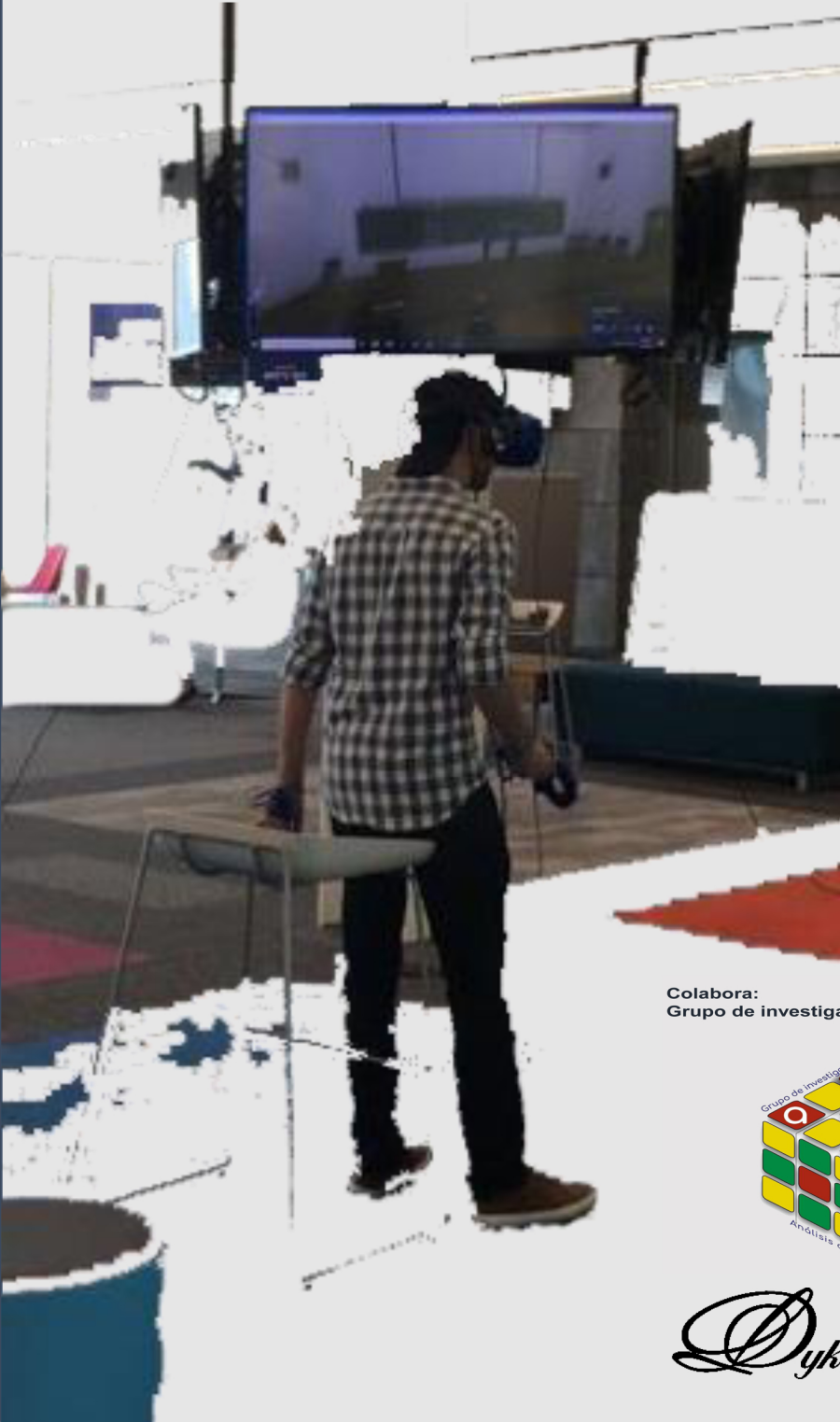


# METODOLOGÍAS INNOVADORAS Y RECURSOS DIDÁCTICOS EMERGENTES DESDE LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

Juan Manuel Trujillo Torres  
José María Sola Reche  
María Natalia Campos Soto



Colabora:  
Grupo de investigación AREA (HUM672)



*Dykinson, S.L.*

Metodologías innovadoras y recursos  
didácticos emergentes desde la investigación  
educativa

Juan Manuel Trujillo Torres

José María Sola Reche

María Natalia Campos Soto

*Dykinson, S.L.*

Todos los derechos reservados. Ni la totalidad ni parte de este libro, incluido el diseño de la cubierta, puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley.

Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra ([www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com); 91 702 19 70 / 93 272 04 47)

© Copyright by

Los autores

Madrid, 2019

Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61 - 28015 Madrid

Teléfono (+34) 91 544 28 46 - (+34) 91 544 28 69

e-mail: [info@dykinson.com](mailto:info@dykinson.com)

<http://www.dykinson.es>

<http://www.dykinson.com>

Consejo Editorial véase [www.dykinson.com/quienessomos](http://www.dykinson.com/quienessomos)

ISBN: 978-84-1324-419-8

**CAPÍTULO II.**  
**PROYECTO I+D+I TIMONEL: UN EJEMPLO DE BUENAS PRÁCTICAS**  
**EN EL INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA**

FERNANDO JOSÉ SADIO-RAMOS  
*Instituto Politécnico de Coimbra*

## **1. INTRODUCCIÓN**

En este capítulo proseguimos la presentación de trabajos realizados en el ámbito del Proyecto I+D+i TIMONEL: Sistema de Recomendación (SR) basado en necesidades de orientación y tutoría de alumnado y egresados universitarios (Pantoja Vallejo et al., 2016). Nuestro principal objetivo es el de presentar un ejemplo de buenas prácticas en el campo de la orientación de alumnos que tiene lugar en una Unidad Orgánica del Instituto Politécnico de Coimbra (IPC), institución que colabora en TIMONEL. En el caso vertiente, presentaremos la entrevista efectuada a la responsable de un servicio de atendimento y aconsejamiento al alumnado.

En publicaciones anteriores, hemos procedido a la presentación general del Proyecto (Ramos, 2017), así como a informes de progreso de los trabajos en curso en el Instituto Politécnico de Coimbra, trabajos esos de corte cualitativo con recurso a dinámicas de grupo, entrevistas y grupos de discusión (Sadio-Ramos, 2017; 2018), basados en los protocolos definidos por el equipo de investigación (Pantoja Vallejo et al., 2017; Martín Romera, 2018).

Daremos en la introducción algunas notas explicativas de TIMONEL, presentándolo en sus trazos esenciales, con lo que damos seguimiento a la necesidad de divulgarlo lo más ampliamente posible.

TIMONEL tiene con base la Universidad de Jaén y el Grupo de Investigación HUM-660 I.D.E.O. – Investigación y Desarrollo Educativo de la Orientación), con Antonio Pantoja Vallejo como su principal responsable. El equipo es compuesto por investigadores provenientes de las siguientes instituciones de enseñanza superior: 1) España: Universidades de Jaén y de Granada, y Centro de Profesorado Universitario SAFA de Úbeda, adscrito a la Universidad de Jaén); 2) Inglaterra:

Universidad Queen Mary de Londres; 3) Portugal: Escuela Superior de Educación del Instituto Politécnico de Coimbra. La financiación es garantizada por el Ministerio de Economía y Competitividad centro del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia, siendo de 22.300€. La realización transcurre en el trienio de 2016-2019.

Es soportado por los siguientes conceptos fundamentales: “Educación”, “Universidad”, “Orientación”, “Tutoría”, “Programa” y “Sistemas de Recomendación” y obedece a premisas esenciales para el Espacio Europeo de Educación Superior, a saber, la necesidad de colocar la orientación y la tutoría como recursos de formación integral del alumnado, permitiendo la adquisición de todas las herramientas y ayudas pasibles de desarrollar los recursos personales que conduzcan al suceso pleno en sus actividades académicas. En este esfuerzo de formación integral del alumnado, se plantea la necesidad de desarrollar recursos utilizables en la acción tutorial, en particular utilizando herramientas posibilitadas por las tecnologías de información y comunicación digital. Como trabajo previo, un levantamiento de las prácticas en curso en diversas instituciones se figura importante, teniendo como objetivo último el desarrollo de un Sistema de Recomendación, en la medida en la que estas plataformas posibilitan «una alta especialización en temáticas de interés para el usuario y capacidad para evaluar y filtrar la gran cantidad de información disponible en la Web, con objeto de asistirle en sus procesos de búsqueda y recuperación de datos» (Pantoja Vallejo et al., 2016: p. 3). En ese sentido, TIMONEL visa, como «una de las principales aportaciones del proyecto, la creación de un modelo tutorial basado en las TIC que asuma y recoja los planteamientos de una orientación moderna comprensiva, que no está sujeta a contextos ni tiempos, sino que obedece a unas necesidades formativas del alumnado universitario y egresado propios de la sociedad múltiple y diversa en la que vivimos.

La evolución de la Red hacia un modelo intuitivo en el que los internautas pueden realizar búsquedas más próximas al lenguaje natural, utilizando inteligencia artificial para contextualizarla y clasificarla mediante deducciones básicas, hace que ofrezca increíbles posibilidades en la orientación y la tutoría, algunas de las cuales van a ser explotadas por primera vez en este proyecto. La apuesta por un Sistema de Recomendación (SR) va a suponer un reto científico y técnico considerable, ya que no se cuentan con referentes de características similares a lo que se desea realizar. El SR que se va a implementar tiene como objetivo el sugerir, de entre un conjunto de ítems candidatos, aquellos que pueden resultar de mayor interés para el alumnado y egresados universitarios. Esta característica confiere utilidad e impacto al nuevo modelo en amplias masas de usuarios universitarios y egresados de todo el mundo, que van a encontrar un entorno amigable, de fácil manejo y con características similares a otras plataformas web más de tipo co-

mercial, pero en este caso enfocada a su asesoramiento personal, académico y profesional.

A su vez, los efectos de este proyecto pueden servir de ayuda para la evaluación institucional de las universidades y para analizar los resultados diferidos de la formación desarrollada. La difusión de los resultados obtenidos a través de las publicaciones que se realizarán, basadas en las evidencias del proyecto, así como la que hagan las diferentes instituciones participantes, facilitará su impacto en alumnos y egresados, pudiendo otras instituciones tomar los esfuerzos realizados como referencia para desarrollar este programa u otro similar en ellas» (Pantoja Vallejo et al., 2016: p. 4).

El concepto de “tutoría” que hemos postulado desde el inicio de los trabajos de recogida de datos y discursos, visa abarcar las diferentes realidades de los 3 países de las instituciones participantes, y engloba la orientación propiciada a todo alumno de enseñanza superior, del nivel de grado hasta el doctorado, cubriendo las actividades de acompañamiento de la docencia y prácticum curriculares, la orientación profesional y el cuidado dirigido a los procesos personales y sociales de los individuos. Lo entendemos, así, en el ámbito de los fenómenos englobados en el concepto de cuidado y los correlativos estudios y prácticas, dirigidos al ser de la persona del alumno en su pleno desarrollo personal, social y profesional (Consalter Geib, Krahl, Sain Poletto, & Barbosa Silva, 2007; Arza Arza, 2009; Alonso García, Rodríguez-García y Cáceres Reche, 2018: 64-65); en ese sentido, corresponde a una dimensión esencial del Ser Humano que expresa la praxicidad, historicidad y no-acabamiento perenne de un ser que tiene que cuidar de sí y formarse permanentemente (Heidegger, 1986: 229ss; Honoré, 1990; 1992; 2003; Dumazedier, 2002; Mezirow, 2001; Gehlen, 1987: 35-36; Josso, 1991; Fabre, 2006).

Este fundamento ontológico resulta particularmente relevante en esta temática que nos ocupa, sobre todo en el sentido de siempre mantener despierta la consciencia de la importancia de la intersubjetividad de la persona, mismo en los contextos en que los dispositivos tecnológicos dominen la vivencia de las instituciones y de la sociedad. La entrevista que presentamos es de una claridad meridiana en lo que concierne a este aspecto fundamental.

El contexto de IPC es el de una institución de educación superior politécnica portuguesa; existe en Portugal dentro de la educación superior un sistema doble, con la división entre Universidad y Politécnico, estando este último componente del sistema encargado de una docencia e investigación orientadas predominantemente hacia la profesión e inserción laboral, en la línea de las universidades de ciencias aplicadas.

## 2. MÉTODO

El desarrollo de TIMONEL, en IPC, ha comportado, hasta el momento, las siguientes tareas: levantamiento y revisión de literatura, definición de la muestra, construcción de instrumentos de recogida de datos y discursos, su aplicación, tratamiento y levantamiento de buenas prácticas en las instituciones participantes, y publicación de resultados parciales del proyecto; esta es la que viene ocupando los investigadores, al par que se apunta al diseño y desarrollo técnico del SR.

En este capítulo, procedemos a la descripción, presentación y análisis de una actividad metodológica cualitativa de entrevista, desarrollada para captar y presentar un ejemplo de buena práctica característica de una componente orgánica del IPC. Tratándose de un trabajo de índole exploratoria, la presentación de los resultados es de carácter casuístico y descriptivo, potenciador en exploración inductiva en sus secuencias. Como tal, procedemos a la presentación integral de la entrevista y, en la discusión y conclusiones, se tenderán puentes hacia lo detectado en las actividades metodológicas de dinámica de grupo, desarrolladas anteriormente y de que dimos cuenta en artículo anterior (Sadio-Ramos, 2018), una vez que sus resultados se presentan conformes y coherentes entre sí en lo que concierne a la atención práctica a la persona del alumno. La opción de presentar integralmente la entrevista en la sección de los resultados visa disponibilidad al lector un texto frente al que posicionarse plenamente, sin más mediación que la original de producción de la entrevista (Ramos, 2018: pp. 192-205; 243-247; Horsdal, 2017: pp. 260-269).

La entrevista es de tipo no estructurado, en profundidad, conducida teniendo como referencia el guion desarrollado por el equipo de TIMONEL para las actividades de dinámica grupal a realizar (Martín Romera, 2018). Tuvo lugar el 24 de julio de 2017, con una duración de 1h:18m. Realizada en portugués, la presentamos en esa lengua para no adulterar con la traducción su contenido, que reputamos como de señalada relevancia y carácter modelar, una buena práctica, en pleno sentido, a tener en cuenta en la organización y funcionamiento escolares.

La persona entrevistada, a que pusimos el pseudónimo de “Madalena”, es responsable del Servicio de Atendimento y Aconsejamiento al Alumno de una las unidades orgánicas de IPC. Del sexo femenino, tenía 41 años cuando de la entrevista. Su formación de base es la Psicología, a nivel de licenciatura y de máster. Llevaba trabajando en la institución 20 años, siempre en esas funciones y como responsable de servicio.

El autor del capítulo ha sido el investigador encargado del desarrollo metodológico y técnico de la entrevista, efectuando el contacto con la entrevistada para

concretar la actividad, desarrollando la entrevista y transcribiéndola; la transcripción fue validada por la entrevistada y utilizada para este trabajo.

En cuanto al cuidado ético de la investigación, referir que se obtuvo la respectiva declaración de consentimiento informado firmada por la entrevistada, al par que se conserva su anonimato y la confidencialidad de datos personales, disponibles apenas para el investigador y el responsable hierárquico de la entrevistada, de cuyo consentimiento se necesitaba para su participación en el proyecto. En términos éticos, referir igualmente el cuidado sigiloso de la profesional al suministrar datos relativos al alumnado referido, así como el hecho de que todos los miembros de servicios de la institución que son indicados están, a su vez, obligados al deber de sigilo profesional es sus funciones.

Último aspecto en este apartado, una vez validada la transcripción de la entrevista, se destruyó la grabación.

### **3. RESULTADOS**

El resultado a referir es, como señalado, la entrevista en sí misma, un modelo de buena práctica para tener en cuenta en la gestión y conducción de una institución en la que personas en desarrollo sean su principal menester.

«F.: Começo por lhe agradecer a generosa disponibilidade para dar esta entrevista, no âmbito das boas práticas de tutoria existentes no IPC, e pedia-lhe, para começar, que me fizesse uma breve descrição do seu serviço, que valências e experiências tem... uma primeira abordagem!

Madalena: Bom, o Gabinete de Apoio ao Aluno (GAA) tem diversas valências correspondentes a necessidades que foram surgindo ao longo do tempo aqui na escola. A valência principal, inicial, e que tem sido privilegiada ao longo do tempo, é a do aconselhamento, ao nível também do acompanhamento do ponto de vista psicológico. A minha formação é em Psicologia Clínica, portanto numa fase inicial quando o GAA arrancou, essa foi a valência-chave, que se pretendia que o Gabinete tivesse, em termos de acompanhamento, de aconselhamento, em que os alunos, ou por iniciativa própria, ou muitas vezes por algum aconselhamento de outras pessoas – por exemplo, pais, até docentes, inclusivamente até amigos, que já aconteceu, alunos que vêm porque os amigos percebem que as pessoas estão mais tristes, deprimidas, até irritadas, e vão aconselhando “E então por que é que não vais procurar o psicólogo da escola?”... E então esta sempre foi uma valência muito privilegiada, muito querida para mim. E que me parece muito importante. Quanto mais cedo o Gabinete... não pretende de modo nenhuma ter uma função meramente clínica, mas muito mais de um ponto de vista preventivo, quanto mais cedo as pessoas procurarem apoio, podem então ver solucionados os seus problemas mais



cedo e depois a partir de aí, quando são situações que se prevê que precisam de outro tipo de intervenção, o aluno é aconselhado a procurar o apoio mais adequado à situação que apresenta.

A par desta situação, desta valência do Gabinete, foi surgindo a necessidade de fazer o acolhimento e de certa forma a monitorização ou acompanhamento do alunos com necessidades educativas especiais (NEE's). Cada vez mais os jovens, ou porque já chegam ao Ensino Superior (ES) de certa forma já referenciados, porque já a nível do Secundário são referenciados e têm algum tipo de apetência que lhes permite chegar ao ES e obviamente que, chegando ao ES, o problema permanece e precisam portanto de apoio mais uma vez. Têm situações que são revistas e adequadas às suas condições. Portanto, este acompanhamento também é muito privilegiado e referenciado aqui no GAA.

Outro público-alvo que foi surgindo nos últimos anos é o de alunos-reclusos. De há uns anos a esta parte temos tido, com os alunos maiores de 23 [anos], alguns alunos detidos e com interesse em frequentar o ES, e os Estabelecimentos Prisionais entram em contacto connosco e então o Gabinete tem tido um pouco esta função de ir acompanhando esses alunos, indo mesmo por vezes ao Estabelecimento Prisional. Conhecer, para que os alunos tenham o gosto de sejam identificados, e depois ir fazendo o trabalho de mediador entre o Estabelecimento Prisional e a escola.

Para além desta três áreas, que são as fundamentais, temos também os novos alunos recém-chegados... temos que estar presente no momento do acolhimento aos novos alunos. Ou seja, a partir do momento em que os alunos chegam, inclusivamente com colegas de outros serviços [da escola], dar a conhecer aos alunos... quando tenham alguma dúvida, alguma necessidade de requerer informação, quando se possam sentir um pouco perdidos aqui na escola, vêm aqui ao Gabinete e, quando é possível dar resposta, cá é dada, quando assim não é, é feito o encaminhamento, ou o próprio Gabinete estabelece contacto com alguém de referência aqui na escola, algum docente ou director de curso... e de certa forma tem [o Gabinete] este papel de... é um farol que pode iluminar algumas áreas em função daquilo de que o aluno necessita! E muitas das vezes até ao nível dos pais, também eles próprios telefonam para a escola, quando estão a fazer pesquisas sobre a escola onde os filhos estão, ou para onde os filhos querem vir – já aconteceu o Gabinete ser contactado por pais de alunos com NEEs que andam à procura de conhecer melhor o ES e já recebi aqui alguns pais que vieram receber informação acerca da escola, sobre os serviços, as condições...

E o Gabinete acaba por ser um local que é um ponto de referência, é um pouco a partir de aqui que..., ou se resolve cá, ou é direccionado.

F.: Tivemos então uma apresentação vasta, com cinco grandes áreas de atuação e intervenção, que nos permitiu sintetizar o GAA.

Agora, detalhando e especificando, pedia-lhe que falasse sobre o acompanhamento e apoio psicológico que se lhe pede. Que situações lhe têm surgido, como as resolve, se tem sido benéfico, dificuldades que tenha encontrado...

Madalena: Hum, hum! Ao nível do aconselhamento, normalmente, ou os alunos vêm... normalmente, os alunos vêm porque querem vir! Mas também pode acontecer que haja encaminhamento. É muito importante perceber se o aluno vem porque ele próprio procurou esse serviço... Mas também pode acontecer o aluno vir precisamente porque... Lá está! As pessoas à sua volta percebem há ali alguma coisa que não está bem e podem sugerir-lhe procurar o psicólogo ou procurar alguém de referência. Acontece muito aqui na escola...

Já aconteceu os Serviços Académicos verem no atendimento que o aluno está ali muito confuso, muito baralhado, e portanto os próprios Serviços indicam aqui o Gabinete. Os próprios colegas da Acção Social também percebem que aquele aluno pode ter ali alguma situação que o esteja a bloquear, que não seja só a situação económica, mas algo mais... até por vezes em termos familiares! E portanto esses colegas também costumam fazer esse encaminhamento.

Os docentes, é muito comum os docentes perceberem que algo não está bem com o aluno e eles próprios sugerem o Gabinete, ou falam comigo e dizem “Olha, conheço este aluno nestas condições, já lhe sugeri que venha ao Gabinete”.

E também já aconteceu com pais. Pais que sugerem “Ó filho, estive à procura, a escola tem psicólogo, por que não procurar esse apoio?”

As situações mais dadas a que os alunos procurem apoio psicológico... Temos muitas situações de ansiedade, situações de depressão, muitas vezes não é depressão, mas sim dificuldades de adaptação numa fase inicial. Há situações de alunos que vêm aqui ao Gabinete logo que chegam à escola, no 1.º ano, mas que se resolvem em duas ou três sessões, porque os alunos percebem que não estão sozinhos neste percurso, aquilo que eles estão a sentir é algo natural, faz parte da transição de vida, é natural sentirem-se mais tristes por não terem os amigos por perto, não terem a família, ou seja, eles quase que precisam de perceber que estão aqui num padrão quase normal na situação que estão a atravessar. E quando sentem essa segurança, quando sentem que estão num processo normal e que não estão a viver nada de atípico, acabam por ultrapassar isso, percebem que fazer amigos vai levar o seu tempo...

Por vezes, também surgem outras situações de perdas, ao nível relacional... por exemplo, relações que terminam, ou situações familiares... divórcios dos pais, situações de violência doméstica, no seio da família, também já aconteceu.

Normalmente, são sempre situações muito pessoais, mas que, para além de pessoais, acabam por ter impacto no rendimento académico. E quando eles perce-

bem que não estão a ter rendimento académico, ou percebem que alguma coisa não está bem, acabam por procurar este apoio.

Também é comum, por vezes, numa fase inicial, virem um bocadinho... hum... também vem associada à questão da integração, os problemas vocacionais, não saberem bem se este é o curso, se estão bem, acabam por ter aqui um espaço onde podem conversar sobre isso. Muitas vezes, em casa acaba por se conversar pouco, os pais acabam por não estar muito de acordo com a formação que estão a fazer, portanto... Esses acompanhamentos, o timing, ou seja, normalmente, eu tento que os alunos não estejam muito tempo à espera de uma primeira sessão para não os perder, digamos assim... Tento sempre privilegiar essas situações, em função daquilo que parece ser o impacto emocional delas, e depois tento sempre manter um contacto semanal com os alunos, excepto quando há alguma situação excepcional ao nível dos timings, por exemplo, quando têm muitos trabalhos para fazer, ou estão muito sobrecarregados, espaçando mais esse tempo, tento também sempre respeitar muito aqui o aluno e as suas exposições, aquilo que pensam sobre ele e os seus problemas, acho que é muito importante, quando alguém se expõe desta forma, saber que é aceite como pessoa no seu todo, e isso também é fundamental. E tenho, e percebo... é muito fácil perceber logo numa fase inicial quais são os alunos que se vão aguentar e que se vão manter e continuar, e aqueles que não. Lá está, neste contacto de adopção há muita informação que passa para além daquilo que é informação natural. E é um desafio muito grande, podermos conseguir manter os alunos próximos de nós e conseguir que sejam receptivos, confiarem a ponto de poderem tomar eles próprios algumas decisões que, no fundo, são eles próprios quem vai influenciar a sua vida.

Não me recordo de mais perguntas...

P.: Estamos dentro do apoio psicológico... Sente que têm tido sucesso essas intervenções?

M.: Sim! Sinto. E como é que vou percebendo isso? Vou percebendo pelo feedback que os próprios alunos me vão dando, e pelo contacto que vão mantendo. Por exemplo, é engraçado termos algumas situações de alunos que vêm cá no 1.<sup>a</sup> ano, e chegam ao 3.<sup>o</sup> ano – não é no sentido de estarem a ter sempre acompanhamento – é eles próprios terem a liberdade de aparecerem a dizer que já acabaram o curso, como é que correu, as coisas que não correram. Isto é um sintoma da relação que se foi construindo. Há outras que são muito mais curtas, são intervenções muito mais curtas, os alunos vêm cá, trazem um problema, resolvem o problema, ou percebem o problema mas podem não o resolver, não é? percebem como estão as coisas e percebem que não podem fazer frente ao problema, mas normalmente são intervenções que não se pretende que sejam prolongadas durante os três anos. Devem ser intervenções mais rápidas.

Mas esta questão da relação, como lhe estava a dizer, é curioso isto, haver alunos que durante o tempo todo que estão aqui na escola a fazer o curso, vão dando alguma notícia... ou mandam um email, ou vão mantendo esta relação.

F.: Costuma ter muitos alunos nestas situações?

M.: Posso-lhe dizer... Ao longo do ano, em acompanhamento, normalmente, 20-25 alunos. Isto significa que são alunos, este tipo de alunos em acompanhamento estão continuamente a vir aqui, vão estando... Nunca se pode dizer quanto tempo o alunos vai estar, um mês ou dois, vai-se vendo a situação, caso a caso. Depende também dos próprios alunos... há alunos que não são tão assíduos, não têm a mesma assiduidade que outros.

Mas acima de tudo o importante é que eles, numa fase inicial, possam perceber que, para além dos momentos em que vêm aqui, ao longo do curso podem recorrer ao serviço em caso de necessidade.

F.: Arranja tempo para isto tudo? Isto é, dentro do horário laboral?

M.: (Ri) Tento! Digamos que, dentro do horário, que são as 35 horas semanais... Obviamente, que quando falo de 25 alunos, não me refiro a 25 alunos por semana! Mas sim, vou arranjando tempo!

F.: Leva muitos casos para casa, na cabeça?

M.: Sim! De cabeça, sim. Às vezes, sim. Olhe, já aconteceu, há umas semanas atrás, uma situação de uma aluna que é diabética e já tinha faltado aqui duas vezes, tinha-me dito que estava indisposta, pediu para vir à tarde, depois chegou a hora e não veio à tarde, e depois disse-me que já estava em casa, já todas as pessoas tinham ido embora de férias, e eu às quatro e meia saí aqui do Gabinete e fui lá a casa dela, a ver se estava tudo bem! [Ri] E pronto! No dia seguinte, às 9 horas, estava lá em casa dela para ver como é que tinha passado a noite, e depois consegui convencê-la a ir ao Hospital. Porque de facto era uma situação... lá está!, levei-a para casa porque não estava tranquila sabendo que... pronto!

Agora, não acontece sempre levar situações para casa! mas sim, quando há necessidade disso, sim.

Lembro-me de outra situação... Nunca conheci o aluno, mas é uma situação em que fui contactada pela mãe do aluno que estava preocupada com o filho, queria saber se o filho vinha às aulas, havia aulas a que não vinha... e mostrou-me mesmo uma preocupação muito genuína, ou seja, era uma mãe que estava em crer que o filho estava a ter problemas psicológicos, desde surtos psicóticos... ele já não ia a casa há algum tempo... e portanto a senhora mostrava uma preocupação muito angustiante. E eu, perante esta situação, embora não conhecesse o aluno, tentei ao máximo perceber... até junto dos docentes, se o aluno vinha às aulas ou não, se estava a frequentar, se era um aluno conhecido pelos docentes e pelos colegas, e cheguei á conclusão de que não. as pessoas já não viam o aluno há meses, e portanto foi mais uma situação em que a mãe estava muito preocupada – eles não

eram de Coimbra –, e então a mãe ficou com o contacto do telemóvel aqui da escola, e vice-versa... Como ela estava fora, fiquei disponível para, com o consentimento dela, se surgisse alguma coisa, poder ir a casa do filho, mas isto implicava estar sempre com o telemóvel ligado, à noite ao fim-de-semana... Como é que isto tudo terminou? Terminou comigo a dar conselhos à mãe sobre como actuar neste caso, e ela acabou mesmo por vir a Coimbra e o INEM levou... Confirmou-se, o aluno estava mesmo com surtos psicóticos e teve que ser internado, hospitalizado... Não foi uma acção directa, não tinha propriamente... a função primeira não é apoiar os pais, mas neste caso fez toda a diferença esta intervenção, numa situação digamos de emergência. Tivemos uma escola atenta, que ouviu uma mãe inquieta e percebeu que o filho estava mesmo em perigo porque nem à escola vinha. Isto para dizer que sim, há situações que levo um bocadinho para casa, mas neste sentido de estar alerta, de estar atenta para nalgum momento fazer uma intervenção em crise! Mas não quer dizer que aconteça com muita frequência – felizmente!

F.: Nos temas que podem afectar os alunos, falou na integração e adaptação... A praxe<sup>1</sup>: quer partilhar as suas experiências?

M.: Nesse campo, eu estou sempre muito atenta e pergunto sempre aos alunos se vão à praxe, se não vão, e curiosamente nunca tive nenhuma situação grave no sentido de me dizerem “está a correr tudo mal, não estou a gostar”, não. De uma maneira geral, os alunos aqui na escola vêem a praxe como integradora e também sentem que se houver alguma coisa que não queiram fazer, ou não possam fazer, sentem-se à-vontade para dizer. Eu própria, a escola, a colega nos serviços de acção social, quando há situações que percebemos que são mais delicadas... – ‘tou-me a lembrar por exemplo de alunos que chegam com NEE’s, ou quando não são necessidades especiais logo clarificadas, mas que percebemos que têm algum problema de ansiedade, ou sabemos de questões de saúde, como seja diabetes, nós contactamos com os estudantes mais velhos e chamamos a atenção, acabamos por referenciar aqueles alunos, “atenção, estejam atentos, não façam determinado tipo de acções”, e de uma maneira geral não se passa nada. Não quer dizer que não surja um caso de algum alunos que não goste, ou ache aquilo aborrecido, mas ao mesmo tempo quer participar por uma questão de integração, porque estão lá os colegas todos... Mas de uma maneira geral, nunca tive uma situação que tivesse trazido problemas extremos. Acaba por ser mais ou menos pacífico, com esta actuação junto dos nossos alunos por trás.

---

<sup>1</sup> Código regulador de comportamientos de los estudiantes de Coimbra, de que se destacas aquí las cuestiones de integración de los nuevos alumnos (por ejemplo, las novatadas). Tema polémico en la comunidad académica local, que sobrepasa el ámbito de este trabajo.

F.: Costuma conseguir dar conta das situações que lhe surgem aqui no serviço ou já teve que recorrer a outros serviços, buscar apoio especializado fora da escola...

M.: Sim! Já aconteceu. Há alunos que, quando já vêm diagnosticados, por exemplo com diabetes, já vêm acompanhados, com tratamento. Mas já me aconteceu uma situação – esta que descrevi em que fui com a aluna para o Hospital – em que para além de estar preocupada com a diabetes, não estava bem no foro pessoal –, em que eu falei com a aluna e no Hospital consegui que ela fosse vista por um endocrinologista, aliás a própria aluna já estava a ser acompanhada no Hospital, e ficou logo marcada uma consulta para a aluna dar continuidade de nas consultas especializadas de endocrinologia. Mas esta era uma situação já diagnosticada. Quando não está, não sou eu que faço o contacto, mas o aluno é indicado a fazer o contacto com.... Quando são alunos de cá, de Coimbra, são alunos que já têm o seu médico, o seu sistema de saúde a funcionar cá, montado, os que não têm, eu encaminho-os para o Centro de Saúde Norton de Matos, onde conheço a enfermeira responsável pelo sector escolas. Não existe um contacto formal, é com alguma informalidade mas é porque eu sei as características do Centro de Saúde. Por exemplo, eles têm à 4.<sup>a</sup>-feira, de tarde, têm atendimento jovem, ou seja, jovens com menos de 23 anos, é só dirigirem-se, são logo atendidos, têm consulta de psiquiatria quando é assim indicado, e portanto esse contacto com o Centro de Saúde tem sido muito bom.

Há uns anos atrás, o IPC tinha uma clínica, com médico de família, dentista, fisioterapia, várias áreas! e era tudo feito para aí. Quando deixou de funcionar – com muita pena porque era muito importante! –... Era muito fácil de encaminhar, acho que os alunos nem pagavam, já não me recordo bem, quando muito seria um valor simbólico! Mas para os alunos era muito bom, terem esse apoio! Não tendo, recorro ao que já existe e o Centro de Saúde Norton de Matos é o meu maior aliado!

Outros apoios, dentro da própria escola, se for preciso falar com o director de curso, ou com alunos docentes, ou até com a Presidência – já aconteceu, o caso desta aluna que acompanhei ao Hospital, o problema ocorreu em época de exames, e havendo a época especial de exames – por alguma coisa é especial! –, orientei-a sobre o modo de fazer um requerimento pedindo os exames que não pôde fazer por uma questão de saúde, falei com a Presidência, a situação foi encaminhada, tentámos que a aluna não ficasse prejudicada desse ponto de vista, e pronto! Dentro da própria escola, ajudar e orientar o aluno de modo a não perder oportunidades.

F.: Falou num ponto: surgem muitas situações em que a sua função passa por ter que dar apoio administrativo e burocrático, ajudando-os a superar as dificuldades que se lhes apresentem e os angustiem, atrapalhem, ...

M.: Sim, já aconteceu, alunos que vêm cá falar de questões suas – depressão, ... – e depois a partir daí orientar... Uma questão prática, aquilo que acontece. Perceber que o aluno, para além do seu problema, depressão, ansiedade ou o que seja, tem um problema familiar, em que o pai ficou desempregado, é uma fase em que as coisas não estão muito bem, o aluno já tem bolsa, ou seja do ponto de vista da acção social já tem os apoios todos, mas por exemplo facilitaria muito que aquele tivesse que pagar as propinas de dois em dois meses, aqueles valores, facilitaria muito que o aluno pudesse pagar as propinas até Agosto. De início, eu ajudo o aluno – oriento, não ajudo – oriento como é que deve fazer, expor a situação por escrito, em requerimento, e depois é aquela parte administrativa, de gestão documental, em que há que dar informação documental. Há situações inversas, em que a Presidência recebe um requerimento [do aluno] e o envia para aqui para dar resposta face à situação exposta, uma informação ou um parecer. Porquê? Porque por vezes há situações em que – até do ponto de vista da saúde- um aluno faz um pedido e depois entrega comprovativos em como está a ser acompanhado ou por um psicólogo ou um médico de família, pronto, situações que podem merecer daqui uma análise, uma verificação desses comprovativos, e com uma entrevista adicional – por exemplo, já aconteceu, o aluno expõe situações de luto e depois perante aquilo que aí expõe, quando se faz isso está a pedir alguma coisa, uma época especial, por exemplo –, e normalmente é feita uma entrevista para se perceber um bocadinho, ou seja para dar um bocadinho de contexto àquilo que é um requerimento, um papel... depois é dada essa informação. E a Presidência toma a decisão, dentro do previsto pelo sistema.

F.: As NEE's, nomeadamente no que concerne o ensino superior: quer dar-nos uma perspectiva da sua experiência e intervenções?

M.: Ao nível do ensino especial, como é que as coisas se processam... É assim! Nós, escola, temos um regulamento – tivemos que regulamentar já há muitos anos, quase quando eu vim para a escola, em 2002 –, existe legislação até ao 12.º ano, e depois existe uma legislação da Direcção-Geral do Ensino Superior que abre vagas para o contingente especial e os jovens chegam ao ensino superior e encontram-se com um vazio de legislação, não há nada. E o que é que acontece? Acontece que são as escolas do ensino superior que se organizam e fazem os seus próprios regulamentos. E durante muitos anos, aliás desde 2001 ou 2002, a escola fez o seu próprio regulamento, que é a luz por onde os docentes se podiam regular e guiar. Agora, há cerca de dois anos, o IPC fez um regulamento à luz do que a escola já tinha, saído em Diário da República, isto é, um documento legal.

Então, o que é que acontece? O aluno com NEEs chega através do contingente especial, ou não, por exemplo, alguns alunos surdos não entram pelo contingente especial mas pelo contingente normal –... o que é que acontece? Os alunos que já

chegam com uma situação especial e se quiserem accionar algum tipo de situação - por exemplo, pedir um intérprete de língua gestual, ou pedir algum horário adaptado a alguma situação específica -, o aluno tem que fazer o pedido por escrito e mostrar comprovativos. Por exemplo, se o aluno já tem o diagnóstico feito ao nível da dislexia, ao nível da deficiência motora... temos cá um caso a decorrer, o aluno está na sua terceira matrícula, é um aluno com deficiência motora, claramente visível, logo que o aluno chega vê-se essa deficiência, mas de acordo com os procedimentos o aluno tem que trazer o seu comprovativo, o que não é nada difícil neste caso. Como estes alunos entram pelo contingente especial, o que a lei obriga é que os alunos devem entregar um dossiê com todos os comprovativos para se poderem candidatar através dele. Pronto, o que têm que fazer é virem aqui ao Gabinete - ou o Gabinete vai ao sítio onde eles estiverem, já aconteceu aqui na escola X, tinham vários alunos para candidatar-se e eu fui lá porque era mais prático - e os alunos têm que entregar esse comprovativo. A partir daí, é feito o levantamento daquilo que à partida são as necessidades que o aluno vai ter aqui na escola. Por exemplo, nos alunos surdos é a necessidade de um intérprete. Neste caso do aluno com deficiência motora, o que é que ele precisava? Precisava e continua a precisar. Precisa de plataformas fixas de horário. Ele não pode passar o dia todo na escola, só pode passar um período, de manhã ou de tarde, por causa das condições físicas que tem. Ou seja, o que é que a escola está aberta a fazer em termos de necessidades de adaptação? Pode fazer adaptação de horários, ou seja, há cuidado de saber, no início do ano lectivo, quais são as disciplinas que o aluno vai fazer nesse ano, o horário é montado (tenta-se ao máximo, claro) de acordo com as necessidades do aluno, no mínimo, busca-se que exista um bom espaço de pausa entre um período lectivo e outro, temos que estar sempre atentos aos elevadores - não podem falhar porque quando temos alunos em cadeiras de rodas, com mobilidade reduzida, isso não pode acontecer -... Solicitar aos professores - solicitamos muitas coisas aos professores! - por exemplo, neste aluno em particular, tem que haver pessoas que participem na deslocação do aluno para a escola, os pais pagam mesmo a pessoas que estejam com o aluno durante o tempo em que está aqui na escola, ou seja, se algum professor tiver que faltar, há que tentar ao máximo que esse aluno tenha conhecimento dessa informação para não vir para cá em vão. A escola tenta fazer este tipo de adaptações. Acontece que numa fase inicial assim que o aluno entra no ensino superior, através de uma entrevista aqui no Gabinete tentamos recolher todas estas informações, perceber aquilo de que o aluno efectivamente precisa, e depois ver o que é que a escola pode fazer, em função dessas necessidades. Os alunos que beneficiam de estatuto especial podem usufruir de época especial [de exames], o regulamento prevê planos de estudos adaptados - no caso do aluno de que falamos, ele jamais poderá fazer o curso em três anos, pelo que fizemos um plano de estudos adaptado, ele faz o curso no do-



bro do tempo, metade das disciplinas em cada ano; o plano de estudos já foi feito, já foi aprovado, aquele aluno já sabe o que é que vai frequentar a longo dos próximos seis anos –.

Outra coisa que o regulamento prevê é a tal época especial, assim como a adaptação da modalidade de avaliação. Por exemplo – isto também inclui os alunos reclusos, que têm uma condição de avaliação que prevê que se possa substituir uma prova oral por uma prova escrita, por exemplo – os alunos com outras dificuldades podem ter mais tempo para a resolução da prova. Ou por exemplo, se for um aluno – como já tivemos – amblíope, que necessita que se lhe amplie a letra da prova para um determinado tamanho. Faz-se a recolha dessa informação, comunica-se aos directores do curso e aos docentes que vão estar com o aluno naquele ano lectivo. Uma coisa muito boa e facilitadora – costume dizer que é muito própria desta escola, é aquilo que eu sinto, acho que, até pela sua dimensão, é uma coisa muito boa que acaba por acontecer – é a relação que se vai criando entre os professores e os alunos. Há mesmo docentes que têm alunos em mais do que um ano, vão conhecendo muito bem os alunos pelo que muita informação não necessita de ser reproduzida muitas vezes porque as pessoas já conhecem o aluno! O aluno também já se sente à-vontade com o docente, para dizer aquilo de que precisa. E depois acaba por ter aqui alguma dinâmica inerente a isto e que é muito proveitosa.

Isto é apenas um exemplo daquilo que é feito ao nível das NEEs.

F.: Temos tido muitos alunos nessa situação?

M.: O número de alunos com deficiência tem vindo a reduzir-se, embora tenham vindo a surgir mais situações do foro psicológico. Ou seja, vêm alunos que estão medicados, ou devido a ansiedade ou devido a depressão, mas são situações mais graves. Isto é, não do ponto de vista de que um possível acompanhamento ou orientação possa, resultar, mas sim casos em que o aluno já está medicado... Recordo-me do caso de um aluno que já estava a trabalhar, teve que ficar de atestado médico, em casa, a recuperar, sem vir às aulas... O aluno expôs esta situação à escola, mostrou o comprovativo do acompanhamento médico, da medicação, de estar a ser acompanhado de fora da escola, pelo SNS, e em função foi analisado e decidiu-se. Nestas situações, por exemplo, pode ter mais uma época de exames ou adaptações do regime de avaliação, substituindo trabalhos de avaliação de frequência por exames de recurso... O regulamento prevê isto. As NEEs estão garantidas, ou porque o diagnóstico já venha feito, ou porque durante durante o percurso aqui na escola se detecte a situação. Isto significa que a qualquer momento, ou período do ano, se pode iniciar um processo de avaliação e definição de medidas de apoio e adaptação, desde que haja comprovativo da situação.

F.: Já fez aqui, algum diagnóstico novo, de situações não verificadas e comprovadas anteriormente?

M.: Sim, como aquele exemplo que dei há pouco da aluna que acompanhei ao Hospital. Há situações em que percebo que o aluno não está bem, ou está em situação de recuperação, falo com professores, ou indico ao aluno que existe o despacho [relativo às NEEs] e das modalidades legais que lhe permita não perder oportunidades de recuperar no seu percurso escolar. Até porque há uma coisa muito importante: os alunos bolsistas têm que ter aproveitamento para potenciar a possibilidade de continuarem a ter bolsa. Se o aluno está com baixo rendimento académico por uma situação de doença, é claro que, se há estas possibilidades, eu tenho que dar estas informações aos alunos para que possam tomar as suas decisões!

Obviamente, que o aluno é livre de não contar nada a ninguém, se não quiser expôr esta situação a ninguém, é livre de o fazer! Mas, normalmente, tento sempre dar o máximo de informação e o aluno pode ou não agarrar essa oportunidade. Já acontecerem situações em que o aluno aproveitou a oportunidade de expôr e mostrar o comprovativo, ou em que o comprovativo acaba por ser aqui o acompanhamento que está a ser feito, ao longo de meses... Aqui, enquadra-se a função do Gabinete de emitir pareceres para pedidos que sejam feitos.

F.: Outro assunto, o dos alunos reclusos. Chamou-me a atenção o dizer que chega a ir ao estabelecimento prisional [EPC] para que eles ganhem um rosto...

M.: Sim! Da parte do EPC – desde que se cumpram os seus procedimentos, por exemplo, não posso chegar lá em cima da hora, há que avisar com antecedência, falar com a técnica que os acompanha ali e trata de todos os assuntos e requisitos, passar pelos controlos... –, há abertura, por exemplo, chega a ser a técnica a solicitar que vá alguém da escola a explicar algo, porque faz mais sentido ser alguém da escola a explicar as coisas – propinas, épocas de avaliação, etc... E têm-me pedido que vá em várias ocasiões. O EPC permite isso, sim.

Da parte da escola, existe também abertura para isso. Quando vou, tenho que fazer o pedido, não é?, e tenho tido autorização para me deslocar ao EPC.

F.: Como tem sido a relação com esses alunos? Tem tido muitos?

M.: Neste momento, estão dois. Já tivemos mais, pelos menos uns seis...

Vou fazer aqui um parêntesis, porque eu fiz no EPC o meu estágio de Psicologia e já o conhecia, é uma realidade que me era conhecida e já tinha elaborado sobre ele no meu estágio, e adorei! Adorei neste sentido. Não é porque reclusos são pessoas que se vão recuperar. É preciso muito mais. Eles só podem sair de lá melhor do que entraram se tiverem relações humanas favoráveis, o que muitas vezes não acontece. De todo! Isso tocou-me muito e adorei fazer lá o estágio... Até por-

que aquela me era familiar, porque sou de Coimbra e estudei no [Liceu<sup>2</sup>] José Falcão, e passava ali todos os dias! Gostei da oportunidade de fazer o estágio ali, e não só por estar dentro do EPC, mas porque com as técnicas que la trabalhavam pude acompanhar também famílias dos próprios reclusos. Fazer visitas a casa, preparar as saídas deles, as saídas precárias... e tive uma visão muito global. E tive uma percepção já na altura, e que mantive mais tarde, de que aqueles indivíduos tivessem uma ajuda que lhes perspectivasse uma saída, terem um objectivo. Ou seja, já que estão lá, aproveitarem o tempo para poderem ser melhores naquilo que possam vir a fazer. E portanto esta possibilidade de entrar no ensino superior, fazer disciplinas, mesmo que não venham nunca a concluir o curso – que é o que acontece a maior parte das vezes –, ou seja enquanto estão detidos eles têm a possibilidade de estudar, os materiais chegam lá, a informação chega lá, e muitas vezes quando saem de lá as pessoas perdem-se pelo caminho. Mas enquanto lá estão é bom que eles percebam, sintam que podem fazer a diferença para eles próprios, terem aprendizagens, estarem ocupados... Até porque eles, muitas vezes, durante este tempo em que estão a estudar, acabam por melhorar o próprio comportamento lá dentro. O estarem focados numa tarefa, deixa-lhes menos tempo para conflitos, para confusões... Tivemos um aluno que, quando começou a estudar e fez o curso... fez... só não fez a parte final, o estágio e duas ou três unidades curriculares, porque saiu em liberdade [condicional] e já não concluiu o curso... Enquanto ele esteve detido e a estudar, o comportamento dele permitiu que lhe concedessem a liberdade condicional, isto quando começou a estudar o seu percurso comportamental apresentou um percurso brilhante, começou a trabalhar porque tinha um objectivo. E começou a trabalhar também lá dentro, porque ele tinha que pagar algumas coisas relacionadas com o curso.

Construir uma relação com eles, é uma parte muito importante. Primeiro, porque eles sentem que fazem parte da escola, não estão na escola mas fazem parte dela. As informações chegam até eles, ficam enquadrados e sentem a pertença à escola. Por outro lado, ficam com um ponto de referência... é uma coisa que ainda não aconteceu, e tenho muita pena, eles saem do EPC – já aconteceu alguns deles saírem em liberdade condicional –, e nunca nenhum deles veio cá a escola! A mim, custa-me, nunca aconteceu, esse era um dos objectivos, eles terem uma pessoa de referência lá e quando saíssem pudessem vir aqui, e a partir daqui começarem a conhecer a escola, os docentes, os próprios serviços, não têm noção do serviço, não têm noção de nada, e nunca aconteceu... Questiono-me a mim própria... será que alguma coisa eu poderia ter feito de diferente... não sei! Mas de facto é uma coisa que para mim é muito importante. Este criar relação... Para mim, eles são

---

<sup>2</sup> Instituto de Bachillerato, designado em Portugal por “Escola Secundária”; todavía siempre se ha quedado la designación primitiva de “Liceu”, aquí subentendida.

alunos, não são os indivíduos que cometeram este ou aquele crime, e o que importa é que eles tenham acesso a esta informação, tal e qual como todos os outros alunos. Mas deslocar-me ao EPC é para isso, para construir uma ponte com a técnica e os alunos, para que tenham informação e, quando saíam em liberdade, possam vir à escola concluir o seu curso. Enfim! A seu tempo! Há-de chegar o dia! Interessa o caminho, vamos fazendo-o... Busco que estes alunos, quando saíam dali, qualquer que seja o seu caminho, fiquem pelo menos com relações de referência e vejam outras perspectivas com base nessa forma de se relacionarem com as pessoas.

F.: Uma pergunta: um aluno destes poderia pensar em fazer um estágio, fora do EPC, e assim terminar plenamente o seu curso?

M.: Nunca se colocou essa questão, essa situação. É um problema, dado que algumas disciplinas são presenciais – por exemplo, Formação de Formadores – e a possibilidade de fazer o estágio no próprio EPC não chegou a ser colocada. Há cursos em que poderia funcionar – Animação socioeducativa, por exemplo – porque no EPC existem valências culturais e desportivas em que poderia trabalhar, mas não se colocou. Chegámos, também, a pensar para aquele aluno de que falei na possibilidade de, uma vez terminadas as disciplinas todas, ele vir a fazer o estágio numa instituição do bairro de onde veio, mas não chegámos a isso. Ele saiu, voltou para o seu bairro de origem, começou a trabalhar – tinha uma série de filhos – e entre as suas prioridades não estava o acabar o curso!

F.: O novo estudante, o acolhimento...

M.: Sim, em relação ao novo estudante. Os alunos, mas não só os alunos, também os pais, já ouvi dizer coisas, comentários dos pais que acompanham os alunos, ouvi dizer que quando vêm acompanhar os seus filhos na primeira matrícula – o momento mais habitual em que eles vêm à escola, com os filhos (salvo as situações em que existam problemas) –, a maior parte dos pais acham muito bem o acolhimento da escola e gostam muito dela, acham tudo muito próximo, que as pessoas de maneira geral são muito simpáticas, que como a escola é pequena se sentem quase como em casa! E isto são comentários que eu ouço, na primeira pessoa ou por interposta pessoa, referem por que conseguiram resolver tudo no primeiro dia, tiraram um dia e conseguiram tratar dos assuntos todos!

Da parte do aluno, também vou ouvindo, por exemplo, as matrículas, não têm problemas porque têm sempre alguém que lhes dá as informações, como resolve, como não resolve... Mas agora vou referir-me a uma franja de alunos, pequena, mas que são aqueles que procuram o Gabinete, uma franja um bocadinho mais... são alunos mais tímidos, mais introvertidos, mais dependentes, e aí por vezes queixam-se das relações entre os colegas. Ou seja, se não vieram à praxe, a turma... quando entram na segunda ou terceira fase, a turma já está muito coesa e não facilitam as relações, a integração dos que chegam mais tarde, ou que já está tudo

muito mais organizado – por exemplo, nos trabalhos de grupo – portanto os alunos que chegam mais para o fim têm alguma dificuldade em fazer grupos mais saudáveis... Enfim, são aqueles que chegaram depois... E eu sinto que é por aí, com os alunos que vêm ao Gabinete, porque estão ou se sentem mais desajustados. Onde é que se sentem mais desajustados? É precisamente ao nível das relações interpessoais... Depois, há cursos que podem facilitar ou dificultar mais, dependendo das suas características próprias, podem estar mais fechados os colegas que já estão e criar uma espécie de barreira aos que chegam. Mas isto é a perspectiva de quem chega. Porque muitas vezes a perspectiva de quem chega, e estas dificuldades tocam com aquilo que já são dificuldades próprias deles, como descubro depois, sempre foram mais tímidos, sempre tiveram dificuldades em fazerem amigos facilmente, muitos deles são miúdos que não são de Coimbra e então é a mudança de escola e de cidade, é o estar sozinho, o ter que se relacionar com colegas de quarto ou de residência... E depois este trabalho de acompanhamento é muitas vezes, por um lado, tentar que o aluno perceba que também é um aluno completamente normal, ou seja, há que aceitar que é um período de transição, que há pessoas diferentes e que tudo faz parte desse processo, reconhecermos onde é que temos mais dificuldade, reconhecer que se se tem problemas do ponto de vista relacional, há que preparar-se e arranjar mais ferramentas – e não se excluir! – muitas vezes é o que o aluno faz e acaba por criar ali alguma barreira, e vai-se excluindo das próprias relações...

E neste momento, é isto que costumam ser as queixas mais fortes, mais gerais. Muito do que ocorre deve-se à existência prévia de algumas dificuldades...

Também existem as expectativas... O aluno pensa “vou mudar de cidade, vou conhecer colegas novos, pessoas novas, isto vai ser tudo muito mais fácil!” Fala-se também de que Coimbra é a cidade dos estudantes... e ele criam com esta imagem expectativas que acabam por descobrir que não é bem assim! Que as relações não são fáceis, que é preciso construir as relações, é preciso estarmos disponíveis para as relações, é perceber que esta mudança de cidade não é fácil, que os irmãos fazem falta, que os pais fazem falta... Esta imagem de Coimbra faz com que muitos pensem que é chegar cá e tudo é muito fácil!

Quando me vêm cá – e bastam-nos duas/ três sessões – é preciso ter um espaço onde as pessoas possam falar disto, reflectir sobre isto, trabalhar esta informação, baixar essas tais expectativas, perceber que eles próprios também estão ali a fazer barreira, precisam de fazer coisas diferentes para facilitar as relações, que este corte com a família também faz parte da transição, saber que a vida vai ter outras fases de transição, e por vezes nalgumas sessões é ultrapassável. Por exemplo, às vezes passa por descobrirem que não é o curso que eles querem, conhecer alternativas, fazer a mudança de curso, preparar-se para as provas... É pre-

ciso descobrir o que é que está aqui a impedir e por vezes o curso não era a primeira opção, alguns não gostam...

F.: Há muitos?

M.: Que eu conheça, entre os que vêm aqui, não! Este ano, até houve mais, houve mais. Uns três alunos. Mas normalmente, são poucos. Mas já aconteceu haver alunos quase a terminar o curso e a repensar se era isso mesmo que queriam!

Aqui, o que tento fazer é levar os alunos a perceberem o impacto dessas mudanças, perceberem que elas têm consequências, por exemplo, quando têm bolsas de estudo, “será que se eu mudar agora vou continuar a ter bolsa de estudo?” ... Ou seja, a equacionarem uma série de coisas de modo a que, quando o aluno tome a decisão, a tome informado, não de ânimo leve. É uma coisa que para mim é muito importante. Tudo aquilo que eu sei em termos de regulamentos, de legislação que existe, que eu acho que é pertinente que o aluno tenha conhecimento dela, é-lhe dado conhecimento, analiso com ele! Já aconteceu por exemplo vir aqui uma aluno que se queixava de uma série de coisas, esperando que eu fizesse as coisas... Dei-lhe toda a informação, “sabe que tem isto e isto, tem o Provedor do Estudante<sup>3</sup>, sabe que pode reclamar...”, a pessoa fica na posse da informação e, a partir daí, toma as decisões que entender. Isto é muito importante, dar a conhecer a informação, deixar que os alunos conheçam a informação. Analisamos a informação, os diferentes cenários possíveis, de modo a que tomem decisões informadas e com conhecimento de causa.

F.: Agora, vou-lhe pedir que fale de si: que conhecimentos, que competências lhe parecem ser essenciais numa função como a sua? Tanto quanto puder ser objectiva!

M.: [Ri] Claro!

O facto de eu ter feito formação em Psicologia, em Psicologia Clínica, para mim o que eu sinto é que me dá ferramentas para compreender alguns sinais, a que eu estou atenta, porque aqueles sinais podem ser indicadores das situações, por exemplo, da ansiedade. Mais uma vez, vou-lhe dar um exemplo! Uma aluna, que eu já a conheço, mas ou é por email ou por telefone. Ou envia um email a pedir uma informação, ou é por telefone! Hoje, telefona porque quer mais alguma informação, agora surgiu mais esta situação, apresentou um requerimento, apresentou um atestado da morte do pai, e nunca vem! E, depois, eu vou ver as notas, porque ela pede mais uma época especial, pede mais qualquer coisa, e sistematicamente noto que avaliação de frequência ela nunca tem, avaliação por exame final, pronto... Ou seja, isto para mim, começa-me a dar sinais, esta aluna muito provavelmente tem problemas de distúrbio de ansiedade, terá alguma per-

---

<sup>3</sup> Defensor del Estudiante del IPC.

turbação de ansiedade, ataques de pânico, provavelmente... nunca aparece! Também acontece o aluno vir para atendimento por uma questão – de que eu não falei anteriormente – que é a questão dos planos de pagamento. Nós tivemos aqui uma fase em que houve muitas dificuldades económicas e a escola não queria de todo que um aluno desistisse, ou porque não teve bolsa, ou porque, tendo bolsa, ela não era suficiente para que pudesse pagar tudo ao mesmo tempo. Ou seja, durante o tempo em que está aqui em Coimbra, pagar o quarto, as despesas, as visitas a casa... E então quando percebemos que as dificuldades económicas vêm associadas a questões de violência doméstica, desemprego, situações de doença... então a escola entendeu que situações em que o aluno quisesse fazer um plano de pagamento passasse aqui pelo serviço e fizesse uma entrevista em que eu tentasse perceber se era uma situação em que fazemos um plano e a situação fica resolvida... e aconteceu aparecerem situações em que vieram cá para a questão do plano e ficaram cá para acompanhamento, porque havia situações em que havia depressão, ou doença mental por parte de algum familiar, pai ou mãe... e para isto a minha formação clínica ajuda a ler os sinais destas situações. E quanto mais cedo for diagnosticado, ou tomar conhecimento da situação, mais podemos fazer alguma coisa para ajudar esse aluno.

E esta área de aconselhamento e acompanhamento pode existir neste Gabinete porque alguém sem estas características não poderia fazer este trabalho.

Outro factor. Trabalho na área do ensino superior quase desde que terminei a licenciatura, a experiência também nos indica muitas coisas. Para além disso, no Mestrado, fi-lo também na área do ensino superior, pelo que estudei muitas coisa no âmbito do suporte social, da importância do suporte, de dar estas informações, da transição para o ensino superior e das transições ao longo da vida, e acho que este estudo... a tese foi na área das relações interpessoais, a questão da importância da rede de suporte, pronto, acho que isto tudo... a escolha da área já foi por causa da prática profissional, digamos assim!

E depois paralelamente a isto, tive outras experiências profissionais, para além da experiência na escola, que me permitiram conhecer o mundo das dificuldades reais, ou seja, estive a trabalhar, já há muitos anos, numa instituição em que fazíamos o acompanhamento de famílias. A instituição tinha várias valências – jardim de infância, 1.º Ciclo, ATL e Formação –. Fazíamos formação direccionada para mulheres, e portanto eu e uma equipa – além do Psicólogo, havia a Assistente Social – e nós trabalhávamos muito em rede e em parceria. Se calhar, esta minha visão sistémica, de tentar perceber, por exemplo, situações familiares, em que a própria família não está bem, o aluno não pode estar a retirar o máximo rendimento. O trabalhar nestes contextos foi essencial para conhecer as pessoas! Para conhecer as pessoas em dificuldade, para perceber a importância do suporte para

peças que tenham uma família desestruturada, que tenham dificuldades económicas...

Para estes jovens... Nós fizemos uma vez um estudo – digo “nós” porque foi com uma colega – fizemos um estudo que foi um levantamento da parte socioeconómica dos nossos estudantes. E chegámos à conclusão de que temos muitos alunos que vêm de níveis socioeconómicos mais baixos, inclusivamente os alunos de Educação Básica. Os alunos de Artes, de Comunicação, já vêm de outro nível... E isto – já foi há algum tempo! – foi uma coisa que ajudou e que me permite estar atenta a certas situações e fazer estudos de diagnóstico... por exemplo, fiz um estudo com a colega assistente social sobre os alunos que interromperam os estudos, que não terminaram a licenciatura, que frequentaram, por exemplo, o primeiro e o segundo ano, mas não vieram no terceiro. Tentámos perceber o que aconteceu a esses alunos, porque é que não voltaram a estudar, se eram dificuldades económicas, se eram outros motivos... Acho que esta formação é importante porque permite este tipo de trabalho.

Depois, neste trabalho acho que não é só a formação académica, digamos, acho que tem muito que ver com a relação humana! Aquilo que a pessoa é e que consegue levar ao outro e trazer do outro! Porque se o atendimento não tiver características de ser personalizado, validar as dificuldades, dúvidas, não julgar o outro, não criticar os problemas que a pessoa traz, nem que seja por exemplo uma dificuldade em fazer um requerimento! Penso que tudo isto é importante para criar a relação e para que o aluno sinta o Gabinete como um local de referência! Há dúvidas, há uma questão, sabem que podem vir que vão ser ouvidos, mesmo sem levarem resposta levam informação para poderem fazer face às questões da sua vida. E eu penso para mim que aquilo que faz a diferença é a relação. Não é só o conhecimento, a forma como o aplicamos, a relação com o outro acho que é muito importante!

F.: Sente-se, então, satisfeita, realizada?

M.: Sim, sim, gosto daquilo que faço! De uma maneira geral, sim. Há anos que são mais cansativos que outros, mas de uma maneira geral não me vejo atrás de um balcão só a fazer atendimentos, sem fazer parte de algo mais alargado que é a vida da pessoa, do aluno! De uma maneira geral, sim!

Aproveito para dizer só mais uma coisa que eu acho que é muito importante. Toda esta perspectiva de trabalho que apresentei, ao longo dos anos em que cá estou, não seria possível sem a interacção com a totalidade dos serviços da escola, sem a relação com todos os outros serviços. O Gabinete, por si só, não soluciona nada. A resolução das situações passa por trabalhar com a Gestão, docentes... numa relação de proximidade. No dia em que o Gabinete não trabalhe nesta relação fácil e nesta relação facilitadora com os outros serviços... A Gestão, é fundamental saber até onde se pode ir, o que a Gestão está disposta a fazer, alterar, para resolver



as situações... Por exemplo, a Acção social... descobro situações de alunos que não começaram por procurar a acção social, por pedir uma bolsa, não começaram por aí! Como temos uma relação muito próxima, eu e a colega trocamos informações e podemos superar situações. Os próprios Serviços académicos, já me procuram antes de tomar medidas administrativas porque perceberam que muitas vezes há questões que estão por trás do incumprimento por parte dos alunos. Envia-me cá o aluno, para examinarmos a situação. A relação de proximidade criada com as colegas faz com que as colegas não tomem as decisões sem antes mandarem o aluno aqui ao Gabinete. E isto não está escrito em lado nenhum, mas faz-se!

F.: Tem sentido que essa pedagogia sobre os colegas é eficaz?

M.: Sim. Há uns anos atrás, não havia esta relação de proximidade. O tempo ajudou a desenvolver esta relação... Este trabalho não se pode impor, mas pode construir-se ao longo do tempo!

F.: Muito obrigado por esta excelente entrevista!»

#### **4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

La recogida de buenas prácticas en IPC, así como en las otras instituciones participantes, permite detectar elementos valiosos susceptibles de integrar el desarrollo y funcionamiento del SR TIMONEL. La complejidad de problemas y situaciones de que hemos tomado conocimiento por medio de la entrevista transcrita, así como de la actitud y comportamiento de la profesional encargada del servicio de atención al alumno es por sí sola reveladora de la necesidad de tener en cuenta en el diseño de cualquier sistema de posibilidades de interactuar con personas significativas y seriamente preparadas para las tareas de asesoramiento e acompañamiento. Considerando las diversas valencias del servicio que nos fueron presentadas y el trabajo desarrollado por su Madalena es posible quedarse impresionado por la amplitud de las tareas planteadas y de su exigencia (asesoramiento, acompañamiento, NEEs y población encarcelada, acogida de nuevos alumnos y asistencia a los padres).

La interacción compleja y diversa con los diversos actores de la institución es también de señalar: alumnos que buscan el servicio, profesores y funcionarios de los servicios que encaminan alumnos con situaciones pasibles de intervención, orientación o reorientación vocacional, asesoramiento/ acompañamiento médico, así como burocrático y administrativo.

De parte de la profesional Madalena, hay que destacar la dedicación al trabajo, incluso fuera de su tiempo de servicio formal.

La perspectiva de exigencia autocrítica asume relieve cuando considera, por ejemplo, que el hecho de no volver a saber de los alumnos reclusos podrá deberse a que, en su esfuerzo por “crear relación”, hubiese podido hacer algo diferente.

Como aspecto esencial de la entrevista, y con el que esta culmina, está la importancia de la relación intersubjetiva y de tratar como personas todos los utentes del servicio, incluso los presos. Las relaciones interpersonales asumen también un rol muy relevante en algunos problemas manifestados por el alumnado que busca su intervención.

Refiriendo sus competencias, Madalena señala que residen en sus competencias advenientes de su formación de grado en Psicología clínica, que le permite detectar de forma muy temprana las señales comportamentales a los que atender. Se le sigue su máster en versando las transiciones de vida principalmente en enseñanza superior, que le puso en destaque la importancia de las relaciones interpersonales y de la red de soporte de la persona del alumno, terminando con la referencia a sus experiencias profesionales de acompañamiento de personas, sobre todo de familias.

Su preparación para el desarrollo de prácticas de investigación le ha permitido implementar en la institución estudios sobre el abandono de los estudios por parte del alumnado.

La última palabra de Madalena es para la importancia de que el profesional cuide de la relación humana en cuanto dato fundamental, de que termina por referir su empeño en promocionar una relación de proximidad con sus compañeros de otros servicios, trabajo de se pueden coger los frutos a lo largo del tiempo.

## 5. REFERENCIAS

Alonso-García, S., Rodríguez-García, A. M. y Cáceres-Reche, M<sup>a</sup>. P. (2018). Análisis de la Acción Tutorial y su Incidencia en el Desarrollo Integral del Alumnado. El Caso de la Universidad de Castilla La Mancha, España. *Formación Universitaria*, 11(3), pp. 63-72. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000300063>

Arza Arza, N. (2009). A orientação e a tutoria no sistema educativo español. *AMAzónica*, 3, 2 (2009) 56-77. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4029084>

Consalter Geib, L. T., Krahl, M., Sain Poletto, D., Barbosa Silva, C. (2007). A tutoria acadêmica no contexto histórico da educação. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 60(2007), Marzo-Abril, 217-220. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=267019613017>

Dumazedier, J. (2002). *Penser l'autoformation. Société d'aujourd'hui et pratiques d'autoformation*. Lyon: Chronique Sociale.

Fabre, M. (2006). *Penser la formation*. Paris: Presses Universitaires de France.

Gehlen, A. (1987). *El Hombre*. Salamanca: Ediciones Sígueme.

Heidegger, M. (1986). *Être et Temps*. Paris: Gallimard.

Honoré, B. (2003). *Pour une Philosophie de la Formation et du Soin. La mise en perspective des pratiques*. Paris: L'Harmattan.

Honoré, B. (1992). *Vers l'œuvre de formation*. Paris: L'Harmattan.

Honoré, B. (1990). *Sens de la Formation, sens de l'Être*. Paris: L'Harmattan.

Horsdal, M. (2017). The narrative interview – method, theory and ethics. In I. Goodson (Ed.), *The Routledge international handbook on narrative and life history*, pp. 260-269. Routledge: London/ New York.

Josso, Ch. (1991). *Cheminer vers Soi*. Lausanne: Éditions l'Age d'Homme.

Martín Romera, A. (2018). Aspectos que pueden servir para diseñar/desarrollar la entrevista a profesorado/tutores del PAT (Buenas Prácticas). Documento interno inédito del Proyecto TIMONEL.

Mezirow, J. (2001). *Penser son experience. Développer l'autoformation*. Lyon: Chronique Sociale.

Pantoja Vallejo, A. et al. (2017). Protocolo para el desarrollo de las Dinámicas Grupales. Documento interno inédito del Proyecto TIMONEL.

Pantoja Vallejo, A. et al. (2016). TIMONEL: Sistema de Recomendación (SR) basado en necesidades de orientación y tutoría de alumnado y egresados universitarios. Proyecto presentado al Ministerio de Economía y Competitividad en el ámbito del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia.

Ramos, F. J. S. (2018). *Intersubjetividad y eticidad en biografías educativas de profesores*. Vol. 1. Riga: Editorial Académica Española.

Ramos, F. J. S. (2017). Presentación del Proyecto I+D+i TIMONEL: Sistema de Recomendación (SR) basado en necesidades de orientación y tutoría de alumnado y egresados universitarios. *DEDiCA. REVISTA DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES*, 11(2017) março, 231-236.

Sadio-Ramos, F. J. (2018). Proyecto I+D+i TIMONEL: informe de progreso de trabajos realizados en el Instituto Politécnico de Coimbra. *DEDiCA. REVISTA DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES*, N.º 14, setembro, 2018, 131-146. DOI: 10.30827/dreh.v0i14.7690

Sadio-Ramos, F. J. (2017). Cuidado y Tutoría Pedagógica. Estudio exploratorio en el ámbito del Proyecto I+D+i Timonel. En J. Ruiz-Palmero, J. Sánchez-Rodríguez y E. Sánchez-Rivas (Coords.). *Innovación docente y uso de las TIC en educación*. Málaga: Universidad de Málaga. Comunicación al VI Congreso Internacional de buenas prácticas con TIC (23-29 de octubre de 2017), Grupo de Investigación SEJ-533 INNOEDUCA – Innovación y Tecnología Educativa. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Málaga, Málaga.