmo assim os pequenitos, que às vezes estão assim sentados à volta, e fico assim a olhar para eles um bocado e eles só dão conta de mim depois de algum tempo. O que é preocupante.</i></p>	<p>Sim. O que os alunos consomem de televisão não é de qualidade. Falta de controlo por parte dos pais em relação ao que os filhos veem ou colocam nas redes sociais. Os alunos não têm competências sociais.</p>
	<p>Importância dos(as) amigos(as) e da família na vida das crianças e dos(as) jovens</p>	<p><i>São extremamente importantes e extremamente influenciadores, para o bem e para o mal.</i></p>	<p>Muito importantes.</p>

Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Resolução de conflitos, propriamente, talvez não. Não com essa temática. Mas ao nível de desenvolvimento de competências sociais e que toca de alguma forma nisso sim. Tenho feito ao longo do tempo.</i>	Não.
	Importância desta formação	<i>Eu acho que nunca é demais. Até porque os conflitos têm vindo, são motivados por coisas diferentes, cada vez mais. Quer dizer, o motivo pelo qual era um conflito aqui há um tempo atrás, agora pode ser diferente. Porque a sociedade está em evolução, em ebulição. E portanto, os conflitos existem e eu acho que nunca é de mais termos formação a nível de... e partilhar a nível de casos, e falar e ver como é que se resolve. Acho que sim que é importante.</i>	É importante.
	Definição do conceito de conflito	<i>Um conflito é, portanto, deixar que a paz fique de lado. Um conflito pode não ser necessariamente, pode não acabar necessariamente mal. Pode haver algum conflito na maneira como nós expomos as nossas ideias e os nossos pontos de vista. O conflito aí é o ser capaz de contra-argumentar quando nós estamos a apresentar as nossas teses. Há um conflito, um bom conflito. Um conflito no valor que lhe damos normalmente, é achar que, o outro tem que pensar como eu e tem que agir como eu, e portanto se não age e se não pensa tenho que o conversar de uma forma mais agressiva. Ou por palavras, tratando-o mal, ou por ações. Este conflito está latente em todos os momentos da vida na sociedade, está latente nas relações familiares e os miúdos trazem os conflitos de casa para aqui. Está latente nas notícias que nós vemos diariamente que só vemos notícias de conflitos, sejam eles pessoais, familiares, gerais, o conflito da política. Os miúdos crescem a ver isto. As notícias é o conflito, é conflito das guerras, é o conflito dos partidos, é o conflito dos casais, é o conflito não sei quê e alguém que mata não sei quantos. Portanto, o conflito é esta falta de paz. E nós bem que tentamos trabalhar a paz, mas... Pode ser que «água mole em pedra dura, tanto bate até que fura» como diz o povo, pode ser que com o tempo... mas esta construção da paz é muito complicada. E a escola é o reflexo da turbulência da sociedade. E como é que nós contrariamos a turbulência da sociedade? Não é fácil...</i>	«Deixar que a paz fique de lado». Pode não acaba, necessariamente mal.
	Causas e tipos de conflitos.	<i>Então vamos falar em conflitos a nível da disciplina. Porque existem, conflitos entre os alunos, uns com os outros, e os diretores de turma estão sempre a queixar-se disso. Existem conflitos entre os alunos e os professores, quando eles não obedecem, quando não cumprem as regras. É a nível disciplinar. Oh Filipa são tantas as causas... às vezes por coisas mínimas existe um conflito, porque as pessoas não sabem dialogar. Pequeninas coisas, muitas vezes, o confronto de ideias, dá origem ao conflito entre eles. Porque a coisa vai em crescendo e lá está falta o diálogo. Eles não sabem falar, não sabem dialogar, estão virados para os telemóveis. E portanto como não sabem interagir, não sabem resolver problemas. E com os professores, é a falta de disciplina. Falta de cumprimento das regras. O professor manda calar. Não é normal, passar-se uma aula e o professor ter de mandar calar 3, 4, 5 vezes. O conflito vem crescendo. Começa pequenino, depois começa a crescer. Se for o mesmo aluno a provocar chega-se a um ponto em que é a rutura. Tem que ir para a rua com uma falta disciplinar. E o que é que acontece. Há aluno que fazem isso de propósito, para ir para a rua. E o professor é que acaba por ser castigado porque tem que fazer uma participação disciplinar, e tem de a Dra. Teresa andar aqui a dar dias de suspensão. É uma coisa eu evito. Eu nunca ponho um aluno na rua. Nunca. Não quer dizer que um dia não tenha que o fazer. Mas tento sempre resolver os conflitos de outra forma. Mas também estou com um nível etário, em que o conflito se resolve com mais facilidade, porque eu sou muito diretiva e exerço a autoridade e eles de uma forma ou de outra vão obedecendo, mas os oitavos anos por exemplo, são o público-alvo mais difícil de gerir por causa da adolescência e isso é sempre complicado.</i>	Disciplinares, desobediência e incumprimento de regras
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>São elementos que desestabilizam. Porque se nós em cada turma tirássemos um ou dois, ou três, as turmas ficavam impecáveis. Às vezes basta uma erva daninha. Porque há miúdos que estão a construir a sua personalidade e estão extremamente vulneráveis e deixam-se ir na corrente pelos piores exemplos. Aqueles miúdos que não têm referências familiares. Vem aqui um miúdo armado em bom. E eles, eu conheço casos assim, há aí miúdos de sexto ano que são assim, vão pelos piores comportamentos, dão-se com eles e não vão pelos bons exemplos da turma. Portanto, se esse mau exemplo não existisse, automaticamente as turmas ficavam limpas.</i>	Os elementos que destabilizam.

	Melhor forma de resolver um conflito	<i>Oh Filipa cada caso é um caso e cada conflito é um conflito. Não há receitas. Eu acho que tem que se ouvir. Quando há um conflito e quando ele gera violência tem que se ouvir ambas as partes. E agora já estamos a falar como mediadores não é, como mediadores de conflitos. Tem que se ouvir ambas as partes, com serenidade, e com calma e com a cabeça... não tomando partido. E tentar ver o que está de um lado e o que está do outro, e meter as pessoas em confronto e tentar sempre que quem cometeu os maiores ataques seja capaz de pedir desculpa. É assim que se resolve um conflito. É o ofendido conseguir levar o ofensor, o agressor, a pedir desculpa e a prometer que não volta a fazer. É essa a minha política. Não é. Procurar ver onde é que está a razão. Até comigo, que também há conflitos com os alunos comigo. E quando eu tento resolver um problema, tento sempre que o aluno reconheça e que peça desculpa. A mim e à turma, quando isso acontece.</i>	Ouvir ambas as partes com calma e não tomando partidos. Colocar as pessoas em confronto e conseguir levá-las ao entendimento.
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>A família, os amigos, os próprios professores...</i>	A família, os(as) amigos(as) e os(as) professores(as)
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Sem dúvida, esta não é pior que as outras. Aliás esta nem é das piores. Se formos pensar naquelas escolas de Lisboa, de arredores de Lisboa, esta é uma escola pacata. É evidente que temos alguns problemas maiores por causa dos meninos que vêm da instituição Padre Serra. São miúdos sem eira nem beira, sem regras, que destabilizam. Mas temos turmas muito boas. Temos turmas muito normais. Portanto esta escola não é pior que as outras. E tem esta vantagem, da coordenadora agir sempre que há conflitos e falta de cumprimento de regras. Porque há escolas em que isso não acontece. Há escolas em que às vezes a direção está muito preocupada com os papás, e dá muito relevo ao que os papás pensam e não querem ficar mal na fotografia, e depois não são solidários para com os professores e isso é o pior que pode acontecer... é um professor ter um problema disciplinar e sentir que não há solidariedade da parte da direção para o resolver. Então isso não há disciplina em parte alguma. Nem há ajuda, nem há imposição de regras em parte nenhuma. E eu conheço casos assim. Em Lisboa.</i>	Sim.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>É a melhor forma de resolver um conflito</i>	Melhor forma de resolver um conflito.
	Tipos de mediação	<i>Então a mediação maior é feita pelos diretores de turma. Com certeza que eles também, muitas vezes, pedem a intervenção dos delegados de turma. Porque os delegados servem também para mediar conflitos e devem ser um elemento unificador das relações entre a turma. Portanto acredito que em muitos casos peçam a colaboração do delegado de turma. E basicamente o mediador é o diretor de turma. Embora eu pense que os professores devem ser os mediadores dos seus próprios conflitos.</i>	Diretores(as) de turma, delegados(as) de turma e professores(as)
	Os(as) professores(as) enquanto mediadores	<i>Claro que sim. Então se não atuarem estão a desresponsabilizar-se. Aliás se o conflito for com ele, tem que ser o professor a resolvê-lo. Se a coisa piorar tem que ser com a ajuda do diretor de turma mas o professor nunca se pode por de fora, porque se não está a desresponsabilizar-se e a desautorizar-se. E nós temos de intervir para conseguir agarrá-los, não é para os perdermos.</i>	Sim. Não se podem desresponsabilizar.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>Claro que é importante. O GAAF no ano passado teve uma atuação muito mais insignificante porque era neste gabinete e estava longe do público-alvo e, portanto, os alunos não procuravam. Com a mudança do espaço físico, a coisa mudou radicalmente. A porta está aberta, os miúdos veem o espaço, veem lá umas carinhas novas e simpáticas e procuram e vão. E eu acho que é muito importante, até porque os estagiários que têm, o pessoal mais novo, está muito mais próximo dos alunos e, portanto, consegue fazer um trabalho um pouco diferente.</i>	É muito importante.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Sim, sim. Sei que sim. Eu não sou diretora de turma portanto não posso dizer que a minha turma isto ou aquilo. Mas sei que há lá miúdos, e vejo lá miúdos e cada vez mais.</i>	Sim.
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Não sei se os... Os diretores de turma, no início do ano, têm essa indicação. Portanto, é suposto... E eu vou lembrando, como coordenadora do Projeto de Educação para a Saúde, vou lembrando que eles devem lá ir. Às vezes penso que fica um</i>	Sim, contudo por vezes fica um pouco esquecido por parte

		<i>bocadinho esquecido. Por parte dos adultos. Os miúdos vão. Se calhar tem que ser mais batalhada essa questão junto dos diretores de turma, junto dos professores. Porque eu acho que é uma mais-valia e tem que ser aproveitada.</i>	dos(as) outros(as) professores(as).
	Principais beneficiários dos serviços do GAFF	<i>Então são os alunos. Evidentemente que o GAFF é para os alunos. Para alunos que têm problemas e podem ir lá. Problemas, por exemplo, a nível de saúde, a nível de dúvidas sobre o desenvolvimento corporal que tem lá a senhora enfermeira que pode atendê-los e esclarecê-los. E a porta está aberta para todos os alunos. Portanto os beneficiários são todos. Assim eles queiram.</i>	Os(as) alunos(as)
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Então não preocupa. As atividades que se têm desenrolado têm todas a ver com a vida social. Cada disciplina não está separada das outras, e faz parte de um todo. E, portanto, temos que funcionar harmoniosamente. E o bem-estar dos alunos reflete-se depois na aprendizagem. Se eles estiverem bem socialmente, todos nós colhemos os frutos disso. Se eles estiverem mal, todos nós somos penalizados. Portanto, temos que apostar no bem-estar dos alunos. Agora há dias li uma coisa engraçada e que até acho que era bom começar-se a fazer. Umhas sessõezinhas de ioga, nas escolas, para eles virem relaxados e com outra postura. Mas claro que o bem-estar dos alunos preocupa-nos acima de tudo. Não há aprendizagem sem bem-estar. Se eles não estiverem bem alimentados, bem fisicamente e psicologicamente, não aprendem nada. Isso nós sabemos.</i>	Muita preocupação.
	Importância das parcerias	<i>Oh Filipa é fundamental. A escola não é um casulo, não é um gueto. Não está virada para dentro, está virada para fora. E portanto cada vez mais nós trabalhamos com parcerias. E portanto no início do ano, quando nós fizemos a reunião, do PES, estivemos com enumeras parcerias. Desde a Escola Superior de Enfermagem, à Caritas... eu agora não consigo enumerá-las todas mas... o Centro de Saúde... diversos técnicos do Centro de Saúde, com competências diferentes... o GAFF, não sei se a professora Maria João esteve presentes, mas evidentemente que trabalhamos sempre em parceira, PES e GAFF nós estamos sempre em parceria. E com as entidades exteriores são várias as entidades. Mesmo muito diversificadas.</i>	É fundamental.

ENTREVISTADO Nº 6

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Ah isso sem dúvida. Sem dúvida.</i>	Sim.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>Alguns dão. E este ano, as três turmas, uma delas muito boa, uma do ensino dedicado à música. E nota-se perfeitamente a diferença entre as turmas do articulado e as turmas ditas normais. Os alunos, apesar de terem uma carga horária elevadíssima, são alunos mais interessados e dão valor ao trabalho do professor, sem dúvida.</i>	Alguns dão importância.
	Carga emocional que esta profissão acarreta	<i>Às vezes é complicado. Às vezes é muito complicado conseguir conciliar tudo. Mas consigo ultrapassar isso. Consigo ultrapassar e muitas vezes, somos humanos, temos os nossos problemas, mas eu tento sempre, ao máximo, não trazer problemas lá de fora. Claro que mexe comigo. Porque eu costumo dizer-lhes assim admito que não gostem, eu sou professora de matemática, admito que não gostem de matemática, agora o que eu não admito são faltas de educação. Porque ninguém no Ministério não me deposita, ao final do mês, X, na conta da caixa geral de depósitos, para administrar conhecimentos e X para aturar más educações dos filhos dos outros. Isso não suporto.</i>	Sim.
Papel dos(as) professores(as) nas questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Interesse na vida social dos alunos	<i>Eu tento estar sempre do lado deles e tento ajudá-los na medida das minhas capacidades.</i>	Tenta sempre ajudar os(as) alunos(as) em tudo o que puder.
	Papel dos professores nas questões sociais da vida dos alunos	<i>Sim, acho que sim. E muitas vezes porque eles são adolescentes e a abertura deles com os pais não é grande. E se eles sentirem que há ali uma mão amiga que é capaz de os acompanhar acho que é importante.</i>	Sim. Falta de abertura com os pais.
	Os professores enquanto transmissores de conhecimentos	<i>Não devem não. Não. Não entendo a profissão assim.</i>	Não.
Relações sociais no meio escolar.	Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as) da escola.	<i>Os problemas que ocorrem são mais entre eles. Mas também há e ainda agora veio um aluno para a rua de uma aula, devido ao comportamento.</i>	Existem mais problemas entre os(as) alunos(as).
Comportamento dos(as) alunos(as)	Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Eu não me posso queixar muito do comportamento. E não me posso queixar porque estou aqui desde o início da escola, todos eles me conhecem, inclusivamente já estou a apanhar filhos de ex-alunos e netos de ex-alunos. Eles têm respeito, talvez até pelos meus cabelos brancos, e não tenho problemas de comportamento. Mas reconheço, e neste momento, que estou na coordenação do estabelecimento, reconheço que há sérios problemas aqui.</i>	Há sérios problemas na escola devido aos maus-comportamentos dos(as) alunos(as).

	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;	<i>A família principalmente.</i>	A família.
Papel da redes sociais (público e privado)	Influência das novas tecnologias nos comportamentos dos alunos	<i>Olha eu digo-te uma coisa. Eu se mandasse uma das coisas que eu proibia, mas proibia à séria, era o uso de telemóveis. E nós neste momento já implementamos uma medida em que há uma caixa na secretária dos professores e os alunos depositam ali os telemóveis. Porque se não te garanto que um aluno lá ao fundo é capaz de estar por baixo da mesa a passar mensagens lá para fora.</i>	Tem uma grande influência e os(as) alunos(as) não deviam ter telemóvel na escola.
	Importância dos(as) amigos(as) e da família na vida das crianças e dos(as) jovens	<i>Isso sem dúvida nenhuma. A família é o espelho ou eles são o espelho da família. Um miúdo que vê confrontos em casa, e isso cada vez mais acontece, é um espelho e vem para a escola e transmite isso. E isso vê-se até pela sua revolta.</i>	Muito importantes. A família é o espelho das crianças e dos jovens e vice-versa.
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Fiz uma vez, uma ação de formação, há muitos anos, sobre a gestão de conflitos.</i>	Sim.
	Importância desta formação	<i>Achei. Achei porque nos dá uma certa bagagem para resolver os conflitos.</i>	Sim.
	Definição do conceito de conflito	<i>Ai há conflitos de várias espécies. Mas muitas vezes, o conflito que eu noto neles, é o confronto e o não respeito pelo outro. Olha existe um conflito que eu acho que é os mais velhos não respeitarem os mais novos. Às vezes, até nos campos, por uma questão de bolas e não sei quê. (entrou um aluno na sala da coordenação e a professora disse «aqui está mais um que veio para a rua, que se portou mal numa aula»; a professora pergunta ao aluno «e o que estava a fazer na aula?» e o aluno responde «a falar» e a professora «e uma aula é para falar?» o aluno não responde. A professora «olha sentas-te aí e vais aguardar aí.»)Muitas vezes até são ninharias. Como estava a dizer, os mais velhos, até na questão das bolas, como têm mais força, são mais velhos, têm outro corpo, retiram as bolas aos miúdos e há conflitos entre eles. Mas é... não são por aí além. Agora temos aqui é alguns problemas com miúdos que são aqui de uma instituição perto que aquilo quase que não funciona como instituição, funciona como um depósito de miúdos e que não têm o mínimo de princípios. E são miúdos que são rejeitados quase por tudo e por todos e, portanto, eles vêm para aqui com uma revolta diabólica e depois aqui... (faz sinal de que descamba).</i>	Confronto e desrespeito pelo «outro». Desrespeito dos mais velhos pelos mais novos, entre os alunos.
	Causas e tipos de conflitos	<i>Olhe muitas vezes eu acho que é a não compreensão por parte dos encarregados de educação. E acho que há muita falta de diálogo entre encarregados de educação e educandos. A escola cada vez mais, e para a maior parte dos alunos, funciona como um depósito. Os pais depositam aqui às oito da manhã e vêm buscar às seis da tarde e pouco se importam com o que se passa, grande parte.</i>	Falta de compreensão por parte dos encarregados de educação e depósito dos alunos na escola.
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>São eles próprios e também, mais uma vez, os pais e a falta de apoio aos filhos.</i>	Eles próprios e os pais.
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>Falar</i>	Diálogo.

	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Acho que todos. Todos estamos cá, e principalmente deverá ser, se eu vir dois miúdos em conflito pois terei que ser eu, mas se houver outra pessoa. Depende de quem esteja perto.</i>	Todos os elementos da comunidade escolar.
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Sim, sem dúvida. Numas mais que noutras, mas existe em todas.</i>	Sim.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>É o tentar conciliar tudo. Acho que para mim é isso.</i>	Conciliar os problemas
	Tipos de mediação	<i>É mais o tentar levar tudo a bem. E tentar que eles não se sintam rejeitados por um lado nem rejeitados por outro. Que se sintam compreendidos, acho que é o melhor processo.</i>	Fazer com que os outros se sintam compreendidos sem juízos de valor.
	Os professores enquanto mediadores	<i>Devem. Sem dúvida.</i>	Sim.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>Acho que sim. Até porque esta escola, este ano nem tanto, mas é uma escola que tinha um corpo docente já envelhecido. E vocês vêm com novas ideias. São quase que, vocês são quase como os nossos filhos em termos de idades, e vêm com outras ideias, mais jovens, mais abertas, mais do tempo deles. Acho que foi importante ter aparecido.</i>	É importante.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF e falavam sobre isso	<i>Alguns, sim.</i>	Sim.
	Aconselhamento dos alunos a dirigir-se ao GAAF	<i>E aconselho, sem dúvida nenhuma. É uma levada de ar fresco</i>	Aconselha.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>Eu acho que somos todos. Mas mais, mais os alunos, sem dúvida.</i>	Mais os alunos mas acaba por ser toda a comunidade escolar.
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Eu acho que sim. Acho que estamos cá todos, e quando falo em escola não falo só no corpo docente, falo também dos auxiliares. Acho que sim acho que estamos todos juntos.</i>	Sim.
	Importância das parcerias	<i>Importantíssimas. Sem dúvida. Importantíssimas as parcerias. Porque senão não teríamos tanta coisa como temos.</i>	Muito importantes.

ENTREVISTADO Nº 7

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Eu achar importante acho.</i>	É importante.
	Importância deste emprego para as crianças e os jovens	<i>Os alunos também acham. Mesmo que pareça que não também acho que consideram importante.</i>	Acham importante.
	Carga emocional que esta profissão acarreta	<i>Ah. Nós não é preciso ser professores para acarretar... nós em vários momentos da nossa vida temos momentos em que somos emocionalmente mais fortes, mais fracos. Portanto, também às vezes perante situações de alunos isso toca-me, positivamente e negativamente.</i>	Sim.
Papel dos(as) professores(as) nas questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Interesse nesta parte da vida dos alunos	<i>Ah, nós os intervalos também são muito poucos. Antigamente havia mais intervalos e portanto a nível sociais, dou-me bem com eles, procuro relacionar-me bem com eles. Mas fora do espaço da escola não tenho contacto com eles.</i>	Há uma boa relação.
	Papel dos professores nas questões sociais da vida dos alunos	<i>Eu acho que os professores em geral preocupam-se com os problemas dos alunos. Nem sempre conseguimos saber desses problemas e a dificuldade está aí, muitas vezes.</i>	Os professores preocupam-se mas nem sempre conseguem saber tudo.
	Os professores enquanto transmissores de conhecimentos	<i>Não. Os professores... há uns anos eram. A partir já de há alguns anos que não são só isso. Temos de estar atentos a tudo o resto, a todas as valências dos alunos.</i>	Não.
Relações sociais no meio escolar	Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as)	<i>Normalmente bem. Pronto, tirando aquelas situações que são marginais não é.</i>	Boas relações.
Comportamentos dos(as) alunos(as)	Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Olhe varia muito. Varia de turma para turma. De ano para ano. Mas nesta escola normalmente é razoável, mais para o suficiente, nalgumas turmas bom. Há sempre um ou outro aluno, ou um grupo de alunos, há sempre uma turma que é considerada problemática porque se reuniu ali uma série de fatores que antes de ser formada não se pode adivinhar. Quem forma as turmas, às vezes quando se detetam os problemas nas turmas, tentam-se resolver os problemas. Mas não assim grande problema.</i>	Maioritariamente satisfatório apesar de haver grupos de alunos(as) desestabilizadores.

	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos dos(as) alunos(as) na escola.	<i>Eles que fazem as coisas e os encarregados de educação.</i>	Os(as) alunos(as) e os encarregados de educação.
Papel das redes sociais (público e privado)	Influência das novas tecnologias nos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>A televisão nem tanto. O Facebook também não posso dizer muita coisa a cerca disso porque não tenho muito conhecimento. Agora o que também acho é que o Facebook e outras redes sociais, ainda hoje vi uma notícia em que os meninos não deviam levar o telemóvel para os quartos à noite. E o problema é que levam... e pronto e se não são bem monitorizados, às vezes aquilo descamba.</i>	O problema é a falta de monitorização por parte dos pais face ao uso das tecnologias.
	Importância dos(as) amigos(as) e da família na vida das crianças e dos jovens	<i>Seguramente têm. Aliás os comportamentos dos alunos, em grande percentagem, depende da família, dos comportamentos no meio da família, da atitude que a família tem perante a escola, perante os professores, perante a sociedade, perante os outros.</i>	Os principais comportamentos estão dependentes da família.
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Já.</i>	Sim.
	Importância desta formação	<i>Olhe da experiência que tenho, já alguma. Até fiz uma sobre problemas disciplinares, etc.. Em termos teóricos é sempre interessante saber mais alguma coisa. Agora as pessoas não são formatadas, e às vezes nós queremos também soluções, e há algumas técnicas para isso, mas às vezes, perante o problema, as técnicas esquecemos às vezes. Outras vezes lembramos. Mas é importante mas acho que não é fundamental e acho que a formação sobre isso tem a ver com a experiência e com os anos. É sempre importante. Agora nunca se pode esperar são resultados que às vezes, quando se dá esse tipo de formação, mesmo aos alunos, tem-se sempre a expectativa de... não é com formações, é com a vivência que eles se vão mudando.</i>	É importante mas na prática não parece útil.
	Definição do conceito de conflito	<i>Olhe é quando as pessoas não se entendem. Portanto, não se entendem e também não procuram entender-se.</i>	Quando há desentendimento.
	Causas e tipos de conflitos	<i>Os conflitos normais. Olhe nem faço ideia. Agora é difícil. Mas de relacionamento alguns, aquelas tricas, os namoricos, essas coisas assim. As causas que levam ao conflito é que as pessoas são diferentes. E a escola não é diferente da sociedade e as pessoas são diferentes. E o modo de aceitar as coisas é diferente. O mesmo problema, pessoas diferentes abordam-no de maneiras diferentes. E portanto há sempre a tendência a procurar atenuar. Agora resolvê-los na totalidade acho que é difícil.</i>	A diferença entre as pessoas leva ao conflito. Conflitos de relacionamento.
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>Em primeiro lugar são eles. E os responsáveis são basicamente eles. Depois na retaguarda podem ser os encarregados de educação que têm às vezes determinadas atitudes que nós estranhamos. Mas muitas vezes, se calhar esses comportamentos são normais, noutras situações, lá fora. E portanto transportam para a escola os comportamentos que acham que são comportamentos normais. E por outro lado eles reconhecem perfeitamente que erraram, e já andam na escola há muitos anos, e já sabem o que devem fazer e os comportamentos que devem ter e não o fazem, portanto os únicos responsáveis são eles. Apesar de serem menores, mas a responsabilidade é deles.</i>	Os principais são eles, na retaguarda são os encarregados de educação.
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>Isso. Primeiro dialogando, fazendo ver. Agora nas aulas, muitas vezes, chamamos à atenção. No final da aula tentamos falar com eles. Há alunos que nem querem falar connosco. E portanto torna-se difícil. E quando o diálogo e esse tipo de processo não resulta tem que se ir para as sanções que estão previstas na lei.</i>	Diálogo.

	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Em primeiro lugar o professor. Neste caso. Depois o aluno. Os pais. O psicólogo se for caso disso. O gabinete (apontando para mim), o GAAF, que também acho que é muito importante nessas situações, porque têm formação mais direcionada para essas situações.</i>	O(a) professor(a), o(a) aluno(a), os pais, o psicólogo e o GAAF.
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Isso seguramente. Em maior ou menos grau mas.</i>	Sim.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>A mediação é um árbitro que não faz parte, nem, nem toma partido nem de uma parte nem de outro e tenta que as duas cheguem a alguma coisa positiva. A um acordo.</i>	É uma forma de arbitragem.
	Tipos de mediação	<i>Há o professor, que serve de mediador. Às vezes os funcionários também servem de mediadores, quando veem dois alunos e tentam chamar um e chamar o outro e tenta conversar com eles, pronto esse tipo de mediação. Às vezes são os próprios alunos, alguns alunos servem de mediadores, às vezes torna-se mais fácil serem os próprios alunos ou um aluno a fazerem essa mediação.</i>	O(a) professor(a), os(as) funcionários(as) e os(as) próprios(as) alunos(as).
	Os professores enquanto mediadores	<i>Em primeiro lugar sim. Quando isso não resultar. Quando a mediação não for possível e estiver a extravasar esse tipo de comportamentos que são aceitáveis aí tem que os alunos, estão numa idade em que têm de saber que os seus comportamentos, até determinado ponto são aceitáveis, que pode-se resolver isso de uma determinada maneira. Se não for dessa maneira, tem de ser doutra.</i>	Sim.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>Acho muito importante haver um gabinete com essas características. Já houve em anos anteriores, um diferente. Mas acho muito importante, nomeadamente, naquelas situações em que se conhecem determinados conflitos entre alunos e até quando os alunos são postos fora da sala de aula para fazerem uma reflexão sobre o que é que aconteceu, sobre o que é que devia ter acontecido, essas coisas. Porque eles às vezes têm comportamentos que nem eles às vezes se apercebem.</i>	Muito importante.
	Os alunos costumam frequentar o GAAF e falavam sobre isso	<i>Não sei. Porque nós nas aulas, na matemática, não temos muito tempo também para estar... e depois quando toca a um determinado tema dizemos que são só cinco minutos, mas não são cinco minutos e depois prolonga-se o tempo e vão 15 minutos. Mas tem sido falha minha. Seguramente.</i>	Não sabe-
	Aconselha os(as) alunos(as) a irem ao GAAF?	<i>Não, nunca aconselhei.</i>	Não.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>Os alunos. E a escola. E o ambiente se realmente o GAAF conseguir atenuar alguns comportamentos acho que a escola beneficia. Mas os alunos, a família, os professores... toda a gente.</i>	Toda a comunidade escolar.
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Sim. A escola, esta e na generalidade toda. Quando os problemas são detetados, preocupa-se. Às vezes essa preocupação e essa tentativa de resolver é que não dá os resultados que se espera mas preocupa-se e tem essa obrigação também.</i>	Sim.
	Importância das parcerias	<i>Acho muito importante porque a escola não pode estar isolada, nem as outras entidades podem estar isoladas umas das outras porque assim não faz sentido. Cada uma trabalhar para seu lado. E acho importante.</i>	É muito importante. A escola não pode estar isolada.

ENTREVISTADO Nº 8

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>O cargo de professor é fundamental (riu-se). Somos contratados para sermos professores. É uma parte essencial.</i>	É fundamental.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>Ao cargo de professor? Creio que sim. À sua maneira creio que sim, que dão importância aos professores. Embora no dia-a-dia haja muita agitação. De qualquer dos modos creio que as crianças reconhecem que o papel principal é do professor porque eles não conhecem os cargos que os professores têm, não sabem nem lhes interessa, porque para eles o professor é professor, e portanto. No caso do diretor de turma, a turma concreta sabe mas as outras não os afeta. Assim como se o professor tiver outros cargos, como da coordenação isso não os afeta, por isso o essencial é o do professor.</i>	Dão importância à sua maneira.
	Carga emocional que esta profissão acarreta.	<i>Ah tem. Então tem. Carga emocional... eu gostava muito de ter um plano e seguir o plano... eu gostava muito... se calhar não gostava. Mas às vezes os professores têm esta inveja das pessoas que pensam, que também não é verdade, mas muitas que têm o trabalhinho e vêm para casa e em casa é outro mundo. O professor nem sempre tem essa hipótese porque a planificação, mesmo que não exista ao nível do papel, é sempre baseada nisto. No comportamento dos alunos e no «como nós agora damos a volta para a coisa acontecer». E claro que há sempre uma preocupação e há emoção nisto tudo. A preocupação com este, a alegria por aquele ou por aquela, e uma pessoa está sempre ligado a isto tudo. (risos)</i>	Sim.
Papel dos(as) professores(as) face às questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Interesse nas questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	<i>O meu interesse é sobretudo tentar perceber até que ponto eles têm acesso a informações que contribuam para o seu desenvolvimento escolar. Portanto a parte escolar é importante, saber-se, desde os tempos livres deles, como é que eles os passam, se têm acesso a férias fora de casa, na praia, no estrangeiro, se tem acesso ao cinema, se tem acesso ao teatro, se tem acesso a determinado tipo de leituras. Isso tudo é importante para, de algum modo, estabelecer um programa de ensino, porque depois há estes aspetos que entre aspas são mais privilegiados porque têm acesso a coisas que outros não têm e depois há que contrabalançar porque há os que não têm, que têm que se fornecer, ou procura-se fornecer no caso da minha disciplina que é História e Geografia de Portugal, essas informações. E é diferente os casos que têm acesso a um conjunto vasto de informações, do que um aluno em que essa informação é mais restringida, mais básica. E portanto há que... Isso conta quando se pensa numa aula.</i>	Tem interesse em dar-lhes acesso a informações úteis para o seu desenvolvimento.
	Papel dos(as) professores(as) nas questões sociais dos(as) alunos(as)	<i>Claro é fundamental. Eu acho que é fundamental. E é fundamental a articulação e é pena nas escolas não haver mais a sério a presença, por exemplo de assistentes sociais, e estou a usar o plural não é por acaso. De qualquer dos modos isso facilitaria muito a existência de técnicos de serviço social, assistentes sociais. Assim como um reforço do SPO, do serviços de psicologia e orientação, do ensino especial tudo isso é muito importante. E também de funcionários. Funcionários mais especializados, porque durante uns tempos, e ainda agora, nós tínhamos acesso a mais funcionários, e o cargo de funcionários eram preenchidos a tempo parcial, que estavam aqui ao abrigo do fundo de desemprego, e portanto pode calhar uma pessoa com especial tendência ou conhecimento para lidar com crianças ou não. Mas de qualquer dos modos não é muito aliciante para uma pessoa estar aqui um período sabendo que ao fim de X tempo quer invista quer não invista o resultado vai ser o mesmo, por isso, isso seria fundamental. É fundamental esta preocupação da parte do professor e seria importante, ainda, que tivesse acesso a outro tipo de pessoal especializado.</i>	É fundamental. Falta de assistentes sociais no meio escolar e de funcionários mais especializados
	Os(as) professores(as) enquanto transmissores de conhecimentos	<i>Não. Devem ser transmissores de conhecimento ou de organizadores de conhecimento, quando há estas informações dispersas que toda a gente tem, às vezes não é só o transmissor mas também o facilitador da organização do conhecimento. Não deve ir muito além do transmissor de conhecimentos sem esquecer que é transmissor de conhecimentos.</i>	Não.

<p>Relações sociais em meio escolar</p>	<p>Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as).</p>	<p><i>Depende. (riu-se) Depende também. Há uma tendência, às vezes para, na escola, mas isso sempre houve, uma tendência para um determinado grupo de alunos com características menos viradas para o empenho no estudo, têm tendência a juntarem-se. E veem-se a andar aí por fora e nem sempre as ideias são as melhores. Quanto ao relacionamento dos alunos em geral é um relacionamento normal, muitas vezes de solidariedade entre eles, noutras turmas nota-se que existe uma concorrência, principalmente nas turmas que nós aqui temos do ensino articulado, da música, solidariedade mas também uma dose nem sempre, às vezes até excessiva de competitividade. Mas o relacionamento entre eles é, como é que eu hei-de dizer normal.</i></p>	<p>Há alunos(as) concorrentes entre si. Em geral as relações são boas.</p>
<p>Comportamentos dos(as) alunos(as)</p>	<p>Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)</p>	<p><i>O comportamento dos alunos... isto é muito difícil porque se nós classificamos o comportamento dos alunos, entre hoje é de há 20 anos, dizemos que o comportamento está pior, mas não está, o que está pior são os alunos. Mas o comportamento ao nível dos alunos hoje não pode ser classificado pior do que era. O que há é mais agitação provavelmente devido também à carga excessiva horária que eles têm de disciplinas e também ao modelo de aulas de 90 minutos que não está correto, a meu ver, em relação a várias disciplinas e à facha etária também. E é natural que os alunos que passam grande parte do tempo em sala de aula fiquem saturados. Os adultos também ficavam, se entrassem de manhã às oito, tivessem a falta de um professor, que antigamente havia estas válvulas de escape, que era o feriadito, ainda me lembro aqui há uns anos que os alunos diziam «o professor é «porreiro», mas dá poucos feriaditos» (risos) e dava. Dava os feriados que eram necessários, como alguns colegas, eu e muitos, acabávamos às vezes por faltar para corrigirmos os testes a tempo. Ora a evolução que houve foi no sentido de que «os professores são uns faltistas», houve inclusivamente responsáveis da educação que vieram para as televisões e para os órgãos de comunicação, somar as faltas dos professores e transformá-las em séculos. (risos) e portanto há toda uma pressão grande para não haver faltas dos professores. Pronto é normal que o professor não deva falta. Mas isto nunca foi muito a sério, e a minha experiência diz-me que eu e muitos professores às vezes faltávamos, e muitas vezes, faltávamos na altura dos testes para por o trabalho em dia, para trabalhar em casa. Faltávamos ao trabalho para trabalhar. Ora hoje a penalização é de tal modo que pronto acaba por se arrastar. Mas a carga em cima destes alunos vem sobretudo desta invenção da ocupação plena dos tempos livres. É bom que eles estejam ocupados e que haja na escola uma forma deles estarem ocupados. E foi-se construindo pronto. Agora as escolas têm bibliotecas que não tinham à uns anos, têm tempos livres, têm uma serie de atividades que eles podem fazer. O problema não é esse. O problema é que os alunos estão cada vez menos autónomos, com alguma autonomia. Parece que têm de estar sempre, a toda a hora, guardados. Isto até ao 12º. Que é uma coisa... se se justifica em idades mais, nos mais novos... nos mais velhos é um perfeito disparate. E depois leva ao tal problema de muitas, muitas, muitas horas. E as matérias até podem ser muito interessantes, as aulas podem ser feitas de todas as maneiras, mas a verdade é que qualquer espaço, se nós estivermos aqui duas horas, se a conversa for muito interessante e muito motivadora, nós aguentamo-nos aqui as duas horas, talvez! Talvez! As três talvez não! As quatro nem pensar! E é isto que os alunos vivem neste momento... uma carga letiva grande. Pouca carga de atividades físicas. Nós temos, no modelo desta escola, e nas outras, uma parte de educação física de 45 minutos. Portanto há uma vez por semana que eles têm 45 minutos de educação física. Ora está a ver aqui a escola, com um pavilhão desportivo que quase que é preciso tomar o autocarro para chegar lá, e 45 minutos. Eles saem da aula, se aula antes for cumprida, eles chegam lá 5 minutos depois, a andarem bem. Chegam lá 5 minutos depois, depois vestir, depois voltar a equipar, tomar banho... é uma anedota. São estes pequenos arranjos que podem melhorar. E sobretudo a simplificação do processo de penalização das faltas dos alunos. Porque o processo tornou-se extremamente burocrático. Macaqueou-se no ensino um processo dos adultos. O aluno tem que ser ouvido na companhia de um adulto, cumprindo os prazos que os tribunais não cumprem, fazendo todo um processo altamente burocrático, que acaba por ser para quem? (risos) quando há uma ou outra falta? O castigo principal calha sempre ao professor a quem calha a sorte, e calha a muitos, a quem calha o processo. A autoridade do professor também vem por aí a baixo. Mas é junto da população por vários motivos, porque ao longo dos anos os professores perderam capacidade económica, dado aos horários incompletos. Professores com horários incompletos são professores com capacidade económica reduzida, portanto junto da população são pessoas que são as «meias-doses» que</i></p>	<p>A excessiva carga horária faz com que os alunos sejam mais inquietos. Os(as) professores(as) têm de começar a tornar as aulas mais cativantes para os(as) alunos(as) através de ideias inovadoras e de novas formas de apresentar as matérias. A autoridade do professor começa a ser posta em causa.</p>

	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os alunos demonstram ter na escola;	<p><i>iam ao restaurante local as meias-doses e tudo isso. Portanto há aqui uma perda económica que também é importante que significa também perda em termos sociais. E ao mesmo tempo uma perda do que se transmite de cima, a mensagem não tem sido a melhor em relação aos professores, e tudo isto desvaloriza um bocado a posição dos professores e os alunos já trazem esta imagem de casa. E isto foi-se transmitindo ao longo dos tempos. A capacidade do professor penalizar é bastante reduzida. E neste caso, isto é um problema geral, em que apenas um aluno compromete o processo de ensino e aprendizagem de uma turma. Desde que seja um aluno daquilo que nós lhe chamamos entre aspas terrível. Um aluno bastante transtornado. Obviamente contamos com os serviços de psicologia, contamos com tudo isso, com a escola segura, com tudo o mais, com o Emat, com a CPCJ e essas coisas todas. Portanto ao nível órgãos a coisa está composta. Agora ao nível de eficácia não. Está tudo muito burocrático devia ser tudo mais simples. Mas em termos gerais, a resposta é esta, em termos do comportamento, em relação ao que eu conheci enquanto aluno, havia muito mais respeito, havia muito mais poder em relação aos funcionários e professores. Mas o comportamento não acho que tenha piorado em termos gerais.</i></p>	
Papel das redes sociais (público e privado)	Influência das novas tecnologias nos comportamentos dos(as) alunos(as)	<p><i>Claro. Basta sair aí aos intervalos e ver que, há um grande grupo, quase todos, saem atualmente, que não saem com as playstation, mas sai tudo com o telemóvel. Está muito relacionado com os jogos, com os jogos nos aparelhos portáteis. Com a televisão talvez alguns. Há uma franja de alunos, e isso também é prejudicial aos alunos, há uma franja de alunos que lhes é permitido ver... sei lá... os programas da TVI, ou de outras estações que passam a horas que se calhar são horas insuspeitas para os pais, estou a pensar nos reality shows em que as crianças sem grande informação e sem grande apoio por parte dos pais algumas dessas tendem a pensar que aquilo que veem é o normal. Aquele tipo de vivência, de comportamento é o normal e não é. Portanto há uma influência negativa. Nota-se, talvez menos agora, há uns anos notava-se que existia uma influência positiva em relação aqueles que assistiam a televisões por cabo porque acabavam por ver alguns documentários interessantes, mas eu creio que hoje essa influência é menor, porque eles têm menos tempo para verem esse tipo de documentários que são uma ajuda. Mas claro que a vida relacionada com os meios de comunicação novos... é sobretudo ao nível do jogo que eles se relacionam, com as máquinas e ocupam muito tempo e dão cabo da vista e dão cabo da postura também. Para além do tempo que estão sentados nas aulas depois completam com as maquinetas com aquele quadradinho, que isto vai ter consequências ao nível da saúde, mais cedo ou mais tarde. Ao nível das novas tecnologias, ainda não entraram o que deveriam entrar. Nós usamos claro, os quadros, os vídeos e essas coisas todas mas ainda não há um uso que mais dia, menos dia vai ter que acontecer generalizado da comunicação através da... quer no próprio local quer para trabalhos de casa, etc. o uso da comunicação pela internet. Sem dúvida. A nível de plataformas, porque a plataforma que existe neste momento é um bocado limitada em termos de uso. É utilizada maioritariamente pelos professores, porque os alunos ainda o uso é limitado. Eu creio que isso mais ano ou menos ano isso vai tender-se por aí. E se as editoras não vencerem a cruzada de continuarem a querer vender esses livros, os manuais todos terão necessariamente de ser substituídos por outras coisas... porque uma coisa é andar com um quadradinho, um Tablet, outra coisa é andar com aquele carregamento de livros que eles trazem as costas. Portanto a relação neste momento é muito em termos de aproveitar as novas tecnologias é muito limitada. Nós mostramos as imagens ao nível da apresentação, dinamização em salas de aula, eles apresentam os trabalhos em PowerPoints e etc. mas ao nível da comunicação da eletrónica ainda há muito para avançar. E vamos nesse caminho. Não há hipótese. Não há hipótese de voltar atrás.</i></p>	Muito relacionados. Os(as) alunos(as) passam os intervalos «colados» aos telemóveis e aos jogos portáteis. As novas tecnologias e a sua constante evolução estão a ganhar uma grande importância na sociedade e isso também afeta os mais jovens.
	Importância da família e dos(as) amigos(as)	<p><i>Têm. É fundamental. A família, os amigos, as atividades lá fora podem ser favoráveis. Muitas vezes os alunos andam em atividades lá fora. Por exemplo, o futebol. É prejudicial? Não, pode ser benéfico. Porque para já o desporto é benéfico mas além disso pode ser educativo e há muitos responsáveis que também sabendo que os pais estão interessados em que os</i></p>	É fundamental.

		<i>alunos tenham boas notas e um bom comportamento, acabam por beneficiar até deixar jogar os miúdos que se comportam e tenham melhores notas na escola. Embora as boas notas sejam outra coisa, mas muitas vezes está relacionado com o comportamento e com a atenção.</i>	
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Ora deixa-me cá pensar. No meio das ações todas. Recentemente não. Mas já tive. Sim.</i>	Sim.
	Importância desta formação	<i>É. Achava importante, eu até já estive para me inscrever... é importante sobretudo que as pessoas se reúnam formalmente e conversem sobre... porque atualmente há uma grande preocupação de tornar tudo em cursos muito positivos, muito expositivos de alguma coisa e é importante que as pessoas se reúnam, que falem sobre isso e que essa formação exista, achava importante. É importante e vão acontecendo. Dinamizadas por exemplo pelos professores mas também pelo psicólogo escolar que tem desenvolvido um papel nesse sentido. Desde que isso não aumente a carga horária deles. Portanto integrada no que já existe. Sobretudo na formação cívica que isso tem acontecido e é importante e vai sendo tratado.</i>	É importante.
	Definição do conceito de conflito	<i>Pois, é um conceito em que os vários interesses tendem... que às vezes são dispares, que se tenta através do diálogo fazer com que esse conflito. Pois mas a noção de conflito... olha é uma boa pergunta. (riu-se) Mas o conflito pode assumir vários aspetos. Mas a situação em sala de aula é uma situação artificial. Ela própria é uma situação de conflito. É o professor que está a tentar dinamizar a aprendizagem de alguma matéria e é o aluno que se calhar no momento está interessado em fazer outra coisa. Talvez chamar a isto conflito talvez não o seja, mas é aqui que começa grande parte, muitos dos pequenitos problemas que vão sendo resolvidos. Conflito... eu em termos muito simples, tendo a achar que o conflito existe quando as coisas se tornam mais difíceis de resolver. Quando a autoridade do professor é posta em causa, para no sentido de cumprir regras de estra na sala de aula, de cumprir tarefas e aí sim há situações de conflito que levam às penalizações habituais. Mas antes das penalizações, cabe ao professor, é uma das missões, e se calhar isto não é muito claro lá fora porque se pensa que «o professor mandou é para cumprir não há nada que saber, não faz leva a penalização», não, atualmente, todo o professor, creio eu, não estou em todas as salas, tenta antes da aplicação da penalização, tenta que esse conflito se esbata, se resolva. Mas o conflito em sentido simples é saudável porque às vezes é do conflito intelectual, digamos assim, que nasce o conhecimento. O conflito disciplinar é esse é quando é posta em causa a autoridade e pronto e é preciso reunir esforços para voltar com a relação ao normal.</i>	Quando a autoridade do professor é posta em causa, incumprimento de regras e de tarefas geram-se situações de conflito.
	Causas e tipos de conflitos.	<i>Os conflitos... existem conflitos entre alunos. Existem conflitos entre alunos e professores. Os tipos de conflitos, uma tipificação de conflitos pode ser feita pelo que nós designamos de grau de gravidade. Este ano é um ano relativamente calmo. Agora nós tivemos por exemplo um aluno, tivemos mais do que um, mas tivemos por exemplo um aluno no ano passado que se recusava a ir às aulas, que se recusava nas aulas a fazer tudo e em todas as disciplinas. Os conflitos graves são sobretudo originados quando o aluno não está minimamente interessado em frequentar a escola. Conflito que se traduz, a maior parte das vezes, em situações de alteração ao nível... os conflitos que existem nunca ou raramente atingem aspetos físicos mas são sobretudo estes conflitos de não cumprimento das regras de estar a sala de aula. Os professores que por obrigação gerir os conflitos também são seres humanos e muitas vezes a carga de trabalho, a rotina, leva a que nem sempre haja a oportunidade para a pausa necessária que é a pausa para pensar aquilo que se diz. Que é popularmente aquilo que se diz «o contar até três» e também aí as vezes os professores podem falhar e não contar até trinta e só até três que às vezes não chega. Depois há os responsáveis presentes que são os atores presentes, mas também há muitas vezes os responsáveis que também são os encarregados de educação que não fazem o papel que lhes cabe porque a escola é só um complemento à educação e se eu à bocado não referi mas sempre que não há, na parte dos encarregados de educação, uma preocupação de seguir e de educar também e de contribuir para o processo de formação do aluno. Aí ele terá tendência a ser um aluno mais instável, e possivelmente mais conflituoso.</i>	Conflitos entre alunos. Os principais conflitos geram-se quando o(a) aluno(a) não está interessado na escola. Os encarregados de educação também são responsáveis por algumas atitudes dos alunos. Os problemas familiares muitas vezes tornam os alunos mais conflituosos.
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>Eu aí estou com o António Guterres, é o diálogo.</i>	Diálogo.

	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Dessa resolução devem fazer parte conforme o caso, mas em primeiro lugar, no conflito de professor-aluno, o professor e o aluno. Se é entre alunos o professor em primeiro lugar em sala de aula. Ainda há bocado falámos dos conflitos, também há conflitos entre alunos. Conflitos de sala de aula, no cumprimento. Conflitos entre alunos, às vezes até situações da vida real, que tira uma bola ou isso. Quem deve fazer parte da resolução devem ser todos. Neste caso, conflitos entre alunos, professor, pais, psicólogo o escolar, assistente se há, se há, porque não há, nem sempre. Todos aqueles que estão ligados direta ou indiretamente e pronto e por último também as pessoas da gestão da escola. Mas antes de chegarem à gestão, digamos à parte administrativa, creio que têm que entrar todos os responsáveis. E os responsáveis são os professores, todos os técnicos e são os encarregados de educação. Todos eles devem entrar na linha de conta. E por último os tribunais, muito por último. Isso não é para gravar porque eles também não têm grandes hipóteses de resolver.</i>	Os(as) professores(as), os(as) alunos(as), os pais/encarregados de educação, o psicólogo e os assistentes sociais se houverem.
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Acho que sim. Tenho a certeza. Com mais ou com menos gravidade.</i>	Sim.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>A mediação. A intermediação. A mediação é o processo através do qual se tenta chegar, entre as várias partes em conflito ou que concorrem para um tipo de processo.</i>	Chegar à resolução de um conflito.
	Tipos de mediação	<i>Boa pergunta. Não sei. Olhe esta não sei. Existem os professores, que fazem a mediação que dos conflitos entre os alunos. Os próprios alunos que fazem a mediação uns com os outros. Até os próprios delegados de turma a quem é inculcado esse papel de jutas vezes intermediário e de resolver conflitos. Portanto a mediação pode ser formal pode ser informal, pode ser levada a cabo entre os pares, pode ser levada a cabo pelos professores e outros técnicos sociais, provavelmente. E os assistentes sociais, o psicólogo, enfim, os funcionários que têm uma parte muito importante nisto tudo porque estão com eles grande parte do tempo com eles nos intervalos e que às vezes existem situações de conflitos e que devem ter um papel fundamental e daí ser também muito importante também existir um corpo de funcionários preparados. E pensar que a escola é só professores e alunos é uma ideia assim um bocado antiquada e ultrapassada. Mas a verdade é que as escolas equiparam-se em termos de tecnologia mas a esqueceu-se que a escola tem que ter professores, alunos, tem que ter assistentes sociais, psicólogos mas também tem de ter funcionários preparados para, porque isto não é uma atividade tao simples quanto isso.</i>	Os professores, os alunos, os delegados de turma, técnicos sociais, psicólogo e funcionários. A escola não é só feita de professores(as) e alunos(as).
	Os(as) professores(as) enquanto mediadores	<i>Controlar às vezes o processo de mediação. Às vezes não há uma situação direta... não o professor não intervém sempre, há situações que nem chegam ao professor. Mas há outras situações em que o professor tem conhecimento e nota já um processo de resolução em curso e muitas vezes a melhor forma de atuar é não atuar, é supervisionar... como na vida (riu-se)</i>	Sim.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família.	Importância do GAAF na escola	<i>Foi, foi importante. Eu não acompanhei muito o papel do GAAF mas acho que foi importante. Como o próprio nome indica, e este carácter abrangente do aluno e da família, e do papel da família, é muito importante que exista o GAAF, e é importante que para além dos professores que foram bem escolhidos em termos de perfil e isso tudo, eu acho que o GAAF deveria estar servido por outros técnicos que existem em Portugal, se não existissem, teríamos de importar, mas eles existem, e tem interesse os professores não estarem metidos em tudo. Porque alguém de fora pode ser mais independente. É fatal como o destino. Creio que sim que é importante a existência destes serviços, principalmente composto por técnicos qualificados e que fizeram os seus estudos virados para estas questões.</i>	É importante principalmente composto por técnicos(as) especializados(as).
	Os alunos costumam frequentar o GAAF	<i>Alguns frequentavam sim.</i>	Sim.
	Aconselha os(as) alunos(as) a irem ao GAAF?	<i>Hummm. Eu tive poucas situações, mas tive três ou quatro em que sim, aconselhava e faz parte do meu papel como diretor de turma também aconselhar e transmitir isso aos alunos e aos pais, aos encarregados de educação, a existência deste gabinete. Mas para além dos casos que sei que frequentavam provavelmente houve muitos, houve vários não digo muitos, que não passaram pelo meu conhecimento nem tinham que passar. Em que as pessoas ou os pais se dirigem aqui e fazem os contactos e nem sempre é por intermédio do diretor de turma.</i>	Sim.

	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>Podem beneficiar os alunos e os próprios pais. Como o nome indica. A própria família.</i>	Os alunos e a família.
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com questões sociais dos(as) alunos(as)	<i>Acho que sim. Acho que há a noção plena de que isto só existe. Isto, a escola, o agrupamento. Só existe porque há alunos. E é bom que não se esqueça e creio que nenhum professor ou funcionário que aqui trabalha se esquece disto.</i>	Sim. É importante lembrar que a escola é feita de alunos(as).
	Importância das parcerias	<i>Acho importante. Eu sou a favor das parcerias mas eu acho que as escolas além das parcerias deveriam ter um corpo e não estar dependentes todos os anos... porque isto é tudo muito bonito, mas estar sempre dependente, todos os anos, de negociações, de organismos que até podem mudar de direção... acho que é tempo de se poupar dinheiro empregando mais pessoas diretamente nas escolas. É uma questão de poupar dinheiro, não é de deitar dinheiro fora. Dinheiro fora deitaram os banqueiros. Ao estarmos a contribuir para um desenrolar para um desenrolar de um processo de ensino e aprendizagem mais harmonioso estamos a poupar. É importante que na ausência de técnicos residentes, como é por exemplo o caso do psicólogo escolar, em algumas escolas não têm, neste agrupamento temos esse privilégio de que outros técnicos existissem. E além disso que se recorresse também de parcerias, isto não impedia que houvessem parcerias. Todos não são muitos.</i>	É muito importante.

ENTREVISTADO Nº 9

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Eu acho que é importantíssimo. Parece-me é que nos últimos anos, especialmente, nós vemo-nos confrontados com muito menos tempo para a preparação de aulas por exemplo. O facto de estarmos obrigatoriamente mais tempo aqui na escola leva a que tenhamos muito menos tempo disponível para preparar materiais, para organizar atividades. Porque isto é tudo feito fora do tempo contado, digamos assim, do tempo que está definido. E sinto que o papel do professor é mais uma compilação de tarefas e não uma entrega total como eu acho que devia ser a atividade do professor. Pronto, não direi um sacerdócio mas acho que é uma atividade que exige uma entrega muito particular.</i>	Importantíssimo.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>Quer dizer, depende. Eu acho que eles, nós apanhamo-los aqui nesta fase complicadíssima da pré-adolescência. De afirmação, de revolta, etc. etc., mas, não se, eu também com a experiência que tenho destes alunos, já estou aqui há 20 anos, os nossos alunos apesar de alguns serem rebeldes, de uma maneira geral eles respeitam o professor dentro do quadro da pré-adolescência que caracteriza esta fase, em que são rebeldes que gostam de confrontar a ordem e a autoridade, etc., esse tipo de atitudes.</i>	Varia. Os alunos gostam de confrontar a autoridade e têm atitudes de afirmação.
	Carga emocional que esta profissão acarreta	<i>Tem sempre. Tem sempre. Eu sou professora de Educação Visual, portanto é evidente que a emoção está, a expressão e a emoção estão de mãos dadas. E é evidente que eu, e eu por uma questão de característica, pela minha maneira de ser, coloco sempre muita carga emocional em tudo aquilo que eu faço. Não me consigo separar dessa vertente.</i>	Sim.
Papel dos(as) professores(as) em questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Interesse nesta parte da vida dos alunos	<i>Eu procuro... quer dizer... dentro do pouco tempo que nós estamos com eles. Porque a sala de aula é 90 minutos e não se compadece muito com tempos de pausa. Mas procuro, especialmente, em situações em que vejo que pode haver algum problema e procuro inteirar-me, sim, tenho sempre em atenção as características dos alunos e as vidas particulares como é evidente. Porque isso influencia.</i>	Quando vê alguma situação mais problemática procura agir.
	Papel dos(as) professores(as) em questões sociais dos(as) alunos(as)	<i>Eu acho que sim, porque no fundo o nosso papel é um papel de educador. E o educador, não podemos só ter em conta a questão didática ou a questão pedagógica. A interação e a relação interpessoal é fundamental para depois se desenvolver a parte pedagógica.</i>	Importância dada ao papel de educador.
	Os(as) professores(as) enquanto transmissores de conhecimentos	<i>Não, de maneira nenhuma. Até porque nós somos seres humanos e lidamos com seres humanos, não é. Temos que ter uma interação.</i>	Não.
Relações sociais em meio escolar.	Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as)	<i>Os garotos. Depende. Há grupos muito diferentes. As pessoas são todas diferentes e os grupos depois também têm uma interação diferente entre si. Há garotos muito competitivos que depois só valorizam o outro se considerarem que esse outro é melhor que eles digamos assim. Portanto, o chavão das notas é muito importante para eles. Quem aparece com 5s na pauta é respeitado, normalmente. Eu digo normalmente porque nem sempre. Nem sempre. Há esse grupo digamos assim. Depois há os rebeldes. Que se afirmam pela, enfim, pela diferença e pela intransigência e pelo confronto relativamente à autoridade. Então o professor é um alvo a abater para esses miúdos. E pronto e depois há aqueles miúdos que têm objetivos definidos, que sabem o que querem e que andam aqui com um propósito, e não é propriamente aquela competição. Porque essa competição torna-se até doentia, por vezes, e os miúdos sofrem com isso! Não direi que, enfim, muitas dessas situações podem vir de casa, mas há muitos miúdos que são assim também, que exigem esses patamares que depois não conseguem</i>	Há muita competição entre alguns alunos(as). Há situações de alunos(as) mais complicados que geram determinados conflitos com os professores(as) e o resto dos(as)

		<p>atingir e há muitas turmas em que se sente isso de uma forma feroz. Há outros que nem por isso. Enfim, há de tudo. Com os professores e funcionários acho que é uma relação cordata. É normal. Não há assim casos extraordinários. Eu lembro, durante o meu percurso aqui pela escola, de uma situação de um rapaz que realmente fugia à norma, que usava uma crista, que era da minha direção de turma, e que vinha de manhã com uma garrafa de cerveja de litro e meio. Era um miúdo, em particular, com um passado de droga, com um passado de abandono escolar. E o miúdo numa turma certinha, que era uma turma competitiva Q.B., uma turma fantástica, que eu ainda hoje me relaciono com os miúdos, neste momento já são adultos, já casaram mas que ainda são meus amigos no Facebook, e realmente são uma doçura. E pronto e então aparece-me esse miúdo, penso que terá sido no nono ano, agora não tenho a certeza se foi no oitavo ou se foi no nono, que veio inteirar essa turma. E conseguiu-se arranjar um regime de exceção para esse aluno. Ele tinha autorização para ir lá fora fumar, como eu disse tinha um passado de droga, e tinha estado hospitalizado, e estávamos a tentar integrá-lo e ele tinha o panorama dele era um mês nas escolas. Portanto andava naquilo. E vinha com garrafas de cerveja, fazia as coisas mais impressionantes para chamar à atenção, deitava-se nas aulas, etc., bom. E nós aguentámo-lo praticamente até ao fim do ano, até que ele ameaçou bater no diretor, na altura havia outro presidente do conselho executivo e teve mesmo que se mandar embora. Entretanto ele depois foi internado e soube pela mãe... ah, a mãe do garoto andava a ser seguida por uma psicóloga, o garoto também mas ele não ia, a mãe não conseguia fazer nada com ele. E entretanto soube que ingressou no exército e pronto que conseguiu fazer alguma coisa da vida dele. Mas foi assim o caso mais, enfim que saiu assim mais da norma que me lembro aqui na escola. Porque de uma maneira geral os miúdos, com mais ou menos problemas, nós temos tido miúdos de uma casa que acolhe miúdos, do Padre Serra, pronto. Normalmente esses miúdos são problemáticos e temos ou outra situação problemática e que se controla e que fica mais ou menos diluída no meio do grupo. Aqui a escola é simpática, não há muitos problemas em termos disciplinares nem nada.</p>	<p>alunos(as). Existem grupos que se criam dentro da escola.</p>
<p>Comportamento dos(as) alunos(as)</p>	<p>Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)</p>	<p>É assim, normalmente os garotos, depois de saírem, têm uma atenção muito especial connosco. Quando nos encontram fazem festa. Mesmo aqueles mais reguilas, é curioso. E às vezes até são os mais reguilas que depois têm uma deferência maior para connosco. Que já tenho tido algumas experiências ao longo da vida. E quando nos encontramos, sei lá, por aí, muitas vezes até são eles que vêm ter connosco que eles transformam-se tal maneira que nós não os conhecemos. Mas é das partes mais gratificantes da nossa profissão é esta. É a parte da relação humana, como os garotos nos tratam, especialmente quando vão embora. Uns anos mais tarde.</p>	<p>Dão valor quando saem da escola. Na escola podem ser muito reguilas mas depois fora da escola são educados para com os professores.</p>
	<p>Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;</p>	<p>Isso pode estar relacionado também com o ambiente familiar, quer dizer, as atitudes que eles têm aqui provavelmente também têm em casa.</p>	<p>O ambiente familiar.</p>
<p>Papel das redes sociais (público e privado)</p>	<p>Influência das novas tecnologias nos comportamentos dos(as) alunos(as)</p>	<p>Eu confesso que não ligo muito ao Facebook. Eu tenho Facebook mas normalmente estão lá é os alunos. E eu só lá vou de tempos a tempos, não tenho assim, não gosto particularmente do Facebook, não acho grande piada. É claro que a maneira como eles se relacionam entre si e o facto de haver estas novas tecnologias, de alguma forma influenciará a maneira de ser deles. Mas não lhe sei responder muito a essa pergunta porque eu confesso que é uma área que não me merece grandes reflexões, devo confessar. Não reflito muito sobre isso. Enfim, o Facebook influencia, o Facebook quer dizer, as novas tecnologias e a maneira como as pessoas se relacionam através daquela máquina, porque eu acho que isso torna impessoal a comunicação, e eles estão sozinhos na ideia de que estão acompanhados mas efetivamente aquilo é um isolamento terrível. Mas até que ponto isso poderá influenciar não sei.</p>	<p>Não sabe.</p>

	Importância dos amigos e da família na vida das crianças e dos(as) jovens	<i>Claro que têm. Então o grupo é essencial e condicionam muito o comportamento dos miúdos. Normalmente eles são diferentes quando estão em grupo e quando estão sozinhos. Mesmo os mais regulas.</i>	Muita importância.
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	Não.	Não.
	Importância desta formação	<i>Sim. Acho quer dizer. Já houve algumas atividades no âmbito da relação interpessoal. Aquelas atividades de escrever uma coisa simpática nas costas da pessoa que está ao lado, esse tipo de atividades, mas formação propriamente dita nesse âmbito, nunca tive.</i>	Sim.
	Definição do conceito de conflito	<i>O conflito no fundo é quando duas pessoas não conseguem comunicar. Ou a comunicação não é recebida da forma mais positiva por ambos. E depois instala-se uma barreira que muitas vezes é complicada de transpor porque depois nós formamos ideias sobre o outro e vice-versa, e o outro sobre nós.</i>	Quando as pessoas não conseguem comunicar e criam barreiras entre elas.
	Causas e tipos de conflitos	<i>Elas são múltiplas, as causas. Eu estou pelo menos a pensar, como eu disse dou Design Gráfico, e noto que os nossos miúdos são impecáveis porque os nossos computadores são supre obsoletos, aqueles desgraçados primeiro que aquilo arranque... e eles lá estão, quer dizer, não se pode exigir, numa situação destas em que uma pessoa não tem material não tem condições que depois as coisas funcionem a 100%, muito bem funcionam elas dadas as circunstâncias. Mas temos desde logo esse handicap. E depois precisamos de materiais etc. e temos de pensar duas vezes porque não há dinheiro. E eu estou a falar nisso porque como a minha disciplina é prática, confrontamo-nos muitas vezes com esse problema de não termos capacidade material para desenvolver projetos como gostaríamos e etc.. Acho que há muitos conflitos de personalidades. As pessoas terem formas diferentes de ver as coisas. Mas isso é característico das pessoas, do ser humano. E depois há dificuldade de fazer chegar a mensagem que se quer. E também acho que por excesso de trabalho. As pessoas andam muito desmotivadas por excesso de tarefas. Não é a questão do trabalho, vamos lá ver. O trabalho do professor é o trabalho do professor. Mas depois há exigências que são enfim inúmeras, desde as papeladas que nunca mais acabam que nos obrigam a preencher até porem-nos a fazer aulas de substituições, a fazer preparações para os clubes, a fazer comemorações, a dar as aulas, obrigadas a cumprir as planificações enfim de acordo com aquilo que está estabelecido. E mais, a falta de tempo dos profissionais, eu já tenho 54 anos, e sinto que já não tenho aquela energia que tinha aos 30. E é o que eu digo, o facto de nos obrigarem a estar aqui aquelas horas todas, a maior parte do tempo a preencher o vazio, acho que é uma perda de tempo. A não ser claro, se a escola tivesse condições, em que houvesse um gabinete em que as pessoas pudessem trabalhar e entram aqui às oito e saem às cinco ou seis e têm tudo preparado e não precisamos de trabalhar em casa, mas não é o caso, portanto estamos obrigados a estar aqui e depois em casa temos de fazer o trabalho porque não vamos aparecer à frente dos garotos de mãos vazias e sem saber o que lhes dizer, não é. E, quando esta situação não acontecia, havia muito mais tempo para preparar essas atividades, e mesmo para preparação das aulas. E neste momento nós não temos, e acho que esse é o maior problema da escola, é a quantidade de tempo que se gasta no vazio.</i>	Quando há algo que está em falta pode criar conflitos. Conflitos de personalidades e formas diferentes de pensar. Falta de tempo para preparar as atividades.
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>São os alunos, a falta de materiais para às vezes consegui dar resposta ao que se pretende mas aí já é a escola. São vários os motivos...</i>	Os(as) alunos(as) e a própria condição escolar.
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>Conversando. Acho que conversando que normalmente se consegue chegar a alguma conclusão.</i>	Diálogo.

	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Os intervenientes. Quem está envolvido no conflito. E acho que deve haver uma entidade, direção etc., que funcione como árbitro. É fundamental a existência de um árbitro também em situações de conflito.</i>	Quem está em conflito. Uma entidade arbitrária.
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Acho. Acho que não há. A não ser que se lide com autómatos. A não ser que se transforme os alunos e os professores em autómatos nós não conseguimos eliminar os conflitos. É uma característica. Agora a forma mais positiva de lidar com eles isso é que fazia a diferença se tivéssemos outra preparação.</i>	Sim.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>A mediação é precisamente a arbitragem.</i>	Forma de arbitragem.
	Tipos de mediação	<i>Há aqui o gabinete de apoio à família e ao aluno, os diretores de turma e o psicólogo que também muitas vezes funciona como mediador de conflitos em que os miúdos vão para lá e tal.</i>	O GAAF, os diretores(as) de turma e o psicólogo.
	Os professores devem atuar como mediadores	<i>Sim.</i>	Sim.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>Sim, acho que sim, acho que sim. Porque é fundamental que nós tenhamos um recurso em situações em que é necessário. Acho que é importante.</i>	É importante.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Alguns, mas poucos. Da minha direção de turma não há problemas, não tenho assim...</i>	Poucos.
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Ah, não tenho sentido essa necessidade. Mas há turmas, há alunos, meus alunos, mas que não são da minha direção de turma que estão sinalizados para ir ao GAAF sim.</i>	Não.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>Acho que são os alunos.</i>	Alunos.
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Sempre, sim. Sempre.</i>	Sim.
	Importância das parcerias	<i>Claro, fundamental.</i>	Sim.

ENTREVISTADO Nº 10

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	Claro.	Sim.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>Não. Mas os alunos, no geral, no fundo não dão. Porque eles também não reconhecem que estão a aprender. É essencialmente isso.</i>	Os alunos não dão importância.
	Carga emocional que esta profissão acarreta	<i>Acarreta sempre. Nós a nossa vida pessoal... nós não conseguimos chegar aqui e estabelecer uma barreira de liga e desliga, não é um botão de on/off não é. O que se passa aqui, ou o que se passa em casa reflete-se aqui ou o que se passa aqui reflete-se em casa. Portanto, isto traz sempre. Porque nós temos aqui situações de alunos complicadas e nós sofremos com isso. Pelo menos nós sentimos porque é assim, nós não conseguimos olhar para as pessoas, felizmente, e achar que aquilo é-nos completamente indiferente. No nosso caso da matemática, eu estou, por ano com eles mais de 200 horas, mais de 200 aulas. É muito tempo. Se fosse, 50 ou 30, uma coisa assim. Estávamos lá uma vez por semana «olá, chau, chau» mas não são muitas. 200 ou mais do que isso. E alguns, grande parte deles, contam às vezes situações mais íntimas daquilo que passam em casa e isso afeta-nos. E nós não conseguimos, pelo menos eu não sou capaz de me abstrair dessas situações.</i>	Acarreta sempre.
Papel dos(as) professores(as) face a questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Interesse nesta parte da vida dos(as) alunos(as)	Claro.	Sim.
	Papel dos(as) professores(as) em questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	<i>É essencial. É essencial, porque quanto mais os conhecemos. Quanto melhor os conhecermos, melhor conseguimos lidar com eles. Conseguimos perceber como é que eles reagem, conseguimos mais empatia com eles e isso é essencial. O professor não é só ensinar, não é. O principal papel, e eu acho que é assim, e tenho feito, primeiro de tudo, tenho que criar empatia com eles. Tenho de criar algumas ligações de afetividade inclusivamente, e depois começa-se a ensinar, porque a relação é diferente. Porque quanto mais à vontade eles estiverem, à vontade dentro do respeito, à vontade de não sentirem que estamos ali para os oprimir ou para fazer o que quer que seja, eles aprendem muito mais facilmente. Penso eu.</i>	É essencial
	Os(as) professores(as) enquanto transmissores de conhecimentos	Não. Claro que não.	Não.
Relações sociais em meio escolar	Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as)	<i>Alguns bem, outros... consoante as idades. Eles relacionam-se às vezes com brincadeiras um bocado agressivas, outras vezes... pelo menos eu, pensando nos alunos que tenho este ano, observo que alguns alunos não respeitam, não se respeitam uns aos outros e em especial a diferença de géneros. E eu por acaso tenho ali alguns que, não é muito vulgar isso acontecer porque eventualmente podem sentir mas não transparecem o desrespeito pelo género. Ainda agora observei na aula «ai se fosse uma rapariga a fazer isso eu dava-lhe e fazia isto e fazia aquilo». E é assim esse tipo de coisas que temos de combater.</i>	Varia conforme as idades. Alguns alunos não respeitam os outros. É frequente a exclusão de género.

Comportamentos dos(as) alunos(as)	Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Bffff. Temos de tudo. Há de tudo, todos os anos há de tudo. Normalmente, o que eu tenho verificado é que eles quando entram, a grande maioria dos alunos quando entra na escola, quando vêm mais pequenos, vêm irrequietos mas mais respeitadores do professor, da entidade do professor. Mais respeitador reconhece mais. Quando está mais, não abusa tanto, não utiliza linguagem nem comportamentos... à medida que ele cá vai estando passa a ser muito normal o professor e às vezes o professor, eles descuidam-se e às vezes o professores são como se fossem um colega ou ainda pior.</i>	Por vezes os alunos abusam e desrespeitam o professor. Piora ao passar dos anos.
	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;	<i>São sobretudo os pais e a relação que eles têm em casa com os filhos e a educação que lhes transmitem. Eles para aqui trazem tudo o que aprendem em casa.</i>	A vida familiar.
Papel das redes sociais (público e privado)	Influência das novas tecnologias nos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Oh, pois estão. Alguns deles, aquelas cachopitas a fazer parvoíces. Então agora com essas modas do Facebook em direto eles fazem coisas que não gostam. E depois veem uns e outros. E depois temos tido também problemas desse género. De miúdas, a fazerem e a provocarem outras e depois... mas já houve aí pancada e tudo portanto altera o comportamento. Portanto é outra das situações.</i>	As redes sociais alteram os comportamentos dos(as) alunos(as).
	Importância dos(as) amigos(as) e da família na vida das crianças e dos(as) jovens	<i>São, claro. É assim. Este tipo de comportamento verifica-se nas famílias desestruturadas e em que não são acompanhados, ou seja, mesmo as famílias de pais separados em que os pais os acompanham e quando, me parece, quando há partilha de pais, mesmo estando separados, o comportamento deles é uma coisa, quando os pais não têm nada a ver um com o outro, porque depois acontece o problema familiar, o maternal ou paternal, quererem compensar da forma mais errada o facto de não estarem presentes. E depois estão cá e tenho casos de alunos assim, que têm comportamentos completamente alucinados em que as mães, aliás tenho uma mãe que me disse «eu não consigo fazer nada dele, vou mandá-lo para o pai» e então quando o pai cá está é pior. Ele passa-se, altera o comportamento. E tenho casos também em que os pais estão separados mas que ambos os pais o acompanham. E então aí o comportamento é quase, é muito idêntico, a como se estivessem juntos. Portanto é essencialmente a vivência de casa que controla o comportamento aqui. E os amigos também claro. Mas isso à medida que vão crescendo isso vai-se notando mais, agora nas idades mais pequenas, mais baixas, não se nota tanto. Depois a partir dos oitavos e nonos anos, e secundário, aí é que se nota mais.</i>	São muito importantes. Quando há problemas familiares isso reflete-se nas crianças. A vivência de casa controla o comportamento na escola.
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Por acaso já. Já tivemos. Já tive aí há dois ou três. Três anos. Há três anos tive durante várias horas. Portanto foi uma formação de vinte e qualquer coisa anos.</i>	Sim.
	Importância desta formação	<i>Achei. E achei interessante foi até uma Pita Costa, veio do Porto, dar formação aqui a Coimbra com outras senhoras aqui da Faculdade de Psicologia também e era uma equipa de várias universidades e por acaso foi interessante. Só que às vezes também não é assim tao simples colocar em prática porque depois a própria escola não nos disponibiliza determinadas coisas, e é pena.</i>	É importante.
	Definição do conceito de conflito	<i>Desentendimento. Principalmente o desentendimento que as pessoas não conseguem perceber que esse desentendimento é possível e que acaba, que acaba ali. Qualquer coisa que as pessoas continuam e prolongam no tempo e às vezes as atitudes.</i>	O desentendimento.

	Responsáveis pela existência de conflitos	<i>Os responsáveis são eles próprios porque um quer uma coisa e outro quer outra.</i>	São os próprios alunos.
	Causas e tipos de conflitos.	<i>E as causas pode ser as infraestruturas por exemplo. Nós notámos agora que há medida que a escola está mais cheia, que há mais alunos, há mais conflitos. Porque essa poderá ser uma das causas. Porque os espaços têm de ser partilhados por mais gente e há uma maior densidade e eles sentem-se mais confrontados com o parceiro que às vezes não gostam. Mais causas... sei lá... as vivências de cada um também será outra causa. E as vivências vêm de casa, da família, a própria maneira de estar e às vezes os próprios pais. Às vezes são os próprios pais a não reconhecer que os filhos erram, e isso forma conflitos entre os alunos e às vezes com os professores e a reclamarem e a fazer reclamações que não têm lógica nenhuma. (Faz sinal de que não sabe com a cabeça) É mais entre eles. Da mesma idade e de idades diferentes. Porque temos aí também muitos alunos institucionalizados e às vezes, é pá não sei se é rivalidades se o que é, mas às vezes os comportamentos não são bem aceites pelos outros colegas e há problemas.</i>	As próprias infraestruturas criam conflitos. As vivências de cada um. Maioritariamente existem conflitos entre os alunos. Rivalidades entre alunos de famílias estruturadas e alunos(as) institucionalizados.
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>Dialogar. Pô-los a conversar. Eu costumo fazer isso, na minha direção de turma, quando tenho esse tipo de conflitos tento resolve-los assim. Primeiro inteirar-me da origem. E na turma tenho feito isso, algumas assembleias, e eles expõem os seus problemas e daquilo que os levou ao conflito. Primeiro explica um depois explica o outro. E eu já fiz isso e é engraçado. E digo à turma «como é que é? O que podemos fazer? E tal» e eles opinam muito, e muito críticos, e também justos porque eles há situações em que há pessoas que mesmo sendo amigos de um determinado fulano, eles se acham que ele agiu mal apontam mesmo o dedo e dizem «não! Está mal! Está incorreto! Não está certo! Tens de resolver, tens de pedir desculpa! Tens de fazer isto...» gosto muito quando é possível faze-lo, mas gosto muito de fazer assim porque ajudo e tento resolver os conflitos dessas pessoas e tento fazer notar a toda a turma que o conflito não tem lógica, muitas das vezes não tem razão de ser, que pode ser resolvido e que não tem que ser à pancada que se resolve, pode ser de outra forma.</i>	Diálogo.
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Os professores, os diretores de turma, os próprios alunos...</i>	Professores(as), alunos(as) e diretores(as) de turma.
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Eu acho que este tipo de conflito é natural do crescimento. Estou a pensar quando eu cresci, quando era miúdo, também tive conflitos com outras pessoas mas era fruto do crescimento, o marcar de posição, isso também às vezes cria conflitos. Ou às vezes é através de um conflito que se criou e depois o marcar posição, e isso faz parte do crescimento. Agora há conflitos que são mais graves e esses aí é de ter em conta. Mas o resto... é natural.</i>	O conflito é natural do crescimento.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>A mediação é precisamente um interlocutor que vai gerir, que vai, sei lá... não é fácil por palavras dizer, mas o mediador é isso que eu estava a dizer. Vai ter de conhecer bem os problemas para os fazer perceber onde houve o erro. Para fazer perceber a cada uma das pessoas as atitudes que teve. E às vezes utilizando situações ainda mais críticas e dizer «e se te acontecesse isto a ti, como é que tu reagias?» e o mediador é isto. Tem de ser uma pessoa idónea, e reconhecida pelas pessoas porque se não for uma pessoa reconhecida eles não aceitam muito bem. Não pode ser uma pessoa qualquer. E conhecer bem as situações. A mediação é isso. Mas é uma situação complicada e uma atividade muito complicada a mediação.</i>	Fazer perceber a cada uma das pessoas as atitudes que tiveram. Tem que ser uma pessoa idónea.
	Tipos de mediação	<i>(Fez sinal de que não sabia com a cara e encolheu os ombros)</i>	Não sabe
	Meios de resolução de conflitos	<i>Recorre-se à confrontação de ambos quando é entre dois ou entre várias pessoas. Há exposição com alguém, o diretor de turma, da coordenadora, ou qualquer coisa, para tentar demonstrar o erro. É principalmente essa a mediação. Que eu saiba não sei se temos outra.</i>	Diretor de turma, coordenadora, confrontação entre os elementos

	Os professores enquanto mediadores	<i>Sim. Porque se todos nós atuarmos como mediadores, assim que começa o conflito é muito mais fácil do que deixar. É como um fogo, se nós apagarmos logo a fogueira é muito mais fácil extinguir-se com facilidade, do que se o deixarmos atear e aquilo torna-se mais complicado. Assim como o professor, como somos todos professores e estamos mais, se houver só uma pessoa é muito mais complicado do que se houver duas pessoas. Toda a gente deve atuar, por imediato, mesmo que não consiga resolver, a coisa atenua. Ou bloqueou ali, não houve... não aumentou. E depois, por exemplo, se tivéssemos essa figura de mediador ou de gestora de conflitos. Porque há escolas que têm gabinetes de gestão de conflitos, em que estão as pessoas que têm essa função, psicólogos ou professores normais, e isso aí, iria para essa fase e resolveria isso. Aqui temos de ser nós só. E o melhor é ser logo. Porque se não no final é a coordenadora que não tem propriamente esse papel.</i>	Sim.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família.	Importância do GAAF na escola	<i>Acho que sim.</i>	Acha que é importante.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Não sei.</i>	Não sabe.
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Claro. Mas não sei. Mas isso posso vir a saber. Posso perguntar.</i>	Sim.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>Eu diria que eramos todos. Mas são os alunos se calhar. E as famílias. Os alunos são os principais, são os primeiros. Mas a escola... isso vai-se refletir nas escolas. Se o comportamento e as atitudes dos alunos são umas a escola reflete tudo. Se é outra também e em casa também.</i>	Os alunos, as famílias e toda a comunidade escolar.
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Em geral, eu acho que sim. Em geral sempre. Pelo menos esta escola. E a escola em geral. Pelo menos em escolas onde eu já estive em tempos também, era a resolução de problemas, porque se houver problemas a escola não funciona bem. E se os alunos estiveram bem, a escola funciona muito melhor.</i>	Sim.
	Importância das parcerias	<i>Claro. É essencial. A escola não é uma entidade separada. Eu vejo isto tudo como um todo. A escola tem de fazer parte da sociedade, tem de estar integrada. Aliás eu tenho pena, porque em tempos eu já fui da associação de pais aqui desta escola, e tenho pena, por variadíssimas razões, que nós sabemos, não haver possibilidade dos pais estarem presentes, de não haver mais atividades, porque era bom para a escola e era bom para pais, para eles perceberem. Porque muitas das vezes eles vêm reclamar coisas porque não sabem como a escola funciona e outras vezes, e eles funcionam não só como escola como os próprios alunos funcionam, e nós também percebíamos melhor o querer e as ansiedades dos pais, que eles têm muitas, mas não as expressam, e depois expressam-nas individualmente. E às vezes, não da melhor forma. Se fosse de forma mais organizada era mais fácil, nós escola resolvermos isso.</i>	É essencial haver parcerias.

ENTREVISTADO Nº 11

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Descrição do trabalho e funções que desempenha na escola	Descrição das funções	<i>De momento sou professora, com duas turmas do 5º ano de Matemática, em anos anteriores era de Matemática e Ciências, no segundo ciclo. Este ano tenho os dois quintos, no ano passado os dois sextos, este ano estes e a direção de turma de um deles. Depois os outros horários e todas as outras horas é apoios, que de matemática são sempre muitos, há alunos com necessidades educativas especiais que é mesmo nas próprias turmas, dois apoios a cada turma, são logo quatro horas. Este ano ainda vou dar apoio aos NES, meu do ano passado portanto que estão agora no sétimo, mas eu vou dar agora apoio de matemática a dois grupos do sétimo. E ainda pertenço à equipa de autoavaliação do agrupamento que agora me está a dar muito trabalho. E... chega. Já desempenhei todos os cargos ao longo da minha vida, todos os cargos na Escola, Presidente do Diretivo, Presidente da Assembleia, Coordenadora de Departamento, Coordenadora de Disciplina, Diretora de Turma n's, só há um que eu não fui, Coordenadora de Diretores de Turma. De resto, Presidente do Pedagógico, Presidente e Secretária, e pronto acho que já está tudo. Acho que só já prefiro a direção de turma. Acho que uma pessoa quando chega assim a uma certa idade... é pá pedir opinião, os órgãos de coordenação e há assuntos que são discutidos e que depois levam para o pedagógico mas já.... (acena com a cabeça negativamente e com ar de cansaço destes assuntos).</i>	Professora e diretora de turma. Apoio ao NES.
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Pode moldar toda a vida de uma pessoa. E o pensamento dela. Como sabe todos nós temos uma pessoa ou outra que nos marca ao longo da vida, como sabe, sempre e em qualquer lugar. Umás vezes lembramo-nos mais de uns, doutros nem sequer nos lembramos e já nem sequer tenho ideia de quem foi. E outros vão marcando, das mais variadas maneiras.</i>	Pode moldar a vida de uma pessoa.
	Importância deste emprego para as crianças e os jovens	<i>Acho que... é assim... a sua importância tem vindo a aumentar na medida em que, eu estou a falar de um modo geral, nos dois extremos. Tem famílias muito preocupadas com os alunos e com os filhos, e famílias muito desestruturadas. Em que um dia vai dormir a casa do pai outro dia vai dormir a casa da mãe. Ou uma semana em casa de um outra semana em casa doutro. Depois o material esqueceu um dia em casa do pai, ou outro em casa da mãe, depois não há ali uma relação em que alguém possa vir trazer o livro, e depois "agora já não tens desculpa, agora já foste para a outra casa onde te esqueceste". Quer dizer, a escola acaba por ser o ponto de...mais certo na vida deles, onde há uma maior coerência e uma maior estabilidade enquanto que o miúdo anda de um ambiente para o outro depois mete os avós pelo meio porque os pais também trabalham, os pais ou as mães, e depois ainda têm esses problemas todos. Como este ano, tenho um em que estou proibida que o aluno saia da Escola e não é entregue a determinado fulano. Quer dizer... Tudo bem está entregue, na Direção, na Escola nas funcionárias e tal mas a gente do portão para fora não sabe quem é que lá está, a gente não pode ir de policial com o aluno até sei lá onde. Aqui não o entregamos, mas agora ele pode sair. Portanto, por outro lado também, antes, os pais também davam mais valor aos professores, eu acho... Ou seja, o professor já teve uma... um estatuto vá... mais reconhecido socialmente do que agora. Agora, mais um, "eu é que digo, eu é que mando, tu tens de fazer assim em casa, na aula eu é que mando" tenho de dizer isto. "Então aqui temos de fazer todos igual aos outros todos, tem de ser assim, está bem?" Temos de ir assim devagarinho para... é tudo complicado. Eles trazem alguns que eu vou-lhe dizer... têm histórias de vida muito pesadas! Não sei.. Antigamente a gente também se calhar não tinha tanto conhecimento disso... Agora há muitos apoios... Porque antigamente também havia muito alcoolismo, miúdos com histórias de vida pesadas com um ambiente mau mas também agora há a violência doméstica. Que eu saiba não mas a gente ouve nas notícias e as coisas não acontecem só aos outros. Eu não sou daquelas que acha que só acontece com os outros, nos meus também haverá, mas que eu veja não. Mas se visse também... Ou se eu desconfiasse, também...mas pronto. Mas destruturação ainda existe... pais divorciados, outros que não vêm os pais há anos ou que nem conhecem... é enfim pronto... Tem sido muitos problemas desses...</i>	Há famílias que se preocupam muito e famílias que não se preocupam nada. O professor já foi mais reconhecido do que agora.

	Carga emocional que esta profissão acarreta	<i>Sim, sem dúvida.</i>	Sim.
Papel dos(as) professores(as) nas questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Papel do(a) professor(a) em questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	<i>Interesse! E muito bem! Se eu sei que um é campeão de kickboxing eu digo: “temos aqui um campeão! Um campeão nacional de kickboxing!”. Tive o ano passado e há dois anos, portanto, á embora que o kickboxing acho que não seja assim apropriado para a idade dele mas tenho e olhe ainda agora tinha ali e estive a fazer, vamos a concursos e tento que eles tentem e também temos a educação cívica que “ah não sei quê, o fulano fez.” “Meu amigo, vamos lá, passas isso tudo para o papel”, porque eu amanhã ou depois já não sei se foi a Maria, se o Alberto,.. Portanto identificas-te, para que eles civicamente, é só ir ao meu dossier e é só queixas uns para os outros e pronto e alguns até têm razão. “Mas eu tenho que ter um papel para ir junto do outro diretor de turma, para ir junto da direção e tu tens de agir assim. Não é bah, bah, bah, bah. Não. Agora acalmas-te se faz favor e agora vais escrever num papel aquilo que aconteceu. Dia, hora, testemunhas, tudo isso, tens que...” é uma maneira deles também começarem a intervir, mais tarde, evidente, na sociedade, que não é só bah, bah, bah e dizer mal e lamentar, não, é intervir, serem interventivos. Então vamos dar hipóteses e têm aqui a escola que também faz isso. Faz uma reunião com a direção, pelo menos uma reunião com os delegados e subdelegados e nos diretores de turma e eu faço isso. E no quinto ano tem que ser tudo assim porque eles também estar aqui, na aula anterior de educação cívica ou vamos vendo ou quando surge digo ao delegado “aponta aí se faz favor para quando fores à reunião, sugestões do que está a correr mal agora damos sugestões. Como é que acham que correria melhor?” “Ai aquilo eu acho que poderia ser melhor assim”, “delegado e subdelegado escrevam.” E discutimos sobre o assunto é que há coisas que as sugestões que eles dão já nós as experimentamos há muito tempo, mas pronto... Às vezes resulta outras vezes não resulta, é como em nós não é. Um dia, só se for uma coisa que a gente não tinha pensado e até dão mau resultado ou não dá resultado nenhum, dá sempre muito trabalho e depois não dá resultado nenhum, não vale a pena tentar outra vez. Ou então num ano não deu mas pode ser que os meninos doutro ano letivo até dê resultado, é conforme, eles às vezes também são diferentes. E tenta-se que eles intervenham civicamente. Agora vão fazer a comunhão, “eu ando nos escuteiros, eu ando na ginástica, eu ando no futebol” “então este fim-de-semana ganhaste ou perdeste?” temos esta confiança. Há sempre esta preocupação e para eles verem que a gente se interesse e que há mais vida além da escola. Porque eles pensam que a gente só pensa na escola, a gente é que naquele dia e naquela hora só pode falar é da matemática e “não fizeste o trabalho e poderias ter feito melhor e o material não está cá” e assim mas depois no outro tempo já lhe disse “não! A gente sabe que há mais vida além da escola e a educação cívica é para ser avaliada dentro e fora da sala de aula. Ou seja, como vocês participam, não participam. Já viu ali aquele cantinho da reciclagem? Ali! Está ali! É projetos das minhas turmas, como sabe da minha direção de turma e depois do outro diretor de turma também. Eles trazem as tampinhas, eles vão-lhe dar o filme da menina para quem, no outro dia veio buscar o papel para vir buscar as tampinhas. Uma paralisia cerebral mais qualquer coisa, uma paralisia cerebral às duas semanas de ter nascido e ficou assim meia coisa. Ainda não fala e pronto os pais, simples operários, gastam prai uns 700 ou o que é só nas recuperações, nas terapias, na fisioterapia, porque são oficial. Ela passa os dias na fisioterapia e portanto são as viagens para ir e estar e as pessoas... e pronto e ajudamos e civicamente e eles socialmente... A gente fala das coisas. “Ouviram isto hoje nas notícias?” o que tem a ver com eles diretamente e que eles possam dar opinião, porque se não chegamos à universitários e nem ouviram a ultima noticia de não sei o quê. É verdade. Porque dissociam-se tanto da televisão a gente sabe vão para o café e vão e depois nem sabem aquilo que aconteceu e a gente depois fica assim... como é que é possível este não anda neste mundo. Uma noticia que é uma bomba e que a gente às vezes vê “ah não sei, nem ouvi falar, e tal e coiso...” e pronto...</i>	Tem interesse.
	Papel dos(as) professores(as) em questões sociais	<i>Olhe eu gosto. Sim. Acho que deve ter ativa num sentido de propor outras coisas. Se eles têm mais jeito para a música nós temos clube de música mas há eventualmente um instrumento que se quer mais. Outros têm jeito para o desporto e temos de os incentivar a atividade física que só a educação física não chega e temos desporto escolar. E depois também há os exageros. Também já tive uma mãe há dois anos que ele inscreveu-se em todos os clubes e depois não tinha tempo... Chegava a casa,</i>	Sim. É muito importante os professores terem

	da vida dos(as) alunos(as)	<p><i>saí daqui às três e meia e chegava a casa às onze para jantar... quer dizer... Disse assim “olhe”... Isto foi no quinto ano... “Olhe a senhora tem que selecionar porque ele tem que ter mais tempo para descansar porque ele anda estoiradinho” porque ele ia para o kickboxing, era o tal campeão, era o futebol, era não sei quê, mais o badminton, quer dizer aquilo tudo numa tarde ele chegou a dizer que chegou às onze a casa nem queria comer nem nada porque ele queria ir para a cama. Mas eu disse “mas a senhora é que tem que ele pode este ano ir para o badminton, para o ano ir para o kickboxing, outro ano para o futebol ou outras atividades... Mas tem que dosear.” E depois no sexto ano já... dosear melhor. Mas eu tive que falar com os pais não é, porque os pais é que dão a autorização. Ele queria experimentar tudo e mais alguma coisa, ele era um miúdo muito ansioso, e queria experimentar. Ótimo! Acho que devem fazer essas experiências e mais aqui a nível de desporto escolar. Tudo bem que aqui estão bem protegidos e tal mas depois também há que ter bom senso de ver o que é que vai... ele precisa de tempo para brincar! Mas incentivo! Ao desporto, a não sei quê... a gente na aula temos que dar os parabéns a eles e mais não sei o quê. Tenho a lista dos aniversários! Para a gente cantar os parabéns e para saber que ele vai fazer anos. Pronto. Essa vida social isso já não pergunto se vai à festa. Ai as vezes perguntam “ai posso entregar os convites para a minha festa?” Hummm “pode ser no intervalo?” Ahhh temos, temos, temos que ter. Aconteceu-me aqui há dois anos, já nesta escola. Eu a dizer para um aluno... Não tínhamos a reunião antes de começar as aulas, agora já temos uma reunião de direção de turma que nos dão os processos dos alunos para a gente ter uma noção e reunimos já com professores do quarto ano, no meu caso que tenho os quintos, do quarto ano para que nos transmitam, muitas coisas que nem estão no papel. Para saber não só as dificuldades cognitivas e a nível de aprendizagem mas também o ambiente social, a mãe é assim o pai é assim. Isto é assim, em casa é assim, tem que se ter paciência. Porque temos de atuar. Cada pessoa é uma pessoa e aconteceu-me esta. Olhe isto nem devia estar aí (apontando para o gravador). Aconteceu-me esta, ele para aí na segunda semana já não trazia trabalho de casa ou material ou qualquer coisa. E eu assim: “olha meu caro, eu acho que tenho que ir falar com o teu pai porque isto não pode acontecer” a gente nem diz encarregado de educação. Agora digo mais que é o encarregado de educação porque agora até irmãs mais velhas e tias e isso são os encarregados de educação. Eu também era mais nova. Mas antigamente era o pai ou mãe e a gente normalmente dizia assim. E disse: “eu tenho que ir falar com o teu pai porque isto não pode acontecer então em três vezes falhar o trabalho de casa logo na segunda semana” e um trabalho de casa pode ser uma contida de dividir ou qualquer coisa. Ele desata-me a chorar ali. O pai tinha morrido um mês e tal antes, em Agosto. Já viu o que é... Não podemos ter estas falhas não é... E tenho um aluno que também o pai às vezes digo “vou falar com os vossos pais e tal” quando a gente diz “vou falar com os pais” é o conjunto mas cuidado. Também tenho um que não tem pai que se suicidou. Este ano... Este ano há um ano e pouco... E temos de ter isso muito presente. Mas às vezes não, a gente só pensa em dar a matemática e fala para aquele, fala para aquele e de repente não está com a história presente e pumba... Tem que ser...</i></p>	conhecimento da vida social dos(as) alunos(as) e das suas questões familiares.
	Os(as) professores(as) enquanto transmissores de conhecimentos	<p><i>Não. É formação integral da pessoa. Não é só do aluno. É das pessoas e da vida das crianças que temos aqui, dos alunos, dos jovens.</i></p>	Não. Importância da formação integral da pessoa.
Relações sociais em meio escolar	Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as)	<p><i>Há de tudo. Há educadíssimos e há... Porque depois isto é o reflexo de casa não sei se entende. Portanto assim como têm estas frases feitas assim como eu lhe estava a dizer, por mais que a gente queira aqui, tal educação cívica é o que eu digo... eu sou professora de matemática então mas espera lá por favor e obrigada faz parte das varias regras da turma, utilizar sempre, «sê amável, por favor e obrigado» tem de estar sempre. Eu tenho umas regras diferentes. E eu também digo. «Muito obrigada», «olha por favor podes-me apagar o quadro», «por favor, podes.» E dantes era uma guerra para apagar o quadro, agora toda a gente quer ir embora e ninguém apaga. E eu sou alérgica ao pó. «Olha por favor.» É também isso... E obrigado. E qualquer coisa. E se nós utilizarmos sempre... até porque eu não ouço. “Pode sair da frente!” (imitando um aluno), (olha para um lado e para o outro) “não é nada comigo”. (E diz imitando outro baixinho) «por favor», (e depois mais alto) “por favor!” “ah sim agora ouvi!” e não saiu, não mas se a gente tiver esta técnica não falha. É obrigado e se faz favor. Vem uma funcionária</i></p>	Há muito educados(as) e outros(as) que nem tanto. O respeito é muito importante.

		<p>dar um recado, fazer qualquer coisa, o que é que diz “ele foi mal-educado com a professora” e depois foi dizer ao outro e como sou diretora de turma depois vem tudo calhar a mim não é... “Já foste pedir desculpa à funcionária?” Mas asserio! Que é para não voltar! E não é andar a pedir desculpa todos os dias aquela, á outra, á outra... E depois não é só com aquela é com todos os outros ou ao professor. O professor entrega-me aquilo, antes de mais nada, seja o que for, “achas que fizeste bem?” reflete sobre o comportamento incorreto que teve, e faz favor de pedir desculpa. E até ao colega, na própria aula. “Ah professora ele não sei quê” “já pedir desculpa” pronto essa é a melhor. Mas depois há sempre... claro que o reflexo em casa... quando o ambiente é outro, já... vá...</p>	
<p>Comportamento do(as) alunos(as)</p>	<p>Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)</p>	<p>É assim... há deles que são um bocadinho... eles não medem as consequências dos atos não é... E às vezes há aquelas que... e depois é assim um dia ele dá um safanão está tudo bem o outro responde. O outro dia o outro está mal disposto ali começa uma bulha, e uma queixa e mais não sei quê. Mas eles estão na idade disso não é... eu estou a falar relativamente ao segundo ciclo... Embora a gente não queira, quer dizer as coisas resolvem-se pelo diálogo é sempre a nossa mensagem... Mas pronto há aquelas coisitas... Ele disse isto... Ele disse não sei o quê... Ele disse que o meu avô já estava morto e enterrado. E o avô era vivo. Portanto ele ficou muito ofendido por lhe dizer “o teu avô já está morto e enterrado”. Coisas que eles ouvem às vezes, frases que nem sabem... não se apercebem do significado mas dizem porque estão fartos de ouvir como a gente diz “oh, esse assunto já está morto e enterrado” não é? E eles às vezes utilizam não da melhor maneira. No outro dia tive uma queixa dessas... “Uhhmm (a fazer que chorava) ele disse que o meu avô já estava no caixão (a soluçar)” e o outro “mas eu não te disse isso. Eu disse que estava morto e enterrado. Mas eu nem sei quem é o teu avô” (e riu) e depois eu vim a saber que é uma frase feita que usam se calhar lá em casa como a gente diz “pronto esse assunto está morto e enterrado, não se fala mais do assunto” e ele utilizou aquilo. E ele então já estava a dizer que o avô já estava no caixão e não sei quê, que ele adorava o avô e aquilo para ele foi... eles às vezes são cruéis. Sabem que se aquele é o modelo, o ídolo do miúdo, então é aí que ele vai atacar. São cruéis, as crianças muitas vezes são cruéis. São sim senhor. Mas violência assim... grande... De facas e pistolas essas coisas que a gente ouve noutras escolas e eu... eu não sei relativizar muito bem... Agora sei, pronto, consigo. Tive aí uma colega que veio da Pontinha de uma escola da Pontinha de Lisboa, há uns anos, que disse assim: “mas vocês dizem que aqui os miúdos são violentos?? Olha que o ano passado eu quando ia para entregar as fichas dizia assim «ai aqui houve duas negativas» um tirava a faca de ponta e mola punha em cima da mesa e dizia assim «ai eu não fui de certeza» ” percebe? “portanto, vocês não sabem o que é isto” (continuou a fazer de outra professora a quem aconteceu isto). E depois primeiro que ela chamasse alguém ela não podia, que ela ficava ali entalada entre a espada e a parede, está a entender? Claro que... e portanto não temos assim esses graaandes problemas de violência. Há aquelas coisitas próprias dos miúdos que às vezes até sem querer, quando dão um empurrão e ele cai ou não sei quê... Não, não há. O saber estar na sala de aula, tem vindo a piorar. Está pior porque agora eles tanto se põem assim (metendo as pernas esticadas para o lado), como assim (com a perna em cima de outra cadeira), como de pernas cruzadas em cima da cadeira. Uma coisa que me faz impressão, se escreve com a direita a esquerda anda a passear (levantando o braço esquerdo para trás das costas), ainda agora fui “a mão a segurar o papel!” não seguram o papel... Fazem... eu não sei o que é que lhes aconteceu... E depois demoram muito tempo... Não escrevem bem... Rasgam o papel... depois passam tudo para ali... Mas cá fora, humm, mais ou menos. Sim, sim. Quer dizer a gente também é suposto ter um outro tipo de comportamento certo? E eles pensam que é tudo igual... E há disciplinas diferentes, portanto eu não tenho muita razão de queixa porque dizem que é por ser diretora de turma ou porque se for preciso também brinco com eles... Às vezes um diz assim um disparatezito e a gente tem que rir! Pronto. E então deixo-os rir, é um momento de descontração, pronto. “Agora, acabou o intervalo.” E vamos e seguimos. Então no outro dia tive que estavam todos tão irrequietos, tão irrequietos, realmente, era uma coisa que queria muita atenção, e tinha de perceber se eles estavam interessados e seguir. E levantaram-se e tenho tido formações ao longo da vida, e levantaram-se e estavam-se a espreguiçar e “então vamos descontrair” fazer uns alongamentos e tal “vá deixem-se cair”, “corpo morto” e não sei quê. Todos ao mesmo tempo e agora “estão melhorzitos? Então agora sentamos, vamos seguir”. Pronto. A gente com a vida isto já... a gente com os anos isto já há muita experiência... Depois também, ah! Espreguiçam-se... Esta falta de chá, que</p>	<p>O saber estar em sala de aula tem vindo a piorar. Por vezes as crianças são cruéis umas com as outras.</p>

		<p><i>eu acho... Abrem a boca toda nem tapam a boca... pronto, então “está tudo com sono? Então vá tudo a espreguiçar, braços para o lado, vá espreguiça, espreguiça!” (fazendo os gestos com as mãos e com expressões faciais). Pronto, “a partir de agora acabou, não há mais preguiça! Vamos embora! Trabalhar!”. Tem que ser assim às vezes... Não sei se os seguro assim, se por ser diretora de turma, “oh meu menino já sabes, logo vou telefonar...” não, mando recado “não tens caderneta não faz mal que eu vou telefonar ao teu pai” depois aparece a caderneta, que às vezes dizem que não têm, para não Ahmm, acho que, num resumo, que são mais, são descontraídos demais, na sala de aula, estão descontraídos demais. Que acho que deixaram de ter a noção do saber estar conforme o local. Chegam-nos aqui alunos... E há uma coisa que eu digo que, eu não me importo, o meu filho trata-me por tu, não é por aí, eu sempre tratei os meus pais pela terceira pessoa, mas eles tratam na segunda, mas eu no princípio disse eu sou professora e se fosse meu filho, que se em casa fosse por tu aqui era a senhora professora senhor professor. Seja quem for! Nem que seja o meu vizinho, o meu cunhado, o meu avô, e pronto. Seja o que for tem que ser assim. Até para os situar na.... Como é que eu hei-me explicar... Até para eles saberem que estão num sítio diferente. Pronto. É aqui, é aqui... Mas pronto se for assim numa visita de estudo a gente até se escapar alguma até vou... Mas já não escapa! Porque a questão está no habituar do princípio. Eu sei porque como professora, nos primeiros anos, orientador de estágio, e tudo, é senhor doutor, e chateia-me, e mesmo quando vim para a escola professores que eram mais velhos, eu comecei aos 21 anos, eles muito mais velhos, e era «a senhora isto» «a colega aquilo», tudo na terceira pessoa. E esses depois, nem que fossemos colegas 20 anos era, nunca habituei por tu. Só se depois numa determinada altura dizia «não, desculpa lá mas tem que ser por tu» e então é, mas houve sempre pessoas que eu tratei sempre por você. É uma questão de... Pronto dizer assim pronto “eu aqui sou professora, vocês são alunos” portanto a partir daquela porta para dentro é aula então a maneira que estar tem que ser diferente da do recreio! Tem que ser</i></p>	
	<p>Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;</p>	<p><i>É assim. A falta de presença dos pais... E alguns presentes admitem muitas atitudes que não seriam aceitáveis, percebe? Serem mais permissivos, penso eu. E depois é assim. Um é um santinho, dois são dois diabinhos... No outro dia, quatro ou cinco foram la para baixo mandar pedras... para outra casa, pedras grandes. Ou a atirar não sei o quê... está a entender. La tem de se ir a telefonar. Pronto. Fazem estes disparates porque um deles, sozinho se calhar não pegava numa pedra assim para atirar à outra casa para lhe dar cabo do estore. Mas «vamos ver se acerto» e «se eu acerto melhor». No outro dia acertaram num carro... que estava la estacionado... pronto... O que é que quer? Mas se fosse um sozinho... é que eu estou a dizer... É que eles em grupo, a psicologia de grupo é diferente como sabe não é. Portanto, não estou a ensinar nada a ninguém...</i></p>	<p>Falta de presença dos pais.</p>
<p>Papel das redes sociais (público e privado)</p>	<p>Influência das redes sociais na vida dos(as) alunos(as)</p>	<p><i>Com certeza. Sabe perfeitamente que sim. Eles trazem o telemóvel... A primeira coisa que eles pegam para vir para o intervalo é no telemóvel. Porque nem no bolso têm, têm que o ter desligado na mala, na pasta. Os nossos de quinto ano é assim, na mala. Se não, já um dos meus, veio para a direção e depois só se dá aos pais. E há segunda vez só leva no fim do ano, portanto o pai também sabe. Eles não precisam daquilo na escola. Os pais querem dar recado, telefonam, vai-se dar o recado. Eles querem ligar, até se for preciso para ir embora ligam nem pagam, pedem ali, temos um posto telefónico, mas se, pedem ou à funcionária da secretaria, “podia ligar ao meu pai que perdi o autocarro” qualquer coisa. E a escola telefona e também não é por aí. Portanto eles sabem que têm isso. Portanto, eu acho que é desnecessário aquilo. Portanto, é um fator de distração. Há alunos, que já não trazem o telemóvel, poucos, tenho um aluno ou dois que não têm e curiosamente às vezes os que têm subsídio são os que têm os telemóveis mais caros (fazendo uma cara de estranheza perante a sua afirmação mostrando desaprovamento). Portanto isto vê-se que é assim um bocadinho de falta de cabeça e de orientação, certo? Em princípio. Só se lhe o deram, outra pessoa, devia dar dinheiro em vez de telemóveis. E pronto. Mas a primeira coisa, e às vezes já venho no corredor, “oh não me podia abrir a porta, é que esqueci-me do lanche” e eu “então o que é que tu ias fazer” para comer o pão e tal, não, o telemóvel não esqueceu... Portanto, eles estão sempre naquela a pensar no que não devem pensar... Sim, muito muito. Em tudo! Na maneira de falar, na maneira de agir, de responder... mesmo para os adultos. Eu às vezes já digo, «ups, estás a falar comigo, professora de matemática, agora diz lá o que é que querias dizer como deve de ser». «Sai</i></p>	<p>Eles(as) dão muita importância ao telemóvel e isso influencia muito o seu dia-a-dia.</p>

		<i>daí! Vai pró lado! Não sei quê» agora já dizem «pode desviar-se» mas se não disser o faz favor também não me desvio. «Humm? Disseste alguma coisa? Parece que passou aqui qualquer coisa...»... «por favor» (a sussurrar). Tem que ser assim.</i>	
	Importância dos(as) amigos(as) e da família	<i>É muito importante! Os pares são importantíssimos!</i>	Muito importantes.
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Já, já fui tendo. E até aqui ao conversar com... Mas se houverem, vou lá outra vez! Quando aparecem eu vou lá outra vez! Porque os conflitos hoje são outros. Mas olhe os conflitos, esses às vezes vêm, de fora, do Facebook e das redes sociais porque disseste, porque puseste, porque não sei quê. E... mas é assim... Na direção de turma, os miúdos agora eu acho que os pais já estão a controlar melhor, não sei... não tenho noção... Embora a minha turma seja muito heterogénea. Tenho assim, meia dúzia de pais e mais de meia dúzia são assim um bocadinho (abandonando a cabeça para a direita e esquerda, com ar de preocupação).</i>	Sim.
	Importância desta formação	<i>Acho muito importante! E também para os alunos!</i>	É muito importante.
	Definição do conceito de conflito	<i>De conflito. Ora bem. Entre alunos e professores e professores e alunos é dá-se a instrução e passado aquilo é para se ir fazendo. Ah! E depois é outra noção que eles têm. Não é para se fazer logo! Eu disse-lhes que no princípio do ano que aquilo tinha de funcionar como uma orquestra, ou seja, eu era a maestrina e eles tinham que seguir quando se dava o sinal para arrancar é tudo ao mesmo tempo não é um agora, outro depois e outro depois ou quer dizer cada um no seu tempo não é. Portanto, porque se não, em toda a altura da vida há umas coisas que são oportunas no momento e passado dez minutos depois é fatal. Imagine atravessar uma estrada, nem é preciso minutos. Uma fração de segundos pode ser fatal. Portanto as coisas têm que se fazer naquele momento e daquela maneira. Portanto para seguirmos todos... Não é. Porque a aula não é para um, é para todos. É para todos e para cada um, bem entendido. Mas aí la estou eu, para quando eles estiverem a trabalhar eu vou ao pé daqueles que têm mais dificuldade etc. etc.. e os conflitos aí será nisso. Eles não trazerem o material, não fazerem os trabalhos... Entre eles é o «disse que disse». Trazem muitas vezes os problemas de fora para dentro. Ali dentro estão a conversar, estão a não sei quê... E depois eu chamo à atenção aquele e «foi ele que começou» e eu «acabou, é para os dois». «Tu, porque devias ouvir o que eu estava a dizer mas deste mais atenção ao colega do lado, quer dizer ele tem mais poder sobre ti do que... Ou pensas que é melhor para ti estar a ouvir o colega do que ouvir o professor». É conflitos... De resto... É porque ele disse... Porque ele pôs... Às vezes as redes sociais, porque ele disse... Qualquer coisa assim... Olhe não viu há bocado por causa do avô «porque ele estava a discutir como e não sei quê e disse que o avô estava morto e enterrado... Ai, ai» ele devia estar a elogiar muito o avô ou nem sei e disse «oh aquele assunto já ouvi falar disso»... Pronto não utilizou a frase feita na melhor ocasião então o outro ficou ofendidíssimo e chorava baba e ranho não é. Essas coisitas assim...</i>	Quando os(as) alunos(as) não cumprem.
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Todas! Não há nenhuma! Quando há muita gente há conflito! Seja lá como for. Os mais visíveis outros menos visíveis. Mas há conflitos.</i>	Sim.
	Causas e tipos de conflitos	<i>É como lhe digo. Os conflitos que eu tenho maiores assim na minha turma são uns quatro assim que são dessas famílias em que os pais dão menos apoio, os pais não estão presentes. Há deles que não tem pai nem a mãe. Tivemos um problema muito grave no final do outro período. Foi o pai que se suicidou há um ano e tal e a mãe deixou-o... Ele tem uma história de vida muito complicada não vale a pena agora estar aqui a falar. Ele foi criado com os avós porque a mãe também o deixou com o pai, ele era pequenino ele ficou com o pai entretanto o pai deixou-o com os pais paternos enquanto ele tinha de trabalhar para o filho e depois o pai também acabou por voltar a casar, a ter... Ele teve outro irmão, depois ele viveu com o pai e com a madrasta. Aquilo não estava mau de todo mas pelos vistos até estava porque divorciou-se e o senhor passado um tempo enforcou-se. E depois os colegas da escola, está a ver ainda outras pessoas da escola foram contar aos miúdos, as conversas em casa e disseram que pronto que o pai tinha tido um acidente pronto. E um miúdo não, «o teu pai matou-se</i>	Famílias problemáticas.

		<p>porque não gostava de ti, tu é que lhe davas problemas e enforcou-se» e coisas assim. E ele veio a saber da pior maneira por isso é que eu lhe digo que os miúdos são cruéis. O miúdo ficou totalmente destabilizado. Entretanto o juiz chama, quem? A mãe. A mãe existe, a mãe tem que tomar conta do filho porque os avós também naquela altura... Era filho único, ficaram num estado que não estavam em condições, mas foi com quem foi enraizado. Foi com o pai e com os avós paternos. Mas foi desenraizado. Foi para a mãe. A mãe entretanto estava a morar em casa dos outros avós que tem outros filhos, outros netos já habituados à casa e à vida de casa. Aquele era único, era tudo só para ele, está a ver. Portanto foi um desalinhar do miúdo e foi muito complicado. Apesar de ser há um ano e tal. A mãe depois resolveu ir para Madrid trabalhar, emigrar. O miúdo estava saturado. Ele aqui nesta sala chegou a pegar numa cadeira e pronto a atirá-la a uma professora que veio. Eu já não sabia o que é que havia de fazer com o miúdo. Porque tenho pena dele. Pena... compreendo a situação, mas há pessoas que têm situações ainda piores! Que não têm nenhum apoio como lhe disse. Não têm pai, não têm avós, nem têm mãe que não têm pai nem mãe nem avós nem família... Vão para instituições. Portanto, «tu estás a arranjar isso, tu da maneira que te estás a comportar eu tenho que comunicar superiormente». Eu por mim tinha ido para o hospital, mas pronto. Quiseram chamar os avós e tal, depois vieram os avós paternos depois os avós paternos fazem mais vontaditas porque claro é o neto, quer dizer... Já não era único, mas depois o outro também a mulher divorciou-se e levou-os para os pais dela ou não sei quê e pronto, o outro neto apesar de ter... Mas quem eles criaram foi este. E ele também tinha todo o miminho e toda a coisa. Portanto, enfim. Mas também faz coisas que não devia... Ele parte despropósito o telemóvel contra uma coisa e depois no dia a seguir tem outro porque ele fez para la fitas. E é as fitas que ele faz e o que faz e grita que ele pensava que aqui era a mesma coisa. Que ele vinha para as aulas e tal e que queria mãe, e conseguii. A mãe veio porque ninguém o aturava porque se não tinha de ir para uma instituição. Não. Tinha! Porque os avós em casa não conseguiam... As fitas que ele aqui fazia connosco... não ia para as aulas. «Eu não quero, não quero!» (imitando o aluno). E vinha para aqui para esta sala porque se eu o obrigasse a ir para sala então... Pegaram nele... Agarraram-no que eu acho que até a cadeira que ele tinha na mão acho que até foi levada pelo ar. E ele gritava... Também temos disso, mas ele agora está melhor. A mãe já cá está. Pronto. E com a psicóloga e tudo daqui, andava passadinho de todo</p>	
	<p>Melhor forma de resolver um conflito</p>	<p>O ideal é através da conversa. Mas também têm. Se eles sabem que se portam e se se portam mal têm um castigo. Portanto foi à hora do almoço que disseram as asneiras no dia a seguir não foram aqueles dois, foram outros dois ou três. As pedras, eu ralhei na aula. E eles sabiam, sabiam que aquilo não se fazia e já sabiam de antemão. Sabem a diferença entre o bem e o mal. E depois de eu ter castigado dois, outros três foram fazer. Porque têm, todos, concorrência. E ficaram. É à hora de almoço que eles fazem de castigo ficam sem ele. Vêm para aqui fazer cópias do regulamento interno, de como se deviam comportar e outras coisas assim. Pronto.</p>	<p>Diálogo.</p>
	<p>Quem faz parte da resolução dos conflitos</p>	<p>Todos! Os professores que assistiram, os funcionários, mas principalmente os professores que, o diretor de turma está sempre. Pedi a ajuda da psicóloga de como é que a certa altura já não sei muito bem (o que fazer)... pronto... E pais e família. Tem que ser Escola e Família. Porque a família também é responsável pelo comportamento. Têm que ser responsáveis pelo comportamento deles.</p>	<p>Todos os atores sociais presentes na escola.</p>
<p>Mediação Escolar</p>	<p>O que é a mediação</p>	<p>É que às vezes eles... Nós já, eu às vezes já no que é que hei-de utilizar... Eu tenho ali no meu dossier o que cada delegado me disse. Eu falei com eles na educação cívica e disse: "meus amigos, são muitos comportamentos acham que está bem isto?". Eu entro na escola e às vezes já vêm «oh senhora doutora olhe que o aluno não sei quê...» (a choramingar imitando o aluno). Então é assim. Eu já não sei que castigos mais lhe dar. Quer dizer não posso inventar mais. Agora. Falo com eles principalmente quando há estes comportamentos desadequados. Eu tenho ali uma folha em que cada um punha o que achava com comportamentos inadequados, sejam eles dentro ou fora da sala de aula, ou seja onde for, que tipo de castigo é que eles deviam ter, que sugeriam, e que tipo de recompensas. Poucos disseram recompensas. Tipo dar um chocolate, dar um rebocado, que às vezes eu faço, na matemática, «quem disser esta, primeiro, certa, leva um doce!». Depois dou-lhes um rebuçadito ou uma coisa assim. E era assim, dá um chocolate, dá um rebocado, e pronto era assim por uma coisa bem-feita. Mas tem que ser supprassumo porque o normal é o que está bem não é. Pronto, mas era assim uma coisa fora do normal. Outra</p>	<p>Resolver problemas de mau comportamento. Castigar.</p>

		<p>era «ter mais cinco minutos de intervalo», e eu «essa é boa, então e a aula seguinte, como é que fazemos?» (riu-se) quer dizer, assim umas coisas. Eles de recompensas eles nem exigiram muito até, achavam que devia ser porque ninguém exige coisas que estejam bem, que é o normalíssimo, pronto. Mas castigos sugeriram aí até para limpar e eu até disse «oh filhos isto assim já não dá. Olhem vão lavar vidros, vão fazer qualquer coisa, casas de banho, para a cantina, vão não sei quê...» e pronto, e então eu disse «limpar casas de banho (só os lavatórios!!)» (risos na sala da entrevista). Nada de confusões. Uma vez eu disse, eu disse casas de banho no geral. (continuou a rir). Não mas varreu o quintal. No outro dia também apanhei uma, vinha da minha direção de turma, e eram os 45 minutos naquele meio intervalo, e estava a faltar uma professora e estava a funcionária para tomar conta e passava um filmezinho e tal. Eles até estavam sossegados, mas estavam a fazer barulho, e a porta estava entreaberta, porque a funcionária que estava a tomar conta deles tinha que estar com atenção ao piso, se tocava ou não tocava. E então eu passei, ajudei a funcionária e entrei e disse «meus amigos, se continuam a fazer barulho...» e eles «oh mas o filme... Tá, tá, tá...» e eu «oh filho também não pagaste bilhete também não podes pedir muito, não é, mas é assim, se não gostarem do filme não há problema, eu tenho aqui umas fichinhas de matemática» e eles «ai não, não» pronto. Outro, «ah mas eu não tenho matemática», é um NEE (não sabe ler) e eu vou assim «oh João, para ti não há problema, há aí muito pátio para varrer» e ele «ai isso é que eu queria!» olha o que eu fui falar. «Então isso é que eu quero, então eu vou». E eu «não, tu ficas aí, ficas á espera que a funcionária te traga a vassoura e pá está bem?». O que eu fui dizer, era aquilo que ele queria. O que ele queria era andar lá á solta a coisar... Está a ver às vezes esses castigos, para ele era uma recompensa. E portanto eu tive «esperas aí, não sais dai enquanto não vier a funcionária com a vassoura e com a pá» e vim-me embora antes que isso acontecesse. Porque ele não é meu aluno, é meu aluno mas não tem matemática, portanto acaba por... é da outra turma, mas é da minha direção, sei do problema dele mas... Agora fiquei a conhecer melhor, não posso dizer certas coisas que ele... (e riu).</p>	
	Tipos de mediação	<p>Temos a psicóloga que ajuda muito. E o GAAF também era. Mas já não existe! A mediação às vezes é a diretora porque aquilo ultrapassa tudo tem que ir à direção, à diretora como quem diz, à coordenadora e à coordenação. Mas eu recorro muito à psicóloga, ainda antes de haver o conflito, acho que o aluno não está bem e é para evitar de alguma maneira... é prevenção. «Olha agora não mas mais daqui a bocado, ou na hora de almoço, ou antes da aula de educação cívica diz-me “olhe posso sair cinco minutos”» é preferível ele ir resolver o problema dele. Que ela é mais técnica no assunto que às vezes a gente também mete a colherada e não é da melhor maneira. Pronto e realmente esses... Ali a brincar, o que faziam no GAAF, a brincar a brincar iam conversando para fora, e podiam-lhe dizer um conselho um aconselhar de maneira diferente da nossa. A professora de português às vezes conta-me coisas que eu tenho aquele aluno há tanto tempo como ela e não tenho aquela visão dele. Porque no português eles deitam mais sentimentos e preocupações para fora. Nas composições, nas conversas, na interpretação, na discussão de temas... E eu na matemática é difícil. Tenho a educação cívica mas há muita logística a tratar e mais não sei quê. Claro que também sei de alguns mas não assim. Por isso é que eu também converso muito com a professora de português para ela também me ir dando aquele feedback. Ou outras também. E acabam os intervalos por estarmos sempre a falar.</p>	A psicóloga, o GAAF, a diretora de turma, a coordenadora e a coordenação.
	Os(as) professores(as) enquanto mediadores	<p>Eu como diretora de turma é que ando sempre como mediadora. Muitos dos problemas não são comigo. Ou é com a funcionária, ou foi no intervalo, ou foi na aula de história ou quando vêm as participações não é. Quando é a direção de turma, quando se é diretora, acaba-se por se precisar muito da mediação. E eu própria às vezes também preciso da técnica, da psicóloga. Porque eu já estou com eles aquelas horas todas e depois ainda estar (fez sinal de não querer perder mais tempo com esses assuntos). Às vezes uma pessoa de fora. Foi nesse sentido que veio a tal colega ajudar aqui nos serviços. E eu andava perdida. Estava também numa fase da minha vida que não andava bem, com problemas de saúde de vários familiares, que felizmente resolveu-se e foi-se resolvendo. Mas estava muito sensibilizada e então vinham-me logo as lágrimas aos olhos porque eu olhava para o miúdo e sei que ele tem problemas e já não conseguia, já não tinha aquela paciência pronto aquele discernimento para atuar da melhor maneira. E disse «olhe eu desisto eu não vou lá, porque ele está alterado e eu não estou bem». E portanto não ia arrastá-lo para aqui porque ele vai entrar cá dentro e não pode entrar na escola. Só de estar ali sentada</p>	Sim.

		<i>e ver aquele espetáculo. Eu vim com a diretora de turma, a professora Dilma, e não sei quê. Quando ele começa a arrastar-se e a fazer violência... depois quando veio a professora de educação física... foi para ela que ele ia pegando na cadeira e alguém lhe a tirou da mão, porque ele estava completamente alterado. Pronto, há sempre alturas em que sou eu a mediadora, outras alturas eu peço auxílio a outra pessoa, porque realmente já estou tao metida no problema que às vezes é preciso um bocadinho de distância, não é. Seja de que problema for, até na nossa vida. Ou deixar passar, diz que o tempo é o melhor remédio, para a gente acalmar, ver a coisa há distância. Outras vezes é sair, ficar fora da caixa e depois vir alguém que não o esteve a aturar aquela hora toda e depois ainda vir fazer queixa no intervalo. Estive ali 90 minutos com ele e ele foi fazer o mesmo para a aula de história ou de português e depois veio-me a dizer, junto com os meus e depois está tudo aqui dentro que eu não tenho outra cabeça só tenho esta.</i>	
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>Faziam atividades importantes. A brincar... aquelas coisas que faziam lá, e eles ao fazendo vocês iam puxando... nem que fosse a pintar, ou a desenhar, ou a falar lá dos cartazes que vocês lá tinham... vocês punham estrategicamente. Aquilo vinha o tema à baila, portanto vocês aquilo falavam naturalmente. Depois não eram professores, eles sabiam que não estavam ali para ser avaliados, eram pessoas novas e assim novinhas e tal quase da idade deles e tal e eles tinham uma empatia maior. E mesmo dentro da sala de aula. Eles em vez de irem lá para fora muitas vezes metiam-se ali. Saíam dez minutos, iam apanhar ar e metiam-se ali que eles também gostam de conversar de outras coisas. Agora falta um bocadinho. Há alunos habituados a isso. E já andavam habituados a isso. Há aqui uma falha. E eles perguntam «então agora não há ninguém?»</i>	É muito importante importância de não serem professores a estar presentes no GAAF..
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Gostavam do GAAF! E perguntam muita vez «então agora já não há GAAF?»</i>	Gostavam do GAAF
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Sim a gente dá conhecimento. E mesmo quando iam falar com a psicóloga e ela não podia atender «olha vai até ao GAAF». Porque a gente sabia que eles la desabafam. Sem querer, eles lá... como técnicas la encaminhariam a coisa melhor não é.</i>	Sim.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>Acabamos por ser todos. Diretamente os alunos, indiretamente professores, funcionários e toda a comunidade não é. E os próprios pais e tudo, porque se eles ali chegavam e desabafam e tentavam resolver e levavam conselhos, ou pelo menos ideias novas, tentava-se não é. Não quer dizer que fossem la 100 e os 100 viessem diferentes mas...</i>	Diretamente os alunos e indiretamente toda a comunidade escolar.
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Importância das parcerias	<i>É importante. Muito importante. A escola não pode estar separada.</i>	É muito importante.
	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Não. Com a vida deles. Daí termos parcerias com o IAC, com o Centro de Saúde. Têm muitas associações e isso é preocupar-se com a vida deles também dentro e fora.</i>	Preocupa-se.

ENTREVISTADO Nº 12

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Importantíssimo. Porque o professor tem que estar atento a muitas coisas. Não só nos aspetos de aprendizagem mas também com o domínio socio afetivo. É de facto importantíssima essa atenção do professor. Aos vários sinais que nos vão sendo dados.</i>	Importantíssimo.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>Acho que essa importância tem vindo a aumentar.</i>	Tem vindo a aumentar.
	Carga emocional que esta profissão acarreta	<i>Imensa</i>	Sim.
Papel dos(as) professores(as) em questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Qual o interesse nesta parte da vida dos(as) alunos(as)	<i>Portanto cada vez é exigido mais ao professor essa diversidade ao nível de atuação. O professor tem que estar atento a uma diversidade enorme de situações. Tenho todo o interesse em que assim seja.</i>	O(a) professor(a) cada vez tem de estar mais. Tem todo o interesse.
	Os professores devem ter um papel ativo na vida social das crianças	<i>É fundamental. Eu professora, cada vez mais devo ter essa componente socio afetiva. Portanto, é importantíssimo estarmos atentos aos outros. E sobretudo um professor.</i>	É fundamental
	Os professores devem ser transmissores de conhecimentos	<i>Não! É muito mais do que isso. A minha vida profissional, toda ela, tem sido pautada por isso. Com uma atenção redobrada relativamente aos alunos. Sempre.</i>	Não.
Relações sociais em meio escolar	Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as).	<i>Mesmo entre eles. Eu noto que eles próprios não se respeitam. Acho que há aqui esses aspetos que estão aqui um bocadinho descorados. Porque nos últimos anos, penso que, a parte... digamos que sobressai a parte economicista, a nível do ensino. E portanto há aqui aspetos que foram, e que têm vindo a ser, de facto, descorados. Os problemas sociais são cada vez maiores, como sabemos, com a crise isso avolumou-se. E portanto, todos estes problemas desaguam na escola. Em primeiro lugar é a escola. Antes de eles desaguarem na sociedade, é na escola que eles vêm desaguar. E portanto o professor, mais do que ninguém, se apercebe prioritariamente disso. e muitas vezes sentimo-nos impotentes para resolver determinadas situações, porque isto devia ser uma situação de multidisciplina, tem que levar de facto várias áreas, e o professor vê-se limitado perante as várias situações. Ficamos sem resposta. Nós ao que assistimos nos últimos anos, foi que houve aqui uma desvalorização da nossa atividade, socialmente. Portanto eles não são alheios a isso, obviamente. E portanto o professor já não é aquela pessoa que eles respeitam e que deveriam respeitar, não é. E cada vez menos o professor tem ferramentas que lhe permitam, de facto, o nível de exigência que seria desejado. Sente-se extremamente limitado na sua profissão. Isso é o que eu sinto.</i>	Os alunos não se respeitam uns aos outros. Todos os problemas desaguam na escola. O professor já não é tão respeitado como dantes.

Comportamento dos alunos	Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>A piorar. A piorar na forma, que eu diria, enfim... inimaginária... (com um ar de preocupação e de espanto relativamente a esta situação).</i>	Têm vindo a piorar.
	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os alunos demonstram ter na escola;	<i>Em primeiro lugar os pais. E normalmente é a esses que eu peço responsabilidade. Portanto tento primeiro com os alunos, resolver pelo diálogo os conflitos. E depois claro, é evidente que estamos a falar de miúdos. No nosso caso contrato andaram nos 9 e os 15/16 anos, na pior das situações. E portanto, a este nível, há que responsabilizar os encarregados de educação. Portanto quando não consigo resolver a mutante tenho que resolver a jusante. Estamos a lidar neste momento com pais que já passaram por um nível de exigência bastante deficiente. Esta geração de pais... eu costumo dizer que quando não se tem não se pode dar e já estamos nesse domínio. Já estamos a falar de uma geração que muitas vezes não tem para dar. E eu penso que é aí que se deve trabalhar.</i>	Os pais.
Papel das redes sociais (público e privado)	Influência das novas tecnologias na vida dos(as) alunos(as)	<i>Obviamente. Eles não estão alheios a isso. Estão extremamente ligados aos telemóveis. E temos de reconhecer que o ensino hoje não está adequada essa realidade. Temos que reconhecer um pouco isso. Eles vivem uma realidade completamente diferente.</i>	São muito ligados aos telemóveis. As redes sociais influenciam muito o seu dia-a-dia.
	Importância dos amigos e da família na vida das crianças e dos(as) jovens	<i>É fundamental. É aí que se deve trabalhar. É aí que se deve começar a pensar solucionando esta situação. É aí que tudo começa e tudo acaba.</i>	É fundamental.
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Sim</i>	Sim.
	Importância desta formação	<i>Sim, é fundamental.</i>	É fundamental.
	Definição do conceito de conflito	<i>Essencialmente isso... Antes de mais no bullying. Eu verifiquei, durante principalmente o quinto ano que, quando os miúdos chegavam à escola, e eu via que existia bullying dentro da turma, e portanto pedi a colaboração do gabinete de psicologia e portanto isso foi feito e sempre que isso acontece tenho sempre essa atenção. O bullying, depois penso que também há muitas questões sociais que vêm desaguar aqui, na sala de aula, e isso verifica-se muito. Os próprios alunos já usam como almofada essa questão social. «Porque eu hoje não estou bem disposto; porque a vida não correu bem; porque...» pronto. E nós temos de estar atentos a esses sinais, para colmatar essas falhas.</i>	Bullying. Muitas vezes os alunos aproveitam-se da sua situação social para justificar certas atitudes ou quando não lhes apetece fazer algo.
	Causas e tipos de conflito	<i>A existência de conflito tem variadíssimas causas. Pode ser por questões socioeconómicas, pode ser por demissão dos pais. Há muita demissão também. Abrange toda a estrutura social... toda ela. E eu já tive essa experiência porque eu já estive em escolas mais na periferia, e já estive em escolas do centro da cidade portanto isso aí é transversal. Os conflitos ocorrem mais entre os alunos.</i>	Questões socioeconómicas, demissão dos pais. Conflitos entre alunos(as).
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>Os principais responsáveis somos todos nós. Somos todos nós responsáveis por isso porque nos demitimos e demitimo-nos em bloco, a nível da sociedade. De não intervirmos de facto e não pensarmos nas nossas crianças como sendo o futuro do país. Portanto aí temos todos nós uma grande responsabilidade, enquanto cidadãos. E portanto eu costumo dizer que eu me incluo também. Se cada um de nós fizer qualquer coisa já não é mau porque nós temos, de facto, esse dever cívico e essa</i>	Somos todos nós porque existe uma demissão a nível da sociedade

		<i>obrigação. Ao longo da minha carreira chamei a mim essa parte porque o professor, há muitos anos nesta parte, que não se percebe muito bem que o professor também é educador. Porque quando se fala de um professor como educador os pais acham que há uma interferência na área que lhes diz respeito, mas não, o professor é educador também. E eu nunca me demiti dessa função. E costumo explicar aos meus alunos isso precisamente. «Eu estou aqui como professora mas também como educadora». E dessa parte não me demito porque eu pertencço a um Ministério que se chama Ministério da Educação por alguma razão. E portanto acho isso fundamental. Nos temos também esse dever cívico em educar os nossos meninos. Temos uma responsabilidade e de assumir essa responsabilidade.</i>	relativamente a estes assuntos. Dever cívico de educar.
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>A melhor estratégia, para mim, em primeiro lugar levar pelo diálogo, em que a criança ou o jovem racionaliza um pouco a situação. E eu confronto com os seus comportamentos de modo a poder haver alguma alteração. Primeiro ir por aí. Por essa via. Caso não resulte. E não resulta na maior parte dos casos. Obviamente. Porque eles... eles trazem para a escola aquilo que eles... eles não são seres isolados... portanto eles trazem para a escola já com tudo aquilo que vivem e com todas as vivencias que têm em casa, a nível social, etc.. nos últimos anos como sabe o país passou períodos muito difíceis e cada vez mais é exigido às pessoas cumprimentos de horários que não deveriam existir, porque os pais cada vez têm menos tempo para dedicar aos filhos, cada vez há mais dificuldades económicas, e portanto eles carregam tudo isso. Suportam tudo isso que têm nos ombros deles não é, portanto é evidente. Pronto e depois o professor tem que lidar com todas estas situações. Portanto essas são as causas principais de todos estes conflitos.</i>	Diálogo. Confrontação dos comportamentos.
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Todos nós devemos fazer parte.</i>	Toda a comunidade escolar.
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Em todas as escolas. Mas embora umas mais do que outras, portanto dada a localização. Há zonas sociais mais degradadas, outras menos, mas é universal.</i>	Em todas.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>A mediação é importante. Ela pode fazer-se a diferentes níveis e também essa mediação pode ser multidisciplinar. A meu ver. E deve ser. Acho que é importantíssima.</i>	É importante como uma forma de resolver conflitos.
	Tipos de mediação	<i>Olhe nós tivemos aqui a colaboração de um GAAF, que foi importantíssimo. Tivemos aqui essa colaboração, que eu na altura solicitei. E eu tinha meninos que tinham tardes e que depois iam para casa e não tinham acompanhamento. Eram crianças que precisavam de facto de um grande acompanhamento. E eu solicitei a colaboração do GAAF nesse acompanhamento. E foi importantíssima. E com resultados. Conseguimos evitar a retenção de alunos nesse ano, e achei que essa foi uma coisa importantíssima e que era de repetir mesmo.</i>	GAAF
	Os(as) professores(as) devem atuar como mediadores	<i>Sim. Em primeiro lugar os professores que são os que estão mais próximos.</i>	Sim. Sempre em primeiro lugar.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>Agora que não há GAAF há lacuna muito grave para mim. É absolutamente essencial e no meio no qual esta escola esta inserido, seria fundamental o GAAF, o gabinete de apoio ao aluno e à família, era fundamental.</i>	Fundamental. A falta do GAAF na escola é uma lacuna grave.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Sim. E gostavam. Gostavam muito e relatavam coisas muito positivas.</i>	Sim.

	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Sim. Havia mesmo uma frequência quase diária, digamos assim. Porque o GAAF proporciona um ambiente mais intimista, digamos assim, em que a criança tem mais facilidade de abertura e portanto é um apoio absolutamente fundamental. Houve de facto experiências interessantes. Eu estou a falar da minha, como diretora de turma, porque sempre que eu vejo alguma coisa e algum dentro da escola, ou alguma coisa, em que eu possa pedir colaboração, porque como sabe nós somos diretores de turma mas temos imensos alunos e temos apenas 45 minutos de educação cívica o que é realmente muito pouco em turmas de 20 e tal alunos em que temos muitas vezes grande parte dos alunos a necessitar deste tipos e apoio mais individualizado. E portanto tudo o que houver na escola para completar com o diretor de turma é sempre uma mais-valia importantíssima. E por isso recorro. Desde que isso seja para ajudar os alunos.</i>	Sim.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>Os alunos. Os alunos são os principais beneficiários. Depois claro colateralmente a família. Mas eles são os grandes beneficiários porque são miúdos muitas vezes com ambientes muitos destrutturados e a escola praticamente responde a quase todas as necessidades.</i>	Os(as) alunos(as) e a família.
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Sim. Acho que sim. Se não fosse a escola as situações seriam muito mais graves. Muito piores.</i>	Sim.
	Importância das parcerias	<i>Sim é fundamental essa colaboração. Nós temos, de facto, uma escola bastante enraizada na sociedade.</i>	É fundamental.

ENTREVISTADO Nº 13

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Eu creio que tem sido sempre importante. Depende mais da pessoa em si e do brio com que exerce essa profissão. Porque acho que ao longo dos anos foi sempre uma profissão muito importante.</i>	Foi sempre uma profissão muito importante.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>É muito importante ser-se professor e é muito importante criar-se empatia com o professor eu acho que isso ajuda muito ao gosto que eles depois dedicam a uma disciplina. O gostar de uma disciplina ou não principalmente nesta facha etária do segundo ciclo que eu leciono, o gostar do professor ajuda a gostar da disciplina e a querer estudá-la.</i>	É muito importante criar empatia com os(as) alunos(as)
	Cargo emocional que esta profissão acarreta	<i>Sim, bastante. Porque uma pessoa liga-se aos alunos e depois gosta deles. Enquanto que no quinto ano é preciso incutir muitas regras, que eles não trazem que não sabem, e os hábitos de trabalho. E depois no sexto parte-se do princípio que eles já as apreenderam e então é o ano em que como Deus com os Anjos em que as coisas já não tem que se chamar tanto à atenção e é mais fácil.</i>	Sim.
Papel dos(as) professores(as) em questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Interesse nesta parte da vida dos(as) alunos(as)	<i>Essa pergunta é difícil. Como assim? Sim, então como diretora de turma tenho mesmo que me interessar, mas só naquilo... o que se passa fora da escola só me interessa na medida em que eu os possa ajudar a ter melhor rendimento, a serem felizes e, portanto, não estar a esmiuçar a vida deles.</i>	Só no que possa contribuir para a sua escolaridade.
	Papel dos(as) professores(as) em questões sociais dos(as) alunos(as)	<i>Só no que pode contribuir para o sucesso escolar deles. E eu acho que aí é mais o diretor de turma do que o professor. O diretor de turma é que estabelece a ligação</i>	Só no que contribua para o sucesso escolar.
	Os(as) professores(as) enquanto transmissores de conhecimentos	<i>Não. Claro que não.</i>	Não.
Relações sociais no meio escolar	Relações sociais entre aulos(as), professores(as) e funcionários(as)	<i>Eu acho que é boa! Esta escola também é uma escola pequena, é uma escola muito familiar ao fim ao cabo. Porque tem poucas turmas, e eles são muito apoiados. Uma pessoa sabe, por exemplo, que eles não marcaram senha de almoço e uma pessoa vai logo saber porque é que não marcou senha de almoço, e empresta dinheiro para comprarem a senha, ou então pagam noutro dia. Quer dizer eles tem aqui... eles são muito mimados</i>	Boa relação entre todos.
Comportamento dos(as) alunos(as)	Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Tem vindo a piorar, no sentido em que eles estão menos concentrados, menos trabalhadores, com menos brio por fazer bem por ter sucesso. São miúdos felizes e que gostam de andar na escola, fazem amigos com facilidade e vê-se que vêm para a escola com agrado, não é um sacrifício para eles. Agora o distinguir a alegria, do estar junto e do sociabilizar, o distinguir isso da sala de aula, para trabalhar, para aprender e saber mais... e o interesse em saber e adquirir outros conhecimentos, aí já não se nota tanto neles... querem fazer da sala de aula um prolongamento do intervalo. Não é que seja no sentido de mal-educados, ou que seja intencional para estragar a aula. É mesmo a maneira de ser deles. É complicado. Eu acho que é mais no sentido de desvalorizar as aprendizagens. Não lhe conferem o valor que elas têm.</i>	Tem vindo a piorar ao longo do tempo. Menos concentrados e menos trabalhadores. Não dão valor à aprendizagem.

	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;	Os pais. As boas e as más.	Os pais.
Papel das redes sociais (público e privado)	Influência das redes sociais na vida dos(as) alunos(as)	<i>Eu acho que no sentido em que eles não sabem avaliar o perigo que é o Facebook, e muita informação que eles dão no Facebook. De moradas, de hábitos, do que eles fazem ao fim-de-semana. Eu acho perigoso nesse sentido. E temos conversado porque eles, metem fotografias, e eu já lhes disse que eles não devem tirar fotografias e meter fotografias e não se podem tirar fotografias dentro da escola. E eles dizem-me «mas oh professora olhe que a maior parte das fotografias são tiradas dentro da escola». Portanto, gostam de tirar fotografias e publicitar. Pronto. Eu acho que eles deviam conversar mais uns com os outros, e brincar e jogar às escondidas, correr, saltar pular, do que estar agarrados ao telemóvel. E ainda para mais neste ciclo.</i>	Os(as) alunos(as) não sabem lidar com os perigos das tecnologias. Importância de conversar, brincar e jogar.
	Importância dos amigos e da família na vida das crianças e dos(as) jovens	<i>Muita! Eu às vezes vejo miúdos assim com problemas, com comportamentos muito conflituosos. No quinto ano, e nós tentamos ajudar. Vão para o sexto, sétimo, oitavo, nono. E depois eu até fico triste porque a escola não conseguiu fazer nada por aquele aluno. Porque o peso da família e dos amigos consegue-se ultrapassar o da escola. Apesar de eles estarem muito tempo na escola, nos não conseguimos inculcar todos os valores que gostaríamos e de serem eles a mudar o que está mal na família e a agressividade...</i>	Muita.
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Sim fiz uma formação sobre mediação de conflitos.</i>	Sim.
	Importância desta formação	<i>Acho. Aprender a lidar com as situações que nem sempre é fácil. Até é bastante difícil. Eu acho! E até deve ter mais experiência do que eu, todos têm razão.</i>	É importante.
	Definição do conceito de conflito	<i>Quando eles não chegam a acordo perante uma determinada situação e em vez de terem a calma para discernir e pensar qual o passo a dar, são muito agressivos logo e recorrem logo ao bater e pontapés e assim... falta a calma.</i>	Quando não há entendimento.
	Causas e tipos de conflito	<i>Não são graves os conflitos que existem entre eles. É mais de se aleijarem. De atirarem a bola e depois não passarem a bola. São infantilidades. Muitas das vezes eles não aprendem em casa a resolver os conflitos e muitas das vezes os pais não são exemplos. E muitas das vezes até são os próprios alunos a acalmar os pais. E como eles não têm os modelos em casa, depois chegam à escola e tentam aplicar aquilo que têm em casa.</i>	Infantilidades. Os pais não são um exemplo a seguir.
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>Muitas das vezes os pais. E outras vezes é a própria natureza do ser humano que depois têm de estudar e aprender a resolver.</i>	Os pais.
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>É falar com eles. Ouvi-los. É fazer-los escrever sobre o que aconteceu e relatar. Há um conflito entre vários alunos em vez de os estar a ouvir. Porque depois eu tenho muita dificuldade em saber quem é que tem razão e acho que todos me convencem (riu) e então mando-os escrever e tentar perceber o que se passou e conversamos uns com os outros</i>	Falar com os(as) alunos(as)
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Portanto eles que estão em conflito e alguém que está fora. Um diretor de turma, um professor ou um colega mais velho...</i>	Os que estão em conflito e o diretor de turma, professor ou um adulto.

	O conflito existe em todas as escolas	<i>Sim. Eu acho que sim que existe em todas as escolas. Como seres sociais que nós somos. Vamos aprendendo a lidar com eles, mas os miúdos ainda não sabem...</i>	Sim.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>É tentar perceber o que se passa e resolver. E encontrar a solução.</i>	Encontrar uma solução para o problema.
	Tipos de mediação	<i>Aqui na escola nós era para criarmos o Gabinete de mediação de conflitos. Mas depois acabou por não se criar. A única coisa que eu conheço é o trabalho do diretor de turma e o GAAF. E a psicóloga que também batalha muito. Mesmo sem formalizar pedidos de atendimento da psicóloga, quando há assim alguma situação mais conflituosa, ou que o miúdo ande mais infeliz ou com problemas, eu peço à Doutora Laura e ela conversa, e tem sempre a porta aberta. É uma querida! Isso não sei. Só mesmo o recurso ao GAAF, a psicóloga e isso.</i>	GAAF e psicóloga.
	Os(as) professores(as) devem atuar como mediadores	<i>Sim, acho que sim.</i>	Sim.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>Sim. Eles podem atuar. É importante. Uma pessoa não deve fechar os olhos aos problemas.</i>	É importante.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Sim. Sim.</i>	Sim.
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Sim, sempre.</i>	Sim.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>São os alunos.</i>	Os(as) alunos(as)
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Eu acho que a escola também não assim muita disponibilidade, muito tempo, os professores, diretores de turma, e assim, para trabalhar nessa área. Houve tempos em que nós tínhamos acordos com o centro de saúde e vinham cá os médicos de família, e alguns problemas também íamos ao médico de família falar sobre certos assuntos, porque o médico de família conhece-os ainda melhor do que nós. E essa articulação foi feita, e era muito boa. Muito importante. Mas agora já não há. Já há anos que não há.</i>	Preocupa-se mas não há tempo para trabalhar nesta área.
	Importância das parcerias	<i>Sim.</i>	São importantes.

ENTREVISTADO Nº 14

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Eu acho que é importantíssimo. E gosto muito. Para a vida deles eu acho que é importantíssima. Porque sem os professores ninguém existe não é. Todos eles passam pelos bancos das escolas, e todos eles têm que ter professores. E portanto eu acho que é importantíssimo. Agora que seja uma profissão que os miúdos vão gostar? Não sei... há alguns que gostam, mas cada vez é mais difícil. E acho que cada vez é mais difícil ser professor. Porque as coisas vão mudando.</i>	Importantíssimo.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>A importância que as pessoas dão ao estatuto do professor eu penso que já houve uma mudança. Portanto, as pessoas antigamente davam mais importância, hoje há pessoas que dão importância e há pessoas que não dão importância ao estatuto do professor. Não lhe dão o valor que deveriam dar.</i>	Hoje não se dá tanta importância como antes.
	Carga emocional que esta profissão acarreta	<i>Para mim logicamente que tem. Porque eu me envolvo nas coisas. Gosto daquilo que faço. Para mim dar aulas é muito mais do que transmitir conhecimentos e as emoções também se transmitem.</i>	Sim.
Papel dos(as) professores(as) em questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Qual o interesse nesta parte da vida dos alunos	<i>Eu acho que todo o professor... acho que é fundamental. Os alunos são o resultado da sociedade onde estão. E por isso é que muitos deles se perdem, muitos deles não têm os resultados que poderiam ter, porque o social de onde eles vêm muitas vezes não lhes permite ter o apoio... Quer dizer... se antigamente só os de determinada condição social que tinham essa falha, hoje acho que há muitos mais alunos e é muito mais abrangente. Porque os pais hoje e as mães todos eles trabalham, todos eles chegam a casa ao fim do dia cansados... e eu tenho amigos meus que chegam e dão apoio aos filhos. Portanto, eu penso que são exceções, porque... eles também vêm cansadíssimo... eles também chegam e têm o jantar para fazer, têm os banhos para dar, têm aquelas coisas todas para fazer... e portanto também para eles é difícil. Eles preocupam-se com os filhos e dão-lhes o apoio que eles necessitam. Mas é difícil. Eu acho que a escola hoje, em muitos casos, não levar os miúdos a levar muitos trabalhos para casa, não levar muitas coisas para casa, porque a vida hoje não se compadece com isso. É evidente que eles têm que trabalhar mas temos que ter em conta a sociedade que temos. Pronto.</i>	Tem todo o interesse e todos(as) os(as) professores(as) deveriam ter
	Papel dos(as) professores(as) em questões sociais dos(as) alunos(as)	<i>Logicamente. Se eles não estiverem cientes dos problemas dos seus alunos, não vão ter em consideração o próprio aluno. E o ensino só se faz, há aquela frase, «todos iguais todos diferentes». Eles são todos diferentes, e como são todos diferentes nos temos de os tratar também de maneira diferente. E essa diferença tem de se ter em conta no que se propõem, nas conversas que se tem com eles as vezes ao fim da aula, ate no peso da avaliação uma pessoa ter em conta essas diferenças. Valorizando, não esquecendo nunca de valorizar a importância do trabalho, do esforço, de todas essas coisas. Não é desculpabilizar mas tentar apoiá-los de forma a que eles consigam.</i>	É essencial os(as) professores(as) terem conhecimento sobre a vida dos(as) alunos(as)
	Os professores devem ser transmissores de conhecimentos	<i>Sempre achei que o professor não é só transmissor de conhecimento. Aliás, até porque agora os conhecimentos vêm de tantos sítios. O professor agora é ajudá-los a orientar-se nas coisas, a saber procurar, a não ir buscar coisas que não devem ir buscar...</i>	Não.
Relações sociais em meio escolar	Relações sociais entre alunos(as),	<i>Ah eu acho que se relacionam. É uma relação muito saudável. Há um ou outro que criam uns grupos e que depois fazem uns disparates, mas mesmo assim eu acho que se relacionam. Quer dizer, os casos que existem não são de maneira nenhuma</i>	Relações saudáveis.

	professores(as) e funcionários(as)	<i>preponderantes. Os que são mais mauzitos, que se comportam pior, não são preponderantes em relação aqueles que de uma maneira geral se dão bem com todos. Parece-me a mim.</i>	
Comportamento dos(as) alunos(as)	Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Eu acho que os miúdos agora são mais... agora é mais generalizado. O primeiro ano em que estive efetiva numa escola, foi em setenta e tal, em esgueira, eu tinha uma turma P, que eram miúdos já muito, de uma zona da periferia de Aveiro, também miúdos muito complicados, e que se portavam muito mal e portanto eu tenho um histórico de escolas por onde eu passei em que já havia muitos miúdos com problemas comportamentais, resultante da sociedade e do social de onde eles vinham. Agora o que acontece é que as coisas estão mais generalizadas, exatamente porque os pais... em primeiro lugar não usam a autoridade e desculpabilizam-nos muitas vezes por coisas que eles fazem mal e não sabem dizer não. Ou pelo menos durante uma altura grande não souberam dizer não. Mas também estes pais são pais que muitos deles foram filhos de pessoas que viveram depois do 25 de abril e que foram muito reprimidos e quiseram dar aos filhos uma liberdade que eles não tinham. E portanto às tantas exageraram. E também aquilo que eu falei à bocadinha, deles não terem tempo para estar com eles e quando estão com eles é mais fácil para eles desculparem um bocado tudo. E isso reflete-se naturalmente na escola... naturalmente. É muito mais difícil hoje dar uma aula... eles também são mais ativos, participam mais. Há coisas boas e há coisas mais. É muito difícil dar uma aula. Mas numa aula de português e de inglês é muito impossível estar sozinha a professora a falar, tem sempre que os pôr a falar a eles também. Mas se alguém quiser ser só o transmissor de conhecimento e só estar a debitar texto, não consegue.</i>	O comportamento está muito generalizado. Há escolas piores que esta.
	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;	<i>Os pais. Todos nós, acho.</i>	Os pais e toda a comunidade escolar.
Papel das Redes Sociais (Público e Privado)	Influência das novas tecnologias na vida dos(as) alunos(as)	<i>Acho. Acho que sim. O Facebook leva-os a... eu por exemplo sou amiga de muitos alunos no Facebook, e eu vejo-os no Facebook e deixo que sejam meus amigos. Porque eu passo mensagens no Facebook que não sei se eles leem se não, mas que eu tento com que leiam. E para além disso muitas vezes me apercebo de coisas que se passam com eles através exatamente do Facebook e de outras redes sociais e já comecei com isto... ainda aqui há uns anos identificamos uma aluna aqui na escola que estava claramente a ser... a fazerem-lhe bullying informático, cyberbullying, e eu uma colega vimos aquilo e dissemos que era impossível que ela tenha dito isto. E fomos ter com ela e dissemos «olha lá tu reparaste no que é que escreveste no Facebook?» e na altura era o hi5, e ela diz-me, «não fui eu não sei quem é que escreveu aquilo» e o que é verdade é que a partir daí nós descobrimos o que é que tinha acontecido porque... pronto.</i>	Tem grande influência.
	Importância dos(as) amigos(as) e da família na vida das crianças e dos(as) jovens	<i>Acho. Sim. Muito importante.</i>	Muito importantes.
	Formação em resolução de conflitos	<i>Tive. Quando fiz o curso de formação de formadores da educação para a saúde. Fizemos essa parte.</i>	Sim.

Identificação e resolução de conflitos	Importância desta formação	<i>Acho bastante importante e também acho importante, e eu penso, não sei se é a tua visão ou não, apesar de tudo, é uma escola pequenina, identificamos os casos e encaminhamos para a psicóloga que tem um papel preponderante e aliás era uma das mais-valias do GAAP era haver estagiárias da psicologia e que tendo o GAAP aberto elas identificavam e depois tratavam da articulação. E depois também havia muitas coisas que eram confidenciais não é, há muita coisa que não se deve fazer divulgação, não deve ser uma coisa divulgada. Havia confidencialidade nas coisas. Também a outra mensagem, e eu faço isso aos meus alunos frequentemente, ainda na semana passada um aluno apresentou um trabalho sobre bullying, na aula. Eu falei e no dia da não-violência escolar, nós falamos da importância dessas situações de bullying por exemplo, da importância dos parceiros de verem que o bully, a pessoa que está a fazer bullying, ter um trabalho, a pessoa que está a ser vítima de bullying também ter outro trabalho e aqueles que veem também terem outro trabalho. E eu faço e penso que os meus colegas também fazer, ter sempre sessões de quinto, sétimos anos, normalmente fazem-se essas sessões para eles saberem que essas coisas são importantes e que devem recorrer ao professor ou a um funcionário e que devem tratar desse tipo de situações.</i>	<i>É bastante importante.</i>
	Definição do conceito de conflito	<i>Um conflito é não haver acordo numa determinada situação, ou num determinado problema. Eu penso que será isso.</i>	<i>Não haver acordo.</i>
	Tipos de conflito na escola	<i>Poderá ser por exemplo conflito no jogar a bola. Há muitas vezes conflitos porque uns acham-se maiores, outros acham que uns devem fazer como os outros devem fazer. Também há conflito por se ser diferente, por terem uma maneira diferente de pensar e isola-se mais, ou não arranja amigos porque não pensam como ela ou da mesma maneira. Eu penso que será sobretudo isso. O chamar nomes às vezes também. Eu penso que será isso.</i>	<i>Maneiras diferentes de pensar e de agir. Conflitos em jogos.</i>
	Causas para a existência de conflito	<i>As principais causas é a questão das pessoas serem diferentes, dos mais velhos quererem-se impor, muitas vezes pessoas que foram violentadas, e isto aconteceu aqui na escola há uns anos, miúdos que sofriam bullying e que depois iam passar tudo para os outros o que eles tinham sofrido, por outro lado também o que eles veem em casa eles fazem e transmitem na escola. Pode ser isso.</i>	<i>Serem diferentes.</i>
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>Oh, há vários. Às vezes nas salas de aulas são os alunos e são os professores, também. Não são só os alunos, também são os professores. As vezes também cá fora acontece o mesmo é entre eles. As vezes são o reflexo de casa. Outras vezes eles em grupo portam-se de maneira diferente que não se portam como se estivessem com os pais. Portanto há vários fatores. Há uma situação de revolta por qualquer situação e leva-os a...</i>	<i>Os(as) alunos(as), os(as) professores(as), reflexo de casa,</i>
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>Eu acho que é importante falar com as pessoas, e pô-los a falar e pô-los a pensar «se fosse contigo como é que era?», isto na situação de pôr as duas pessoas em situação. Isto por um lado é fundamental envolver os diretores de turma, envolver a direção, envolver a psicologia. E eu acho que é importante haver formação para todas estas pessoas e também para os funcionários que eu acho que são outro elo fundamental e que eu acho que seria importante até alguns funcionários serem entrevistados para isto, era engraçado. E os funcionários também têm tido formação nesta área e que têm tido um papel muito importante.</i>	<i>Dialogar.</i>
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Todos.</i>	<i>Todos(as).</i>
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Eu acho que numas escolas existe mais do que noutras. E torno a dizer que acho que nesta escola não há assim tantos conflitos. Por vários motivos, mas também por ser uma escola promotora de saúde há muitos anos, e por ter muitas atividades ligadas à não-violência, e porque desde muito cedo achamos que havia violência nas escolas. Eu quando fiz a formação de formadores, aí há 10 anos, fui das únicas escolas, eu era a responsável pela escola nessa altura, eu fui das únicas pessoas a dizer que havia violência na escola, as pessoas achavam que não havia violência. E desde essa altura que estamos a trabalhar para a não-violência, para todos os alunos, sejam alunos do primeiro ciclo, este ano por acaso não havia cá alunos do primeiro ciclo, mas quando a escola estava em agrupamento com as escolas de primeiro ciclo e com os jardins-de-infância,</i>	<i>Numas escolas existe mais do que noutras.</i>

		<i>fazíamos atividades em conjunto e desde há não sei quanto tempo que trabalhamos esse tema. Evidente que há um ou outro caso que ainda existe, mas eu acho que se vive bem nesta escola.</i>	
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>A mediação é estar entre um e outro. É articular.</i>	Articular.
	Tipos de mediação	<i>Há a mediação do diretor de turma, eu penso que poderá ser assim. Da direção, dos professores e dos funcionários, eu penso que há mediação por parte de todas estas partes. E muitas vezes até entre alunos. Eu penso que o delegado de turma poderia ter também um papel importante, mas eles são muito pequeninos e é uma grande responsabilidade para eles. Mas há alguns alunos que fazem mediação. Conseguem fazer mediação.</i>	Diretor(a) de turma, professores(as), funcionários(as) e delegados(as) de turma.
	Os(as) professores(as) devem atuar como mediadores	<i>Eu acho que sim. Parece-me que sim.</i>	Sim.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>Importantíssimo. Contribui porque para além de ter la pessoas que são capazes, também se poem sempre á disposição para articular com os pais e diz-se sempre aos pais que está ali um espaço que pode ser articulado com os pais. O centro de saúde também, está ali e está articulado, acaba por la estar e também acaba por ser uma mediação vá lá. E aqueles miúdos que não gostam de jogar à bola, que não gostam de não sei quê, eles no intervalo eles vão ali e eles gostam de estar ali. E ao estarem ali e ao ganharem confiança com uma pessoa que não é um professor, que não os vai avaliar e que os ouve, compreende e que essa ligação pode ser feita com o professor, com o diretor de turma, e pode também o GAAF ser a mediação e é um espaço importante, por isso. Porque ao mesmo tempo eles estão a ser acompanhados e ajudados e nem dão conta. E muitas vezes os mais complicados vão lá. Os que vão lá mais são aqueles que são mais diferentes às vezes. E que não têm espaço ou no desporto escolar, ou no CATL e então vão lá. Ah e ainda há outra coisa que eu esqueci-me de dizer que é o Ensino Especial que nestes casos também tem um papel fundamental. Que os miúdos de Ensino Especial também eram, são complicados, às vezes e que vão ao GAAF e as professoras de E.E. algumas delas também são uma fonte de mediação.</i>	Importantíssimo.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Sim.</i>	Sim.
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Sim. Eu acho que sim. Quer dizer, os diretores de turma, nós no princípio do ano falasse sempre aos diretores de turma, porque não será o professor de inglês ou o professor de português, serão os diretores de turma. Eu como coordenadora de educação para a saúde também muitas vezes. E há uma coisa que eu acho muito importante, que eu digo muitas vezes, e que devo dizer aqui. Eu acho que o GAAF pode eventualmente tratar de casos e de problemas comportamentais. Os alunos até podem passar por lá, quando saem da aula, para conversar. Mas eles não podem entender aquilo como um espaço de castigo. Assim como não podem entender a biblioteca, que é outra coisa que eles também frequentam muito, não podem entender como um espaço de castigo. O espaço de castigo deve ser outro. Deve ser um outro e aquele deve ser um espaço onde eles percebam que podem ter alguém para os acompanhar.</i>	Sim.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>De facto são os alunos. Quer no acompanhamento. Quer com o centro de saúde quando lá está- quer também por exemplo nas campanhas que se fazem, de recolha de alimentos e não sei quê, essas campanhas são feitas pelo GAAF e que depois são auscultados os diretores de turma que também é através do GAAF que se dá esse acompanhamento.</i>	Os alunos.
	Preocupação da escola com a vida	<i>Não. Deve ter preocupação com a vida dos alunos fora quando sabemos que isso se reflete na escola. Portanto, devemos tentar colmatar as falhas de fora, agora não posso dizer que tenhamos de nos imiscuir nos problemas dos pais ou... quando isso acaba por ter influência na escola tudo bem, agora...</i>	Só se deve preocupar quando isso se reflete na escola.

Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	social dos(as) alunos(as)		
	Importância das parcerias	<p><i>Eu acho que é importante haver as parcerias. Nós temos, sobretudo, aqui em Taveiro, com o centro de saúde. Nesta muitas vezes também a associação de pais, mas esta é uma entidade da escola. Também com a junta de freguesia algumas vezes... Eu acho que é importante. Mas por exemplo o facto de a escola ser um agrupamento, e ser um agrupamento tao grande, as coisas estão um bocadinho esbatidas. Não se percebe tao bem como é que as coisas se articulam. Nos por exemplo antes no GAAF fazíamos ações de formações para pais que eram na junta de freguesia. Com os mais variados temas. Também articulávamos mais com as juntas de freguesias do que agora. Porque agora há um representante do agrupamento que faz esse encontro em que a escola está representado num agrupamento das freguesias para tratar dos assuntos sociais. Só que nós não, passa-nos as coisas ao lado.</i></p>	São muito importantes.

ENTREVISTADO Nº 15

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	UNIDADE DE CONTEXTO	UNIDADE DE REGISTO
<p>Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos</p>	<p>Importância do trabalho desempenhado</p>	<p><i>Então para além de ter as sete turmas... eu tenho cinco turmas aqui e duas turmas na Dom Duarte. Na Dom Duarte uma delas é um curso profissional. Aqui, para além de lecionar Inglês, sou diretora de turma tenho todas as funções inerentes à direção de turma. Para começar muita burocracia, muita papelada, muitas coisas, muitos contactos com os encarregados de educação. Eu recebo encarregados de educação aqui e na Dom Duarte, porque às vezes as pessoas não têm possibilidade de vir deste lado e eu facilito e marco horas lá. Também marco horas fora do horário da receção, porque as pessoas estão a trabalhar e não podem ir, e este ano inclusivamente já cheguei, coisa que eu nunca faço, em 23 anos, dar o meu número de telemóvel... há 23 anos atrás não havia telemóveis, mas pronto. Já cheguei a dar e há um ou dois elementos que têm o meu número de telemóvel porque a dada altura teve que ser e pronto. Mas não o faço normalmente porque, pronto, também acho que tenho que ter a minha privacidade e ainda por cima agora na turma de sétimo ano, são alunos novos, são pessoas novas e eu não conheço os encarregados de educação, não sei se são mais incisivos ou menos, mais chatos, digamos assim, ou menos, ou se gostam muito de falar com o diretor de turma ou não, e às vezes uma pessoa tem assim um bocado de dúvida, às vezes isso acontece quando já somos o segundo ou terceiro ano que já somos diretores de turma, mas pronto, os tempos mudam e as coisas mudam e a gente está sempre a mudar e estamos sempre a adaptar-nos às realidades. Faço imensos contactos via e-mail, também. As vezes, já me aconteceu, às vezes, um pai avisar que não vinha no outro dia de manhã, e depois eu não fui ao mail de professor e, bem, enfim. Claro que tudo se resolve mas quer dizer, «ah pois não fui, pronto». Tenho três e-mails e não fui, pronto. Mas é importante, claro que sim.</i></p>	<p>Importante.</p>
	<p>Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens</p>	<p><i>Ai isso acho senão não era professora há 33 anos. Eu acho é que não nos dão, muitas vezes, o valor... quer dizer... já esteve muito pior, houve uma altura em que era péssimos, os professores eram o pior que havia na sociedade. Sei lá porque motivos, mas pronto lá está... as tais gerações, as tais fases, ou não sei quê, ou porque se percebeu que havia muita permissividade, ou porque sei lá o quê. Agora olhando para trás, só vendo em mais pormenor, mas agora não sinto isso. Quer dizer, as pessoas, pronto... a sociedade também aprende. Agora é um facto é que qualquer geração, que tenha todas as profissões que tiver, todos eles passaram, de certeza, pela mão de professores. E foram eles que os formaram, mais ou menos, melhor ou pior. E percebe-se, e muitas vezes, grandes homens e grandes mulheres, nas suas profissões, não digo que sejam só os grandes, mas homens e mulheres nas suas profissões, como pessoas, dizem «eu ainda hoje me lembro deste professor, ou daquela professora» ou «quem me orientou foi aquele senhor ou aquela senhora». Claro, não vou dizer, «ai os professores são todos magníficos», porque isso é impossível, mas que somos importantes verdadeiramente é evidente que somos. E os miúdos são como esponjas, tudo aquilo que nós lhe fazemos passar, eles apanham. E até apanham mais depressa o mal, do que o bem, portanto, é preciso muito cuidado, e são precisas muitas coisas da nossa parte que outras profissões, provavelmente não têm que ter. Porque os miúdos não são adultos, mas para o bem e para o mal. Mas pronto, acho muito importante a profissão de professor, tal como todas as outras profissões, mas acho que tem uma importância diferente.</i></p>	<p>Muitas vezes não é reconhecido o valor que deveria ser.</p>
	<p>Carga emocional que esta profissão acarreta</p>	<p><i>Com certeza. Muitas vezes não é fácil lidar com certos comportamentos de certos miúdos.</i></p>	<p>Sim.</p>
<p>Papel dos(as) professores(as)</p>	<p>Qual o interesse nesta parte da vida dos alunos</p>	<p><i>Tenho todo o interesse, porque um professor deve sempre ter noção de como é que são os miúdos com que está a lidar e quais os problemas que eles têm em casa ou não.</i></p>	<p>Tem todo o interesse.</p>

<p>em questões sociais dos(as) alunos(as)</p>	<p>Papel dos(as) professores(as) em questões sociais da vida dos(as) alunos(as)</p>	<p><i>Penso eu, em relação à maioria das outras profissões. Tem uma importância diferente. Porque estamos na formação das gerações vindouras, e das gerações futuras e marcamos os miúdos. Bem ou mal, marcamos sempre os miúdos. Marcamo-los sempre de alguma forma e tem que haver alguma importância nisso.</i></p>	<p>Tem importância na medida em que são os professores que estão a formar os(as) alunos(as).</p>
	<p>Os(as) professores(as) devem ser transmissores de conhecimentos</p>	<p><i>Não. De todo. Somos muito mais que isso.</i></p>	<p>Não.</p>
<p>Relações sociais em meio escolar</p>	<p>Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as)</p>	<p><i>Bem, mudanças têm havido muitas. Eles relacionam-se com o professor, depois de perceberem como é que o professor é, e de como é que o professor se relaciona com eles. Ou seja, se for um professor muito brincalhão, só brincalhão, eles estão sempre na brincadeira. Se for um professor que é brincalhão, mas que depois leva a sério, eles depois também percebem que têm que parar. Se for um professor muito sério, muito exigente, muito... eles nem estremeceem, eles estão ali quase em sentido. Portanto, como eu disse, eles são esponjas, e eles relacionam-se de maneiras diferentes, com professores diferentes. Mas isso qualquer um deles. Eu costumo dizer que isso vem de casa. E também lá está, os funcionários podem ser diferentes uns dos outros. E há uns que se dão mais ao respeito, outros que se dão menos ao respeito, outros que os tratam melhor e outros que os tratam não tão bem. Enfim, temos dias e tal, mas eles mais uma vez está a esponja a funcionar. Eles percebem isso tudo. De burros não têm nada. Mas também é um facto que tem melhorado ao longo dos anos. Houve uma fase má para todos! Para professores, funcionários, alunos, tudo. E que há uns anos, era vulgar, dizer «apanha esse papel que deitaste para o chão!» e eles «as empregadas limpam!», «como???» e eles «estão cá é para limpar!», e eu «é que nem dizes isso mais uma vez, apanhas esse e vais apanhar os outros se não apanhas isso imediatamente!», porque comigo, eu pessoalmente, não deixo passar estas coisas impune. Mas havia aquela ideia de que eu sei lá, de que os empregados eram sei lá, seres subalternos, ou seres inferiores, não sei... isso só pode vir de casa. Nunca ouvi, eu dizia «desculpa, eu não posso faltar ao respeito a uma funcionária se não sou chamada à direção, e se eu que sou eu não posso, tu também não podes, aqui a democracia é igual para todos», era o que eu dizia. Já não digo isto há muito tempo, é bom sinal, mas cheguei a dizer muitas vezes. Eu costumo dizer que os miúdos mais bem-educados, e de famílias já de média, quase média-alta, nunca têm problemas com os funcionários, não são mal-educados, consideram-nos, são empregados como outros quaisquer e portanto... Agora normalmente o que se tem verificado é que há miúdos que não agem por igual, que não tem respeito por ninguém e isso vem de casa.</i></p>	<p>As relações entre alunos e professores vão depender de como o(a) professor(a) lida com os(as) seus alunos(as).</p>
<p>Comportamentos dos(as) alunos(as)</p>	<p>Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)</p>	<p><i>Em muitos casos é olhar para a noite e para o dia. (riu-se) Ou seja... Pronto, eu nunca dei aulas, antes do 25 de Abril, era uma coisa completamente diferente, aí eu era aluna e portanto sei quais eram as diferenças. E também sei que logo após o 25 de Abril as coisas foram do 8 para o 80. Pronto e a partir daí houve um período em que se andou a apanhar os restos das asneiras que se andaram a fazer e em muitos casos passou-se dos 8 para os 80. É mesmo assim, passou-se do não ter nada para ter tudo. E depois começamos a ter que atalhar caminho. E já estivemos piores! Já houve uma fase em que teve que se regular regulamentos internos e tudo porque... lá está... os miúdos passaram talvez por aquela geração de pais a quem foi permitido tudo e achavam que podiam permitir tudo aos filhos. Depois eles traziam de casa, o que traziam para aqui era o que traziam de casa. Nos comportamentos. O que é que eu verifico agora que não se verificava dantes. Agora nos últimos anos. Pelo menos nesta escola. E não é só nesta escola, é no Agrupamento todo, mas principalmente nesta escola. É que há imensos miúdos com problemas de hiperatividade, défice de atenção, dislexias, de ortografias, casos clínicos disto, daquilo e de aqueloutro que dantes... portanto os meninos denominados com necessidades educativas especiais... eh pá... lembro-me de</i></p>	<p>Há mais desrespeito pelos(as) professores(as). Há muitos reajustamentos nos protocolos e no ensino que acabam por ser prejudiciais tanto para os(as) alunos(as) como para os(as) professores(as).</p>

		<p>que há 20 anos atrás não havia nada disto. Nem sequer havia a denominação, para começar. E depois também, mais uma vez se caiu no exagero, ou pelo menos, não digo que fosse no exagero, mas caiu-se num mundo em que «aiii» todos eles eram. A dada altura. E depois começou-se a arrepelar por vários motivos, nomeadamente o economicista, porque havia muitos professores de Educação Especial e etc. etc., e então «ah se calhar os meninos que têm necessidades educativas especiais já só são estes que são enquadrados nestes parâmetros e não os outros», e depois se calhar também por causa de uns pagam os outros, porque às vezes se calhar não devia ser nem tanto ao mar nem tanto à terra. Não deviam ser tantos mas também não deviam ser tão poucos os que deviam ser abrangidos por esse... mas depois cai-se no exagero... só trabalhamos... ou trabalhamos 90% do tempo para esses. Então e os outros? Esquecemos os bons! Esquecemos que os bons também precisam de atenção, também precisam de tempo para estarmos com eles, também precisam de tempo para a gente lhes dedicar a eles, nomeadamente, à diferença deles, que é a diferença para cima, e nós dedicamo-nos sempre à diferença para baixo, à diferença para as dificuldades. E temos que adaptar tudo e readaptar tudo, e retira, retira, retira que estes meninos não conseguem... e depois verifica-se que aqueles que são realmente de topo, se calhar devíamos começar a fazer «olha vou fazer um teste só para ti, porque para ti isto é amendoins, isto para ti tu fazes isto com os olhos fechados», mas não fazemos. Não fazemos que também não somos uma escola assim de miúdos sobredotados nem nada disso, mas tem sido muito difícil a gente adaptar-se principalmente porque mudam leis, ninguém pede opinião. Hoje estamos num panorama, estamos numa realidade, e no espaço de um ano, muda tudo. E a gente tem que se adaptar. E quando a gente já está adaptada aquela nova realidade, que as coisas não são de um dia para a noite, ou da noite para o dia, muda outra vez. Ou há outras adaptações. Ou agora é assim, não é assado. E nós andamos sempre nisto, andamos sempre nesta corda bamba. Porque os professores, e eu com 33 anos já posso falar, já tenho alguma autoridade nesse campo... autoridade no sentido de que já sei do que é falo... já passei por tanta coisa, por tantos regimes, por tantos ministros, por tantas legislaturas, por tantas leis e legislações diferentes, decretos diferentes e outros que mais, que a sensação que nós temos é que nós somos sempre um campo de experimentações. Pronto. E portanto os miúdos também são fruto disso porque os miúdos de burros não têm nada, por muito que tenham necessidades especiais, não são burros, embora às vezes queiram fazer deles burros, percebem, e durante algum tempo eles perceberam que podiam fazer isto porque lhes era dada a facilidade de... e depois lá está, vai-se muito além e depois vai-se arrepelando e voltar para trás. Pronto e andamos toda a vida nisto. Para depois as gerações, que podem ter mais hiperatividade ou menos, mas mais burros não são. Pronto e portanto têm olho, conseguem perceber, e há miúdos então que conseguem perceber melhor que outros, onde é que podem ir e até onde é que podem ir e tal. Pronto... e depois temos um professor de ensino especial a dizer que o menino é assim, e depois a gente vai a ver no teste e ele fazia o dobro daquilo... ah pois, mas depois então não faz, e acomoda-se e tal, e a avaliação que foi feita, então em que termos é que foi feita? Se calhar, às tantas, ele estava era a enganar o professor que lhe estava a fazer a avaliação... eh pá, não sei, mas nós passamos a vida nisto, mais para lá, mais para cá, adapta dali, passamos a vida... eu tenho passado... principalmente os últimos 15 anos... adapta dali, adapta dacolá, adapta dali, adapta dacolá, e adapta, e torna a readaptar, e adapta mais uma vez e... (faz um ar de cansada).</p>	
	<p>Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;</p>	<p>Talvez as famílias e os próprios pais ou encarregados de educação porque lá está, os comportamentos que eles tiverem enquanto estão em casa são os comportamentos que eles vão ter aqui e se não há um controlo por parte de casa depois aqui é muito difícil também controlá-los.</p>	<p>As famílias.</p>

Papel das redes sociais (Público e privado)	Influência das novas tecnologias na vida dos(as) alunos(as)	<i>Tudo tem influência no comportamento deles! E tudo tem, principalmente as redes sociais, está mais do que falado do que é que as redes sociais fazem ou podem fazer. Mais uma vez os pais não sabem o que é que os filhos têm nas suas páginas, ou pelo menos muitos pais não sabem. A televisão é um pouco disso, quer dizer, não há um, quando não há filtros, e quando se deixa os miúdos desbloquearem canais, ou quando têm televisões nos próprios quartos e os pais não fazem ideia do que é que eles estão a ver nos quartos. Ou passam imensas horas em casa, porque os pais estão a trabalhar, enfim, e portanto eles vêm o que querem e ainda lhes sobra tempo. É evidente que tem influência isso está provado, que qualquer pessoa que esteja sujeita a comportamentos agressivos ou a alguma forma de violência, são afetados por isso. E quantas vezes, nas histórias de Facebook há de tudo. Do Facebook ou de qualquer outra rede social, há de tudo. Há histórias de todo o tipo, boas e más, e principalmente más.</i>	Têm muita influência.
	Importância dos amigos e da família na vida das crianças e dos(as) jovens	<i>Ah! Claro! E os amigos também. Mas depois lá está, passa por a família também coordenar... há aqueles pais que os miúdos saem e nem sabem com quem é que eles saem. Não sabem quem são os amigos dos seus filhos. E às vezes escreve-se e diz-se que «bem ditos os pais maus» que «tu és mau, não me deixas sair com os meus amigos» e não sei quê, e aqueles pais pedem «deixa vir cá os teus amigos que eu quero conhecê-los». E o problema depois muitas vezes é que, e falo até de miúdas, miúdas de 12/13 anos, que saem à noite e os pais nem sabem, não sabem para onde é que elas vão, porque não vão atrás delas portanto elas podem dizer que podem ir para aqui ou para acolá, não sabem para onde é que elas vão, não sabem com quem elas vão, não sabem com quem é que elas voltam, nem a que horas voltam... muitas das vezes não há regras de horas... Pronto. Nestas semanas de queimas e não sei quê. Tenho por exemplo uma miúda de décimo ano, lá na escola, que me responde «mas tu vieste a essa hora para casa? Mas os teus pais não controlam as horas?», e ela «oh! Era só o que faltava agora não me deixarem vir!», uma miúda de 16 anos (faz um ar de espanto). Era o que faltava?! Está tudo dito!...</i>	Muito importantes.
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Já. Já tive. Quer dizer, não exatamente só focada para isso. Soube que havia, mas ou porque na altura não estava muito interessada, ou porque o ano não estava a correr bem, ou porque não tinha tempo, ou isto ou aquilo. Mas há sempre algumas ações. Já tive por exemplo uma ação, não propriamente de conflitos, mas digamos miúdos com níveis cognitivos diferentes, pronto. E, digamos miúdos com necessidades educativas especiais, ou de cursos CEF, que também passam um pouco por aí ou porque não gostam da escola, e tal. Mas assim só sobre conflitos, só, só nunca tive. Havia sempre alguma coisa que me interessava mais.</i>	Sim.
	Importância desta formação	<i>para mim? Para já eu não achei importante... Quer dizer, eu acho que é importante que elas existam, acho que se calhar há pessoas que precisam e que necessitam. Porque os miúdos de antes, não havia as faltas de respeito que às vezes nós vemos. Eu continuo a dizer que agora as coisas estão um bocadinho melhores. É importante, e há pessoas que precisam, porque há pessoas que não conseguem lidar com os conflitos, há professores que não conseguem lidar com conflitos. Porquê? Aquilo que eu tenho presenciado, e algumas pessoas que eu vejo, que não quer dizer que sejam todas, mas as pessoas que não conseguem lidar com os conflitos, por aquilo que eu tenho observado ao longo dos anos, são principalmente pessoas que vêm de famílias que foram educadas com muita educação, tudo com muito respeito, e nem nunca presenciaram faltas de respeito, portanto no meio em que se moviam, as suas famílias etc., não lidavam, sei lá, com classes baixas, com classes desprovidas, com pessoas enfim... e portanto, quando se confrontam com estas situações, não sabem lidar com elas porque nunca assistiram a elas, não só como crianças, porque são da geração em que a gente tinha que ter respeito nas escolas, e em termos de família nunca lidaram com pessoas desse tipo, porque as suas famílias lidam também com pessoas de classe média, onde há respeito, onde há educação, e ficam... não sabem como adem resolver. Não sabem como resolver. Algumas das pessoas que eu tenho presenciado, ou são pessoas muito frágeis, mas principalmente porque são pessoas que tiveram uma educação esmerada, vidas familiares, pelo menos aparentemente, eu digo aparentemente porque sei lá mesmo que o pai e a mãe tivessem alguns problemas nada transparecia para os filhos, e portanto eles foram sempre criados num clima harmonioso, e quando se confrontam com o conflito, ainda por cima com mais novos, não sabem como resolver. Não são pessoas que</i>	Não achou importante porque não é posta em prática no quotidiano.

	<i>conseguem, às vezes, levantar a voz para mandar calar ou... porque nunca souberam lidar com essa situação, e isso a universidade não nos ensina, e isso os estágios não nos ensinam. Nunca ensinaram. E pronto.</i>	
Definição do conceito de conflito	<i>Uma colisão. (riu-se) Um conflito é uma colisão com alguma ordem. Há uma diferença de opiniões, diferença de postura e diferença de interação.</i>	Uma colisão de diferentes opiniões e diferentes posturas.
Causas e tipos de conflitos	<i>Bem, primeiro há conflitos entre miúdos, isso é óbvio não é. Pode ser porque, lá está, vêm de famílias diferentes e de educações diferentes. Há aqueles que, sei lá, optam por exemplo pelos palavrões, e há outros que não vão por aí e que só isso os agride. Há aqueles que sei lá, eu não estou no meio deles, mas que são resilientes e que estão sempre a implicar, há aqueles que são muito agitados e que não conseguem parar a agitação, precisamente porque podem ser hiperativos e etc., e portanto basta isso para implicar com os outros. Basicamente é isso. Uiiii, Jesus, isso estávamos aqui o dia todo quase... é assim, o problema, que eu costumo dizer para muitas coisas na nossa sociedade, é que não há certificados para se ser pai. Qualquer pessoa pode ser pai, começa por aí, e obviamente, que qualquer pessoa porque os miúdos não vêm com manual de instruções quando nascem, é muito difícil ser pai, é muito difícil educar um miúdo, ou uma miúda, um filho. E depois quando eles não são jovens, que já é difícil. Quando eles já vêm problemas, seja deficiência física, seja de problemas físicos, de problemas cognitivos, ainda é mais difíceis. E depois os miúdos não sendo orientados desde cedo, e às vezes os pais não orientam por muitos motivos, porque não têm tempo, porque não têm formação, portanto não sabem, também têm os seus problemas pessoas etc., etc.. e depois eles vão crescendo assim, e depois cada vez é maior a falta de orientação. E muitas das vezes eles nos dizem, logo no quinto, sexto e sétimo ano, «eu já não sei o que é que hei-de fazer com o meu filho» (riu-se). E uma pessoa fica assim a olhar para o pai ou para uma mãe e diz assim «já não sabe? Mas olhe que ainda tem muitos anos, se Deus quiser, pela frente para o educar». Quantas vezes a gente tem que dizer que às vezes basta uma atitude em casa para já resolver metade das questões. Começa em casa. Eu não vou aqui utilizar a palavra culpa porque ninguém tem culpa. Mas é um facto que quem vê primeiro os miúdos, e quem está primeiro com os miúdos, são os pais. Os pais ou quem os educam, podem não ser os pais. E às vezes até passa por aí. Há miúdos que são extremamente traumatizados pelo facto de verem que os pais não gostam deles. Quando um miúdo é criado por uma avó ou um avó ou uma tia, sabe perfeitamente que os pais não... pronto, ou não gostam ou não podem. E isto tudo os traumatiza e depois tudo se desenvolve. Se são mais frágeis ou menos frágeis, tudo se desenvolve. Normalmente no caminho errado. Depois também os professores, e os professores podem ser desde o infantário, mas principalmente quando se começa na primária, são muito importantes. E quando não há um guia, uma correção, uma adaptação e quando é muito o «deixa andar», porque é uma profissão desgastante. Mesmo os professores primários, nós temos professores primários que já não tem 20 nem 30 anos, já estamos a falar de sessentas. É muito difícil e as pessoas estão cansadas e cada vez se quer prolongar mais o tempo de trabalho, e portanto não podem funcionar como funcionavam aos 20 ou aos 30 anos. Não têm a mesma pujança, não têm a mesma energia, não têm... e portanto passa por tudo isso. E depois passa por toda a via que eles seguem, pelo liceu etc..</i>	Conflitos entre alunos por famílias diferentes e educações diferentes. Não existem manuais para se ser pai e mãe e nem toda a gente o consegue ser.
Responsáveis pela existência de conflito	<i>Nós cá na escola, não temos assim grande agressividade, ou pelo menos nestes últimos dois anos, mas já tivemos. Quando tínhamos assim miúdos mais velhitos e com problemas e vindos de famílias desestruturadas, pronto isso é que já envolve... e com outros comportamentos lá fora. Portanto, já com outra visão do mundo lá de fora. Esses aí é que às vezes era pior.</i>	Famílias desestruturadas.
Melhor forma de resolver um conflito	<i>Ai, então aí eu era a presidente de todas as Nações! Eu acho que qualquer conflito, para mim, `partida, resolve-se a bem. Mas eu não vou dizer que todos os conflitos são resolúveis a bem. Isso eu não posso dizer. Agora por mim é a primeira via não é. O aviso, o chamar à atenção, o confrontar com o que se está a fazer, o deixá-lo respirar um bocado. Agora tem que haver a punição quando a coisa se repete e repete. A maior parte das vezes também passa por falar com o encarregado de educação. Quantas vezes a gente não descobre coisas que se não nos disserem a gente não pode adivinhar, através do encarregado de educação. Até do próprio aluno, para ver o que é que está na origem daquele comportamento desadequado. E lá está, nós</i>	Dialogar.

		<i>temos que nos ir adaptando. Porque aquele miúdo é um e aquele já é outro. E a maneira como se resolve com este já não se consegue resolver com aquele assim. E pronto.</i>	
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Ai, de preferência... quer dizer, quando nós conseguimos resolver a coisa aqui, por vários motivos, se a coisa não é grave. Agora se é alguma coisa grave temos que meter sempre a família, que se junta e puxamos nós daqui e puxam eles de lá. Agora no início do segundo período recebi imensos pais só mesmo para pôr... explicar-lhes qual era a situação de muitos meninos que estavam com muitas negativas, e portanto temos dois terços de hora à frente, temos de nós resolver as coisas aqui, os professores, com as armas que temos, mas os pais também têm de resolver em casa e portanto tinha de haver aquela conversa e ver o que é que se pode fazer em casa, o que é que os pais podem fazer para ajudar porque não podemos ser nós a puxar para aqui e os pais a puxar para lá. Depois nós temos alunos que aqui dentro dos portões têm um role de regras para cumprir, saem ali do portão para fora é tudo sem rei nem roque, não há horas para nada, não há tento na língua para nada, não há regras para nada, não há nada... e pronto, nós tentamos lidar mas eles não podem ter dois pesos e duas medidas.</i>	Os professores.
	O conflito existe em todas as escolas	<i>Todas? Quer dizer, entre miúdos há sempre pequenos conflitos. Grandes conflitos acreditam que hajam muitas escolas que têm, e os professores são obrigados a lidar com imensas coisas, lá está, que nem sabem às vezes como lidar. Quer dizer, pronto porque é difícil e «como é que eu faço agora?», e o castigo que vai para este aluno não funciona com o outro, porque são miúdos diferentes. Até podem ter tido mais ou menos os mesmos comportamentos, mas a gente sabe que isto funciona para este mas não funciona para aquele, e lá mais uma vez andamos a experimentar. Lembro-me de uma colega assistente social, que abriu um gabinete, ou estava a trabalhar num gabinete de psicologia, a lidar com meninos com problemas comportamentais e outros, e ela disse «eu passei a respeitar muito mais os professores quando comecei a perceber o que eram os alunos de hoje-em-dia», ela veio-me dizer isso, «vocês sofrem imenso, estes miúdos sofrem (...)», porque nós temos de ver que os primeiros a sofrer com isto tudo são os miúdos, «os miúdos sofrem mas vocês sofrem imenso para lidar com eles», é claro que para além dos miúdos sofrem os pais, mas os pais é diferente porque estão em casa, mas depois nós temos de lidar com 10, no meio de 25, há 10 que, ou às vezes até são mais, que têm este tipo de conflitos interiores. Por isso é que eu achei piada quando ela disse que «eu passei a respeitar muito mais os professores quando comecei a lidar com estes casos».</i>	Numas mais do que noutras.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>A mediação de um conflito é a regularização do mesmo. É nós tentarmos chegar a uma solução envolvendo as partes todas e as que estão presentes e as que estão de bastidores. Nomeadamente pais, os intervenientes no conflito, sejam com alunos, com funcionários, com professores, até propriamente pais que muitas vezes temos de chamar a GNR enfim... às vezes há casos em que é complicado...</i>	Regularização de um conflito.
	Tipos de mediação	<i>Temos a psicóloga. Primeiro temos o diretor de turma, depois temos o gabinete de psicologia e orientação, depois temos o GAAF, e depois temos a direção da escola e mais além.</i>	Psicóloga, diretor de turma, GAAF e direção da escola.
	Os(as) professores(as) devem atuar como mediadores	<i>Sim, acho que sim.</i>	Sim.
Gabinete de Apoio ao Aluno e À Família	Importância do GAAF na escola	<i>Ah, sim! Sim, claro. Isso é sempre importante. E gabinetes que fazem de mediadores, que têm abertura, que têm técnicos com quem os miúdos se podem abrir. Isso é muito importante, porque é assim. Eles às vezes vêm o diretor de turma, como um professor e ponto final. Depende e por isso se costuma dizer «aquele professor não tem perfil de diretor de turma», ou muitas vezes os cargos de diretor de turma, são sempre dados aos mesmos professores, e as pessoas cansam-se e dizem «eh pá, deixa-me descansar um ano», e às vezes as coordenadoras dizem «a quem? Queres que dê a quem? Aquela ou aquela?» (com ar de desconfiança). Não pode ser. Porque são pessoas que não têm perfil, lá está e não conseguem mediar conflitos. Porque são aquelas pessoas que quando veem um conflito na sua própria sala de aula não o conseguem resolver. E muitas</i>	Muito importante.

		<i>das vezes chamam a intervenção do diretor de turma, chamam a intervenção da coordenadora, e sei lá mais o quê, na sua aula. Entre dois ou três e na mesma turma. Não conseguem mediar e não conseguem resolver situações mais básicas e, portanto, depois não têm... mesmo com os pais... não têm tanto à vontade para falar com pessoas que, muitas das vezes, são completamente diferentes de nós. Completamente! Eu já tive mães que estavam a falar comigo e que a cada duas palavras saía um palavrão. E sai de forma natural. E uma pessoa fica assim... (faz um ar espantado)... mas é assim e a dada altura percebi que aquilo era o discurso normal da senhora. Mas que ao princípio nós ficamos assim... E já me aconteceu ter pessoas dizerem, e que a pessoa diz uma ou duas vezes e nem se apercebem disso e depois rematam logo ali a conversa e a pessoa sem perceber o que é que tinha acontecido. Lá está, eram pessoas que não estavam habituadas aqueles termos e recusavam-se determinantemente a falar com pessoas assim.</i>	
	Os alunos costumam frequentar o GAAF	<i>Sim. Acho que sim.</i>	Sim.
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Sim. Sim.</i>	Sim.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>Os alunos. Obviamente. Primeiramente. E depois os professores.</i>	Os(as) alunos(as) em primeiro lugar e depois os(as) professores(as).
Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Importância das parcerias	<i>Claro que é importante. Tudo o que poder vir de ajuda é importante. Não são as parcerias que incomodam ou que dificultam. São as legislações e as mudanças, e as mudanças de regras, e as mudanças de diretrizes que dificultam muitas vezes o nosso trabalho.</i>	É importante.
	Preocupação da escola com a vida social dos(as) alunos(as)	<i>Então é o nosso dia-a-dia. Se a gente não resolver os problemas, ficamos com eles todos cá. Não conseguíamos andar para a frente. Aliás, a escola só conta consigo própria, e por isso é que toda a ajuda é bem-vinda, porque não podemos estar à espera de papéis, e de decretos que venham resolver os nossos problemas. A legislação também é importante, vamos lá ver. É evidente que as regras escritas ou as diretrizes escritas são importantes. Mas muitas das vezes, há muitos casos em que só dificultam. Principalmente quando estão sempre a mudar. Ao fim de muitos anos dizemos assim, eh pá andamos 10 anos em andanças, depois acalmaram, «oh!», eu ando nisto há 33 anos e vejo isto sempre tudo a mudar! Nunca mais se decide! De certeza que dantes também não era assim.</i>	Sempre.

ENTREVISTADO Nº 16

<u>CATEGORIA</u>	<u>SUBCATEGORIA</u>	<u>UNIDADE DE CONTEXTO</u>	<u>UNIDADE DE REGISTO</u>
Papel dos(as) professores(as) ao longo dos anos	Importância do trabalho desempenhado	<i>Ai claro que é. Claro que é. Importantíssimo, então nós é que estamos a formar os futuros adultos para a sociedade. E têm que ter uma formação adequada. Tanto a nível escolar, portanto a nível de conhecimentos, como a nível pessoal. E os professores são muito importantes porque os pais, hoje, delegam muito, não são todos, mas a maioria, delegam nos professores. Os filhos vão para a escola e pronto, aqui se passa tudo. E depois em casa, o pouco tempo que têm, raramente falam com eles. E eu acho que isso é muito importante. E os alunos não têm objetivos. Volto a dizer, a maioria dos alunos não têm objetivos futuros. Andam aqui por andar, gostam de aqui andar, gostam de vir para a escola, gostam de conviver, mas não gostam de estudar. Principalmente aquelas disciplinas que dão trabalho, como a matemática. Estou sempre a puxar a brasa à minha sardinha, como se costuma dizer.</i>	Importantíssimo.
	Importância deste emprego para as crianças e os(as) jovens	<i>Já deram muita importância. No passado, que já tenho alguns anos de experiência. Depois deixou-se de dar grande importância porque passou-se do 8 para o 80. Na época da liberdade, uma liberdade exagerada. Quer dizer, sem responsabilidade. É uma liberdade sem responsabilidade. Está a melhorar, gradualmente só. Já tive casos, anos em que eu considerei, que estivemos muito pior. Mesmo aqui. Agora, está outra vez a melhorar. Estão a dar mais importância. Não sei se são eles propriamente, se são os pais. Temos pais mais interessados em acompanhar o percurso dos filhos, apesar de ainda ser uma minoria. E talvez seja por isso. Está a haver uma maior importância, porque estamos a falar de uma geração que é a geração do futuro, e que se não for assim, se não for com a escolaridade, sem o conhecimento não se consegue. E os pais também já estão a ver que nesta crise do emprego, são escolhidos os melhores. Uma vez que há tanta procura, e os melhores é que vão ingressar, mesmo no estrangeiro.</i>	Já deram mais importância.
	Carga emocional que esta profissão acarreta.	<i>Muita, sim, sem dúvida.</i>	Sim.
Papel dos(as) professores(as) em questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	Interesse nesta parte da vida dos(as) alunos(as)	<i>Olhe gosto muito. Gosto de os atender. Gosto de conversar com eles. Na matemática nós nas aulas não temos muito tempo porque o programa é extenso. Mas quando fui diretora de turma, apesar de eu gostar muito de ensinar e de gostar de ser professora de matemática e não ter grande formação a nível social, porque nós não temos no nosso curso, fiz depois formação ao longo da minha carreira naquilo que eu achava necessário ao longo dos anos, e depois a minha experiência como mãe também. Aprendi muito com os meus filhos e tento também transmitir isso. Tive sucesso com eles, na educação que lhes dei, talvez um pouquinho de sorte também, mas sei que muito trabalho também foi meu, meu e do meu marido obviamente, mas mais meu, que ele delegava muito em mim que sou professora. E tento transmitir isso aos meus alunos, tento conversar com eles. E isso faz-se a partir do momento em que houve uma hora no horário dos professores, uma hora para estarmos com os alunos. Eu era diretora de turma e antigamente só tinha as horas para fazer trabalho de burocracia. É registos de faltas, justificação, falar com encarregados de educação. Agora não. Já há alguns anos há esta parte em que temos uma hora comum de educação cívica e era essa hora que eu tinha para falar com eles. E tenho um feedback positivo, porque eles gostavam. Eles gostavam muito.</i>	Gosta muito de conversar com os alunos.
	Papel dos(as) professores(as) em questões sociais dos alunos	<i>Ai claro que sim. É fundamental. Apesar de a formação não ser muita, a grande maioria dos professores têm que a fazer. No curso não temos. Mas a experiência da vida também nos dá muita coisa, não é. E então nós tentamos ensinar o melhor. Nós somos mesmo mães deles. Somos mesmo.</i>	É fundamental.

	Os(as) professores(as) devem ser transmissores de conhecimentos	<i>Claro que não. De modo algum. Pelo contrário. Nem transmitir conhecimentos. Devemos é dar as armas para eles conseguirem procurar. Mesmo na matemática a minha função não é despejar. Eu digo, «você quer que eu venha para aqui e despeje a matéria?», não quero, não é isso que me interessa. Interessa que o aluno acompanhe e eu dou-lhe armas para ele poder depois traçar o seu caminho, não só na matemática mas no resto também, na parte social da vida deles. Nós damos os conselhos, nós não temos receita. Não há receita para nada, nós falamos consoante a nossa experiência. Aquilo que vivemos, aquilo que fomos vendo. E pronto, vamos destacando as boas coisas, as coisas menos boas, as coisas que eles acham que são boas mas que não são, e que eles pensam que sabem e não sabem, até ao nível do relacionamento. E pronto vamos destacando isso e dando exemplos.</i>	Não.
Relações sociais em meio escolar	Relações sociais entre alunos(as), professores(as) e funcionários(as)	<i>Ahm, não muito bem... não muito bem... pior com os funcionários. Mas também não é nada de mais. Não é. Só que eles conseguem falar para os professores como falam provavelmente para os pais. A berrar, mas se calhar o inverso também é verdade. É isso que eu noto muito aqui também. Uns funcionários que não têm também maneiras de, se calhar também fazem isso com os filhos, e a resolução de conflitos não se resolve aos berros. Dá-me ideia de que há alguns funcionários aqui que já são muito antigos, já são parte da casa também. Os últimos que entraram também, lá está como há muita escolha e menor oferta se calhar a escolha também é diferente, provavelmente têm mais formação e é tudo uma questão de educação. É tudo uma questão de educação também. Porque estou convencida de que a formação não tem nada a ver com a educação. Porque se não quem não tinha escolaridade antigamente era tudo mal-educado e não é verdade. Portanto a educação faz parte. O saber estar em sociedade faz parte. E é independente da formação. Agora melhorou porque alguns funcionários já se reformaram e também agora temos poucos nessas condições. E eu espero que isto não sai daqui mas é isso que eu acho. O que eu acho é que há aqui funcionários que não sabem falar com os alunos. É tudo aos berros e berros já eles têm em casa. O que sobre e o que basta.</i>	As relações não funcionam muito bem. Problemas com os(as) funcionários(as).
Comportamento dos alunos	Classificação dos comportamentos dos(as) alunos(as)	<i>Também tem vindo a melhorar. Antigamente não. Nos princípios não porque eram mais disciplinados e talvez mais interessados. E respeitavam mais o professor e a escola, a instituição escola. Tal como eu disse há bocadinho, tem vindo a melhorar um pouco. Neste momento não há tanta problemática, já. Mas houve, bastante. Até mesmo nesta escola. Houve aqui bastantes problemas e complicados. E eu inclusive. Como diretora de turma. É assim. Nós somos tudo. Somos professores, somos psicólogos, somos pais, somos mães, somos... somos tudo.</i>	Tem vindo a melhorar
	Principais responsáveis pelas atitudes e comportamentos que os(as) alunos(as) demonstram ter na escola;	<i>Os pais. A família principalmente.</i>	Os pais.
Papel das Redes Sociais (Público e Privado)	Influência das novas tecnologias na vida dos(as) alunos(as)	<i>Ai, muito. Muito. Eu acho que havia de haver limite. Na escola já há mas em casa não... Não há limite e os alunos não sabem fazer a triagem daquilo que devem postar no Facebook ou mesmo daquilo que devem mostrar... apesar de a escola os apoiar nesse sentido. E esta escola é um exemplo e há outras que tenho conhecimento que também. Os professores já fazem muita formação, eu inclusive já fiz também, formação em relação às redes sociais para depois os podermos apoiar. E para dizer aos alunos o que devem e o que não devem fazer, como é que devem lidar com as redes sociais, mas mesmo assim isso não é suficiente. O papel dos pais aí também tem uma grande importância e não se nota na grande maioria. Principalmente nos alunos, que são a maioria, que são alunos problemáticos, e que têm a tal liberdade, como eu digo, que é uma liberdade sem responsabilidade. Os pais delegam muito, confiam muito, e o aluno tem tudo à mão.</i>	Muito relacionados.

	Importância dos(as) amigos(as) e da família na vida das crianças e dos(as) jovens	<p><i>Então não tem... Tem muita. Começa na família. Por vezes, nós chegamos à conclusão, e quando somos diretores de turma isso nota-se muito, falando com os encarregados de educação dos alunos problemáticos, nós chegamos à conclusão e dizemos até isso em conselhos de turma, que muito bom é o aluno, face à família que tem e ao meio socioeconómico que tem. Há famílias mesmos desestruturadas.</i></p> <p><i>E os amigos claro que sim. Tem tudo uma grande influência. Muita influência mesmo. Eles nesta idade de oitavo ano, nono ano, terceiro ciclo que é onde eu estou, aqui a dar já há algum tempo, eles ligam muito à opinião dos amigos. E querem imitar comportamentos. E é pena é que só imitam os maus, que é o que nós dizemos «vocês só são conhecidos ou porque são muito bons ou porque são muito maus», quantas vezes eu lhes digo isso... Portanto eles o meio-termo, felizmente a maioria está no meio-termo, mas os bons normalmente imitam os bons quer em termos de conhecimento quer em termos de comportamento, juntam-se, e os maus, entre aspas, gostam muito de imitar os outros para que no grupo também poderem se ambientarem. Para darem nas vistas, etc. Isso também é muito importante.</i></p>	Tem muita influência e muita importância
Identificação e resolução de conflitos	Formação em resolução de conflitos	<i>Não. Assim com esse título pomposo não. Mas fomos assistindo a outras formações também em termos de formação de professores.</i>	Não.
	Importância desta formação	<i>Acho que sim. Se calhar sim. Para os alunos... hum, nunca é demais obviamente, mas se o professor já tiver essa formação e conseguir dar exemplos e fazer... não é só, lá está, questioná-los e pôr-lhes questões, e com essas questões eles tentarem solucionar situações de conflito, pois será bom. Será importante. Será uma mais-valia.</i>	Sim.
	Definição do conceito de conflito	<i>Ora bem, definir o conflito... isso é uma pergunta difícil... Um conflito... Ele tem vários níveis... Ele pode ser interno por exemplo do próprio aluno, pode ser um conflito entre pares, pode ser com um professor, com os próprios pais... É muito difícil para eles. E para eles é um mal-estar. É qualquer coisa que o incomoda e que o leva a ter determinados comportamentos, desajustados, quer seja aluno com aluno, agressões que podem ser físicas ou verbais. Pode ser com a família. Pode ser de rejeição de um professor, sei lá de tanta coisa. Pode ser de perturbar uma aula. Às vezes tentamos entender porque é o aluno está a perturbar a aula, provavelmente porque está em conflito com alguma coisa. Possivelmente estará.</i>	Pode ser interno ao próprio aluno ou entre pares, com um professor e com os próprios pais.
	Causas e tipos de conflitos	<i>Aqui é de relacionamento com pares. Mas pouco, a escola também é pequena. De relacionamento familiar, portanto desajustes também com a família. De professores nem tanto, acho que não. Mas é mais familiares, entre pares... Não há muito... Se calhar é a família, é a falta de apoio da família. Porque a escola dá tudo, pelo menos as escolas onde eu passei.</i>	A maior parte é entre os(as) alunos(as). A falta de apoio da família é a principal causa.
	Responsáveis pela existência de conflito	<i>A família... Eu acho que sim. Principalmente porque a família delega muito na escola e esquece o seu papel. E a família tem um papel fundamental na formação dos jovens, dos filhos, dos respetivos alunos. E no fundo são filhos deles... E eles esquecem até porque muitos alunos vêm falar com os professores de coisas de conflitos em casa. Já tive, poucas experiências mas já tive. E isso acho que é a principal razão.</i>	A família.
	Melhor forma de resolver um conflito	<i>Olhe lá está, é o diálogo. É o diálogo com os alunos. Só que por vezes o professor como não está, e eu falo por mim, como não me sinto preparada, dou a minha experiência como já referi, peço ajuda. Eu dou o que tenho (e riu-se), dou o que tenho, e o que sei, e aquilo que eu dou aos meus e a experiência que eu tenho vivido. E depois quando eu sei menos muitas vezes vou procurar a ver se é assim que estou certa ou não. Junto da psicóloga, muitas vezes, ou a maioria das vezes, pergunto «olha Laura, aconteceu isto assim, assim o que é que tu achas?», e peço a ela para falar com eles. Vou por retaguarda a dizer-lhe o que é que se passou e «tu por retaguarda, sem referir», eu dou-lhe o conhecimento da situação e ela depois vai... porque já tem outros meios e outra linguagem. E eles provavelmente também a ouvem melhor.</i>	Diálogo.
	Quem faz parte da resolução dos conflitos	<i>Há aí outros técnicos. Tivemos cá já assistentes sociais, que foi muito bom. Tivemos cá um gabinete de apoio que funcionou e que este ano acho que não está a funcionar, o GAAP. O ensino especial também. Pronto e a equipa de SPOS, que são estruturas fundamentais numa escola. Isso são.</i>	Assistentes sociais, GAAP, equipa SPOS.

	O conflito existe em todas as escolas	<i>eu penso que sim que há. Umas mais do que outras, mas eu penso que há, há sempre.</i>	Sim.
Mediação Escolar	O que é a mediação	<i>Olha a mediação é esta interajuda entre todos para resolver os conflitos. Tudo o que possa dar um contributo é um mediado.</i>	Interajuda para resolver conflitos.
	Tipos de mediação	<i>Acho que todos nós somos um pouco mediadores. Olha é o conselho de turma, em primeiro lugar, depois... em primeiro lugar não sei se é em primeiro lugar... portanto, não. É o concelho de turma, é os SPO's, este ano é só a psicóloga, o ensino especial, é a própria direção, a coordenadora, que agora a direção já está no Dom Duarte mas a coordenadora e os seus assessores também que nos ajudam muito. Quer dizer, os conflitos resolvem-se entre todos. Todos fazemos parte. Eu própria este ano não sou diretora de turma mas eu também medei e também sou mediadora quando é necessário.</i>	Todos são mediadores.
	Os professores enquanto mediadores	<i>Acho que sim, é fundamental. Para eles resolverem estes conflitos é fundamental. Não podemos estar ali sentados na nossa capelinha e pronto. Eu não sou diretora de turma então não faço e não vou mediar conflitos? Ai claro que vou. Não é como muitas vezes...</i>	Sim. É fundamental.
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	Importância do GAAF na escola	<i>É importantíssimo eu acho. Eu própria socorri-me dele. Que eu tive dois alunos em anos diferentes, complicados, em termos familiares, e depois claro em termos escolares, em termos de sucesso, em termos até de relacionamento com os outros, eram dois elementos que arrastavam colegas, e eu precisei muito desse apoio. Quer do GAAF e eles iam, quer da psicóloga e dos próprios pais que vieram ao GAAF, chegaram a ir a casa dos alunos e isso foi muito importante na altura. Acho que faz falta, estou de fora, porque não sou diretora de turma não estou a trabalhar... ta bem que também não há os problemas que havia dantes, porque nós tivemos durante muitos anos alunos que estavam com muitas repetências e que estavam já numa escolaridade baixa para a idade que tinham. E fizemos muitas turmas de CEF e de percurso escolar alternativo, e esses eram sempre alunos difíceis, e eu tive sempre, calhava-me sempre em sorte. Quer o PCA, que eram alunos com mais de 15 anos, quer os CEF's, tive sempre esses alunos. E realmente eles, o GAAF teve uma intervenção também muito boa. Este ano, penso que pela primeira vez, não temos turmas, nem de CEF nem PCA, penso que é a primeira vez, porque no ano passado ainda houve uma turma de PCA. Estou um bocadinho por fora, porque também não há esses problemas, mas nós não podemos imaginar «olha este ano há problemas para o ano não há», faz sempre falta, um gabinete destes de apoio ao aluno faz sempre falta, porque por vezes só estão a pensar nos conflitos, e sem ser os conflitos? Os outros problemas que os meninos têm? E que por vezes o professor, e se for uma turma difícil, não tem tempo para falar em problemas que eles trazem de casa. E eu até estou a dizer que não há mas até há, temos aí problemas no quinto ano. Eu como sou do terceiro ciclo, temos aí problemas do quinto ano que precisavam de mediadores com muito mais disponibilidade e com muito mais formação do que nós, para os ajudar a resolver essas situações.</i>	Importantíssimo.
	Os(as) alunos(as) costumam frequentar o GAAF	<i>Esses mais problemáticos frequentavam.</i>	Os mais problemáticos frequentavam
	Aconselhamento à frequência do GAAF	<i>Eu aconselhava-os a ir e eles iam. Alguns deles aproveitavam o facto de não estar na aula para ir ao GAAF mas eu não me importava. Iam voluntariamente e falavam e era isso que importava. Esses dois alunos foi em anos diferentes, um foi durante três anos e a outra foi uma aluna durante dois anos, e eles iam.</i>	Sim.
	Principais beneficiários dos serviços do GAAF	<i>O aluno. A família, os encarregados de educação, que também aceitavam na altura o apoio, houve uma mãe coitada que me andava sempre a dizer «ai eu não sei o que é que hei-de fazer» e ela vinha, olha pelo menos vinha desabafar. E os próprios professores e a própria escola. A escola em geral.</i>	O(a) aluno(a), a família, os encarregados de educação e a própria escola.
	Preocupação da escola com a vida	<i>Ai isso sem dúvida que preocupa. Preocupa. Na televisão principalmente, que é aquilo que eu ouço, que eu de redes sociais não sou fã, mas na televisão por vezes até me custa ouvir determinados pais a dizer mal da escola. Pelas escolas que eu</i>	Preocupa-se sempre.

Preocupação da escola com questões sociais da vida dos(as) alunos(as)	social dos(as) alunos(as)	<i>conheço, nós fazemos tanto pelos nossos alunos e a escola faz tanto pelos nossos alunos. A escola pública, estou a falar da pública porque as outras não conheço, se calhar também fazem, obviamente que fazem. E o trabalho fica mais facilitado, para os alunos, pelo menos nas escolas aqui dos grandes centros, os alunos são selecionados, se são selecionados já vêm de famílias socialmente bem. Mas a escola pública, em geral, por vezes até me custa ouvir, os encarregados de educação, e até às vezes mesmo reportagens sobre a escola, que nós damos tudo aos alunos. Tudo! Mas não é reconhecido. Lá está. Não são os alunos a não reconhecer o papel do professor nem o papel importantíssimo do professor, mas a sociedade também tem de reconhecer que o papel do professor é importantíssimo. E reconhecendo isso, dando valor ao professor é meio caminho andado.</i>	
	Importância das parcerias	<i>Ai claro que são. Faz tudo parte. Tudo o que seja importante para a formação integral do aluno é bom, é ótimo.</i>	São muito importantes.