



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

GESTÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR: DIFERENTES PERSPETIVAS – DOCENTES, TÉCNICOS E ALUNOS

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para a obtenção do grau
de Mestre em Ciências da Educação

- Especialização em Administração e Gestão Escolar

Sandra Isabel de Oliveira Custódio

Porto, abril de 2018



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

GESTÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR: DIFERENTES PERSPETIVAS – DOCENTES, TÉCNICOS E ALUNOS

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para a obtenção do grau
de Mestre em Ciências da Educação

- Especialização em Administração e Gestão Escolar

Sandra Isabel de Oliveira Custódio

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Professora Doutora Cristina Palmeirão

Porto, abril de 2018

Breve nota biográfica

Sandra Isabel de Oliveira Custódio nasceu em Santa Maria da Feira em 25 de março de 1981.

Em 1999 ingressou na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, dando início à Licenciatura em Geografia.

Após a conclusão da Licenciatura em 2004, apresenta o seguinte percurso profissional: desempenhando funções de professora de Geografia do 3.º ciclo do Ensino Básico e Secundário, formadora do ensino EFA, consultora pedagógica da Porto Editora, formadora de docentes e coautora de manuais de Geografia para o terceiro ciclo.

Ingressa em 2015 no Mestrado em Ciências da Educação, com especialização em Administração e Gestão Escolar.

Agradecimentos

À minha orientadora Doutora Cristina Palmeirão, pela orientação, disponibilidade, empatia, partilha do saber, compreensão e valiosas contribuições ao longo deste percurso.

Ao Dr.º Júlio França, pela sua disponibilidade, ajuda na recolha dos dados e articulação com todos os envolvidos nas entrevistas e, também pela sua partilha.

À Dr.ª Manuela Carvalho pela sua disponibilidade e simpatia com que sempre me recebeu na Escola Secundária Inês de Castro.

Aos professores, equipa técnica e alunos que contribuíram com o seu testemunho, pois sem eles não teria sido possível realizar o presente estudo.

À minha família, que de forma indireta, estiveram presentes durante este desafio, pela amizade, apoio e sorrisos que tornaram esta caminhada um pouco mais agradável e fácil de concretizar.

Por fim, a todas as pessoas que, de alguma forma, colaboraram para a realização deste trabalho.

A todos, o meu sincero e profundo **obrigada!**

“Nem todos os problemas levam a conflitos, mas todos os conflitos pressupõem um problema.”

Cunha, 2012:23

Resumo

Nos tempos mais recentes verifica-se uma enorme mudança na relação entre a escola, a família e o contexto em que a escola se insere. Há, de facto, uma maior aproximação entre todos. Todavia, uma relação nem sempre pacífica. O número de conflitos em contexto escolar é um problema reiterado pelos órgãos de comunicação, em geral, e por estudos de natureza internacional.

Neste cenário, a problemática dos conflitos em contexto escolar, assume pertinência e a necessidade de melhor compreender a raiz do problema. A gestão positiva das situações geradoras de conflitos é complexa, exigente e requer medidas alternativas, às comumente aplicadas, para a sua resolução.

Com o presente trabalho pretende-se identificar as principais situações geradoras de conflitos e perspetivar soluções para as gerir de forma articulada e comprometida.

Desta forma, o presente projeto de investigação tem como principal finalidade relacionar a inevitabilidade do conflito dentro dos contextos escolares e a necessidade de criar ambientes educativos adequados à atual sociedade. Nesta matriz, o conflito

- tem que ser entendido como inevitável, porque é inerente à natureza humana;
- é potenciador de processos de ensino e de aprendizagem ativos e capazes de gerar ambientes de desenvolvimento humano, como perspetiva a mediação educativa.

Metodologicamente, a investigação que agora se apresenta, alicerça-se na pesquisa e análise documental, entrevista ao diretor da escola e aplicação de questionários aos elementos da Comunidade Educativa, nomeadamente, alunos, professores e auxiliares de ação educativa e, inscreve-se no paradigma de uma investigação de carácter naturalista.

Os resultados obtidos estão analisados, tratados e discutidos no sentido de compreender as principais situações potenciadoras de situações de conflitos no contexto escolar e, também perceber e perspetivar as melhores estratégias para a gestão positiva do conflito e contexto escolar.

Palavras-chave:

Gestão, conflitos escolares, mediação, contexto escolar

Abstract

In recent times there has been a huge adjustment in the relationship between school, family and its specific context. In fact, there is a closer affiliation between the two. However, this relationship is not always peaceful. The number of conflicts in a school context is a problem echoed by the media in general and also by studies sourced internationally.

In this scenario, the problem of conflicts in school context assumes relevance, as well as, the need to better understand the root of the problem. The positive management of conflict-generating situations is complex, demanding and it requires alternative measures to the ones commonly applied to solve them.

This paper seeks to identify the main situations capable of generating conflicts and to investigate solutions to manage them in an articulated and committed way. Therefore, this research project has as main purpose to relate the inevitability of conflict within the school contexts and the need of an alternative way to create educational environments suitable to our current society. In this matrix the conflict,

- has to be understood as inevitable, because it is inherent in human nature, and consequently to the school context;
- is an enhancer of teaching and learning processes that are active and capable of generating human development environments, as a perspective of educational mediation.

Methodologically, the study now presented is based on research and document analysis, an interview with the school director and questionnaires to the members of the Educational Community, namely students, teachers and other school personnel and, it is part of the paradigm of a naturalistic investigation.

The results obtained are analysed, treated and discussed in order to understand the main scenarios that could lead to conflict situations in the school context, and also to perceive and prospect the best strategies for a positive conflict management and school context.

Key words

Management, school conflicts, mediation, school context

Índice Geral

	Pág.
Breve nota biográfica	i
Agradecimentos	ii
Resumo	iii
Abstract.....	iv
Índice de quadros.....	3
Índice de figuras	5
Siglário	6
Introdução.....	7
Parte I – Enquadramento teórico e conceptual	10
Capítulo I: Gestão de Conflitos em contexto escolar: compreender para agir	10
1. O valor da educação para a gestão de conflitos.....	10
2. Sobre o(s) conceito(s) do conflito.....	11
2.1 As teorias explicativas do/para o conflito	14
2.2 Mapa classificativo de conflitos.....	20
2.3 A gestão positiva do conflito	22
Capítulo II. Mediação Escolar	25
1. O papel da mediação na resolução dos conflitos	25
3. Mediação em Contexto Escolar	32
4. Modelos de mediação.....	36
Parte II – Enquadramento metodológico.....	40
1. Metodologia da investigação.....	40
2. Problema de investigação, questões e objetivos	42
3. Os participantes	43
4. Técnicas de recolha de dados.....	44
5. Caracterização e seleção do campo de estudo	45
Parte III. Análise e Discussão de dados	48
Capítulo I. Pesquisa Arquivística	48

1. Projeto Educativo (PE)	48
2. Regulamento Interno (RI)	48
3. Registo de Ocorrências	50
4. Relatórios Finais TEIP, anos (2013/2014, 2014/2015 e 2015/2016)	51
5. Programa de Combate à Indisciplina (PCI)	52
Capítulo II. Recolha de dados pela entrevista	71
1. Caracterização dos participantes.....	71
2. Elaboração da entrevista	71
3. Procedimentos	72
4. Análise de entrevistas: perspetivas dos docentes, equipa técnica e alunos... 73	
4.1 Dimensão – Caracterização dos conflitos.....	73
4.2 Dimensão - Justificação para o conflito.....	79
4.3 Dimensão - Estruturas e medidas para a resolução do conflito	81
4.4 Dimensão – Tipologia do conflito	87
4.5 Dimensão - Impacte e satisfação da aplicação da tipologia.....	91
4.6 Triangulação dos dados	95
Conclusões	103
Limitações e desafios para o futuro.....	106
Bibliografia	107
Anexos	112
Anexo I – Pedido de autorização para a realização do trabalho de investigação	113
Anexo II – Registo de ocorrência de natureza disciplinar (docentes)	115
Anexo III – Registo de ocorrência de natureza disciplinar (alunos).....	117
Anexo IV – Guião de entrevistas	120
Anexo V – Pedido de autorização aos Encarregados de Educação	123
Anexo VI – Transcrição das entrevistas	125
Anexo VII – Análise das entrevistas	149
Anexo VIII – Quadro comparativo dos documentos de referência	166
Anexo IX – Triangulação de dados	169

Índice de quadros

	Pág.
Quadro 1. O conflito cognitivo.	13
Quadro 2. Fontes de Conflito.	19
Quadro 3. Principais diferenças ente conflito e problema.	20
Quadro 4. Classificação dos conflitos.	21
Quadro 5. Características da mediação.....	27
Quadro 6. Vantagens da mediação.	28
Quadro 7. Técnicas alternativas de resolução de conflitos (adaptado de Torrego).	30
Quadro 8. Participantes do Estudo de Caso.	43
Quadro 9. Tipologia dos conflitos definida no PCI.	54
Quadro 10. Número de ocorrências por disciplina.	61
Quadro 11. Número de ocorrências disciplinares por disciplina.	65
Quadro 12. Número de ocorrências por disciplina.	68
Quadro 13. Respostas sobre a categoria identificação dos conflitos (dimensão - caracterização dos conflitos).....	74
Quadro 14. Respostas sobre a categoria entre que elementos (dimensão – caracterização dos conflitos).	75
Quadro 15. Respostas sobre a categoria entre que elementos (dimensão – caracterização dos conflitos).	76
Quadro 16. Respostas sobre a categoria entre que elementos (dimensão – caracterização dos conflitos).	77
Quadro 17. Respostas sobre a categoria causas do conflito (dimensão – caracterização dos conflitos).....	78
Quadro 18. Respostas sobre a categoria razões (dimensão –justificação para o conflito).	80
Quadro 19. Respostas sobre a categoria estruturas (dimensão – estruturas e medidas para a resolução do conflito).	82
Quadro 20. Respostas sobre a categoria estruturas (dimensão – estruturas e medidas para a resolução do conflito).	83

Quadro 21. Respostas sobre a categoria medidas (dimensão – estruturas e medidas para a resolução do conflito).	85
Quadro 22. Respostas sobre a categoria medidas (dimensão – estruturas e medidas para a resolução do conflito)	86
Quadro 23. Respostas sobre a categoria construção da tipologia (dimensão – tipologia do conflito).	88
Quadro 24. Respostas sobre a categoria conhecimento pela comunidade educativa (dimensão – tipologia do conflito).	89
Quadro 25. Respostas sobre a categoria avaliação (dimensão – tipologia do conflito). ..	90
Quadro 26. Respostas sobre a categoria avaliação (dimensão – tipologia do conflito). ..	91
Quadro 27. Respostas sobre a categoria segurança (dimensão – impacte e satisfação da aplicação da tipologia).	92
Quadro 28. Respostas sobre a categoria satisfação (dimensão – impacte e satisfação da aplicação da tipologia).	94

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. A roda de conflitos de Bernard Mayer.	18
Figura 2. Esquema concetual do Perfil dos alunos à saída da escolaridade obrigatória.	29
Figura 3. Modelos de mediação.	36
Figura 4. Ocorrências por ano letivo.	51
Figura 5. PPT ESIC.	53
Figura 6. Folheto PCI.....	53
Figura 7. Organigrama do PCI, em 2013.....	56
Figura 8. Organigrama do PCI, em 2016/17.	57
Figura 9. Total de ocorrências disciplinares no ano letivo 2013/2014.	59
Figura 10. Ocorrências disciplinares por tipologia.	59
Figura 11. Ocorrências disciplinares por tipo e ano de escolaridade no ano letivo 2013/2014.....	60
Figura 12. Número de ocorrências disciplinares por mês.	62
Figura 13. Total de ocorrências disciplinares no ano letivo 2014/2015.	63
Figura 14. Ocorrências disciplinares por tipo no ano letivo 2014/2015.	63
Figura 15. Ocorrências disciplinares por tipo e por ano de escolaridade.	64
Figura 16. Total de ocorrências disciplinares no ano letivo 2015/2016.	66
Figura 17. Ocorrências disciplinares por tipo no ano letivo 2015/2016.	67
Figura 18. Ocorrências disciplinares por tipo e ano de escolaridade.	67
Figura 19. Total de ocorrências disciplinares por ano de escolaridade nos três anos em estudo.	69

Siglário

APESCA – Associação de Pais

DGE – Direção Geral da Educação

DT – Diretor de Turma

EE – Encarregado de Educação

EMIPs – Equipas Multidisciplinares de Intervenção Prioritária

ESIC – Escola Secundária Inês de Castro

GAA – Gabinete de Apoio ao Aluno

INE – Instituto Nacional de Estatística

PCI – Programa de Combate à Indisciplina

PE – Projeto Educativo

PESIC – Programa Estratégico de Incentivo ao (Bom) Comportamento

POCH – Programa Operacional de Capital Humano

POPH – Programa Operacional Potencial Humano

RI – Regulamento Interno

STP – Serviços Técnico Pedagógicos

TEIP – Território Educativo de Intervenção Prioritária

Introdução

O trabalho que aqui se desenvolve no âmbito da nossa atividade profissional emerge da necessidade de compreender as situações de conflito em contexto escolar para uma relação e ação pedagógica positiva e geradora de desenvolvimento humano. A escola é um espaço privilegiado de aprendizagem, uma vez que a sua estrutura organizativa oferece a possibilidade de experimentar e aprender princípios, promovendo a igualdade e a diversidade. A escola é também um espaço de encontro, facilitadora de uma relação mais próxima entre os jovens, está aberta à aquisição, transmissão e partilha de competências e valores, promovendo a valorização pessoal e a cidadania ativa dos jovens.

Contudo, nos dias de hoje verifica-se na nossa sociedade e por sua vez na escola em geral, o surgimento cada vez mais acentuado de uma cultura de violência, expressada essencialmente através dos modos de interação dos indivíduos. Para inverter esta tendência, torna-se necessário desenvolver uma educação para a convivência harmoniosa e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se contribuir para a melhoria socioeducativa.

Uma das respostas que a escola pode dar a estas questões do conflito é a mediação em contexto escolar. Esta é uma técnica que se considera adequada para a resolução de conflitos que se vão instaurando e processando nas escolas.

O presente trabalho procura mostrar que o conflito pode ser resolvido de forma positiva e a mediação apresenta-se com uma técnica a utilizar para uma gestão positiva dos conflitos.

A escolha da temática deste trabalho de investigação prende-se com as preocupações que sempre estiveram centrais na nossa reflexão e ação profissional, na perspectiva de encontrar as melhores condições para a aprendizagem.

Consideramos assim que o estudo do conflito em contexto escolar e as formas encontradas para a sua gestão poderiam juntar de forma harmoniosa, o projeto de investigação e o desenvolvimento profissional.

Foi nosso objetivo identificar situações de conflito em contexto escolar, compreender os seus fundamentos e intervenientes e conhecer os processos utilizados

pela escola para os resolver ou atenuar. Foi formulada a seguinte questão de investigação: “que fatores são desencadeadores de situações de conflito?”

Para tal, desenvolvemos uma metodologia de investigação com características naturalistas que implicaram a análise documental, a observação e a entrevista.

O presente trabalho encontra-se organizado em três partes. A primeira parte diz respeito ao enquadramento teórico concetual, a segunda parte foi dedicada ao enquadramento metodológico e a terceira parte consiste na análise e discussão de dados. Cada uma destas partes está organizada em capítulos.

O primeiro capítulo da primeira parte apresenta uma revisão de literatura sobre a temática do conflito e da mediação, onde foram evidenciados os autores e as teorias que serviram de base para o desenvolvimento do projeto de investigação. Este capítulo foi dedicado à temática do conflito e da gestão do conflito. Aqui procuramos apresentar diferentes definições do conflito, invocadas por diversos autores, apresentamos também algumas teorias do conflito e também mostramos que o conflito pode ser gerido de uma forma mais otimista, ou seja, apresentamos algumas ideias sobre a gestão positiva do conflito. O segundo capítulo fala sobre a mediação escolar, mais concretamente procuramos abordar aspetos relacionados com o papel da mediação na resolução dos conflitos, o que se entende por mediação em contexto escolar e também procuramos apresentar alguns aspetos da negociação que podem ser invocados na resolução de conflitos na organização escolar.

Na segunda parte, enquadramento metodológico, procurou-se apresentar conteúdos relacionados com a metodologia de investigação que foi utilizada, os problemas/questões da investigação, e fez-se igualmente uma caracterização dos participantes. Apresentamos também as técnicas de recolha de dados e fizemos a caracterização do campo de estudo. A elaboração deste capítulo foi essencial, pois permitiu a perceção e compreensão do contexto escolar.

Antes de iniciar a recolha de dados, apresentei à direção da Escola Secundária Inês de Castro através um documento escrito (anexo I), explicando o âmbito do meu trabalho e das observações que pretendia efetuar. O documento foi sujeito a análise e consequente provação do diretor, pelo que adquiri liberdade institucional para desenvolver um trabalho de pesquisa dentro da Escola, tendo como ponto central, o conflito.

A terceira parte é a análise e discussão de dados. Numa primeira fase realizou-se uma pesquisa arquivística e procedeu-se à apresentação/análise dos dados, nomeadamente do projeto educativo, do regulamento interno, dos registos de ocorrência, dos relatórios TEIP dos anos em análise (2013/20014; 2014/2015 e 2015/2016) e também do Programa de Combate à Indisciplina (PCI) dos anos referidos anteriormente. Numa segunda fase, realizou-se a análise das entrevistas aplicadas aos docentes, alunos e equipa técnica, através da triangulação dos dados recolhidos nas referidas entrevistas.

Por fim, apresentamos algumas conclusões, as limitações e os desafios do estudo realizado.

Parte I – Enquadramento teórico e conceptual

Capítulo I: Gestão de Conflitos em contexto escolar: compreender para agir

1. O valor da educação para a gestão de conflitos

As exigências colocadas à escola contemporânea são complexas e de natureza desigual às das escolas de outrora, aonde a questão académica se assumia como um objeto central. A época que vivemos é marcada pela era da mundialização, uma realidade que gera grandes desafios e tensões, especialmente no domínio dos laços humanos (Bauman, 2003). Num mundo que já não oferece planos de carreira e empregos estáveis, a educação pode, nas palavras de Roberto Carneiro (2001:51), “ajudar-nos a compreender o que a humanidade aprendeu acerca de si mesma, pode ajudar-nos a contextualizar a nossa existência, pode ajudar-nos a prepararmo-nos para a mudança ou para decidir sobre o nosso próprio futuro”. O facto é que uma grande parte do mundo está em situação de crise.

“As democracias actuais encontram grandes desafios, no que diz respeito aos conflitos e à sua resolução. De facto, hoje em dia, fala-se de conflitos de poder, de valores, de identidade, de expectativas, de formação, de interesses, de atribuições, de legitimação” (Cunha e Leitão, 2012: 19).

A instabilidade é crescente e geradora de grandes paradoxos na sociedade, na família e, também em meio escolar. Observa-se, de facto, que a rapidez das civilizações modernas transporta em si uma outra conexão relacional e a necessidade imperativa de perspetivar formas alternativas de viver e aprender em conjunto. “A história humana sempre foi conflituosa, mas há elementos novos que acentuam o perigo e, especialmente, o extraordinário potencial de autodestruição criado pela humanidade no decorrer do século XX” (Delors et al, 1997: 83). Neste contexto assume particular relevância a função formativa da escola no sentido de potenciar e ativar a missão mais

nobre da escola que é a de “aprender a ser”. Isto é, “para melhor desenvolver a sua personalidade e estar à altura de agir com cada vez maior capacidade de autonomia, de discernimento e de responsabilidade pessoal” (Delors et al, 1997: 88).

Diante de mandato tão complexo e difícil, o conhecimento efetivo das situações de conflito escolar solicita a clarificação e compreensão da razão inibidora de uma relação pedagógica positiva e construtiva da motivação para o diálogo, para o consenso, para a cooperação e para mais aprender.

2. Sobre o(s) conceito(s) do conflito

Desde sempre, o ser humano, enquanto agente social, membro de uma comunidade de maior ou menor dimensão, elemento integrante de organizações de diferentes ordens, se viu obrigado a lidar com os conflitos.

De facto, o conflito encontra-se presente nos mais diversos sistemas sociais e a escola não é exceção.

No nosso mundo obcecado por números, médias e maiorias, tendemos a universalizar conceitos e ideais. No caso do conflito, a ideia geral é negativa e advém de um constructo elaborado pelas nossas culturas, representações e experiências de vida. Da revisão da literatura, percebemos a polissemia do conceito e a necessidade de melhor objetivar as questões de base do conflito em geral e do conflito escolar em particular.

Assim, Torrego (2003), olha os conflitos como “situações em que duas ou mais pessoas entram em oposição ou desacordo por as suas posições, interesses, necessidades, desejos ou valores serem incompatíveis”. Do ponto de vista de Noronha (1992), o ser humano possui comportamentos e ações que provocam reações. Estas reações podem ser de indiferença, agrado ou desagrado e podem gerar conflito, uma vez que se criam estímulos provocando respostas antagónicas, incompatíveis ou divergentes.

Por seu turno, Pruitt e Rubin (1986:4), assinalam que o conflito estabelecerá “(...) uma percebida divergência de interesses, ou a crença de que as atuais aspirações das partes não podem ser alcançadas simultaneamente”.

Do dicionário de língua portuguesa (Porto Editora, 2009: 399) o conceito de conflito surge relacionado com situações de “choque de elementos contrários, discórdia, antagonismo, oposição”. E, frequentemente, está associado a “luta entre dois poderes”. No livro tradicional da sabedoria chinesa, “I Ching, o “conflito” para a pessoa sábia é visto como um estado de lucidez, perspicácia, poder interior, uma preparação para encontrar o seu próprio oponente” (Hoche e Wilmot, 1991:4).

Apesar da ideia ocidental de conflito ser, à primeira vista, mais negativa, porque associada a situações de crise, estagnação e dor, o que faz com que se pense que os conflitos devam ser evitados, existe, na perspectiva oriental, essa vertente do perigo que traz a renovação, essa vertente dos heróis, de largo potencial criativo, nascido dos conflitos que se têm de enfrentar para se gerar desenvolvimento.

Seja no ocidente ou no oriente, o conflito é um aspeto normal da vida, se encarado como fase de transição para a mudança. Todos os factos da história do homem assim o provam: não são conhecidas sociedades ou organizações, que tenham vivido grandes períodos da sua existência sem sofrerem conflitos. Por muito pacíficos que sejam os grupos ou as pessoas individualmente, surgem sempre situações de desacordo quanto à manutenção ou a alteração do *status quo* implicando consequências para as pessoas envolvidas. O que importa é que essas consequências sejam construtivas e geradoras de um dever civilizacional comprometido com a sociedade humana.

Efetivamente, o conflito resulta de expectativas e interesses diferentes. Segundo Neves (2011:582), para que haja conflito é preciso que cada uma das partes interprete a situação, que exista oposição, incompatibilidade, mas que ocorra interdependência entre as partes. Isto é, Jares (2002:43), considera, que o conflito é um “fenómeno de incompatibilidade entre pessoas ou grupos, e está relacionado tanto com questões estruturais como com as mais pessoais”.

Uma abordagem científica da estrutura concetual do conflito, possibilita a compreensão da imagem do conflito e da sua natureza. O conflito é inevitável e intrínseco à vida humana. Mais, “o conflito [é] um processo natural da sociedade e um fenómeno necessário à vida humana, podendo ser um fator positivo para a troca e crescimento pessoal e interpessoal ou um fator negativo de distorção (Vinyamata, 2003: 315). E se “O comportamento de conflito pode ser entendido como um exercício de

poder, podendo mesmo ser um comportamento violento e destrutivo” (Mayer,2000: 1), pode, também, “ser conciliador, construtivo e amigável” (idem).

Nesta perspetiva, importa, clarificar e categorizar as situações de conflitos e, a partir daí, perspetivar formas alternativas para as superar, de forma positiva e enquanto processo de aprendizagem para o presente e para o futuro. O desafio é, na atualidade, perspetivar o conflito como “algo de benéfico para estimular a inovação e criatividade dos comportamentos, das atitudes e das cognições” (Jesus, 2012:11). Significa isto que assumir a gestão construtiva de conflitos, simboliza reconhecer a existência de linhas de pensamento alternativas e capazes de gerar uma nova dinâmica para a gestão colaborativa de situações de conflitos. A ambição é estimular a inovação e a criatividade dos comportamentos individuais e encarar estas situações como oportunidades para a melhoria dos processos e dos diálogos.

“O conflito é um fenómeno dinâmico, dialético (...), é um processo social que percorre determinado itinerário com subidas e descidas de intensidade, com os seus modos de inflexão” (Jares, 2002:43). Por outras palavras, o conflito é um processo transversal responsável pela mudança em todos os níveis da vida das pessoas, quer em termos macrossociais, quer em termos micro: pessoal, interpessoal, familiar (Gonçalves, 2003 cit. por Cunha, 2012:23). E, assim sendo, “O conflito pode ser visto como ocorrendo de modo cognitivo (perceção), emocional (sentimento) e comportamental (ação)” (Mayer,2000: 1). De resto, um quadro que cumulativamente concorre para dimensões que importa compreender (Quadro 1).

Quadro 1. O conflito cognitivo.

Conflito	
Perceção	Enquanto conjunto de crenças ou como compreensão de que as suas necessidades, interesses, desejos ou valores são incompatíveis com os da outra pessoa.
Sentimento	As emoções sentidas podem ser de medo, tristeza, raiva, desespero e/ou uma mistura de sentimentos.
Ação	Expressão do que sentimos de forma a ver as nossas necessidades satisfeitas.

Fonte: Adaptado de Mayer, 2000

O tratamento de conflitos carece, assim, de processos de simplificação e, portanto, de uma atitude para “descomplicar” os interesses das pessoas em relação às posições que desejamos fazer prevalecer. Este é um desafio para todos nós e para as organizações, em particular as unidades escolares, cuja máxima se deseja seja a de empreender em ordem a uma cultura de paz e para o desenvolvimento humano.

2.1 As teorias explicativas do/para o conflito

As teorias explicativas para a origem do conflito são de diferente substância. Rocher (1981) remete a origem da Sociologia dos Conflitos para Marx e Engels (1962), já que estes consideram que o homem, como um ser que precisa de satisfazer as suas necessidades básicas, como a alimentação, proteção, preservação da espécie, entre outras, mantém uma luta contínua com a natureza e com os outros homens. A organização de técnicas de trabalho individual e coletivo facilitam a conquista dos espaços relativos à satisfação dessas necessidades e, conseqüentemente, à melhoria da qualidade de vida, implica o desenvolvimento de uma consciência de si próprio, do outro e do mundo:

*“a produção dos bens necessários à satisfação das necessidades é a atividade principal do homem e a base de toda a vida social; as condições nas quais esta produção se opera determinam a organização das sociedades e condicionam a sua história”
(Rocher, 1981: 14).*

As relações de produção são vistas por Marx e Engels (1962) como relações de propriedade, determinadas pelas condições materiais de produção e, assim, estabelecem, desde logo, uma linha de choque entre dois campos com interesses opostos: os interesses dos que são proprietário de forças produtivas e dos que não são proprietários. Surgem assim, inevitavelmente, as lutas de classes que transformam as sociedades, vendo-se conflitos como fatores determinantes da mudança social. A necessidade que o homem sente em gerir essas transformações sociais levou ao estudo do conflito.

Dahrendorf (1992), um sociólogo que procurou elaborar um modelo teórico destinado a explicar, simultaneamente, a origem e a influência históricos dos conflitos, também atribui a Marx (1962) alguns dos pilares da teoria dos conflitos, o primeiro dos quais é a convicção de que o “conflito é inerente à natureza e ao funcionamento da sociedade” (Rocher, 1989: 236) e que, por isso, em qualquer relação social, opõem-se sempre dois grupos:

- os que estão interessados em manter uma qualquer situação;
- os que estão interessados em que essa situação seja alterada.

Este conflito de interesses terá, obrigatoriamente, um desfecho através da formação de um consenso ou da construção de um compromisso. Em qualquer dos casos, o *status quo* manter-se-á ou será alterado. Com o decorrer do tempo, as ações provocadas pela mudança, levarão à evolução social e ao registo da história. Marx (2010) reconheceu que uma das características do sistema social é ser capaz de se auto transformar através das forças criadas pelo seu funcionamento, tendo identificado também os fatores que estruturam a mudança social:

“Com efeito é possível distinguir duas classes principais de mudança: as forças exógenas, que intervêm do exterior do sistema social; é por exemplo o caso das influências do meio físico, do clima, e igualmente dos fenómenos de difusão das técnicas e dos conhecimentos (...e...) as forças endógenas da mudança são engendradas pelo próprio sistema social; nascem do seu próprio funcionamento e na sua estrutura” (Rocher, 1989: 237-238).

Mas, enquanto Marx entende que a principal fonte estrutural dos conflitos é a desigual distribuição da propriedade dos meios de produção, Dahrendorf pensa que o fundamento das situações conflituais se encontra na diferente distribuição da autoridade pelas pessoas dos grupos em conflito. Em qualquer dos casos, voltamos a encontrar o conflito de interesses: os interesses do grupo que detém a autoridade não podem ser os mesmos do grupo que se sujeita à autoridade. Dahrendorf afirma que “a

dicotomia da autoridade implica logicamente a dualidade dos oponentes” ligando assim, inexoravelmente, o conflito à vida social e à sua mudança.

A distribuição da autoridade implica que uns a possuam e a exerçam e que outros tenham de se sujeitar a essa autoridade. A teia dos conflitos de interesses torna-se complexa quando se percebe que os indivíduos detêm diferentes valores de autoridade, conforme os grupos em que se manifestam e podem assim, manipular as forças de envolvimento dos seus parceiros ou oponentes, criando tensões mais subtis, mesmo quando não estão presentes. Por outro lado, as pessoas que detêm autoridade num determinado setor de uma organização, detêm-na também noutros setores – o que pode provocar aquilo a que Dahrendorf chamou de sobre-imposição de interesses levando à dominação por um grupo específico – aquele que goza de autoridade em espaço alargado.

Segundo Collins (1974), o ser humano, apesar de ser um animal intrinsecamente sociável, tem predisposição para o conflito, devido à dualidade entre a dominação e a sujeição, porque:

“O ser compelido é uma experiência intrinsecamente infeliz e assim qualquer uso de coerção, mesmo que por uma pequena minoria, leva fortemente ao conflito, na forma de um antagonismo que tem de ser dominado” (1974:59).

Ainda por cima, a coerção, mesmo a violenta, é sempre vista como um recurso para a obtenção de bens económicos e gratificações emocionais, já que é real “que os outros puxem os cordelinhos que controlam as nossas próprias experiências subjetivas” (ibidem) para chegarem a alguma forma de controlo. Weber, também deu a sua contribuição no desenho das teorias do conflito, ao acrescentar a área de recursos referentes aos processos de produção emocionais. Collins afirmou que

“Weber chegou a um conhecimento paralelo ao de Durkheim, Freud e Nietzsche: não apenas de que o homem é um animal com fortes desejos emocionais e suscetibilidades, mas que estas formas particulares de interação social, planeadas para

estimulem as emoções, geram convicções fortemente arreigadas e um sentido de solidariedade emocional (...que...) não suplanta o conflito, mas é uma das armas mais importantes usadas no conflito” (1974:57).

Seja por razões de propriedade, ou de autoridade ou ainda de controlo de vivências, a verdade é que surgem sempre núcleos de interesses antagónicos geradores de tensões emocionais que levam à manutenção do *statu quo* ou que desbloqueiam ações para a sua alteração, provocando “a mudança, a evolução ou mesmo a revolução, na organização social” (Rocher, 1989:252), sendo reconhecida a necessidade de um modelo teórico da sociologia dos conflitos. Assim, Dahrendorf, propôs-se analisá-los segundo uma escala de intensidade e uma escala de violência, considerando que a intensidade de um conflito das energias aplicadas no conflito, das paixões e emoções despertadas e da importância que se dá ao resultado, seja visto como vitória ou como derrota (1992). Assim, para que se dê uma mudança radical é necessário que o conflito que gera essa mudança seja muito intenso mas, para que a mudança seja repentina, o conflito terá de ser muito violento.

A gestão de conflitos dentro da sala de aula reporta-se, muitas vezes, a ações do professor que confirmam as ideias de Dahrendorf: a diluição da autoridade dos elementos mais conflituosos, através da divisão das tarefas e das responsabilidades, a organização da turma como grupo ou como um conjunto de grupos, obedecendo a regras de funcionamento e a possibilidade de troca de papéis, ajuda a manter um clima mais harmoniosos. É do senso comum pedagógico reconhecer-se que a desorganização, a falta de regras e o acumular de responsabilidades num único aluno da turma, são fatores que provocam a emergência e a intensificação dos conflitos.

Apesar de agora se considerar que as ideias de Marx e de Dahrendorf contêm imprecisões e não caracterizam, de forma exaustiva, as relações conflituais, mantêm o valor de, baseando-se na análise de dados empíricos, esboçarem um quadro em que se identificam as razões que provocam a emergência do conflito e que definem o seu papel como fator de mudança, dependente da ação social, fazendo parte dela e surgindo do funcionamento da organização, mas, implicando esse mesmo funcionamento. O papel

do conflito é de tal forma absorvente que os outros fatores de mudança (demográficos, técnicos, culturais) são também geradores de conflito.

Foram até aqui, identificadas algumas fontes de conflito: a propriedade, segundo Marx, a autoridade, segundo Dahrendorf e o poder que leva à dominação, segundo Collins. Mas seja propriedade, seja autoridade ou qualquer outra forma de exercer o poder, implicam a formação de grupos de interesse, uns a favor da mudança, outros da manutenção do estado inicial.

A propósito, Mayer (2000), reconhece que as situações de conflito são de origem variada e resultam “da estrutura das sociedades e instituições” (Mayer, 2000: 4). Na base, as necessidades humanas (Figura 1).



Fonte: Adaptado de Mayer, B. 2000

Figura 1. A roda de conflitos de Bernard Mayer.

Diferentes forças conduzem a comportamentos conflituosos e/ou a situações de indisciplina. No centro da roda de conflitos, a necessidade humana, enquanto a força capaz de gerar as maiores situações de divergência. Nesta matriz, as fontes de conflito são, sobretudo, de cinco ordens, cada uma das quais importa compreender para melhor atuar (Quadro 2).

Quadro 2. Fontes de Conflito.

Fontes de Conflito	
Comunicação	A comunicação imperfeita é frequentemente geradora de situações de conflitos.
Emoções	A energia que alimenta o conflito é emotiva e requer um controlo eficaz, quer para a prevenção, quer para a administração das situações-problema.
Valores	Na escala do conflito os valores precisam ser materializados, de forma a permitir a sua compreensão e não a adoção de juízos de valor.
Estrutura	Qualquer que seja a estrutura importa perspetivar a sua dinâmica na linha do desenvolvimento humano e da aprendizagem ao longo da vida.
História	É a força que ajuda a melhor compreender a circunstância em que ocorre (ocorreram) os factos.

Fonte: Adaptado de Mayer, 2000

Efetivamente, escreve Bernard Mayer (2000:8), “A história das pessoas afeta os seus valores, estilo de comunicação, reações emocionais e a estrutura em que operam”.

Na escola, o conflito, enquanto parte inerente e marcante de desenvolvimento, é porventura a melhor chave para ativar a participação, abrir espaço ao debate e criar a oportunidade para o crescimento pessoal, social e/ou institucional. Existe, contudo, uma tendência para ver o conflito em contexto escolar como processo a evitar, negativo e, particularmente prejudicial já que associado, a maior parte das vezes, a situações de indisciplina ou já de violência que importa “combater”. No caso em estudo, a missão da escola é “Acolher, Formar e Preparar para a Vida” (cf. Projeto Educativo, 2009-2011: 1), aspiração traduzida na visão e no seu plano de melhoria. Esta é a Visão da Escola Secundária Inês de Castro (ESIC) e como tal a estratégia assenta na formação cívica, no sucesso académico e profissional dos seus alunos e formandos, na satisfação dos alunos e famílias e na qualidade do seu ambiente interno e das relações externas, incluindo o alargamento das parcerias, entidades fundamentais na preparação dos nossos jovens para o seu projeto de vida.

O vínculo que une a comunidade, transporta em si motivações e expectativas de e para a vida. Nesse desafio, nada mais deseja do que uma relação pedagógica que, sendo complexa, é constante e visa o desenvolvimento humano, construído entre todos e com cada um, criando, através de uma relação pedagógica positiva, marcas de interação e de desenvolvimento pessoal, social e vocacional.

Efetivamente, os fatores facilitadores dos conflitos são vários e têm origem em diferentes dimensões. Concentrar esforços na/para a resolução dos problemas parece ser a melhor estratégia para diminuir as situações de conflito. A este propósito, Cunha e Leitão (2012) regista a necessidade de elucidar sobre as principais diferenças entre conflito e problema (Quadro 3).

Quadro 3. Principais diferenças ente conflito e problema.

Conflito	Problema
Situação, aparente ou real, de divergência em relação a algo significativo para os envolvidos;	Situação difícil de resolver, com base em diferentes perceções, opiniões ou soluções para um assunto;
Partes em confronto onde existe o interesse em sair-se “vencedor”;	Partes a trabalhar em conjunto e onde existem pessoas interessadas em chegar a uma boa solução;
Atitude negativa ou hostilidade declarada entre as partes;	Atitude de aproximação entre as partes;
Situação de opção entre dois ou mais comportamentos, mutuamente exclusivos.	Situação que exige resposta que, no momento, não é possível dar;
	O critério de validação da solução é a concordância dos envolvidos na sua análise.

Fonte: Adaptado Cunha e Leitão, 2012:24

E, desse modo, encontrar uma abordagem das situações-problema que contrariem as teorias mais clássicas da gestão de conflitos. O importante é assumir outras linhas de ação e, em conjunto, criar soluções mutuamente desejadas, mesmo quando em presença de categorias de ocorrência diversas (e.g. pessoal, grupal).

2.2 Mapa classificativo de conflitos

Promover um clima construtivo exige a consciência de uma tipologia de conflitos que cooperam para situar o problema e ajuda a distinguir as posições dos interesses de cada uma das partes. Nesse cenário, o mapa é extenso e assume categorias e autores diversos (Quadro 4).

Quadro 4. Classificação dos conflitos.

Ano	Autor(es)	Classificação
1995	Johnson e Johnson	Controvérsia
		Conceptual
		Interesses
		Desenvolvimental
2001	Torrego, S. J.C	Relação
		Interesses
		Valores
		Relação
2002	Nascimento, E. M.	Latente
		Percebido
		Sentido
		Manifesto
2011	Neves e Carvalho	Individuais
		Grupais
		Funcionais
		Ambientais
2012	Jesus, C.	Interpessoal
		Intrapessoal
		Intergrupar
		Intragrupar

Da leitura do mapa classificativo percebemos que todos estes fatores geradores de conflitos são passíveis de ocorrerem na organização escola e estabelecerem-se com os professores, alunos, pais e encarregados de educação e com a comunidade escolar de uma forma global.

Assim, é fácil compreender que a escola não fica impune à ocorrência de conflitos, onde, frequentemente, a tendência é negar a responsabilidade dos seus atos, atribuindo o conflito à ação dos outros, nomeadamente às ações praticadas pelos alunos, famílias, políticas, regras e regulamentos institucionais.

De acordo com Amado (2009:11), os conflitos podem agrupar-se em três tipologias. A primeira diz respeito ao incumprimento de regras de trabalho da sala de aula, isto é, quando se verifica o incumprimento de um conjunto de “exigências instrumentais” que enquadram as atividades dentro do espaço da aula, impedindo ou dificultando a obtenção dos objetivos de ensino e de aprendizagem.

A segunda tipologia do conflito está relacionada com perturbações das relações entre pares, ou seja, quando se verificam situações de conflito verbais ou físicos entre alunos que podem colocar em causa o bem-estar dos colegas e o seu próprio bem-estar.

A terceira tipologia está associada a problemas da relação professor-aluno, isto é, situações que põem em causa a dignidade do docente não só como profissional, mas também como pessoa.

2.3 A gestão positiva do conflito

A gestão positiva do conflito é, na perspetiva de Soriano (2010:5) a oportunidade para uma educação para o desenvolvimento humano e para o aprender a viver juntos. Nesta linha, importa considerar a diversidade e a diferença como um valor, através dos quais se alimentam as sociedades. Em contexto escolar,

*“o objetivo principal não é que os professores aprendam a resolver os conflitos dos alunos, mas sim trabalhar com eles para que aprendam a resolvê-los por sim mesmos, convertendo essa resolução não só em um êxito presente, mas sim uma aprendizagem para outras situações da vida quotidiana”
(Soriano, 2010: 8).*

A máxima é criar estratégias positivas de resolução de conflito de forma a inibir a escalada do conflito. As situações de conflito começam com pequenas questões e se não intervencionadas geram situações de maior dimensão que podem culminar em situações de violência e/ou de guerra.

Coser (1970) considera que se podem visualizar várias funções positivas do conflito, entre as quais destaca o facto de o fenómeno constituir o motor de mudança social, permitir o estabelecimento de diferenças intergrupais, proporcionar a obtenção de fins concretos e contribuir ainda para a integração ou coesão social.

Passados três anos, Deutsch (1973) considera que o conflito possui aspetos positivos (pode constituir um facilitador de comunicação e fomentar o reconhecimento da legitimidade e interesses) e aspetos negativos (por exemplo, pode gerar a

insegurança comunicativa, a estimulação de soluções à força e poder, o fomento de atitudes hostis e a gestação de falsos julgamentos e perceções).

Encarar as situações de conflito como um processo e não como um momento pontual é, nas palavras de Gaspar (2007), gerar a oportunidade para o desenhar de estratégias eficazes de modo a dar relevo à aprendizagem e à eficácia das organizações. Ou seja, é ativar o paradigma da gestão construtiva e eficaz de conflitos por alternativa a abordagem tradicional da resolução de conflitos.

Em contexto escolar, pensar a gestão positiva de conflitos é equacionar abordagens ecléticas e que privilegiam a relação, a colaboração e o compromisso. A máxima é possibilitar aos indivíduos a utilização de diferentes estilos de gestão de conflito e assim adotarem medidas focadas nos interesses de cada pessoa, de cada grupo.

A gestão de conflitos de forma pacífica leva à assunção de uma estratégia conjunta da tomada de decisão e em ordem à obtenção de pressupostos que satisfaçam mutuamente as pessoas/partes em processo de gestão de conflitos. Nesta dialética, ganha ênfase o processo de abertura para a comunicação assertiva e para a perspetiva positiva do conflito, fazendo com que o conflito seja encarado como uma oportunidade para a aprendizagem cooperativa (Cunha, 2012:30).

Trabalhar em ordem ao paradigma da gestão construtiva e eficaz de conflitos requer assumir a reflexão como estratégia para a melhoria contínua das relações humanas e, assim, para melhor se conhecer a si e ao outro.

Invocando novamente Deutsch (1990), os conflitos não podem ser ignorados ou reprimidos por muito tempo. O autor em análise considera que o conflito tem consequências positivas e negativas, pelo que refere ser fundamental que se anime o potencial construtivo do conflito.

Os meios alternativos de resolução de conflitos, também designados por ADR (Alternative Dispute Resolution), surgiram na década de 70 nos Estados Unidos da América e englobam, entre outros, a mediação, a negociação, a arbitragem e a conciliação. No contexto do território português estes meios vão sendo identificados como RAC ou RAL (resolução alternativa de conflitos ou Litígios) e tiveram início nos anos 90.

É cada vez mais importante recorrer à mediação, principalmente em contexto escolar para resolver os conflitos, é essencial mostrar às pessoas, em particular às

crianças e jovens alternativas não violentas para resolver situações difíceis, de forma a aprender, a compreender e a valorizar as culturas que existem na comunidade.

Neste horizonte, é importante que a comunidade escolar procure equacionar os seus conflitos com a ajuda de outros intervenientes e é aqui que entra a mediação, isto é, deve entrar a montante da situação, do conflito, no sentido da prevenção de futuras situações de conflito, uma vez que apela ao espírito de colaboração, respeito e responsabilidade.

A construção de uma cultura de paz assenta no respeito pela diferença e pela diversidade, na promoção das diferentes criações culturais dos indivíduos e dos povos (Jares, 2002).

A escola enquanto organização com todas as suas especificidades e todos os seus intervenientes é um espaço propício à emergência do conflito, porquanto coexistem em espaços comuns histórias de vida diversas. É crucial educar as novas gerações para a resolução mais criativa e, no fundo, incentivar a gestão construtiva e conflitos para bem-viver.

A educação para a Resolução de Conflitos (ERC) “modela e ensina, de forma culturalmente significativas, uma variedade de processos, práticas e competências que ajudam a lidar com os conflitos individuais, interpessoais e institucionais e criam comunidades acolhedoras e seguras” (Association for Conflict Resolution, 2002:1).

A introdução de conceito de gestão e resolução positiva de conflitos em contexto escolar tem a mais-valia de promover o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais para a prática de uma cidadania participativa e solidária.

Capítulo II. Mediação Escolar

1. O papel da mediação na resolução dos conflitos

A relação pedagógica gerada entre professores e alunos, alunos e professores e entre outros elementos da comunidade (e.g. professores e professores, professores e diretor) é de complexa gestão e requer o esforço e um compromisso diário, dentro e fora da sala de aula. Neste desafio, a mediação escolar conquista, paulatina e progressivamente, espaço na administração de conflito escolar, mormente em situações de indisciplina dentro e fora da sala de aula.

A mediação apresenta-se como um processo voluntário e confidencial em que um terceiro, imparcial, ajuda duas ou mais pessoas em conflito a buscar uma solução mutuamente aceitável ao seu problema. Sabe-se que o conflito pode ser compreendido como uma resistência de interesses, podendo ser equacionável, com uma prática intencional de intervenção.

Ortega (2002), refere que a mediação é a intervenção, profissional ou profissionalizada, de um terceiro – um especialista – no conflito travado entre duas partes que não alcançam, por si mesmas, um acordo nos aspetos mínimos necessários para restaurarem uma comunicação, um diálogo que é necessário para ambas (...) como reconhecimento da responsabilidade individual de cada um no conflito e o acordo sobre como agir para eliminar a situação de crise com o menor custo de prejuízo psicológico, social ou moral para ambos os protagonistas e as suas repercussões em relação a terceiros envolvidos (p.147).

Vinyamata (2003) considera que a mediação é um processo comunicacional, em que as partes em conflito são ajudadas, de forma imparcial, por um mediador, ao qual caberá o papel de fazer com que os sujeitos envolvidos num litígio consigam, por eles mesmos, atingir um acordo, que viabilize a retoma das boas relações entre si e que possa dar por encerrado o conflito ou, pelo menos, minimizá-lo.

Neste contexto, o papel do mediador apresenta-se como uma ferramenta favorável ao diálogo com a discussão bem planeada. Aguilar (2006) considera que o mediador, sem qualquer poder decisivo, é o facilitador do diálogo voluntariamente estabelecido entre as partes. Neste contexto o papel do mediador deve ser chegar a um entendimento entre as partes e que possibilite a satisfação dos interesses de ambas.

O mediador deve ser uma pessoa preparada psicológica e metodologicamente para conduzir as sessões de mediação contribuindo para o desenvolvimento tranquilo da situação problemática e para a qualidade das relações interpessoais entre os envolvidos.

Considerada “um instrumento de diálogo e de encontro interpessoal que pode contribuir para a melhoria das relações e para a procura satisfatória de acordos em situações de conflito” (Torrego, cit. in Jesus, Catarina, 2012:14) a mediação é uma medida de gestão positiva de conflitos, porquanto aciona o diálogo e melhora as situações de gestão e desenvolvimento escolar capaz de transformar o conflito num estímulo gerador de ganhos mútuos.

Na prática, a mediação pode ser entendida como uma estratégia positiva de resolução de problemas. Situação propícia ao desenvolvimento de soluções criativas para a resolução positiva de conflitos, pois trabalha-se a cooperação e o respeito pelo outro enquanto pessoa e ser total.

Segundo Jares (2002), a mediação permite:

1. Favorecer e estimular a comunicação entre as partes em conflito;
2. Levar a que ambas as partes compreendam o conflito de uma forma global e não apenas a sua própria perspectiva;
3. Ajudar na análise das causas do conflito;
4. Encontrar formas criativas de resolver o conflito;
5. Tentar, sempre que possível, minimizar as feridas emocionais que possam existir entre as partes.

Cunha e Leitão (2012) apresenta as principais características da mediação. (Quadro 5).

Quadro 5. Características da mediação.

Carácter voluntario e livre das partes	Os intervenientes têm a liberdade de escolher o método da mediação para resolução do seu conflito.
Carácter de confidencialidade	Deve ser estabelecido um acordo de confidencialidade, necessário para existência de um clima de confiança e de um diálogo franco.
Carácter informal e oral	Valoriza-se a oralidade, neste processo que se apresenta como informal.
Carácter de reaproximação das partes	O diálogo deve ser mantido no sentido de reaproximar as partes.
Carácter autónomo das decisões	Apenas as partes em litígio decidem o acordo.
Carácter colaborante	Valoriza-se o espírito de colaboração entre as partes.
Presença de uma terceira parte equidistante	Deve existir um mediador, que assume carácter imparcial.

Fonte: Cunha e Leitão (2012:49), Manual de Gestão construtiva de conflitos

As vantagens reconhecidas são várias e reportam sobretudo a ambientes mais descontraídos e produtivos, porquanto estimula o desenvolvimento de atitudes cooperativas, contribui para o desenvolvimento da capacidade de diálogo e para a melhoria das capacidades comunicativas, levando as pessoas a assumirem atitudes positivas, focadas nos interesses e não nas posições que possibilitaram a emergência do conflito entre as partes.

A manutenção das relações é outra das vantagens da mediação, como sugerem Cunha e Leitão (2012), uma vez que permite a criação de uma melhoria do relacionamento entre as partes, reduzindo desta forma, o desgaste emocional e facilitando a comunicação. O mesmo autor apresenta algumas das vantagens da mediação (Quadro 6).

Quadro 6. Vantagens da mediação.

Carácter voluntário	São as partes que decidem começar o processo e podem interrompê-lo, se assim o desejarem.
Processo económico	Assume custos mais baixos, relativamente a outros meios.
Rapidez	Pode ser um processo mais célebre, face a outros.
Soluções mais satisfatórias	Os interessados participam na tomada de decisão e de chegada a acordos finais.
Manutenção das relações	Favorece a manutenção de relações existentes.
Produção de acordos criativos	Cria as soluções e alternativas exequíveis, como resposta ao conflito.
Responsabilização	A participação activa das partes responsabiliza-as pelo produto final do processo.
Potenciação da comunicação	Processo facilita a comunicação entre as partes.

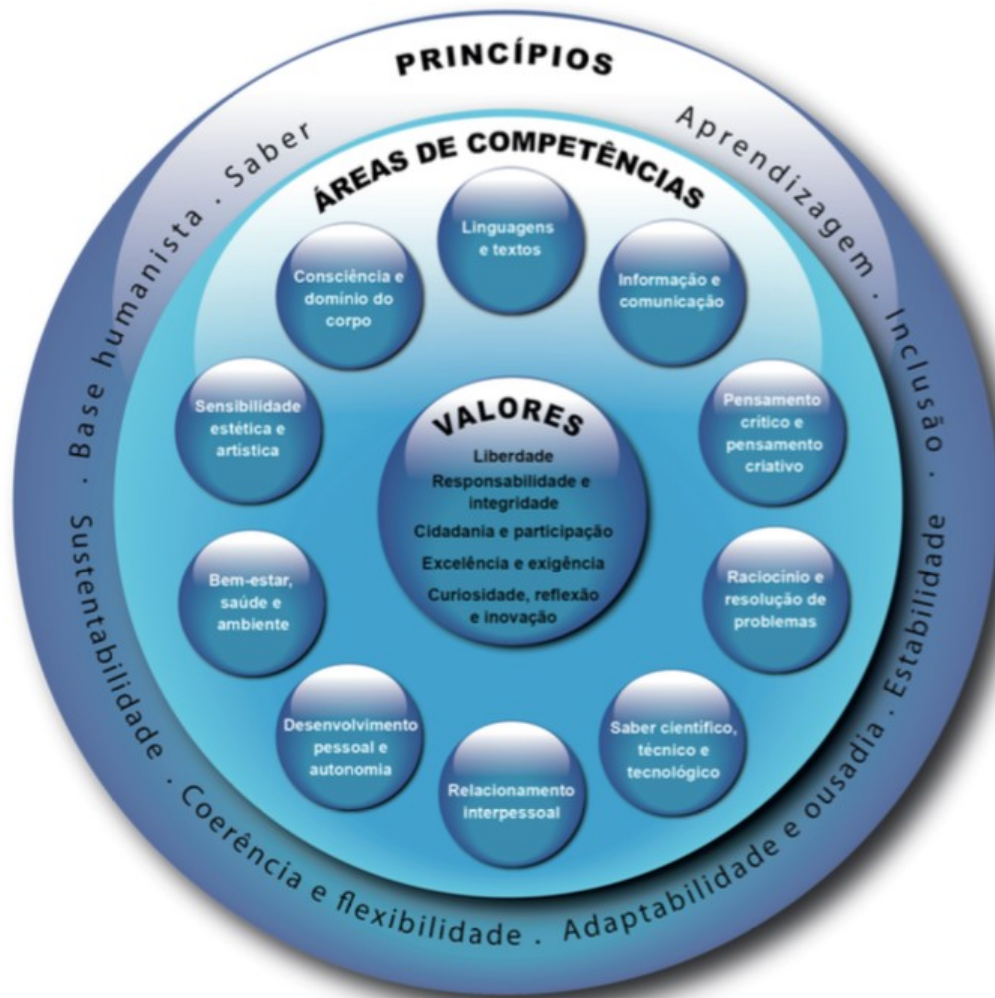
Fonte: Cunha e Leitão (2012:53), Manual de gestão construtiva de conflitos

Como se observa no quadro 6 a mediação apresenta enumeras vantagens para a resolução positiva e construtiva dos conflitos. As partes têm a hipótese de criar várias alternativas que se apresentam viáveis, minimizando os aspectos negativos do conflito e recorrendo, essencialmente, ao que este possa ter de positivo, com a aceitação da diversidade existente (Cunha e Leitão, 2012:53).

As técnicas de resolução de conflitos assumem diferentes modelos e geram processos que visam o desenvolvimento de competências alinhadas com o perfil do aluno do Século XXI. O Perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória é um documento de referência para a organização de todo o sistema educativo, contribuindo para a convergência e a articulação das decisões inerentes às várias dimensões do desenvolvimento curricular. Este documento tem como propósito contribuir e auxiliar na organização e gestão curriculares, bem como, na definição de estratégias, metodologias e procedimentos pedagógico-didáticos a utilizar na prática letiva. Nesse sentido, apresenta-se como um documento abrangente, transversal e recursivo. De acordo com Formosinho e Machado (2014) o sucesso escolar de todos e de cada um dos alunos concretiza-se através do currículo oferecido, cuja qualidade passa pela diversificação e flexibilidade curricular.

O perfil encontra-se organizado em Princípios, Visão, Valores e Áreas de Competências. Num primeiro momento, estão em evidência os princípios e a visão pelas

quais se pauta a ação educativa; num segundo momento, os valores e as competências a desenvolver (Figura 2).



Fonte: Perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória (2017.Ministério da Educação)

Figura 2. Esquema concetual do Perfil dos alunos à saída da escolaridade obrigatória.

Neste desafio, muitas são as possibilidades técnicas e estratégias para a sua assunção. O Quadro 7 apresenta técnicas alternativas de resolução de conflitos sugeridas por Torrego (2003: 46), cada uma das quais perspetiva abordagens e características específicas.

Quadro 7. Técnicas alternativas de resolução de conflitos (adaptado de Torrego).

	Finalidade (centrada no passado/futuro e paradigma ganha/perde ou ganha/ganha)	Intervenção de terceiros (não há/existe/é determinante)	Participação das partes (voluntária/obrigatória)	Comunicação estruturada (formal/informal)	Quem resolve? (as partes ou uma terceira pessoa)	Força da resolução ou acordo (vinculador/recomendação)	
Técnicas	Negociação	Futuro/passado; ambos ganham	Não há	Voluntária	Informal	As partes	Contrato vinculador ou acordo verbal
	Conciliação	Passado; ambos ganham; procuram a reconciliação	Existe (põe as partes a conversar ou vai transmitindo informação entre elas)	Voluntária	Informal	As partes, a terceira pessoa apenas preside	Vinculador/recomendação de peso
	Mediação	Futuro; ambos ganham; procuram a compreensão mútua e alcançar acordo	Existe (o/os mediador/es), que controlam o processo e ajudam as partes a identificar e satisfazer os seus interesses	Voluntária	Informal/formal	As partes	Depende do acordo entre as partes
	Arbitragem	Passado; há um que ganha e um que perde	Existe, é o árbitro que dita o parecer	Voluntária/obrigatória	Formal, há regras acordadas pelas partes	Uma terceira pessoa (arbitro)	Vinculador
	Julgamento	Passado; um ganha, outro perde	Existe e é determinante	Obrigatória	Formal	Uma terceira pessoa (que decide pelas partes)	Vinculador

Fonte: Adaptado Torrego, 2003

Da análise ressalta que a *negociação* é uma técnica presente em vários aspetos do nosso quotidiano. Wall (1985) considera que a negociação é útil, uma vez que os seres humanos vêm-se muitas vezes obrigados a negociar, até porque não possuem o controlo total sobre todos os acontecimentos em que estão envolvidos.

Por seu turno, Morley e Stephenson (1977) considera que a negociação deve ser entendida como um processo de interação com base na comunicação em que as partes envolvidas no conflito utilizam o diálogo e a discussão para o resolver.

De acordo com Pruitt (1981) a negociação apresenta as seguintes funções:

- desenvolvimento de acordos específicos;
- desenvolvimento de políticas de longo prazo sobre papéis, obrigações e privilégios;
- mediação da mudança social.

Assim, a negociação deve ser entendida como um processo de tomada de decisão no qual duas ou mais partes tomam conjuntamente decisões para resolver os interesses em conflito. A negociação procura, portanto, a regulação de sistemas complexos ao permitir o entendimento entre as necessidades de mudança e as de estabilidade.

A *conciliação* implica que uma terceira pessoa guie o processo, a resolução e o acordo estabelecido entre as partes; a *mediação* tem um carácter voluntário e viabiliza a manutenção das relações interpessoais, são as partes que chegam a acordo e o mediador garante o equilíbrio entre as partes; a *arbitragem* é mais aplicada a problemas técnicos ou que requerem o conhecimento de regras implícitas, e é a terceira pessoa que resolve; o *juízo* é um processo formal que recorre à instituição do tribunal, que atribui razão apenas a uma das partes.

As técnicas referenciadas apresentam diferentes resultados, sendo que a conciliação, a negociação e a mediação são aquelas que visam e incentivam a uma atitude mais participativa de todos os intervenientes.

Na nossa perspetiva, a escola pode encontrar na mediação uma forma para a gestão positiva de conflitos, criando a oportunidade para o crescimento e para a necessária mudança, enquanto potencial educativo e de formação pessoal para a resolução de problemas atuais e futuros.

De entre as técnicas referidas, a mediação assume princípios chave de uma cultura para a paz e para a convivência.

Na escola do Século XXI e para que a aprendizagem seja efetivamente significativa necessário criar uma “relação pedagógica estruturada e motivadora” (Palmeirão, 2016:120) de forma a manter um modelo de disciplina coerente e cooperativo.

3. Mediação em Contexto Escolar

Implementar a mediação em contexto escolar é ativar a participação e a comunicação interpessoal e, ao mesmo tempo, desenvolver competências para o desenvolvimento humano.

O sucesso da mediação no contexto educativo depende da envolvimento de todos os “agentes” do contexto escolar. Não servirá de muito que todos os estudantes sejam sensibilizados e educados para uma cultura de diálogo, de escuta e de apaziguamento das relações interpessoais, se a atitude dos docentes, enquanto profissionais da educação, não for coerente com esta postura. No processo de mediação importa envolver todos os intervenientes do/no processo educativo. De acordo com Jones (2000) os benefícios para os alunos são francamente maiores quando a mediação inclui não só a crianças e jovens, como pais, educadores e restante pessoal escolar e da comunidade (Jones e Kmitta, 2000).

Em contexto escolar a mediação permite, já o dissemos, envolver toda a comunidade em todas as suas valências. O projeto de mediação escolar requer uma intervenção organizacional comprometida e a assunção de que o diálogo é “a melhor arma” para combater as situações de risco e de conflito em contexto escolar.

A mediação, mais do que um instrumento, uma atividade ou uma estratégia, é uma cultura que deve ser construída (Torremorell, 2008), o que só é possível com uma ampla implicação e participação. Circunstância essencial à plena integração.

Os princípios são de vária ordem e assumem como máxima o respeito e a responsabilidade. Munné e Mac-Cragh (2006), falam dos dez princípios da cultura de mediação, a saber:

- Humildade de admitir que se precisa de ajuda externa;
- Responsabilidade dos próprios atos e das suas consequências;
- Procura em satisfazer os próprios desejos, necessidades e valores;
- Necessidade de privacidade nos momentos difíceis;
- Reconhecimento de momentos de dificuldade e dos conflitos como algo inerente ao ser humano;
- Capacidade para aprender nos momentos críticos;
- Compreensão de desejos, necessidades e valores do outro;

- Compreensão do sofrimento que produz o conflito;
- Importância de potenciar a criatividade com uma base realista;
- Crença nas próprias possibilidades e nas da outra parte.

Um dos aspetos nos quais se espelha mais esta cultura de mediação é, precisamente, no acordo alcançado no final do processo que vai dos primeiros contatos, passa pela pré-mediação, atravessa as sessões individuais e as sessões conjuntas para se chegar à formulação do acordo. Este acordo convencionado entre as partes é fruto da sua própria consciência, pois o mediador apenas auxilia na discussão, não decidindo nada (Cunha e Lopes, 2012).

A mediação em contexto escolar ajuda-nos, assim, a pensar com autonomia, procurando favorecer a confiança nas potencialidades de cada pessoa, de modo a estimular a reconciliação, reconstruir vínculos, estabelecer laços e fortalecer-nos frente às diversidades. A mediação em contexto escolar invoca princípios chave que se articulam com os princípios do atual o Projeto de Autonomia e Flexibilidade Curricular (PAFC, Despacho n.º 5908/2017 de 5 de julho). Este projeto define como princípios orientadores:

- a) Promoção da melhoria da qualidade do ensino e da aprendizagem;
- b) Concretização de um exercício efetivo de autonomia curricular,
- c) Garantia de uma escola inclusiva,
- d) Promoção de maior articulação entre os três ciclos do ensino básico e o ensino secundário,
- e) Mobilização dos agentes educativos para a promoção do sucesso educativo de todos os alunos;
- f) Valorização da gestão e lecionação interdisciplinar e articulada do currículo através do desenvolvimento de projetos que aglutinem aprendizagens das diferentes disciplinas;
- g) Flexibilidade contextualizada na gestão do currículo;
- h) Valorização da identidade do ensino secundário;
- i) Conceção de um currículo integrador;
- j) Assunção da importância da natureza transdisciplinar das aprendizagens;
- k) Valorização da língua e da cultura portuguesas;

- l) Valorização das línguas estrangeiras;
- m) Assunção das artes, da ciência e tecnologia, do desporto e das humanidades como componentes estruturantes da matriz curricular;
- n) Promoção da educação para a cidadania e para o desenvolvimento;
- o) Valorização do trabalho colaborativo;
- p) Afirmação da avaliação das aprendizagens como parte integrante da gestão do currículo;
- q) Promoção da capacidade reguladora dos instrumentos de avaliação externa;
- r) Valorização da complementaridade entre os processos de avaliação interna e externa das aprendizagens;
- s) Reconhecimento da importância da avaliação externa e de outras modalidades específicas de avaliação que convoquem entidades externas;
- t) Envolvimento dos alunos e encarregados de educação na identificação das opções curriculares da escola;
- u) Reconhecimento dos professores enquanto agentes principais do desenvolvimento do currículo.

E, dessa forma criar ambientes promotores de sucesso. Significa isto que é alguém que tem conhecimentos e que os aplica com sucesso na resolução de problemas, que domina linguagens científicas e tecnológicas, que pensa crítica e criativamente, que comunica eficientemente, que desenvolve sensibilidade estética e artística, que coopera com os outros, que se preocupa e promove o seu bem-estar e o dos outros.

Este projeto visa também dignificar a condição profissional dos professores, enquanto especialistas em ensinar ou fazer aprender criando uma escola inclusiva, uma escola para todos, e que exige o esforço de todos e a implicação efetiva da comunidade educativa.

O decreto-lei nº 240/2001 de 30 de agosto, explicita o perfil geral de desempenho do professor e defende que o professor desenvolva um trabalho de colaboração com os vários atores educativos, favorecendo a criação e o desenvolvimento de relações de

respeito mútuo entre docentes, alunos, encarregados de educação e pessoal não docente, bem como com outras instituições da comunidade.

Ensinar nos dias de hoje é uma tarefa complexa e muito exigente que, nas palavras de Perrenoud (2000:1), requer competências essenciais. Para este trabalho, elegemos apenas quatro das enunciadas pelo autor, porquanto representam as máximas que sustentam os processos de diálogo e do modelo de mediação que assumimos como gerador de uma relação pedagógica estruturada e dialógica:

- *Envolver os alunos nas suas aprendizagens e no trabalho* – ou seja o professor deve suscitar no aluno o desejo de aprender. É fundamental que o aluno compreenda a relação entre o saber e o trabalho desenvolvido na escola. Os alunos devem também desenvolver a capacidade de se autoavaliarem. Os alunos devem sentir-se ouvidos, através, por exemplo de conselhos de alunos e nestes negociar com eles diversos tipos de regras e de contratos. A escola deve também oferecer atividades de formação opcionais adequadas ao contexto sociocultural e socioeconómico em que a escola se insere.

No fundo esta é uma das grandes finalidades dos novos documentos orientadores da prática docente e do currículo definidos pela tutela.

- *Trabalhar em equipa*, de modo a tentar lidar com os conflitos interpessoais, uma vez que o conflito faz parte da vida. O conflito deve ser visto como uma componente da ação coletiva, que nos faz questionar sobre a forma como poderemos utilizá-lo, de forma mais construtiva e menos destrutiva.
- *Informar e envolver os pais e encarregados de educação*, sobre as políticas educativas, os programas vigentes e as normas e orientações da instituição. Fundamental, é também, o envolvimento dos pais na construção dos saberes, o professor não se deve limitar a convidar os pais a desempenhar o seu papel de controlar os trabalhos de casa, as faltas de material, entre outros, mas também deverão preocupar-se com o envolvimento dos pais na construção dos saberes.
- *Enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão*, nomeadamente prevenir a violência na Escola e fora dela, na medida em que lutar contra a

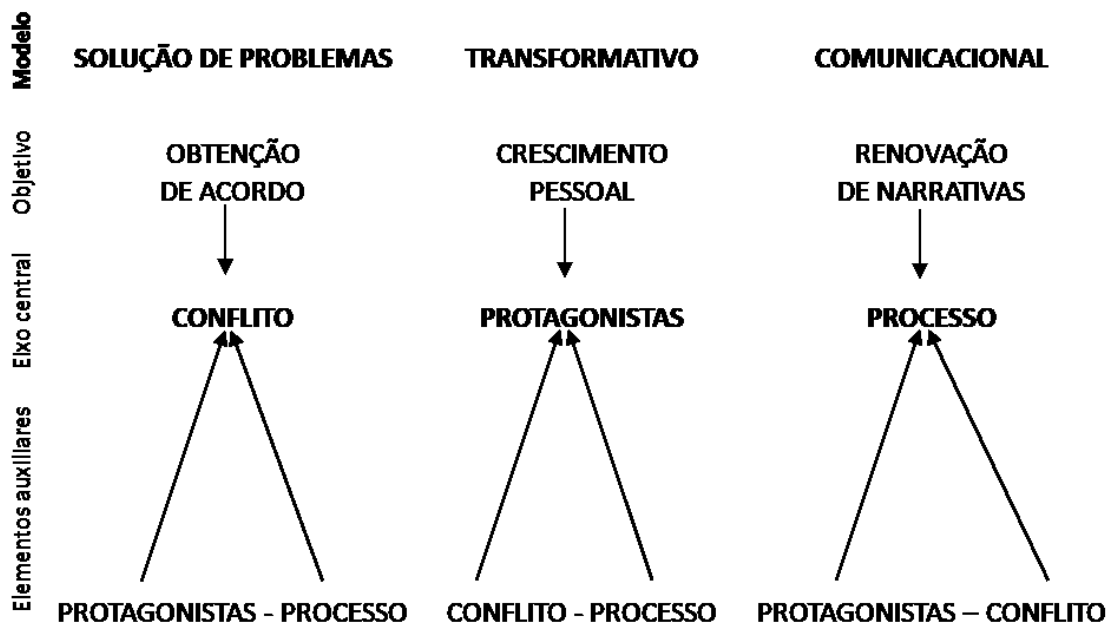
violência na escola é, antes de mais nada, falar, elaborar uma significação coletiva dos atos de violência que nos circundam e reinventar regras e princípios de civilização.

A disciplina na escola, é geradora de um clima de escola e de sala de aula propício à ativação dos processos de ensino e de aprendizagem. Segundo Lopes (2013:42), a disciplina, refere-se às ações que o professor desencadeia no sentido de pôr termo à indisciplina e de repor a ordem.

4. Modelos de mediação

O processo de mediação engloba três elementos essenciais: as pessoas participantes, a situação conflituosa que as afeta e o processo de comunicação que se estabelece entre elas. De acordo com Torremorell (2008: 47) o mediador é responsável, no espaço e no tempo, no lugar denominada de mediação, pela circulação de valores positivos e construtivos, expressos de acordo com as particularidades de cada contexto e, não obstante, de alcance e validade universal.

Na figura 3, estão presentes três modelos de mediação de acordo com Torremorell: modelo de solução de problemas, modelo transformativo e modelo comunicacional.



Fonte: Torremorell 2008:48

Figura 3. Modelos de mediação.

De acordo com esta mesma autora o **modelo de solução de problemas** é defendido por quem o preconiza como um método de resolução de conflitos alternativo conduzido por um mediador neutro e imparcial que dirige as partes na negociação de um acordo aceitável por ambas as partes.

O segundo modelo apresentado seria conhecido como o **modelo transformativo** e surgiu da necessidade de intervir em conflitos relativos à discriminação racial, cultural, entre outras. As dimensões transformadoras da mediação estão relacionadas com uma visão emergente superior do eu e da sociedade, uma visão baseada mais no desenvolvimento moral e nas relações interpessoais do que na satisfação da autonomia individual (Torremorell, 2008:49). Neste modelo a mediação surge como uma mudança de paradigma e não como uma alternativa, na resolução dos conflitos, conferindo-lhe uma identidade singular. No **modelo comunicacional**, a comunicação é vista como um elemento que abarca os conteúdos do conflito e, também, as relações. Assim, este modelo adota uma postura eclética em relação aos dois modelos já referidos.

Por seu turno, Cunha e Leitão (2012) apresentam três modelos de mediação, de acordo com a literatura mais relevante sobre mediação.

Modelo de resolução de problemas ou orientado para acordos, apresentado por Fisher e Ury (1981). Este, é também designado de **modelo de Harvard**. O ponto chave deste modelo reside nos interesses das partes, ou seja, nos objetivos individuais de cada parte, e que estas pretendem alcançar (Cunha e Leitão, 2012). O mediador deve procurar resolver os problemas com base em estratégias e tácticas da negociação. Este surge como um facilitador da comunicação entre as partes, de forma a se conseguir alcançar um acordo satisfatório para ambos. Deste modo, o negociador deve recorrer a estratégias de negociação por forma a que as partes deixem de prender a sua atenção nos seus objetivos individuais e passem a centrá-la nos interesses e ganhos mútuos. O mediador assume, assim, e segundo Gestoso (cit in Cunha e Leitão 2012), um papel fundamental no processo, uma vez que lhe cabe escutar as partes e fazer com que estas se escutem entre si.

Contudo, este modelo apresenta algumas limitações, uma das quais prende-se com o facto de se centrar na obtenção de resultados práticos e concretos, não dando o ênfase necessário quer ao contexto, quer à relação entre as partes. Assim, e segundo

Cunha e Leitão, (2012) a sua implementação torna-se mais viável nos campos civis e comerciais e menos viável no campo familiar.

Modelo transformativo apresentado por Bush e Folger (2005), ou de **mediação transformativa**. Este modelo foca-se no processo de comunicação entre as partes, resultado das relações estabelecidas entre elas, isto é, não se limita à obtenção de um acordo, mas também na modificação da relação entre as partes (Cunha e Leitão, 2012). Este modelo, de acordo com Folger e Bush (1996) recorre a métodos práticos que possibilitam a concretização de dois objetivos principais: fomentar a capacitação e autonomia dos sujeitos envolvidos, e a sensibilização dos sujeitos perante as necessidades apresentadas pelo outro.

Todavia, este modelo também apresenta limitações, como referem Cunha e Leitão (2012), tais como o facto de o mediador deter um papel transformativo dos sujeitos no decorrer do processo, o que ultrapassa os limites éticos da mediação.

Modelo circular-narrativo prende-se com a comunicação no processo de mediação, incentivando as partes a influenciarem-se, mutuamente, através do diálogo. O mediador, desempenha o papel não só de observador, mas também de interveniente para solucionar o conflito (Cunha e Leitão 2012).

Este modelo preconiza o incentivar da reflexão, modificando o significado da relação e também da história, alcançando, por fim, uma narrativa alternativa (Cunha e Leitão, 2012:54)

Assim, e tendo em vista a resolução construtiva de conflitos a mediação surge como uma técnica a ser utilizada. A mediação em contexto escolar é entendida como um trabalho cooperativo de gestão de conflitos, estruturado e onde uma terceira pessoa, neste caso, o mediador, promove o diálogo e ajuda a encontrar soluções justas e satisfatórias para ambas as partes. Trata-se de um processo de comunicação que deve ser implementado como uma técnica de resolução de conflitos e até mesmo, como uma técnica de prevenção de conflitos, devendo ser encarada também como um método pedagógico que visa a cidadania ativa.

A prática da mediação não é apenas uma forma de resolver conflitos. Integrada num programa de mediação é, ainda, de acordo com Corbo (1999:148) “uma forma de gestão da vida social e, também, é uma transformação social”, e o seu sucesso depende do envolvimento de toda a comunidade.

De acordo com Mateus (2013) não basta apenas implementar um programa de mediação que promova a resolução cooperativa dos conflitos, mas sim uma “mudança paradigmática do sistema educativo, considerando como princípio orientador da educação, para além de qualquer contexto socioeconómico ou político, o primado do desenvolvimento integral do ser humano” (p.273).

Salientamos também que os modelos de mediação referidos ao longo deste capítulo ao serem utilizados na escola promovem uma vivência positiva da cidadania em contexto escolar, mas para poderem ter impacto têm de envolver toda a comunidade e sustentar-se em processos comunicacionais claros compreendidos por todos. O modelo a ser utilizado depende das características do contexto educativo e do tipo de conflitos que mais influenciam os processos de aprendizagem.

Parte II – Enquadramento metodológico

1. Metodologia da investigação

Este capítulo da dissertação tem como objetivo a apresentação da metodologia utilizada nesta investigação.

A realização de um trabalho de investigação pressupõe a análise de uma realidade que queremos estudar. Para tal é necessário recorrer a meios e técnicas de recolha de dados adequados de modo a explicar as opções metodológicas convocadas para realizar o estudo teórico-empírico.

O enquadramento teórico e conceptual do presente projeto passou por uma pesquisa bibliográfica e documental, pois como referem Bogdan e Bilken (1994),

“seja ou não explícita, toda a investigação se baseia numa orientação teórica. Os bons investigadores estão conscientes dos seus fundamentos teóricos, servindo-se deles para recolher e analisar os dados. A teoria ajuda à coerência dos dados e permite ao investigador ir para além de um amontoado pouco sistemático e arbitrário de acontecimentos.” (p.52)

A investigação em educação é, nas palavras de Fortin (2003), um “processo que permite resolver problemas ligados ao conhecimento de fenómenos do mundo real e que permite desenvolver novos conhecimentos.

No quadro das estratégias gerais de investigação, os estudos podem ser de natureza quantitativa ou qualitativa. Fortin (2003: 22) diz-nos, ainda, que a investigação é qualitativa quando o investigador observa, descreve, interpreta e aprecia o meio e o fenómeno como ele se apresenta, sem procurar controlá-lo, enquanto a investigação quantitativa consiste num processo sistemático de recolha de dados observáveis e quantificáveis. É baseada na observação de factos objetivos, de acontecimentos e fenómenos que existem independentemente do investigador. Ambas as abordagens são importantes e devem ser utilizadas como complementares e não dicotómicas.

Em educação, a investigação qualitativa é frequentemente designada por naturalista, uma vez que o investigador frequenta os locais em que naturalmente se verificam os fenómenos. Bogdan e Bilken (1994) referem que a investigação qualitativa facilita o acesso a “pormenores descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas” (p.16).

Na prática, “a investigação qualitativa foca um modelo fenomenológico no qual a realidade é enraizada nas perceções dos sujeitos; o objetivo é compreender e encontrar significados através de narrativas verbais e de observações em vez de através de números” (Bento, 2012: 1). Na realidade, um projeto de investigação qualitativa ocorre habitualmente em situações naturais, por oposição à investigação quantitativa que exige um controlo quer dos comportamentos quer dos lugares em estudo.

Bogdan e Bilken (1994) reiteram que na abordagem qualitativa, as entrevistas podem surgir estruturadas em duas formas e, assim,

“constituir a estratégia dominante para a recolha de dados ou ser utilizadas em conjunto com a observação participante, análise de documentos e outras técnicas. Em todas estas situações, a entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspetos do mundo.” (p.134)

Efetivamente, as estratégias de investigação naturalista são diversas e assumem pesquisas e análises singulares Afonso, (2014). Com efeito, a modalidade de investigação pode assumir a matriz de estudos extensivos, estudos etnográficos, estudos de caso, investigação-ação, estudos biográficos, histórias de vida e estudos de avaliação.

Assumido o tema, “Gestão de conflitos em contexto escolar: diferentes perspetivas”, estruturamos os objetivos, o tipo de estudo e os métodos a aplicar, cientes das muitas investigações já realizadas. Contudo, a necessidade de melhor compreender o fenómeno e a possibilidade de contribuir para a gestão positiva de conflitos, alimentou

e motivou a nossa decisão para o fazer. Com esta preocupação e ambição, o presente estudo, assume a matriz de “estudo de caso”, porquanto nos permite um:

“ (...) estudo pormenorizado de uma situação bem definida, em que cada caso, embora semelhante a outros, tem sempre um carácter único, que forma uma unidade dentro de um sistema, residindo o interesse do estudo no que ele representa de singular. Pode não ser representativo de um universo determinado e o seu interesse pode não ser o da generalização, mas será o da investigação sistemática de uma situação específica” (Mateus, 2008: 164).

Na prática, o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos de uma dada realidade (Yin, 2001: 21).

2. Problema de investigação, questões e objetivos

A presente investigação foi orientada segundo algumas questões.

- A primeira questão que se coloca é: existe um referencial para a ação disciplinar?
- A segunda questão é: que critérios são usados para definir o conflito em contexto escolar?
- Uma terceira questão está relacionada com: que fatores são desencadeadores de situações de conflito?
- A quarta questão pretende aferir: quais as medidas de regulação disciplinar que são mais frequentes?
- A quinta questão prende-se com: de que forma se gerem os conflitos em contexto escolar?
- A sexta, e última questão, refere-se: qual o papel da mediação na resolução de conflitos, isto é, qual o papel da mediação na resolução positiva de conflitos?

Pretende-se encontrar as respostas a estas questões através da recolha diversificada de dados num contexto escolar específico, a Escola Secundária Inês de Castro. Esta escola tem em ação, desde 2013 e vigorando até ao presente estudo, um programa de mediação de conflitos escolares, conhecido com “Programa de Combate à Indisciplina”.

E visa identificar e analisar os efeitos de um programa de combate à indisciplina, implementada na Escola Secundária Inês de Castro em 2013 e que vigora até ao presente estudo.

3. Os participantes

No estudo que agora se apresenta participaram 10 sujeitos, cujas características estão descritas no quadro 8.

Quadro 8. Participantes do Estudo de Caso.

Sujeitos	Sexo	Situação contratual/retenções
Professores (n=3)	2 feminino	QE
	1 masculino	QZP
Equipa Técnica (n=2)	1 feminino	QE
	1 masculino	Contratado
Alunos (n=5)	3 feminino	1 retenção
	2 masculino	0 retenções

A ideia foi escutar diferentes intervenientes do Programa de Combate à Indisciplina (PCI) e identificar as perceções sobre a intencionalidade e o impacto do programa na mediação dos conflitos na escola.

4. Técnicas de recolha de dados

No que concerne às técnicas de recolha de dados, seguimos a linha definida por Afonso (2014), o que significa dizer que também nós utilizamos como elementos chave a pesquisa arquivística, a observação, o diário de campo e a entrevista.

No campo da **pesquisa arquivística**, compilamos e estudamos os documentos existentes de forma a “consultar a informação que foi anteriormente organizada com finalidades específicas, em geral diferentes dos objetivos da pesquisa (Afonso, 2014: 93).

No caso, as fontes utilizadas foram (anexo VIII):

- a) Projeto Educativo (2013-2016);
- b) Regulamento Interno (2016-2019);
- c) Projeto de Combate à Indisciplina (PCI) (2013-2014; 2014-2015 e 2015-2016);
- d) Relatórios TEIP (2013-2014; 2014-2015 e 2015-2016);
- e) Relatórios de Avaliação Externa (2011) e
- f) Registos de ocorrências (2013-2016).

Ao nível da **observação**, privilegamos a observação não estruturada (Sousa, 2005). Com este sentido, efetuamos registos de acontecimentos, comportamentos e atitudes, no seu contexto próprio e sem alterar a sua espontaneidade (Sousa, 2005:109), na forma de **diário de campo** manuscrito, realizado durante as visitas que foram realizadas ao contexto de investigação nomeadamente durante as entrevistas e recolha documental. Os dados entretanto recolhidos permitiram o registo diário, aquando da realização das entrevistas. O diário de campo, segundo Afonso (2014: 99) consiste num relato quotidiano da atividade do investigador, geralmente com carácter reflexivo e prospetivo, no que respeita ao enquadramento teórico e à condução da estratégia de investigação.

A **entrevista** é uma das técnicas de recolha de dados mais comuns em investigação naturalista. Consiste numa interação verbal entre o entrevistador e o respondente, em situação de face a face, por intermédio do telefone ou de meios informáticos (Afonso, 2014: 104). No caso desta investigação, a entrevista foi de natureza presencial. Tendo

em atenção as características de cada uma das tipologias – estruturadas, semiestruturadas e/ ou grupos focalizados (Bogdan e Biklen, 1994), optamos pela entrevista estruturada sob a forma de “*focus group*”. A base foi a possibilidade de constituirmos grupos de interlocutores privilegiados que reúnem periodicamente para resolver situações-problemas de conflitos em contexto escolar e, desse modo, identificar e explicitar as situações-problemas mais comuns existentes no quotidiano escolar desta comunidade. Nesta dinâmica, o investigador coloca questões e explora ideias, pois como refere Bogdan e Biklen (1994:136), “as entrevistas, devem evitar perguntas que possam ser respondidas “sim” e “não”, uma vez que os pormenores e detalhes são revelados a partir de perguntas que exigem exploração”. Foi assim elaborado o guião da entrevista (anexo IV), definindo-se as questões de acordo com a intencionalidade dos dados a obter. Pretendeu-se que as questões fossem claras, facilmente perceptíveis para todos os que iriam ser entrevistados e que possibilitassem respostas completas.

5. Caracterização e seleção do campo de estudo

A Escola Secundária Inês de Castro iniciou as suas atividades no ano de 1985 e a sua atual designação respeita ao ano de 1996. Trata-se de uma escola pública onde se leciona o 3^a ciclo e o ensino secundário dos percursos regulares e dos cursos qualificantes. Situada no lugar dos Quatro Caminhos, na freguesia de Canidelo, conselho de Vila Nova de Gaia, abrange a área pedagógica das freguesias de S. Pedro da Afurada¹ e de Canidelo². Segundo dados do INE (Instituto Nacional de Estatística), ambas as

¹ De acordo com os censos de 2011, a freguesia de S. Pedro da Afurada apresenta uma população residente de cerca de 3568 indivíduos, sendo que a maior faixa etária se situa no intervalo entre os 25-64 anos (2237 indivíduos). O ensino superior é o nível de instrução com um maior número de indivíduos, existindo ainda 627 cidadãos sem qualquer nível de instrução. A população de S. Pedro da Afurada, distribui-se e desenvolve a sua atividade laboral predominantemente na zona ribeira, com atividades ligadas à pesca e também no comércio e pequena indústria localizada na parte alta da freguesia. Esta é uma freguesia de grandes tradições culturais e religiosas antigas e que atualmente sofre com o envelhecimento da população.

² De acordo com a mesma fonte, a freguesia de Canidelo apresenta um índice populacional mais elevado, cerca de 27769, distribuídos por uma maior área, sendo que a maior faixa etária da população se situa no intervalo entre os 25-64 anos (16817 indivíduos). O primeiro ciclo é o nível de instrução preponderante

freguesias apresentam características específicas no que se refere à sua população e escolarização. E, apesar da diversidade, em ambas existem situações-problemas de debilidade económica, social e familiar, circunstância que requer da comunidade escolar projetos e planos educativos e formativos flexíveis e organizados em ordem a uma pedagogia para a convivência. Desde 2006/2007 é uma escola inscrita no Programa Território Educativo de Intervenção Prioritária (TEIP) de acordo com a orientação de 26 de setembro de 2006 – e integra a tipologia de intervenção nº 6.11, “Programas integrados de promoção do sucesso educativo” do eixo n.º 6, «Cidadania, inclusão e desenvolvimento social», do Programa Operacional Potencial Humano (POPH), entretanto alterado para o POCH.

Como tal deve apresentar e desenvolver projetos plurianuais, que visem sem prejuízo da autonomia da escola que o constituem, a consecução dos seguintes objetivos centrais:

- Melhorar as condições de aprendizagem, dos resultados dos alunos e do sucesso escolar;
- Combater o abandono escolar, o absentismo e a indisciplina;
- Desenvolver a organização e gestão da ESIC.

A Legislação enquadradora é o despacho 147-B/ME/96 e como tal a escola beneficiará de condições especiais para o desenvolvimento dos respetivos projetos no que se refere a: relação professor-aluno; dispensa de serviço letivo dos coordenadores de jardins-de-infância e de escolas do 1.º ciclo do ensino básico; redução da componente letiva dos professores do 2.º e 3.º ciclos do ensino básico, a qual deve revestir a forma de um crédito global de horas a atribuir a cada escola; colocação de um ou mais professores de áreas específicas para a realização de atividades de complemento educativo e complemento curricular; apoio especial por equipas dos Serviços de

da população, havendo 4777 indivíduos que não frequentaram nenhum nível de ensino. A freguesia de Canidelo apresenta-se um pouco descaracterizada do ponto de vista social funcionando como um pólo dormitório de uma população que sai cedo de casa para os seus locais de trabalho e tarde regressa a suas casas. Isto prende-se com o facto do tecido industrial ser reduzido juntamente com o elevado crescimento populacional.

Psicologia e Orientação e de Educação Especial e a possibilidade de recurso ao apoio de animadores/mediadores. O Despacho Normativo n.º 55/2008 surge numa segunda fase e define normas orientadoras para a constituição de territórios educativos de intervenção prioritária, bem como as regras de elaboração dos contratos-programa a outorgar entre os estabelecimentos de educação e o Ministérios da Educação para a promoção e apoio ao desenvolvimento de projetos educativos que, neste contexto, visem a melhoria da qualidade educativa, a promoção do sucesso escolar, da transição para a vida ativa, bem como a integração comunitária (Ministério da Educação- DGIDC, 2008). O Projeto TEIP possibilita maior diversificação das ofertas educativas, de modo a garantir às escolas capacidade de gestão dos percursos escolares de todos os seus alunos. Este tipo de projeto permite aos agrupamentos que se situam em contextos sociais desfavorecidos e permeados por dinâmicas de vulnerabilidade económica, social e afetiva, um aumento dos seus recursos a profissionais do social – educadores sociais, assistentes sociais, animadores culturais, psicólogos – que desempenham papéis de mediação e intervenção comunitária, com graus diferentes de autonomia, articulados com as direções dos respetivos agrupamentos.

A seleção desta escola deveu-se a razões de ordem afetiva, uma vez que já lecionamos nesta escola durante o ano letivo 2014/15, estando também facilitado o acesso aos dados a consultar e às pessoas a entrevistar. O pedido de autorização (Anexo I) foi formalmente dirigido a Agostinho Guedes, diretor da escola (à data) que acedeu ao nosso pedido. No que respeita à população docentes, a escola tem 129 professores e uma população discente de 1285 alunos, sendo que destes, 582 frequentam o 3.º ciclo (7.º ano – 166; 8.º ano 207; 9.º ano – 209) e 678 frequentam o ensino secundário (10.º 246; 11.º 225 alunos e o 12.º ano 2017. Existe também uma turma do ensino vocacional constituída por 25 alunos.

Com o intuito da mediação escolar existe uma equipa multidisciplinar que é composta por uma educadora social, um psicólogo, um mediador, uma assistente social e ainda uma docente da Educação Especial. É a esta equipa que está associado o Programa de mediação conhecido como “Programa de Combate à Indisciplina”.

Parte III. Análise e Discussão de dados

Capítulo I. Pesquisa Arquivística

1. Projeto Educativo (PE)

Do Projeto Educativo (PE:4) 2013-2016, identificamos a visão de “Acolher, Formar e Preparar para a Vida” que tem como objetivos principais promover o sucesso educativo, estimular as aprendizagens dos alunos com capacidades excecionais, estimular os alunos para uma cultura de sucesso, consolidar a sequencialidade pedagógica na transição do 2º para o 3º ciclo e deste para o ensino secundário, Fomentar a supervisão da prática letiva, em sala de aula, enquanto processo de partilha e troca de experiências pedagógicas inovadoras e consolidar o trabalho colaborativo entre os vários agentes da comunidade.

O PE encontra-se dividido em três eixos de ação prioritária. O eixo um visa o apoio à melhoria das aprendizagens, o eixo dois dá prioridade à prevenção do abandono, absentismo e indisciplina e, por fim, o eixo três relaciona-se com a gestão e organização. Ao longo do presente estudo vamos dar especial atenção ao eixo dois, mais especificamente ao Programa de Combate à Indisciplina (PCI). Assim, como áreas de melhoria foram definidas as seguintes:

- A indisciplina e o ambiente educativo;
- A qualidade das ofertas em termos de saúde alimentar a nível do bufete e das máquinas de serviço.

Para melhorar estas áreas a ESIC pretende atuar preventivamente para reduzir situações de indisciplina e fomentar um bom ambiente educativo.

2. Regulamento Interno (RI)

O RI permite perceber um quadro de instrumentos de concretização do processo de autonomia, define o regime de funcionamento da Escola, de cada um dos seus órgãos de administração e gestão, das estruturas de orientação e dos serviços de apoio educativo, bem como os direitos e deveres dos membros da comunidade escolar, que

se aplicam também a visitantes e outros utilizadores das instalações e espaços escolares. Tem ainda por objeto o desenvolvimento do disposto na legislação de carácter estatutária e a adequação à realidade da escola das regras de convivência e de resolução de conflitos na respetiva comunidade educativa, no que se refere, nomeadamente, a direitos e deveres dos alunos inerentes à especificidade da vivência escolar, à utilização das instalações e equipamentos, ao acesso às instalações e espaços escolares, ao reconhecimento e à valorização do mérito, da dedicação e do esforço no trabalho escolar, bem como do desempenho de ações meritórias em favor da comunidade em que o aluno está inserido ou da sociedade em geral, praticadas na escola ou fora dela.

De acordo com o RI a ESIC tem como principal objetivo desenvolver práticas pedagógicas e educacionais com qualidade, visando:

- a) Promover a autonomia dos alunos, contribuindo para o seu pleno desenvolvimento físico, intelectual, moral, cultural e cívico;
- b) Criar condições para que os alunos desenvolvam a sua capacidade crítica acerca dos valores, do conhecimento e da estética;
- c) Desenvolver a capacidade de participação e intervenção, por parte de toda a comunidade escolar;
- d) Favorecer a igualdade de oportunidades.

Para alcançar estes objetivos a Escola gera uma série de indicadores, nomeadamente:

- a) Implementar práticas pedagógicas diversificadas e, se necessário, individualizadas, que promovam o sucesso escolar;
- b) Reconhecer e valorizar o mérito no desempenho dos membros da comunidade escolar, com base em critérios objetivos;
- c) Facultar a utilização de diferentes recursos educativos, por forma a desenvolver competências mais abrangentes;
- d) Fomentar a participação dos Pais, Encarregados de Educação, autarquias e outros parceiros na promoção do sucesso escolar;
- e) Responsabilizar os Pais, Encarregados de Educação ou outras entidades que de alguma forma negligenciem as suas funções.

Tendo em linha de pensamento os direitos e deveres dos alunos, consagrados na Lei nº 51/2012 de 5 de setembro de 2012 - Estatuto do Aluno e Ética Escolar, o RI assume, na essência, o estipulado na referida lei que defende que o aluno tem o direito, entre outros, a “ser tratado com respeito e correção por qualquer membro da comunidade educativa (...); ver salvaguardada a sua segurança na escola e respeitada a sua integridade física e moral, beneficiando, designadamente, da especial proteção consagrada na lei penal para os membros da comunidade escolar. Mas também, de acordo com a mesma lei, o aluno tem o dever de tratar com respeito e correção qualquer membro da comunidade educativa, não podendo, em caso algum, ser discriminado em razão da origem étnica, saúde, sexo, orientação sexual, idade, identidade de género, condição económica, cultural ou social, ou convicções políticas, ideológicas, filosóficas ou religiosas, contribuir para a harmonia da convivência escolar e para a plena integração na escola de todos os alunos e também respeitar a integridade física e psicológica de todos os membros da comunidade educativa, não praticando quaisquer atos, designadamente violentos, independentemente do local ou dos meios utilizados, que atentem contra a integridade física, moral ou patrimonial dos professores, pessoal não docente e alunos.

3. Registo de Ocorrências

Encontram-se também informações sobre os comportamentos considerados desadequados em ambiente escolar (anexo II e III). Esta informação surge sob a forma de gráficos que referem os registos de ocorrências verificadas. Assim, a análise numérica dos dados recolhidos pela escola, sob a forma de registo de ocorrência escrita, verifica-se o aumento do número de ocorrências no período dos três anos considerados no presente estudo – de 2013 a 2016, como se pode verificar no gráfico da figura 4.

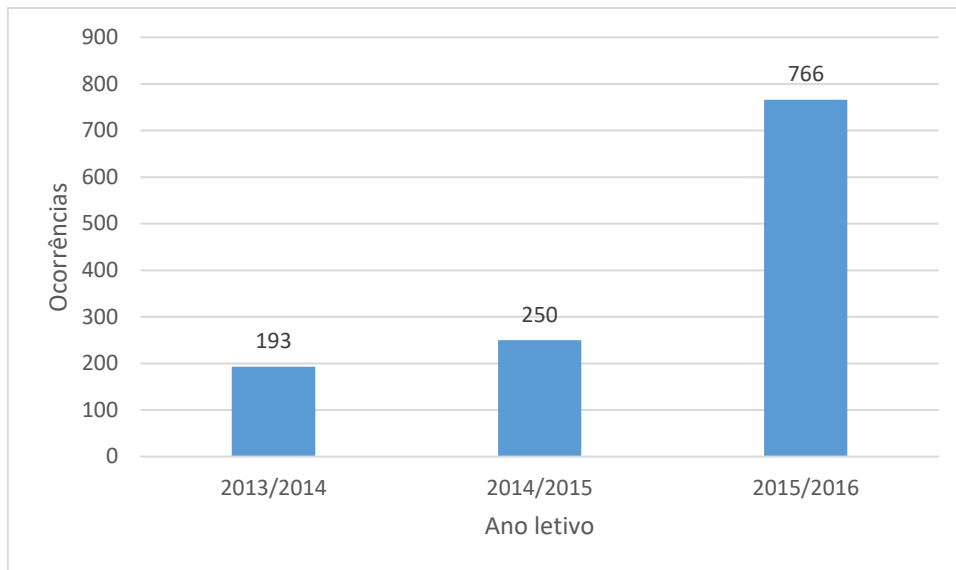


Figura 4. Ocorrências por ano letivo.

A leitura direta do gráfico presente na figura 4, permite verificar e que o número de ocorrências disciplinares aumentou desde o início da implementação do programa de combate à disciplina (PCI). De facto, no período considerado, o número de ocorrências passou de 193 no ano letivo de 2013/2014 para 766 no ano letivo de 2015/2016, um número bastante mais elevado do que aquele que foi registado no primeiro ano de implementação do PCI. Mais à frente fazer-se-á uma análise detalhada destes números ano a ano.

4. Relatórios Finais TEIP, anos (2013/2014, 2014/2015 e 2015/2016)

Nos Relatórios finais TEIP (anos 2013/2014, 2014/2015 e 2015/2016), a análise recaiu sobre o Programa de Combate à Indisciplina (PCI), um programa da responsabilidade do Serviços Técnico Pedagógicos (STP) e da autoria do Psicólogo, enquanto elemento da equipa multidisciplinar.

5. Programa de Combate à Indisciplina (PCI)

O PCI nasce no ano letivo de 2012-2013 e visa promover a intervenção precoce das situações de risco e o combate às situações-problema de indisciplina dentro e fora da sala de aula. A temática da disciplina nas escolas é um tema complexo e muito exigente porquanto requer atitudes positivas e simultaneamente construtivas para uma educação autêntica e, portanto, de desenvolvimento humano. A definição de práticas de prevenção e de intervenção é, necessariamente, um desafio que transpõe a realidade das escolas portuguesas e adquire dimensões de ordem internacional.

No caso em estudo, a ESIC concebeu e desenvolveu o PCI, com base num modelo de intervenção de natureza eclética e em ordem à promoção do sucesso educativo e da qualidade dos processos de ensino e de aprendizagem.

Na origem do programa o facto de, à data, o Gabinete de Apoio ao Aluno (GAA) da escola, ter registado um total de 444 ocorrências disciplinares. Valor superior aos registados em anos precedentes e de elevada incidência no 3.º ciclo, circunstância que preocupou toda a comunidade e forçou a necessidade de criar um dispositivo para promover a melhoria da regulação da ação disciplinar dentro e fora da sala de aula.

Na base, o projeto estruturou-se em 3 fases, com início em julho de 2013 e implementação no início dos anos letivos 2013/2014, depois de ter sido dado a conhecer a toda a comunidade educativa, através de reuniões com docentes e assistentes operacionais e à Associação de Pais (APESCA). Os alunos tomaram conhecimento do programa através da assembleia de alunos.

1) Apresentação do PCI à comunidade

Em julho do ano de 2013, foi feita a divulgação a toda a comunidade educativa por via de reuniões parcelares com os alunos, pais e encarregados de educação, professores e funcionários. As reuniões foram apoiadas por apresentações multimédia, folhetos e cartazes (Figuras 5 e 6).



Figura 5. PPT ESIC.



Figura 6. Folheto PCI.

II) Identificação e criação de tipologias tipo

Pela consulta dos documentos é possível compreender que a implementação e desenvolvimento do PCI assumiu como base a identificação e tipificação das diferentes situações de indisciplina e de conflito em contexto escolar. Nessa linha, foi feita a revisão da literatura sobre o estado da arte em relação aos problemas da indisciplina. No final, sabemos que o referencial seguido foi o apresentado por João Amado (2009), em “A(s) Indisciplina(s) na escola- compreender para prevenir”, da qual resulta uma matriz em

três dimensões – Tipo 1 – Regras; Tipo 2 – Relação entre alunos; e T3 - Relação Professor-Aluno (Quadro 9).

Quadro 9. Tipologia dos conflitos definida no PCI.

Tipo 1	Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula – nomeadamente incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula.
Tipo 2	Conflitos nas relações entre os alunos – conflitos verbais entre alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas.
Tipo 3	Conflitos nas relações professor/aluno – afetam a relação professor/aluno e colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa.

Tipo 1: Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula – nomeadamente incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula.

Os problemas de indisciplina de tipo 1 dizem respeito ao incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula. Trata-se aqui do incumprimento de um conjunto de normas que regem as atividades no espaço de sala de aula, dificultando, e por vezes mesmo impedindo, a obtenção dos objetivos do professor. Dentre estes, podemos salientar o falar na aula sem permissão e sem respeitar a sua vez; gritos, barulhos, confusão; usar o telemóvel na aula; levantar-se sem autorização; fazer comentários inapropriados; faltas de material; falta e pontualidade e de assiduidade.

Considerados por alguns autores (Lopes, 2009) como problemas de baixa intensidade e alta frequência, são situações menos graves mas de grande desgaste para o professor devido à sua elevada frequência. Aliás os estudos são unânimes em considerar que o carácter perturbador do comportamento de indisciplina provém mais da sua frequência ou recorrência do que da sua gravidade intrínseca (Amado e Freire, 2009). No Programa de Combate à Indisciplina (PCI) este tipo de problemas, de nível 1, constituem a maioria das causas que motiva o encaminhamento para o PCI.

Tipo 2: Conflitos nas relações entre os alunos – conflitos verbais entre alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas.

Este tipo de problemas expressa-se por agressões verbais e físicas e também por danos materiais à propriedade dos colegas. A maioria dos problemas de tipo 2, encaminhados para o PCI diz respeito a conflitos verbais entre alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas. Neste tipo de indisciplina o que está em causa é sobretudo o respeito mútuo, a compreensão, a tolerância, a solidariedade, a amizade, a cooperação, enfim, uma série de valores que embora não tendo todos a mesma importância na vida escolar devem existir dentro da escola e na turma. São exemplos deste tipo de indisciplina o gozar com os colegas; chamar nomes; danificar o material dos outros; lançar rumores na escola sobre os colegas; empurrar, bater; insultar a família dos colegas etc.

Tipo 3: Conflitos nas relações professor/aluno – afetam a relação professor/aluno e colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa.

Os problemas de indisciplina de tipo 3 afetam a relação professor/aluno e para além de prejudicarem o normal funcionamento da aula e de infringirem as regras da sala de aula, colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa. Assumem-se como uma verdadeira oposição à autoridade do professor no espaço escolar e na sala de aula e manifestam-se através de confrontos à atitude disciplinadora do professor; comportamentos de desobediência; comportamentos grosseiros; verbalizar obscenidades na sala de aula; ameaças e insultos ao professor e danos materiais à propriedade do professor e da instituição. Os estudos (Amado, 1998) têm demonstrado que o número de alunos envolvidos neste tipo de problemas de indisciplina é relativamente limitado, no entanto, estes alunos mantêm este tipo de atitudes e comportamentos de modo persistente nos vários anos consecutivos do seu percurso escolar.

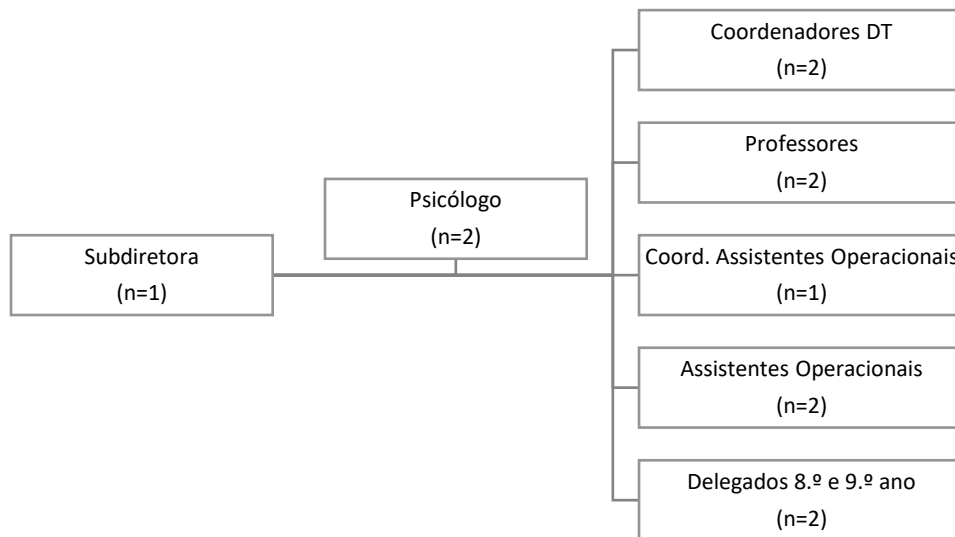
Posteriormente esta tipologia foi dada a conhecer a toda a comunidade educativa através de uma reunião própria pra o efeito.

III) Implementação do PCI

Em outubro de 2013 o PCI foi colocado em prática e visava os seguintes objetivos:

- Melhorar o comportamento e a disciplina na sala de aula;
- Melhorar o ambiente escolar;
- Reforçar nos docentes competências de gestão da sala de aula;
- Envolver toda a comunidade educativa na resolução dos problemas de indisciplina;
- Melhorar os resultados escolares dos alunos.

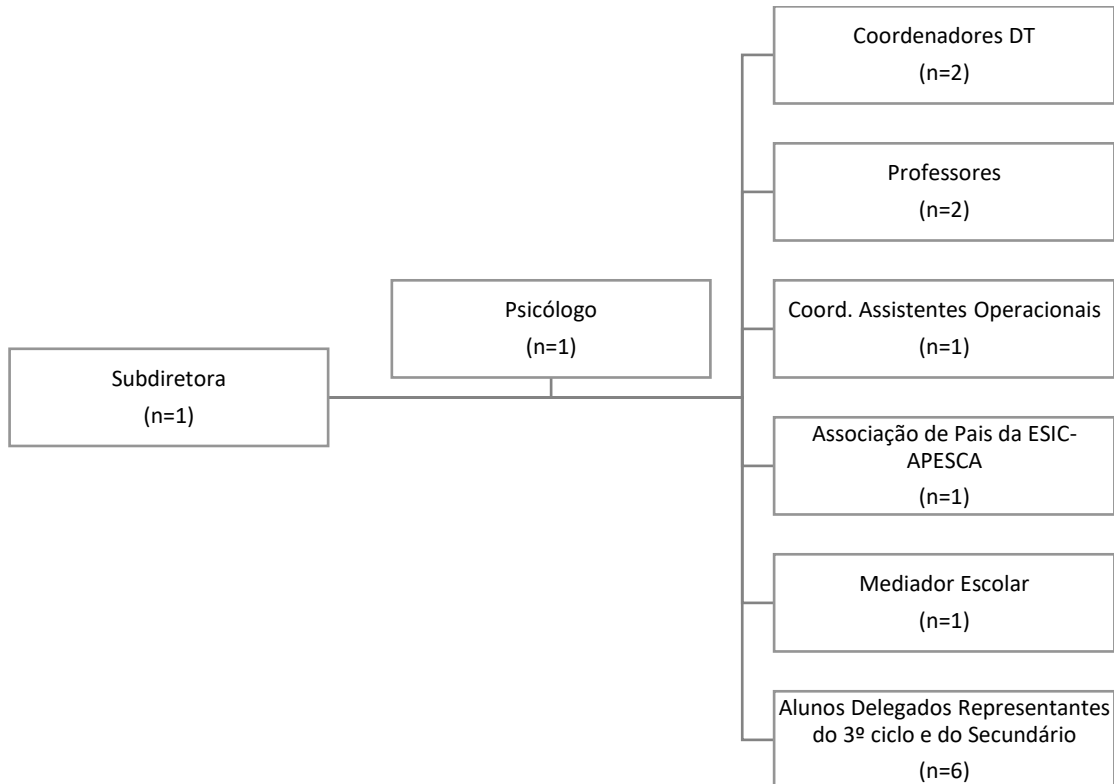
A equipa de trabalho, adota uma composição de 12 pessoas (10 do sexo feminino e 2 do masculino), constituída pela subdiretora, 2 psicólogos, 4 docentes (2 coordenadoras DT e 2 professores), coordenadora dos assistentes operacionais, 2 assistentes operacionais e 2 alunos (representantes dos delegados das turmas do 8.º e 9.º ano (Figura 7).



Fonte: Relatório final TEIP, 2013/2014

Figura 7. Organograma do PCI, em 2013.

Na altura em que se fez este registo, a composição do PCI é a que se observa na figura 8 e conta com um total de 15 elementos.



Fonte: Relatório Final TEIP, 2016/2017

Figura 8. Organigrama do PCI, em 2016/17.

Foi também elaborado um referencial de procedimentos (cf. Relatório Final TEIP 2013-2014), onde se estabelece o quadro geral de funcionamento, âmbito e princípios para a ação do PCI, de onde foram retirados alguns procedimentos. Ao nível da organização, a equipa reúne mensalmente com o propósito de monitorizar, analisar e refletir sobre as questões-problema ocorridas³. As convocatórias são enviadas por email e no caso dos alunos, para além do email, o psicólogo da ESIC, informa-os também verbalmente.

Neste quadro, o processo de monitorização obedece a uma matriz de desenvolvimento cuja ação visa gerar dinâmicas de resolução construtiva dos conflitos

³ Quando não é possível que a reunião se realize mensalmente, todas as informações referentes ao PCI são enviadas por e-mail, mesmo para os alunos.

e, desta forma diminuir o número de ocorrências disciplinares, manter o processo formativo dos agentes envolvidos e também, melhorar o ambiente escolar.

Cumulativamente, foi criado um instrumento de registo de ocorrência disciplinar, de dupla entrada, docente e aluno (anexos II e III). Quando a situação conflitual é identificada por um professor, este preenche o respetivo documento e encaminha o aluno para o Gabinete de Apoio ao Aluno (GAP). Posteriormente, já no GAP, é o aluno que preenche o seu documento e faz um relato do sucedido.

A ideia é, pelo cruzamento de dados, identificar e compreender as situações em causa e as medidas pedagógicas a privilegiar.

Dos resultados: antes e depois do PCI

O Gabinete de Apoio ao Aluno (GAA) surge no ano letivo 2012/2013 no sentido de dar resposta ao levado número de ocorrências disciplinares que se registaram diariamente. De modo a promover a aquisição de competências sociais ajustadas ao contexto de sala de aula foi criado este espaço aberto ao acompanhamento dos alunos convidados a sair do contexto sala de aula na sequência de comportamentos desajustados, de indisciplina ou de conflito. O docente que se encontra no GAA acolhe o aluno, regista a ocorrência e dialoga com o discente com o intuito de refletir sobre os motivos que desencadearam o comportamento registado no documento. Os encarregados de educação (EE) são informados da ocorrência através de contacto telefónico e o Diretor de Turma receberá de imediato a descrição desse episódio.

Ano 1- 2013/2014

Ao longo do ano letivo 2013-2014 foram registadas um total de 193 ocorrências disciplinares, um número menor do que o verificado no ano letivo anterior (n= 250). Destas, (n=157) respeitam a alunos do 3º ciclo – (n=61) e dizem respeito a alunos do 7º ano (n=63), a alunos do 8.º ano (n=33), e a alunos do 9.º ano. No que diz respeito ao ensino secundário ocorreram 18 ocorrências. Neste nível, 14 ocorreram com alunos do

10.º ano, 1 do 11.º ano e 3 do 12.º ano. Nos Cursos de Educação e Formação ocorreram também 18 ocorrências (figura 9).

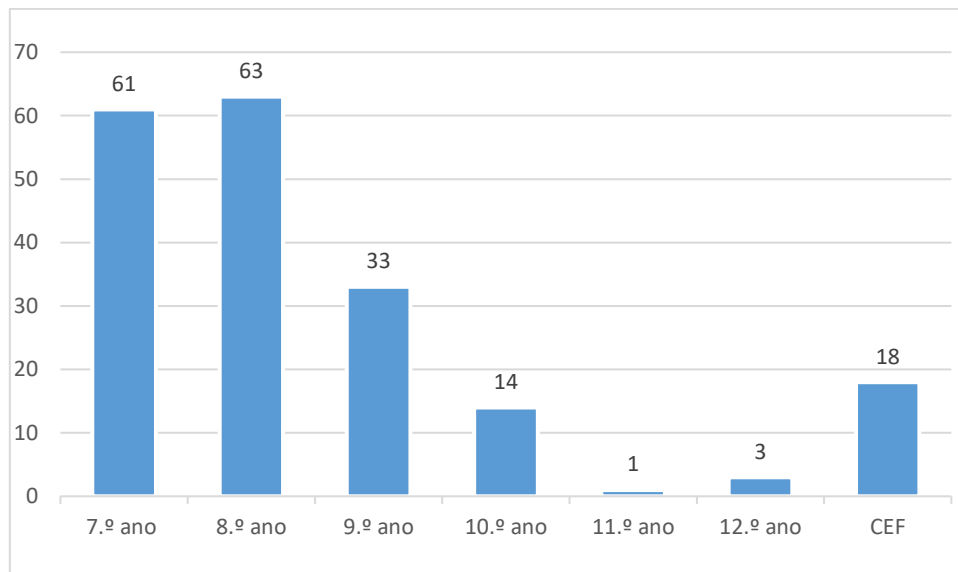


Figura 9. Total de ocorrências disciplinares no ano letivo 2013/2014.

Partindo para uma análise mais pormenorizada, e utilizando a tipologia apresentada nas páginas 54 e 55 deste trabalho, é possível compreender as situações conflituais identificadas (Figura 10).

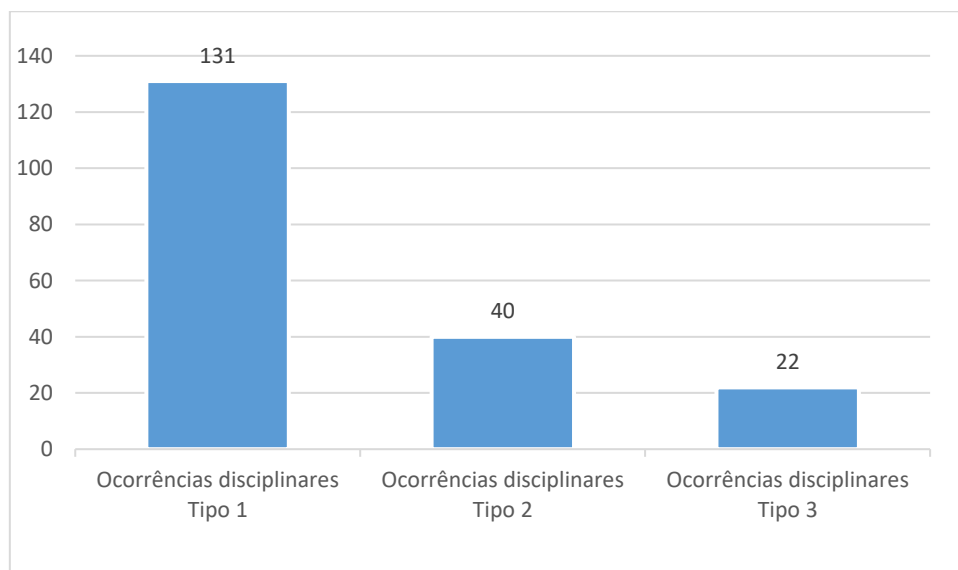


Figura 10. Ocorrências disciplinares por tipologia.

Da análise, constata-se que:

- as ocorrências de tipo 1, perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula (n= 131) são as que mais acontecem;
- as ocorrências de tipo 2, conflitos nas relações entre os alunos (n=40), são também em número apreciável e
- as ocorrências de tipo 3, conflitos nas relações professor/aluno (n=22) são menos numerosas.

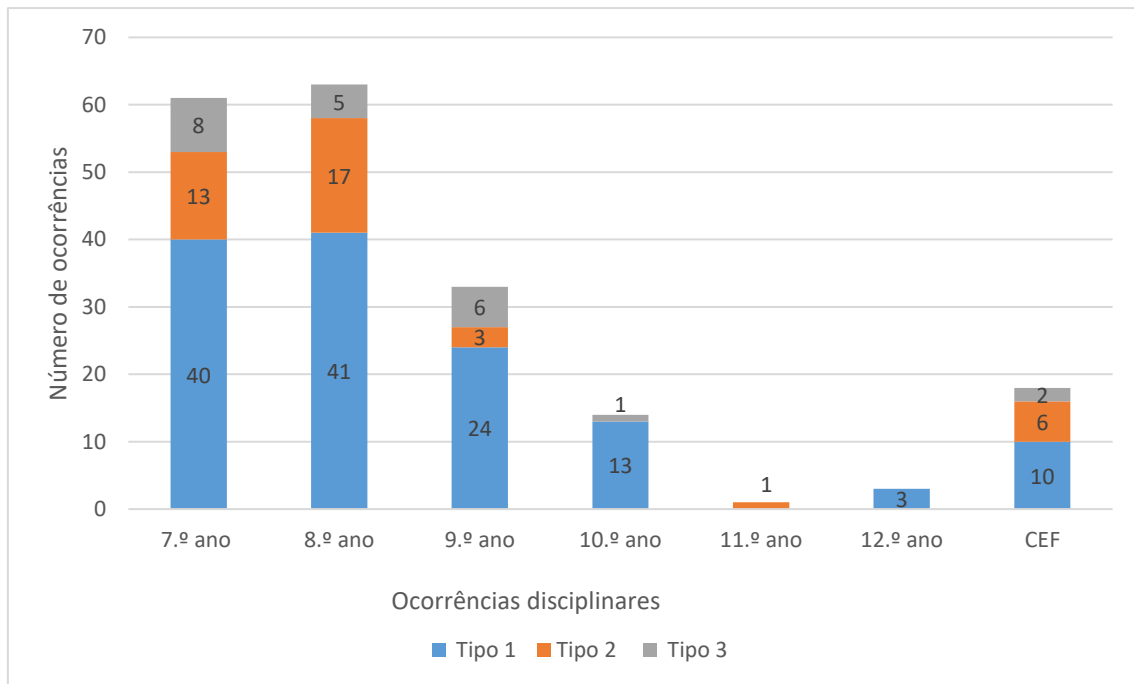


Figura 11. Ocorrências disciplinares por tipo e ano de escolaridade no ano letivo 2013/2014.

Fazendo agora uma análise mais detalhada, verifica-se que as ocorrências disciplinares do tipo 1 são de facto as que ocorrem em maior quantidade em praticamente todos os anos de ensino (exceção do 11.º ano) (Figura 11), com maior incidência no 3.º ciclo.

Daqui ressalta que, por ano de escolaridade, os dados revelam o seguinte:

- no 7.º ano ocorreram (n=40) ocorrências do tipo 1, (n=13) do tipo 2 e (n=8) do tipo 3;

- no 8.º ano de escolaridade aconteceram (n=41) ocorrências do tipo 1, (n=17) do tipo 2 e (n=5) do tipo 3. São sem dúvida nestes dois anos de escolaridade que se registam mais ocorrências.
- Ao nível do 9.º ano, registaram-se (n=24) ocorrências do tipo 1, (n=3) do tipo 2 e (n=6) do tipo 3.

No que diz respeito ensino secundário as ocorrências são em menor número. Assim, no 10.º ano ocorreram (n=13) ocorrências do tipo 1, não existiram ocorrências do tipo 2 (n=0) e do tipo 3 registaram-se (n=1) ocorrências. No 11.º ano registou-se apenas (n=1) ocorrência de tipo 2. No 12.º ano registaram-se apenas (n=3) ocorrências do tipo 1.

No que diz respeito aos Cursos de Educação e Formação registaram-se (n=10) ocorrências de tipo 1, (n=6) do tipo 2 e (n=2) do tipo 3.

Analisando as ocorrências por disciplina, percebemos que foram as disciplinas de Geografia (n=37) e a de Matemática (n=21) que tiveram mais registos de ocorrências, como se observa no quadro 10.

Quadro 10. Número de ocorrências por disciplina.

Disciplinas	Nº de ocorrências
Geografia	37
Matemática	21
Disciplinas Técnicas	16
Francês	14
Educação visual	13
Português	12
C. F. Químicas	12
Ciências Naturais	12
História	5
Roteiros de Escrita	4
Filosofia	4
Inglês	3
TIC	2
AAE	1

De acordo com os dados que constam no Relatório final TEIP 2013/2014 a “equipa é de opinião que a indisciplina diminuiu e a escola é atualmente um lugar mais seguro

do que era no passado” (2014:141). O número de alunos reincidente com duas ocorrências disciplinares é baixo, 40 alunos, em 193 ocorrências e na maior parte das vezes está relacionado com problemas de comportamento.

Ano 2 – 2014/2015

Durante o ano letivo de 2014-2015 foram registadas um total de 250 ocorrências disciplinares, um número superior ao que havia sido registado no ano letivo transato.

Ao analisar o registo de ocorrências ao longo do ano letivo verifica-se que o número de ocorrências disciplinares foi diminuindo à medida que o ano foi avançando, pois durante o mês de novembro foram registadas 108 ocorrências e no mês de maio foram registadas apenas 25 ocorrências (figura 12).

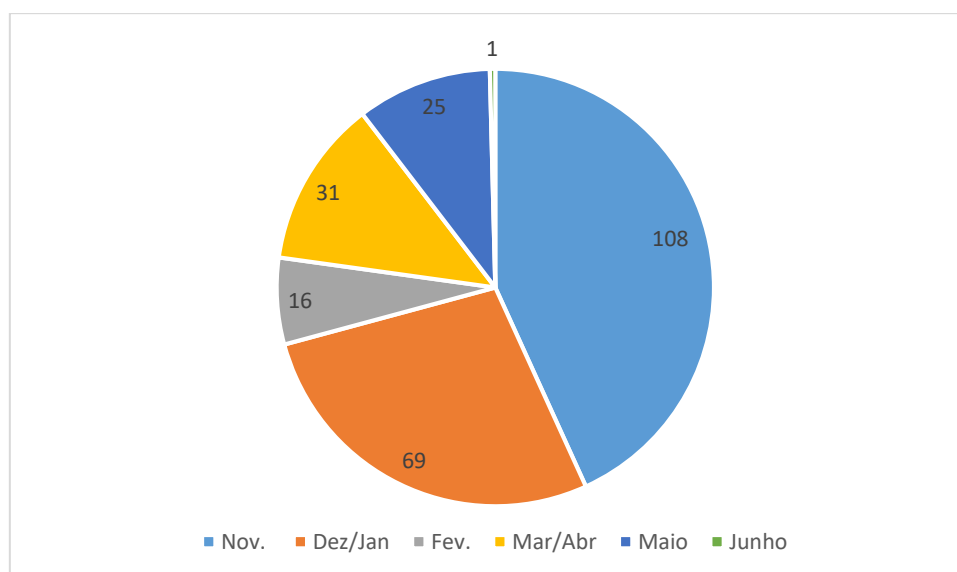


Figura 12. Número de ocorrências disciplinares por mês.

Ao analisarmos os registos, por ano de escolaridade, percebemos que é no sétimo ano de escolaridade que se regista um maior número de ocorrências disciplinares (n=175). No oitavo ano registaram-se (n=38) ocorrências e no nono ano de escolaridade (n=23) (figura 13).

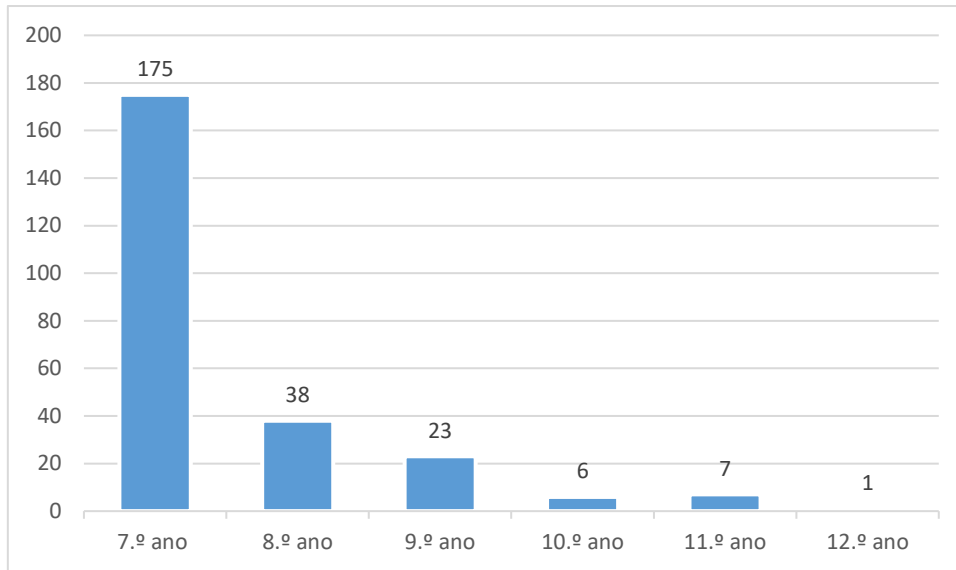


Figura 13. Total de ocorrências disciplinares no ano letivo 2014/2015.

Como já havia acontecido no ano letivo anterior, são as ocorrências de tipo um (Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula) que registam um maior número de ocorrências (n=190) as ocorrências de tipo dois (Conflitos nas relações entre os alunos) registaram (n=46) ocorrências e as de tipo três (conflitos nas relações professor/aluno) (n=14) ocorrências (figura 14).

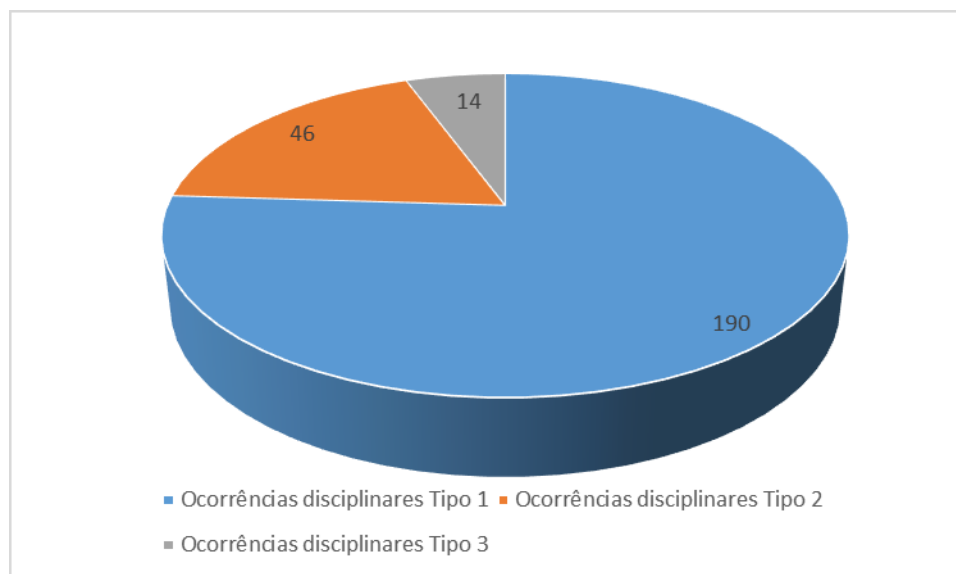


Figura 14. Ocorrências disciplinares por tipo no ano letivo 2014/2015.

Passando para uma análise mais pormenorizada e analisando o tipo de ocorrência por ano de escolaridade os dados são os presentes na figura 15.

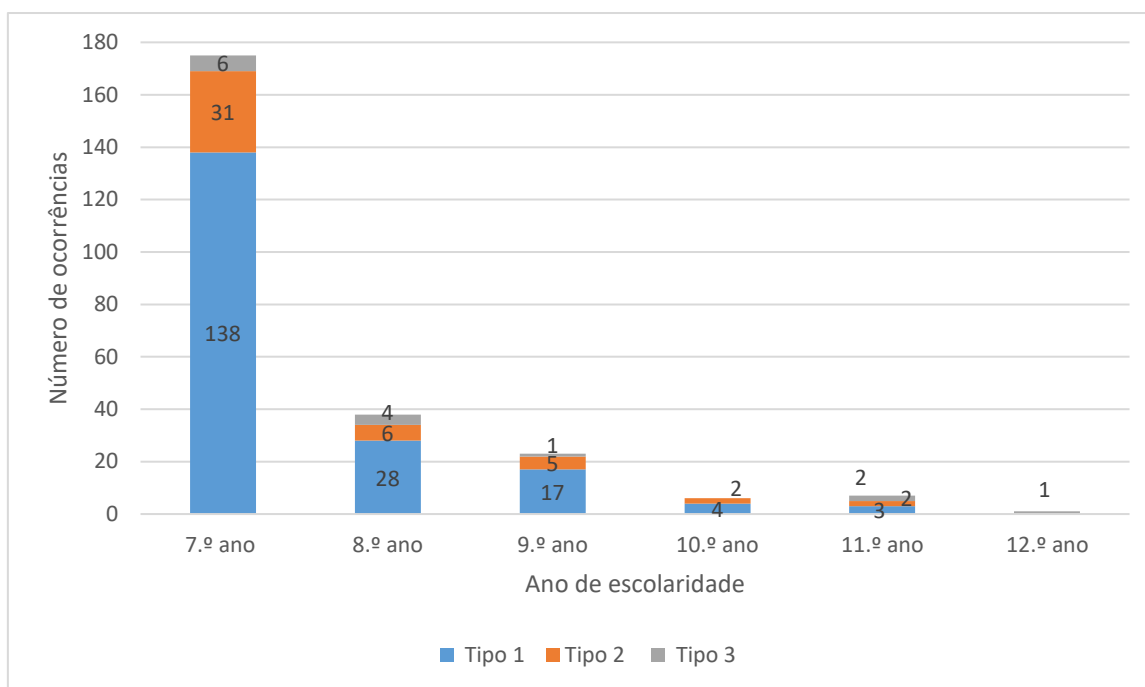


Figura 15. Ocorrências disciplinares por tipo e por ano de escolaridade.

À semelhança do verificado no ano letivo anterior, continuam a ser as ocorrências de tipo um que se destacam.

Fazendo uma análise por ano de escolaridade, os dados revelam o seguinte:

- no 7.º ano ocorreram (n=138) ocorrências do tipo 1, (n=31) do tipo 2 e (n=6) do tipo 3;
- no 8.º ano de escolaridade aconteceram (n=28) ocorrências do tipo 1, (n=6) do tipo 2 e (n=4) do tipo 3. São sem dúvida nestes dois anos de escolaridade que se registam mais ocorrências, contudo, neste ano de escolaridade o 7.º ano regista um número de ocorrências muito superior aos restantes níveis de ensino;
- ao nível do 9.º ano, registaram-se (n=17) ocorrências do tipo 1, (n=5) do tipo 2 e (n=1) do tipo 3.

No que diz respeito ensino secundário as ocorrências são em menor número. Assim:

- no 10.º ano ocorreram (n=4) ocorrências do tipo 1, (n=2) tipo 2 e do tipo 3 não se registaram (n=0) ocorrências;
- no 11.º ano registaram-se (n=3) ocorrência de tipo 1, do tipo 2 registaram-se (n=2) e do tipo 3 também se registaram (n=2) ocorrências;

- no 12.º ano registaram-se apenas (n=1) ocorrências do tipo 3.

No presente ano letivo foi na disciplina de Ciências Naturais (n=38) e na disciplina de Português (n=30) que se registaram o maior número de ocorrências (Quadro 11). Esta é, sem dúvida, uma questão que está relacionada mais com o professor do que propriamente com o aluno. Aliás, no ano letivo anterior, não eram estas as disciplinas que registavam maior número de ocorrências.

Quadro 11. Número de ocorrências disciplinares por disciplina.

Disciplinas	Nº de ocorrências
Ciências Naturais	38
Português	30
C. F. Químicas	29
Educação visual	26
Inglês	25
Ac. Estudo	11
Matemática	11
Geografia	10
Francês	9
Disciplinas Técnicas	6
História	2
Educação Física	2
Aula de substituição	1

Nem sempre é fácil a escolha dos modelos e estratégias de intervenção nos problemas de indisciplina nas escolas, até porque é difícil encontrar um modelo que seja eficaz para resolver questões que dependem de inúmeras variáveis muitas delas externas à escola. Daí que nem sempre é fácil conseguir-se diminuir a indisciplina na escola. Apesar dos resultados obtidos neste ano letivo a equipa do PCI e os docentes mais envolvidos na indisciplina são de opinião que este projeto constitui-se como uma mais-valia da escola na intervenção e tentativa de resolução dos problemas disciplinares (PCI; 2015:125).

Ano 3 – 2015/2016

Ao longo deste ano letivo o objetivo de redução da indisciplina através da redução do número de alunos encaminhados para a equipa de intervenção não foi alcançado, como se pode verificar na figura 16.

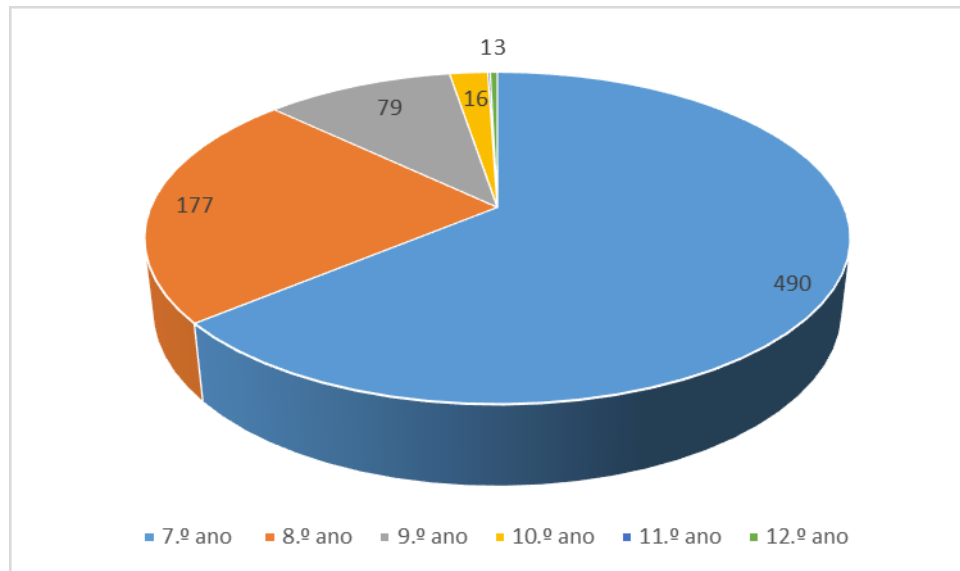


Figura 16. Total de ocorrências disciplinares no ano letivo 2015/2016.

No ano letivo em análise voltou a verificar-se um acréscimo significativo do número de ocorrências quando comparado com os números dos anos anteriores. Continua, contudo, a ser no sétimo ano de escolaridade que se registam mais participações disciplinares (n=490) No oitavo ano registaram-se (n=177) ocorrências e no nono ano registou-se (n=79) ocorrências. A nível do ensino secundário, os números são significativamente mais baixos. No décimo ano, registaram-se (n=16) registos de ocorrência, no décimo primeiro ano registou-se apenas (n=1) ocorrência e no décimo segundo ano registou-se (n=3) ocorrências. O PCI tem procurado através de uma abordagem que reúne contributos de vários modelos, prevenir e minimizar a frequência e gravidade deste tipo de problemas (2016:112).

Na figura 16 podemos constatar que as ocorrências disciplinares do tipo um (perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula) continuam a ser as que acontecem em maior número (n=650). As ocorrências do tipo dois (conflitos nas

relações ente alunos) alcançaram os (n=61) registos e as ocorrências de tipo três (conflitos nas relações professor/aluno) obtiveram (n=55) registos.

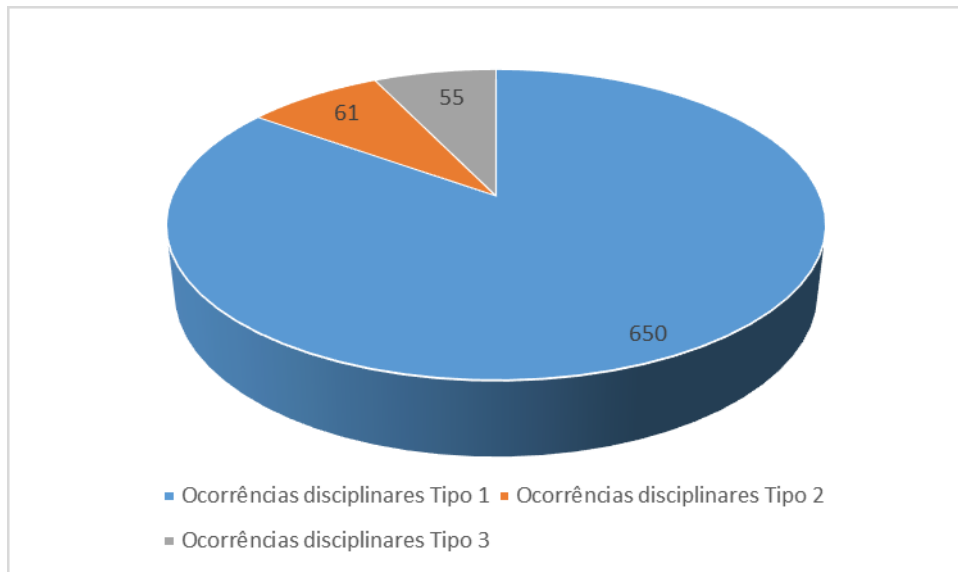


Figura 17. Ocorrências disciplinares por tipo no ano letivo 2015/2016.

Fazendo uma análise mais detalhada do tipo de ocorrência por ano de escolaridade verifica-se os dados presentes na figura 17.

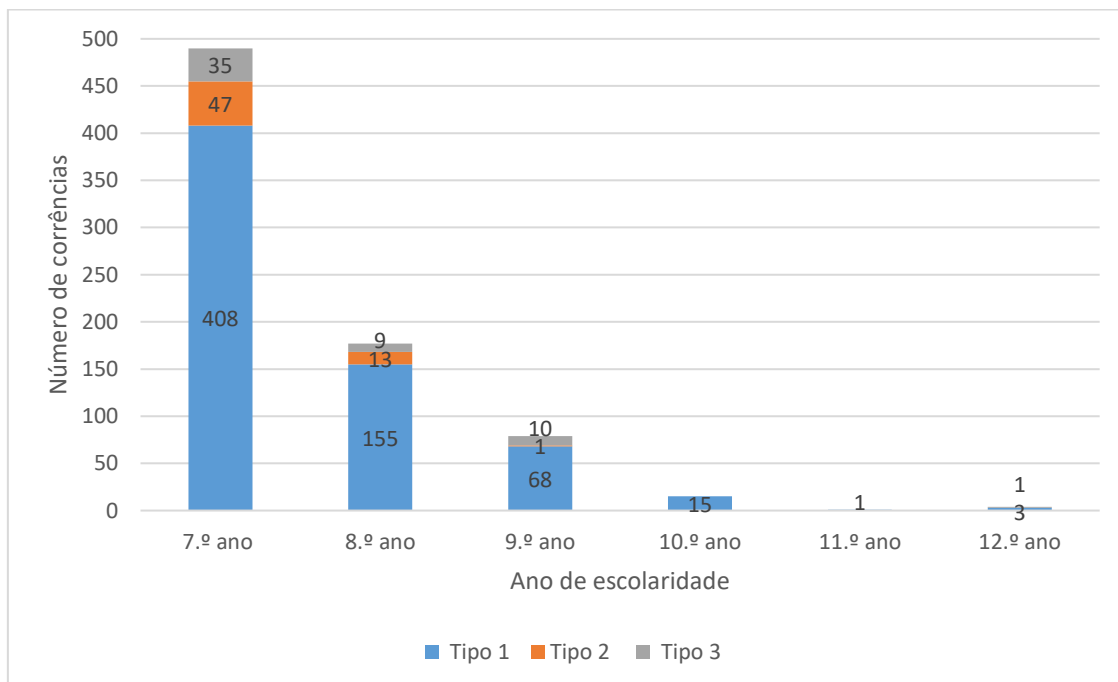


Figura 18. Ocorrências disciplinares por tipo e ano de escolaridade.

Fazendo uma análise por ano de escolaridade, os dados revelam o seguinte:

- no 7.º ano ocorreram (n=408) ocorrências do tipo 1, (n=47) do tipo 2 e (n=35) do tipo 3;
- no 8.º ano de escolaridade aconteceram (n=155) ocorrências do tipo 1, (n=13) do tipo 2 e (n=9) do tipo 3. São sem dúvida nestes dois anos de escolaridade que se continuam a registar mais ocorrências, contudo, neste ano letivo o 7.º ano regista um número de ocorrências muito superior aos restantes níveis de ensino;
- ao nível do 9.º ano, registaram-se (n=68) ocorrências do tipo 1, (n=1) do tipo 2 e (n=10) do tipo 3.

No que diz respeito ensino secundário as ocorrências são em menor número. Assim,

- no 10.º ano ocorreram (n=15) ocorrências do tipo 1, (n=0) não se registaram ocorrências do tipo 2 e do tipo 3 registaram-se (n=1) ocorrências;
- no 11.º ano registaram-se (n=1) ocorrência de tipo 1, e não se registaram ocorrências do tipo 2 e 3;
- no 12.º ano registaram-se apenas (n=3) ocorrências do tipo 1.

Quadro 12. Número de ocorrências por disciplina.

Disciplinas	Nº de ocorrências
Ciências Naturais e C. F. Químicas	154
Matemática	145
Inglês	95
Português	82
Educação Visual/Expressões	65
Francês	64
Geografia	45
Ac. Estudo	39
História	31
Educação Física	12

No ano letivo em análise as disciplinas de Ciências Naturais e Físico-Química são as que registam mais ocorrências (n=154). Contudo, só a disciplina de Matemática contabiliza (n=145) ocorrências (quadro 12). Mais uma vez não é possível retirar conclusões sobre o número de ocorrências disciplinares e as disciplinas em que elas ocorrem, muitas vezes esta é uma questão de professor e também do horário em que os alunos têm a disciplina.

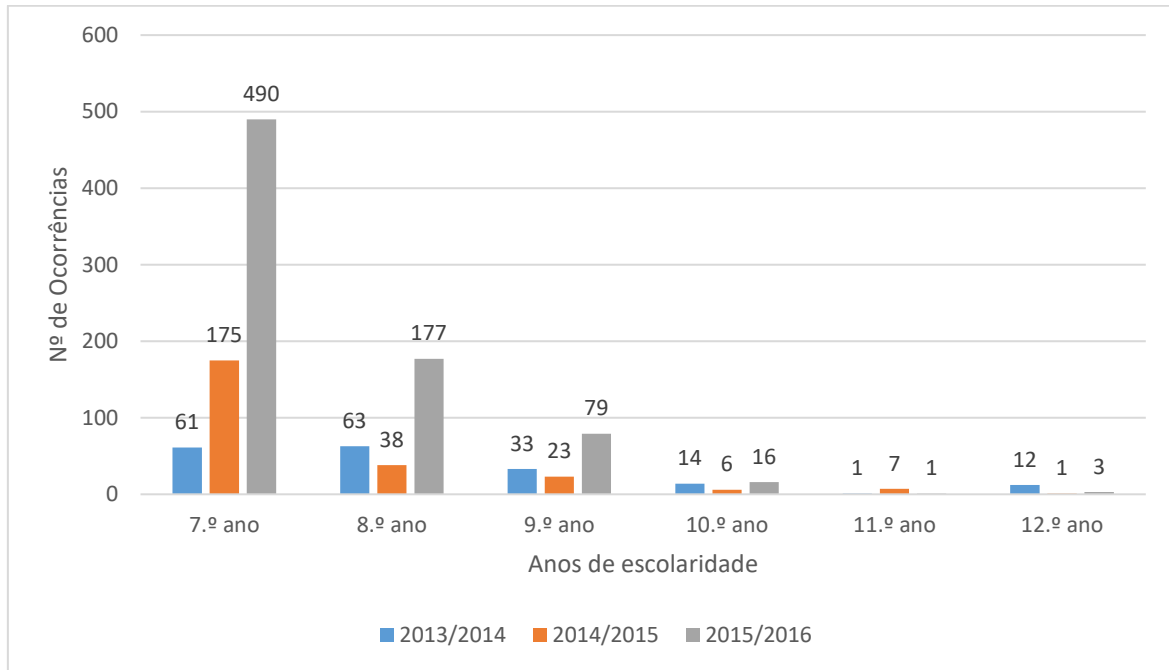


Figura 19. Total de ocorrências disciplinares por ano de escolaridade nos três anos em estudo.

Pela análise do gráfico da figura 20 podemos concluir que o número de ocorrências disciplinares aumentou, de forma significativa ao longo dos três anos em estudo. É no sétimo ano que se registam o maior número de ocorrências disciplinares nos três anos, exceto no ano letivo 2013/2014 que o maior número de ocorrências se regista no oitavo ano

Assim, para tentar minimizar o número de ocorrências, o PCI no próximo ano letivo vai sofrer alguns reajustes, nomeadamente:

- Realização de assembleias de alunos;
- Uniformização dos critérios que levam os professores a dar ordem se saída da sala de aula a qualquer aluno;

- Maior ênfase no processo de mediação com os alunos identificados como “alunos de risco para a reincidência”;
- Maior responsabilização do aluno e da família pelos maus comportamentos reforçando a atuação conjunta da Educadora Social/Diretor de Turma/aluno e Técnica de Serviço Social/Diretor de Turma/Encarregado de Educação;
- Intervenção no problema dos atrasos com o projeto “Sempre a horas”;
- Elaboração de um relatório no final de cada período sobre a indisciplina para ser entregue à direção; e
- Organização do 2.º seminário ESIC sobre indisciplina na escola.

Capítulo II. Recolha de dados pela entrevista

1. Caracterização dos participantes

Participaram, nas entrevistas 10 sujeitos (4 do sexo masculino e 6 do sexo feminino) com idades compreendidas entre os 15 e os 59 anos, repartidos por três grupos, visivelmente distintos quanto ao seu papel na escola, nomeadamente, estudantes, docentes e equipa técnica, incluindo um elemento com cargo de coordenação.

O grupo de estudantes é constituído por 5 sujeitos (2 do sexo masculino e 3 do sexo feminino), com idades compreendidas entre os 15 anos e os 17 anos. Destes 2 são do 3.º ciclo e 3 são do ensino secundário, e somente um dos alunos apresenta retenções.

O grupo de docentes é formado por três professores (1 do sexo masculino e 2 do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 48 anos e os 59 anos). Destes docentes, dois pertencem ao quadro de escola e um ao quadro de zona pedagógica.

O grupo da equipa técnica é composto por 2 elementos (1 do sexo masculino e outro do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 49 e os 55 anos com grande experiência na gestão de conflitos da escola. Um dos elementos pertence ao quadro da escola e outro é contratado. Os critérios para a seleção destes elementos foram de natureza aleatória e articulados com a subdiretora de modo a possibilitar a recolha de dados.

2. Elaboração da entrevista

As questões foram elaboradas respeitando as características de um estudo naturalista e a intencionalidade das respostas a obter, para reunirmos dados suficientes à interpretação.

A entrevista contém 5 grupos com um total de 16 questões para os docentes e equipa técnica e 13 para os alunos (anexo IV). Os grupos foram caracterizados da seguinte forma:

- o primeiro grupo de questões relacionam-se com a caracterização dos conflitos;
- o segundo grupo apresenta questões para a justificação do conflito;

- o terceiro grupo contém questões sobre as estruturas e medidas para a resolução do conflito;
- o quarto grupo relaciona-se com a tipologia do conflito; e
- o quinto grupo apresenta questões sobre o impacto e satisfação da aplicação da tipologia.

3. Procedimentos

A entrevista foi realizada aos vários grupos caracterizados anteriormente e para tal desenvolveram-se os seguintes procedimentos:

- todos os sujeitos envolvidos no presente estudo foram devidamente esclarecidos da finalidade e objetivos do estudo;
- no grupo de estudantes, a entrevista foi aplicada com a colaboração do psicólogo da ESIC, e colaboração dos Diretores de Turma que obtiveram dos Encarregados de Educação a respetiva autorização para a realização da entrevista;
- no grupo de docentes a colaboração da subdiretora foi fulcral, pois foi-nos possível participar numa das reuniões do PCI e, assim, aproveitar a oportunidade para realizar as entrevistas;
- as entrevistas decorreram nas instalações de ensino da ESIC e foram registadas com gravações áudio, mediante autorização prévia dos encarregados de educação dos alunos entrevistados (anexo V), como já referido anteriormente. As entrevistas foram transcritas na íntegra com recurso ao Microsoft Word 2011 pela autora do estudo. As respostas dos entrevistados foram categorizadas e analisadas em diferentes dimensões ou padrões com recurso à análise de conteúdo, técnica de análise de dados qualitativos, de diferentes fatores interpretativos, constituindo o anexo VI e VII.

4. Análise de entrevistas: perspetivas dos docentes, equipa técnica e alunos

O presente estudo de investigação visa identificar os conflitos em sala de aula e as medidas utilizadas para a sua resolução e divide-se em cinco dimensões, a saber:

- caracterização dos conflitos;
- justificação para o conflito;
- estruturas e medidas para a resolução do conflito;
- tipologia do conflito;
- impacte e satisfação da aplicação da tipologia.

Para tal, procedeu-se primeiramente a uma análise de conteúdo, com o desenvolvimento de categorias a partir dos dados. De seguida realizou-se um fracionamento do texto aplicando as categorias dos dados, ou seja, uma análise confirmatória (Bardin, 2015).

Os quadros que se seguem apresentam as verbalizações dos entrevistados de acordo com as dimensões anteriormente definidas. A primeira parte é composta por um conjunto de questões que visam a **caracterização dos conflitos**. Esta dimensão foi dividida em três categorias, a saber: categoria um - identificação dos conflitos, a categoria dois – intervenientes no conflito e, por fim, a categoria três – causas dos conflitos.

4.1 Dimensão – Caracterização dos conflitos

a) Categoria 1 – Identificação dos conflitos

O quadro 13 apresenta as verbalizações dos entrevistados à questão: “Que conflitos existem na sala de aula?”

Verificou-se que os conflitos que se registam dizem respeito a conflitos verbais e físicos (n=2), indisciplina, como por exemplo falta de atenção (n=2), conversas paralelas (n=2), conflitos entre alunos (n=2), linguagem inadequada para a sala de aula (n=2), falta de civismo e de respeito entre pares (n=1), conflitos que resultam da não-aceitação/ou do não cumprimento de regras (n=1), e outros comportamentos inadequados na sala de aula (n=1).

Quadro 13. Respostas sobre a categoria identificação dos conflitos (dimensão - caracterização dos conflitos.

Caracterização dos conflitos	
Questão 1 - “Que conflitos existem na sala de aula?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“conflitos verbais e conflitos físicos”</p> <p>“falta de civismo e de respeito entre pares (discentes) e por vezes entre aluno-professor.”</p> <p>“conflitos derivados da não-aceitação/cumprimento de regras (pontualidade, material organizado, falta continuada de atenção).”</p>
Equipa técnica	<p>“definimos uma tipologia de indisciplina, portanto temos três tipos (tipo, I, II, e III) ... As principais ocorrências acontecem entre alunos e em contexto de sala de aula.”</p> <p>“a maior parte dos conflitos que se registam aqui no PCI são aquelas situações de indisciplina mais banais, coisa mais simples, como não estar atento, falar para o lado, levantar-se sem autorização, atirar um objeto para um colega que está mais longe, no fundo, são situações que não são muito graves. A maioria das situações de conflito estão relacionadas com o cumprimento de regras/normas de sala de aula. Situações de tipo I, na nossa classificação de conflito.”</p>
Alunos	<p>“Os conflitos que existem são relativos ao mau comportamento dos alunos ou comportamento inadequados dos alunos.”</p> <p>“Desaparecerem objetos na sala de aula, conflitos entre alunos, respostas “tortas” aos professores.”</p> <p>“Os conflitos normalmente são situações de conversas entre alunos em tom alto, alguns alunos tiram o material escolar dos outros apenas por “brincadeira”, em alguns casos insultos, linguagem pouco apropriada à aula.”</p> <p>“Interações entre alunos entre colegas e entre professores.”</p> <p>“Conflitos verbais e físicos.”</p>

Podemos observar que a tipologia é apenas utilizada pelas equipas multidisciplinares e que os docentes se centram em situações que podem perturbar as aulas, dando importância à atenção enquanto os alunos identificam também com alguma relevância, a relação entre colegas. Qualquer uma das situações é identificada pela equipa multidisciplinar com “simples” (n=1) ou “banal” (n=1) não identificando, por isso, situações graves. A maior parte das situações está relacionada com a ação cívica dentro dos espaços escolares. Repare-se ainda que a caracterização dos conflitos é diversa estando dependente do olhar de entrevistado e nem sempre se reconhecendo a tipologia utilizada no PCI. O conhecimento sobre o programa, nomeadamente sobre

os procedimentos a utilizar, pode ser constrangido pela débil partilha entre os intervenientes. Repare-se que a definição de “gravidade do ato” não é consensual e que a conceção do que é indisciplina pode estar dependente da gravidade de cada ato e da sua tipologia.

Repare-se também que todos os autores consultados mostram a importância de que todos os elementos da comunidade conheçam claramente o modelo utilizado.

b) Categoria 2 – Entre que elementos

Os quadros 14 a 15 apresentam as respostas às questões: “Entre quem se estabelecem os conflitos?”, “Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?” e “Quais os conflitos mais comuns?”.

Verificou-se que a maioria respondeu que os conflitos estabelecem-se entre alunos (n=9) e também entre alunos e professores (n=5).

Quadro 14. Respostas sobre a categoria entre que elementos (dimensão – caracterização dos conflitos).

Caracterização dos conflitos	
Questão 2 - “Entre quem se estabelecem os conflitos?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	“entre pares, isto é, entre alunos e por vezes também entre professores e alunos.” “entre os discentes.” “conflitos acontecem essencialmente interpares, mas também com outros da comunidade escolar (assistentes operativos, professores).”
Equipa técnica	“entre alunos, e entre alunos e professores.” “entre professor e aluno e entre aluno e aluno.”
Alunos	“Entre alunos e entre aluno professor, ou porque disseram alguma coisa que não deviam ou porque se sentes ofendidos por aquilo que o professor disse.” “Normalmente os conflitos estabelecem-se entre os alunos. Por vezes podem ocorrer entre professores e alunos.” “Principalmente entre alunos que por normal destabilizam a aula e por vezes quando chamados à atenção reagem contra o professor.” “Basicamente, entre alunos, entre pares e contra professores é o que eu sinto mais nas reuniões do PCI. Na minha sala de aula não sinto que exista conflitos.” “Entre os alunos da turma.”

As respostas obtidas permitem compreender que todos os grupos da escola – professores, alunos, funcionários - são intervenientes nos conflitos pelo que seria

interessante obter mais dados que nos permitissem compreender a incidência de outros elementos que não os alunos.

As respostas permitem-nos também compreender que o conflito, ou seja, a indisciplina tal como foi definido neste estudo, está centrada nos alunos e na sua relação entre eles e ou entre eles e os professores.

Quadro 15. Respostas sobre a categoria entre que elementos (dimensão – caracterização dos conflitos).

Caracterização dos conflitos	
Questão 3 - “Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	“os conflitos mais comuns são entre pares.” “entre alunos e por vezes alunos-professor.” “interpares.”
Equipa técnica	“Entre alunos.” “Os conflitos mais comuns estabelecem-se entre professor e aluno. A maior parte dos conflitos acontecem nas turmas de 7.º ano, até pela faixa etária em que estes alunos se encontram.”
Alunos	“Entre professor e aluno.” “Normalmente os conflitos estabelecem-se entre os alunos. Por vezes podem ocorrer entre professores e alunos.” “Alunos- Alunos.” “Entre alunos e às vezes é contra os professores.” “De rapazes para as raparigas.”

A interpretação referida anteriormente é reforçada nas respostas registadas no quadro 15. Neste caso há mesmo referência ao 7.º ano como sendo aquele onde se identificam mais alunos intervenientes em conflitos entre pares ou com professores.

O quadro 16 apresenta as respostas à questão: “Quais os conflitos mais comuns? Aqui verificou-se que os conflitos mais comuns são os conflitos entre alunos (n=3), o insulto (n=2), conversas entre alunos (n=2), conflitos verbal (n=1), o conflito entre alunos e professores (n=1) e a não aceitação de uma indicação do professor (n=1).

Quadro 16. Respostas sobre a categoria entre que elementos (dimensão – caracterização dos conflitos).

Caracterização dos conflitos	
Pergunta 4 – “Quais os conflitos mais comuns?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“o conflito mais comum é um conflito verbal, e talvez seja o insulto.”</p> <p>“as conversas provocadoras, entre os discentes, ou trazem discussões do intervalo, para dentro da sala, sobre assuntos diversos.”</p>
Equipa técnica	<p>“Conversas entre pares, advertência 1 e não há resposta, advertência 2 e não há resposta, advertência 3 e o professor é obrigado a colocar o aluno ou os alunos fora da sala de aula.”</p>
Alunos	<p>“Quando um aluno considera ofensivo alguma coisa que o professor lhe disse.”</p> <p>“Conversas entre os alunos enquanto o professor tenta dar a aula, uso do telemóvel na sala de aula, conflitos entre colegas.”</p> <p>“Insultos de alunos e as reações dos outros”</p> <p>“Discussões normais sem muita lógica, em relação ao professor é quando este tenta estabelecer a ordem e o alunos não concordam ou m relação em testes e a notas e em relação a culpar alunos quando estes estão a falar e os alunos não aceitam geram-se discussões e expulsões de sala da aula. “</p> <p>“Os conflitos verbais como os insultos às raparigas, começam a dizer que ela “é feia” e que “não vale nada”... “</p>

Estes dados identificam duas grandes áreas que são potenciadoras dos conflitos, a cidadania, vista como o respeito pelos outros e pelas regras de funcionamento dos espaços e a comunicação, ou seja, o entendimento por cada um, das frases e do seu efeito. É interessante que esta análise permite definir as áreas de intervenção para a diminuição dos conflitos destrutivos.

c) Categoria 3 – Causas do conflito

O quadro 17 apresenta as respostas à questão: Quais as causas principais do conflito?

Os entrevistados salientam a falta de motivação para a escola (n=3), incumprimento de regras (n=3), a má educação (n=1), a agressividade entre colegas (n=1), desconcentração nas atividades propostas (=1), questões de natureza social, interpessoal, cultural e familiar (n=1), comportamento inadequado (n=1), questões extra-aula (n=1) e mau estar familiar (n=1).

Quadro 17. Respostas sobre a categoria causas do conflito (dimensão – caracterização dos conflitos).

Caracterização dos conflitos	
Pergunta 5 – “Quais as causas principais do conflito?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“as principais causas dos conflitos são a má educação, a agressividade entre colegas, a falta de motivação para a escola, a desconcentração nas atividades propostas na sala de aula, dificuldades de socialização, por vezes o facto de os horários serem muito subcarregados gera cansaço nos alunos, o que motiva situações de conflito, a falta de descanso dos alunos, isto é, a falta de sono e a hiperatividade, são as causas mais comuns.”</p> <p>“questões de natureza social, interpessoal, cultural e familiares.”</p> <p>“formas de ver a situação diferente, aliada falta de competências interpessoais.”</p>
Equipa técnica	<p>“O incumprimento das regras de sala de aula, é a não interiorização das regras de sala de aula, desrespeitar o professor, são muitas vezes os comportamentos de grande grupo, pois os meninos individualmente tem um comportamento normal.”</p> <p>“A desvalorização da importância da escola, não só de parte dos alunos, mas também por parte dos Encarregados de Educação. A falta de regras adquiridas, quer na escola antiga, quer mesmo no contexto familiar.”</p>
Alunos	<p>“O comportamento inadequado por parte dos alunos.”</p> <p>“Falta de regras em casa, cansaço, aborrecimento pela disciplina, falta de objetivos, fazendo com que os alunos levem a escola como uma obrigação e não como uma formação.”</p> <p>“Os alunos trazem problemas e discussões de fora (redes sociais, intervalos) para dentro da sala de aula. Desinteresse pela escola proporcionado por falta de objetivos para a vida futura.”</p> <p>“Entre alunos acho que é sobretudo situações trazidas de fora da sala de aula, e mesmo de fora da escola, isto entre os mais novos, em relação aos mais velhos esta situação acaba por não se verificar. Confusões trazidas dos intervalos dos colegas muitas vezes assumir as dores dos outros. Entre professores é o facto de não saberem lidar com a situação ou estarem num dia menos bom e não saberem lidar uns com os outros e depois geram estes conflitos. Por vezes um mau estar familiar de ambas as partes também podem motivar situações de conflitos.”</p>

Nestes registos confirma-se a cidadania e a comunicação como causas centrais no despoletar dos conflitos, da indisciplina. Confirmadas estas duas áreas surgem outras: a desmotivação pelos processos escolares e, em consequência, o valor maior atribuído aos intervalos e às inter-relações que lá se desenvolvem. Ainda no âmbito da motivação para a aprendizagem é referido as baixas expectativas pelo valor da escolarização dos pais e dos alunos.

4.2 Dimensão - Justificação para o conflito

a) Categoria 1 – Razões

O quadro 18 apresenta as verbalizações à dimensão justificação para o conflito que apresenta a categoria razões, a qual engloba a questão: quais as razões que levam à existência de conflitos na escola? Destacam-se as seguintes razões: Desinteresse pela escola (n=3), o papel do professor (n=3), a má educação (n=3), a faixa etária dos alunos (n=2), a agressividade dos alunos (n=1), as dificuldades de socialização (n=1), a não aceitação de regras escolares (n=1), interesses divergentes dos escolares (n=1), contexto socioeconómico (n=1) e os “mal entendidos” entre alunos (n=1).

Agora torna-se mais claro identificar as causas dos conflitos e, em simultâneo, surgem não apenas os intervenientes atuais como também os passivos, ou seja, os que não se envolvem na situação conflitual mas a apoiam ou não ajudam à sua resolução. Um desses intervenientes passivos são os encarregados de educação que não se constituem como parceiros da escola e da educação dos seus filhos mas atuam como fomentadores dos conflitos em que os seus filhos se envolvem.

Os alunos referem a falta de conhecimento por parte dos alunos dos processos de mediação referindo a não gestão dos seus comportamentos ou dos outros.

Quadro 18. Respostas sobre a categoria razões (dimensão –justificação para o conflito).

Justificação para o conflito	
Pergunta 6 – “Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“agressividade de alguns alunos, a má educação, as dificuldades de socialização.”</p> <p>“desinteresse na frequência da escola.”</p> <p>O nível das famílias e dos alunos, talvez a não prática de tolerância, respeito e diálogo, assim como a não compreensão/aceitação de regras escolares. Ao nível da comunidade escolar, a falta de pessoal, o que sobrecarrega os existentes, deixando muito pouco tempo para abordar de forma calma, ponderada as situações.”</p>
Equipa técnica	<p>“Afronta em relação a algum relacionamento que não esteja muito bem articulado entre eles e o professor, mas pode dizer-se que a indisciplina está concentrada na sala de aula e o professor deve desempenhar o papel de líder, ... Cada vez mais a indisciplina está concentrada em algumas salas, isto é, sabemos perfeitamente onde estão os focos da indisciplina.”</p> <p>“A imaturidade dos alunos, pois a maior parte dos conflitos acontecem em turmas de 7.º ano. Outro fator importante é também o professor que está na sala. Se o professor conseguir impor as regras da sala de aula, praticamente não se registam situações de indisciplina, quando o professor tem dificuldade em impor essas regras, as situações de indisciplina/conflito acontecem com muito mais frequência.</p> <p>Tem a ver com muitas variáveis, mas neste contexto da ESIC penso que tem a ver com o contexto socioeconómico, as famílias de origem. Por exemplo, quando temos aqui uma situação de indisciplina e contactamos com o Encarregado de Educação, muitas vezes sentimos que o próprio EE sente alguma dificuldades em aceitar regras.</p> <p>A crise económica também foi um dos motivos de se terem verificado estes números de conflitos. A faixa etária dos alunos.”</p>
Alunos	<p>“Uma certa falta de educação, desrespeito, na generalidade é isso. Não é uma escola muito problemática, pelo menos nas reuniões de PCI tem-se visto isso e também que as participações estão a baixar.”</p> <p>“Alguns pais são desinteressados pelos filhos, não lhes dando a atenção e a educação que eles precisam para se saberem comportar na sala de aula, por vezes, o professor não sabe como lidar com determinados conflitos.”</p> <p>“Desinteresse pela escola, interesses divergentes dos escolares, falta de educação e respeito para com os outros.”</p> <p>“Entre colegas acho que é o problema da idade, os mais novos causam mais conflitos porque não conseguem controlar muito bem as emoções, então geram muito bem os assuntos e partem logo para a discussão, não sabem bem gerir.”</p> <p>“Em relação aos professores acho que às vezes é culpa dos alunos mas também dos professores por não saberem lidar com os alunos e com as situações do dia-a-dia dos alunos e pensam que é só mais um e vem todos da mesma maneira e nós não somos todos iguais e acaba por gerar discussões.”</p> <p>“Mal entendidos entre os colegas, não percebem o lado da outra pessoa.”</p>

4.3 Dimensão - Estruturas e medidas para a resolução do conflito

a) Categoria 1 – Estruturas

A dimensão estruturas para a resolução do conflito apresenta duas categorias. Na primeira, foram colocadas duas questões: “Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?” e “De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?”, esta última questão não foi colocada aos alunos, por opção aquando da elaboração do guião das entrevistas.

As respostas a estas duas questões apresentam-se nos quadros 19 e 20. Como estruturas criadas para tratar/apaziguar a existências de conflitos na sala de aula foram referidos os seguintes: PCI (n=8), o PESIC (n=4), os serviços técnico-pedagógicos (n=2), o gabinete multidisciplinar (n=1) e a ordem de saída da sala de aula (n=1).

As respostas mostram que, por um lado, foram definidas várias estruturas que apoiam a resolução precoce ou em cima do acontecimento conflitual. Mostram também que se se tem tentado formar uma rede de estruturas que acompanham os alunos nos seus processos de aprendizagem com estruturas em que participam os alunos. As respostas também mostram alguma confusão entre o conceito de estruturas e de intervenientes nas estruturas e o de efeito da ação da estrutura.

As respostas dadas mostram a reocupação com a criação de um ambiente adequado à aprendizagem de todos os alunos e tendo assim em conta, o princípio da inclusão.

Relativamente à questão presente no quadro 20, “De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?”, salientam-se as reuniões (n=3), a participação ao DT que encaminha para os STP (n=1), a recolha de dados (n=1) e o trabalho em rede, que inclui os alunos, os professores e os pais (n=1).

Quadro 19. Respostas sobre a categoria estruturas (dimensão – estruturas e medidas para a resolução do conflito).

Estruturas e medidas para a resolução do conflito	
Pergunta 7 – “Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“O Programa de Combate à indisciplina, mais vulgarmente designado PCI, com o apoio dos técnicos dos Serviços Técnico Pedagógicos, mais recentemente surgiu um projeto envolvendo alunos do 11.º /12.º anos que estão a trabalhar com turmas do 7.º ano.”</p> <p>“O diálogo entre Professor-aluno; Professor-Diretor de Turma; Diretor de Turma-Pais e EE; Diretor de Turma-Técnicos dos Serviços Técnico-Pedagógicos; Técnicos (Psicólogo, Assistente Social, Educadora Social e Mediador) junto dos alunos e Pais /Encarregados de Educação.”</p> <p>“Os professores, sala de estudo, o STP, as horas de formação cívica, a intervenção de alunos de secundário junto de alunos de terceiro ciclo, o PCI, os clubes (de teatro, taekwondo, de japonês, ...).”</p>
Equipa técnica	<p>“Somos escola TEIP, por isso temos recursos adicionais atribuídos pela DGE de acordo com as metas definidas pelo PE e somos também escola de contrato de autonomia por isso temos recursos adicionais como uma educadora social, uma assistente social, um mediador social e um psicólogo que constituem os Serviços Técnico pedagógicos que trabalham em equipa e articulam entre si metodologias que tentam agir ativamente perante situações de indisciplina. ... O projeto pedagógico UP. ... O PCI é constituído por uma equipa multidisciplinar</p> <p>“Existe o PCI, se calhar o nome não será muito feliz, pois “combate” leva logo a pensar em violência...”</p> <p>“Temos um gabinete multidisciplinar que disponibiliza ajudas às famílias que tenham dificuldades económicas e sociais e também aos alunos e até tentamos ajudar no que diz respeito à alimentação. Portanto, temos um conjunto de fatores indiretos e nós tentamos que estes não se reflitam nos comportamentos dos alunos.”</p>
Alunos	<p>“O PCI e as ocorrências disciplinares e faltas disciplinares que já existiam.”</p> <p>“PCI, PESIC, ações tutorias, monitorização da indisciplina pelos diretores de turma.”</p> <p>“PESIC, Apoios pedagógicos, tutorias, apoio social, PCI ...”</p> <p>“Temos o PCI onde analisamos regularmente as situações e tentamos encontrar soluções e tomar medidas que depois acabam por ser aplicadas, temos também um mediador de conflitos, o Sr. Carlos que tenta resolver os conflitos que acontecem no exterior no interior temos os professores. Temos também o PESIC que arrancou este ano e que tentar mediar os conflitos e criar uma boa relação entre os alunos e estabelecer uma relação mais amistosa entre os alunos em sala de aula e também com os alunos dos outros anos. Tentamos aconselhar os alunos.”</p> <p>“Chamam os alunos para falar fora da sala de aula, sensibilização.”</p>

Quadro 20. Respostas sobre a categoria estruturas (dimensão – estruturas e medidas para a resolução do conflito).

Estruturas e medidas para a resolução do conflito	
Pergunta 8 – “De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“a equipa formada no âmbito do PCI reúne periodicamente para discutir, analisar e sugerir.”</p> <p>“O professor faz a participação ao Diretor de Turma. O Diretor de Turma por sua vez dá conhecimento aos Técnicos do STP, para intervir junto dos discentes; do Professor; dos Pais e EE e através das reuniões do PCI, analisam-se e avaliam-se a eficácia das medidas adotadas. Se produziu efeito ou não e se é necessário fazer alterações dessas medidas.”</p> <p>“A coordenação/avaliação dessas estruturas e sua ação é participada.”</p>
Equipa técnica	<p>“Os dados que são mensalmente recolhidos são muito objetivos em relação ao numero de ocorrências e às turmas que preconizam essa indisciplinas, posteriormente nós vemos onde existem os picos da indisciplina e com as ferramentas que temos nas escola pensamos em conjunto (nós, os alunos e os pais, pois estes também participam nas reuniões de PCI). ... Tentamos trabalhar sempre em rede para ajustar ao máximo a nossa intervenção, pois nas nossas reuniões de PCI também está presente a Coordenadora de DT que ouve previamente os DT e depois também lhes transmite as informações da reunião. Tentamos sempre melhorar a comunicação para que esta não falhe, mas aqui ainda falhamos um bocadinho. Tentamos também envolver mais os alunos para que eles interiorizem o projeto.</p> <p>Tentamos aplicar grandes metodologias, mas também afunilados mediante cada situação, pois cada caso é um caso.”</p> <p>“Inicialmente fizemos reuniões quer com os assistentes operacionais, quer com os professores, com a direção e associação de pais para o lançamento do programa e depois a partir destas reuniões foi criada uma estrutura os professores e os assistentes operacionais foram sugeridos pelo perfil que tinham e foi então criada uma estrutura que reúne mensalmente onde nós prestamos contas relativamente à forma como o projeto se tem vindo a desenvolver através da análise de dados, depois essa equipa dá algumas sugestões que são transmitidas à equipa do Gabinete que é uma equipa multidisciplinar e que trabalha mais com os alunos e com estas sugestões tentamos melhor a execução do programa.”</p>
Alunos	Esta questão não foi colocada aos alunos.

Nestas respostas é bem evidente a centralidade do PCI e de como é conhecido e entendido pelos docentes e pela equipa técnica. Também, é de notar a rede constituída por professores, pais, alunos e técnicos em torno dos problemas e do desenho de soluções e da intervenção.

a) Categoria 2 – Medidas

Na categoria das medidas foram colocadas duas questões: Quais as medidas que são aplicadas? e qual a medida que parece ser mais eficaz?. As respostas apresentadas encontram-se nos quadros 21 e 22. Salientam-se as seguintes: medidas sancionatórias (n=2), medidas corretivas (n=2), encaminhamento para os STP (n=2), advertência oral e/ou escrita (n=1), realização de tarefas e atividades de integração escolar (n=1), exercícios propostos pelo Conselho de Turma ou pelo(s) docente(s) da(s) disciplina(s) onde registam o comportamento inadequado e/ou faltas de atraso (n=1), as previstas no RI (n=1), processos disciplinares (n=1), trabalho comunitário (n=1), falta disciplinar (n=1), trabalho cívico (n=1), suspensão (n=1) e as conversas (n=1).

No que diz respeito à medida mais eficaz, existiu uma certa dificuldade em apontarem qual a medida mais eficaz, uma vez que cada situação é singular e muitas das vezes o que resulta muito bem com um aluno acaba por não resultar com outro. Assim, foram mencionadas as seguintes medidas: suspensão (n=2), advertência/castigo do EE (n=2), medidas corretivas (n=2), o serviço comunitário (n=1), a mediação (n=1), o encaminhamento para os STP (n=1), as tutorias (n=1) e não existem (n=1).

As respostas dadas mostram que quer os docentes, a equipa técnica e os alunos conhecem essas medidas e sabem quando são aplicadas. É ainda de ter em conta que são relatadas medidas indicadas pelos normativos legais e medidas definidas pela escola, no âmbito da sua autonomia. É consenso que as medidas mais penalizantes para os alunos, como a suspensão, só são aplicadas em casos considerados graves, como refere o P1 “as medidas devem ser aplicadas tendo em conta o aluno e a gravidade da situação”.

Quadro 21. Respostas sobre a categoria medidas (dimensão – estruturas e medidas para a resolução do conflito).

Pergunta 9 – “Quais as medidas que são aplicadas?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“As que estão previstas no regulamento interno da escola, estatuto do aluno e ética escolar.”</p> <p>“A advertência oral e/ou escrita; realização de tarefas e atividades de integração escolar; exercícios propostos pelo Conselho de Turma ou pelo(s) docente(s) da(s) disciplina(s) onde registam o comportamento inadequado e/ou faltas de atraso. Cumprir trabalho comunitário em instituições, tais como: Lares da Terceira Idade; Centros de Dia; Bombeiros; AMI; entre outras. Executar tarefas de apoio ao funcionamento dos diferentes serviços da escola (bar dos alunos; cantina; biblioteca, entre outros); colaboração na manutenção de espaços (limpeza; jardinagem; reparações, entre outras). Inclusive dias de suspensão, conforme a gravidade da situação, conforme medidas sancionatórias do regulamento interno da escola.”</p> <p>“uma simples conversa com o aluno, pode incluir elementos da família, até medidas corretivas ou punitivas, dependendo da situação, efeitos para o aluno, ou para os envolvidos.”</p>
Equipa técnica	<p>“Quando existem situações de reincidências e após termos esgotados todos os esforços, por exemplo a passagem pelo psicólogo, a envolvência dos pais, etc, em última instância o aluno é sujeito a um processo disciplinar com tudo o que isso acarreta, averiguações, mas sempre em última instância, pois nós optamos sempre por medidas corretivas. Nós temos parcerias e as medidas corretivas podem passar por exemplo por trabalho comunitário de apoio aos idosos ou à CerciGaia. “</p> <p>“Nós vamos contabilizando o número de ocorrências e quando um aluno tem um determinado número de ocorrências e também tendo em conta a gravidade do que aconteceu, quando a situação é grave ou se trata de um aluno reincidente podem ser aplicadas medidas corretivas ou medidas sancionatórias.</p> <p>Corretivas: o aluno pode ficar sem intervalos durante uns dias ficam aqui no gabinete, pode fazer serviço cívico aqui na escola, por exemplo acompanhar um assistente operacional a fazer um determinado trabalho ou ir para uma das instituições parceiras fazer um determinado trabalho.</p> <p>Quando são sancionatórias tem a ver com situações mais graves o aluno é suspenso por uns dias vai para casa. Na impossibilidade de ficar em casa porque não tem com quem ficar, vem para a escola e faz trabalhos das disciplinas que deveria estar a ter.”</p>
Alunos	<p>“As faltas disciplinares são as mais aplicadas. Quando à um registo de ocorrências os alunos são encaminhados para os serviços técnico-pedagógicos.”</p> <p>“As que foram referidas anteriormente.”</p> <p>“Trabalho cívico. Desconheço outras a não ser as medidas punitivas atributivas pelo diretor.”</p> <p>“Sanções de três níveis sendo a de nível três a mais grave que pode implicar a suspensão, a de nível um pode implicar as repreensões e a de nível 2 sanções aqui na escola como as de limpeza. Temos também as conversas com a direção que acabam por encaminha-los para um bom caminho para que não volte a acontecer.”</p> <p>“Castigos, como a suspensão, às vezes expulso da escola dependendo da gravidade da situação. Os alunos envolvidos no conflito são encaminhados para os serviços técnico-pedagógicos.”</p>

Quadro 22. Respostas sobre a categoria medidas (dimensão – estruturas e medidas para a resolução do conflito)

Estruturas e medidas para a resolução do conflito	
Pergunta 10 – “Qual a medida que parece ser mais eficaz?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“Não existe “a medida mais eficaz”, pois uma medida pode ser eficaz para um aluno e já não ser para outro aluno.”</p> <p>“Para alguns alunos é a suspensão, assim a turma fica mais concentrada. Para outros alunos é o serviço comunitário e por vezes só a advertência oral e/ou os castigos dos EE resolvem a situação, tais, como: tirar-lhes o telemóvel ou o computador ou os objetos que mais gostam ou a atividade desportiva, etc... Em casos extremos também é solicitada a autoridade da Escola Segura. Os dados considerados são os das ocorrências disciplinares.”</p> <p>“As intervenções mediadas por um terceiro são comprovadamente mais eficazes.”</p>
Equipa técnica	<p>“A medida mais eficaz... é assim, cada caso é um caso... às vezes uma medida corretiva surte muito efeito mas no dia seguinte já não corre tão bem... Um exemplo de uma medida de suspensão a uma aluna do 8.º ano que se portava muito mal com todos os professores, foi para casa e veio muito melhor. Quando regressou fui à turma elogiar o comportamento da aluna. Mas este é um caso pouco frequente, são raros os casos em que isto acontece.</p> <p>Os pais não gostam que eles fiquem em casa, preferem o trabalho comunitário. Eu não acredito na suspensão, por norma eles não voltam melhores, ou então até não voltam mesmo... Eu acredito mais no reconhecimento... “</p> <p>“O ideal é que não fosse necessário haver nenhuma medida disciplinar. Claro que é difícil defender esta ideia, porque da parte dos professores é exigido que se faça alguma coisa, ou seja o aluno tem de ser castigado pelo que fez, o que é compreensível. De qualquer forma eu quero acreditar que as medidas mais eficazes são as medidas corretivas, mas tentamos sobretudo fazer um trabalho preventivo de maneira a que essas medidas não sejam aplicadas. Claro que muitas vezes temos de reagir na hora às situações que vão acontecendo e nem sempre há tempo para ter planos preventivos, à altura que as situações são complicadas e temos de dar respostas aos problemas.”</p>
Alunos	<p>“Quando os alunos após a ocorrência são encaminhados para os serviços técnicos.”</p> <p>“A partir dos dados do PCI, pode-se perceber que as ações tutoriais parecem estar a resultar. Também numa das turmas do PESIC, após as intervenções, as ocorrências diminuíram.”</p> <p>“Não tenho conhecimento suficiente para opinar sobre as medidas.”</p> <p>“A suspensão mete um bocado de medo, acaba por assusta-los, tanto a eles como aos outros mas acaba por ser um pouco sol de pouca dura, pois depois muitos acabam por ser reincidentes, mas apesar de se verificarem melhorias, como se podem ver pelos dados do PCI acaba por haver reincidências, mas também as conversas com outros alunos e professores também pode ajudar. O PESIC ainda está mesmo no início, e ainda não sabemos dados. Por isso não podem fazer comparações.”</p> <p>“A suspensão é a medida mais eficaz, porque o aluno vai refletir para outro lado, para casa e pensa no que fez de errado. Com uma falta disciplinar fica cá na escola e de certeza que vai fazer pior.”</p>

De interesse referir a personalização das medidas, ou seja, os resultados da aplicação estão dependentes das características dos alunos. Também é interessante a opinião dos professores que as medidas que retiram o aluno da sala de aula, são mais benéficas para a turma e não para o aluno a quem se aplicou a medida. Os alunos referem que a suspensão é uma medida muito forte. Refira-se que aqui foram dadas mais referências às medidas contidas nos documentos legais do que as medidas criadas no âmbito da autonomia da escola.

4.4 Dimensão – Tipologia do conflito

Na dimensão tipologia do conflito foram consideradas três categorias, construção da tipologia, conhecimento pela comunidade educativa e avaliação e avaliação.

a) Categoria 1 – Construção da tipologia

Na categoria construção da tipologia foi colocada a questão: como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?. Esta questão não foi aplicada aos alunos, por ter sido considerado um trabalho integrado no desenvolvimento profissional docente.

As verbalizações encontram-se elencadas no quadro 23 e destacam-se: o psicólogo na escola (n=4), a consulta da literatura atual sobre indisciplina (n=3) e a monitorização dos dados recolhidos na escola (n=1).

Como se pode entender a tipologia foi construída por um psicólogo, ao serviço da escola e baseando-se na teoria apresentada por um autor, conceituado nos estudos realizados sobre conflitos, João Amado. Foi aceite pela comunidade escolar, mas não adaptada às características da escola.

Quadro 23. Respostas sobre a categoria construção da tipologia (dimensão – tipologia do conflito).

Tipologia dos conflitos	
Pergunta 11 - “Como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“Pelo psicólogo da escola, baseando-se em literatura específica da área.”</p> <p>“Construída e definida pelo Psicólogo da Escola, baseada em pesquisa de material escrito e selecionado para o efeito.”</p> <p>“a sistematização da tipologia de conflito no PCI assenta na literatura atual sobre indisciplina.”</p>
Equipa técnica	<p>“Foi construída com base nos dados que temos monitorizando ao longo dos anos, mesmo antes de termos estes técnicos que dispomos atualmente, fazíamos a recolha de dados com os professores que estavam no gabinete de apoio ao aluno. Com base em todos os dados recolhidos e com a ajuda do psicólogo definimos esta tipologia de conflitos. “</p> <p>“foi criada por mim e posteriormente apresentada à direção que concordou. Foi definida através da literatura que consultei sobre a temática para fundamentar o projeto. A tipologia foi quase decalcada de uma proposta de João Amado, de uma caracterização que ele faz sobre a indisciplina.”</p>
Alunos	Esta questão não foi aplicada aos alunos.

b) Categoria 2 - Conhecimento pela comunidade educativa

No quadro 24 estão elencadas as respostas à questão: Toda a comunidade educativa conhece a tipologia? As verbalizações foram as seguintes: sim (n=4), devem ter conhecimento (n=2), não sei (n=1), penso que sim (n=1), não (n=1), têm noção (n=1). De realçar que os sujeitos que responderam sim, apresentam sempre alguma ressalva, como por exemplo, “ela foi divulgada” (n=3) ou “sei que existe, mas não me lembro agora.” (n=1) e até mesmo “teria de perguntar a toda a comunidade educativa” (n=1).

Não fica claro se todos os elementos da escola conhecem a tipologia utilizada e que esse conhecimento parece ser mais profundo entre os elementos que pertencem à equipa multidisciplinar. Talvez seja esse o motivo porque são exemplificados, mas as medidas referidas nos normativos.

Quadro 24. Respostas sobre a categoria conhecimento pela comunidade educativa (dimensão – tipologia do conflito).

Tipologia dos conflitos	
Pergunta 12 – “Toda a comunidade educativa conhece a tipologia?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“A comunidade educativa deve conhecer a tipologia, pois esta foi divulgada e já está em funcionamento há vários anos.”</p> <p>“Os docentes, a Direção, os funcionários e grande parte dos alunos devem ter conhecimento, se os colegas representantes dos alunos lhes transmitiram essa informação, recolhida numa palestra realizada pelos Técnicos (TSP) incluindo o Psicólogo e os elementos da Direção, com todos os representantes de cada grupo/turma. “</p> <p>“Não sei.”</p>
Equipa técnica	<p>“Sim, conhece, quando começamos a definir este plano de intervenção reunimos com EE, com assistentes operacionais, com pessoal docente e não docente, fizemos também uma formação aos DTs. Fizemos uma reunião para a dar a conhecer aos professores, aos alunos, todos os anos fazemos uma assembleia de alunos.”</p> <p>“Penso que sim, ela foi divulgada. Acredito que alguns assistentes operacionais não saibam dizer qual a tipologia dos conflitos do PCI, mas os alunos sim, pelo menos os representantes dos alunos que estão presentes nas reuniões e nas assembleias de alunos e portanto nessas situações nos explicamos o programa e pedimos que a mensagem seja passada aos colegas. Claro que num universo tão grande de alunos haja alguns que nunca ouviram falar nisto.”</p>
Alunos	<p>“Sei que existem três tipos de conflitos de acordo com a gravidade da situação. Essa tipologia está no registo de ocorrência que se tem de preencher, mas acho que a comunidade educativa não a conhece. Não foi muito dada a conhecer, mesmo a estrutura do PCI, uma grande parte dos EE não conhecem.”</p> <p>“Os alunos que participam ativamente na vida escolar têm noção desta tipologia bem como os professores, elementos da direção, associação de pais.”</p> <p>“Sim.”</p> <p>“Não, eu conheço porque faço parte do PCI e conheço porque estou lá nas reuniões e tenho que saber para entender os dados, mas a maior parte dos meus colegas não percebe nada disto quando vê os papeis não entendem nada, o meu pai também é EE e não percebe nada disto. Se calhar não pela falta de não ter acesso à informação, mas antes pelo contrário é mesmo desinteressado. Eu acabo por ter de fazer um trabalho prévio de análise. Acho que ninguém tem muito interesse, sabem que existem tipologias, mas acabam por não se interessar muito em saber quais são.”</p> <p>“Sei que existe uma tipologia, mas não me lembro agora. Acho que toda a comunidade conhece essa tipologia da gravidade.”</p>

c) Categoria 3- Avaliação

O quadro 25 apresenta as respostas à questão: a sua atualidade é avaliada, ou seja, existem formas de avaliação da adequação do programa? Esta questão também não foi aplicada nas entrevistas realizadas aos alunos. As verbalizações resumem-se no seguinte: Penso/creio que sim (n=2), sim (n=2) e será feita no final do ano letivo (n=1).

Quadro 25. Respostas sobre a categoria avaliação (dimensão – tipologia do conflito).

Tipologia dos conflitos	
Pergunta 13 – “A sua atualidade é avaliada?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“Penso que sim, pois se o psicólogo a mantém é porque está atualizada.”</p> <p>“O Psicólogo faz diariamente e/ou semanalmente a avaliação das ocorrências disciplinares e é analisada nas reuniões mensais do PCI que engloba vários elementos da escola, um da Direção (Subdiretora), alguns docentes, incluindo os Técnicos dos STP, a docente que colabora diariamente com os Técnicos na sala do SH; Coordenadoras dos Diretores de Turma do 3º Ciclo e do Secundário; Representante dos funcionários, Técnico Operacionais; Representantes da Associação de Estudantes, recentemente outros alunos do Secundário que estão a desenvolver um projeto relacionado com a indisciplina.”</p> <p>“Creio que sim.”</p>
Equipa técnica	<p>“Nós fazemos uma avaliação de acordo com as ocorrências. Nós também já apresentamos este projeto e as estratégias na Católica. Nós próprios temos de estar sempre atualizados.”</p> <p>“Essa avaliação será feita no final deste ano letivo.”</p>
Alunos	Esta questão não foi aplicada aos alunos.

A avaliação é feita pela equipa multidisciplinar. Não há referência à avaliação pelo conselho pedagógico ou pelos conselhos de turma a que pertencem os alunos sujeitos às medidas.

O quadro 26 apresenta as verbalizações à questão: Como foi dada a conhecer à comunidade educativa? e das verbalizações salienta-se: reuniões (n=6). Foram, também referidas as comunicações (n=1), o EE (n=1), experiência em sala de aula (n=1), e experiência própria (n=1).

Estas respostas são mais claras do que as que se referiam ao conhecimento das medidas e do PCI.

Quadro 26. Respostas sobre a categoria avaliação (dimensão – tipologia do conflito).

Tipologia dos conflitos	
Pergunta 14 - “Como foi dada a conhecer à comunidade?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“É dada a conhecer aos diretores de turma e estes disseminam a informação nos Concelhos de turma e foi dada a conhecer ao conselho pedagógico onde estão os representantes dos departamentos, a Associação de Pais. Aos alunos é dada a conhecer nas reuniões com a Direção.”</p> <p>“É dada a conhecer por todos os intervenientes que assistem e fazem parte das reuniões, verbalmente e por escrito, em folhetos.</p> <p>“Existem comunicações efetuadas com regularidade diferenciada que é enviada de forma mais ou menos direta a toda a comunidade educativa.”</p>
Equipa técnica	<p>“Através de uma reunião que é feita todos os anos com os alunos.”</p> <p>“Inicialmente quando foram feitas as reuniões com os assistentes operacionais ela foi apresentada. Agora o programa está no quarto ano de execução e a chefe do pessoal, que também está presente nas reuniões de PCI, passa a mensagens aos restantes funcionários.”</p>
Alunos	<p>“Como sou representante de ano estou presente nas reuniões do PCI e foi aí que me foi dada a conhecer essa tipologia. Mas nas salas de aula as folhas de ocorrência estão expostas e qualquer um pode ficar a conhecer o que lá está. Foi só assim que conheci a tipologia.”</p> <p>“Através da minha mãe, que é professora na escola e dos dados observados pelo PCI, necessários para a intervenção da equipa do PESIC.”</p> <p>“Experienciada em sala de aula e ambiente escolar.”</p> <p>“Foi através das reuniões do PCI, eu já tinha noção que tinha de haver um enquadramento dos conflitos, mas só depois das reuniões do PCI é que as percebi, pois foi aí que apresentaram o programa e todas as dominações que são utilizadas.”</p> <p>“Porque já passei por isso, antes não sabia da sua existência.”</p>

4.5 Dimensão - Impacte e satisfação da aplicação da tipologia

A dimensão Impacte e satisfação da aplicação da tipologia, apresenta duas categorias, segurança e satisfação.

a) Categoria 1 – Segurança

O quadro 27 apresenta as respostas dadas à questão: pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola? Salientam-se as respostas que se seguem: sim (n=6), melhorou muito (n=2), a segurança nunca se consegue a 100% (n=1), na maior parte das vezes sim (n=1).

Quadro 27. Respostas sobre a categoria segurança (dimensão –impacte e satisfação da aplicação da tipologia).

Impacte e satisfação da aplicação da tipologia	
Pergunta 15 – “Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“A segurança nunca existirá a 100%. Muitas vezes a insegurança que pode ser sentida vem não do lado dos alunos, mas dos Encarregados de Educação. A escola tenta lidar com o conflito utilizando as ferramentas disponíveis que tem de seguir e que é o que consta do Regulamento Interno e estatuto do aluno. Pode haver casos de difícil resolução e que podem contribuir para que a comunidade se sinta pouco segura, mas como estes alunos mais conflituosos tem de estar na escola...”</p> <p>“Sinto-me muito segura porque para além da intervenção sistemática de toda a organização escolar, quer no período da manhã, da tarde e da noite nas atividades desportivas, entre outras, inserida na comunidade extraescolar, temos a intervenção das autoridades da Escola Segura, assim que são solicitadas, respondem rapidamente/prontamente à chamada e chegam ao local em pouquíssimos minutos porque a esquadra está sediada perto da escola.”</p> <p>“Pessoalmente, sim.”</p>
Equipa técnica	<p>“Pois, melhoramos muito, sabemos isso porque sentimos, mas também porque temos dados objetivos que mostram isso, através da avaliação interna da escola. Os EE também sente que a escola é segura. O cartão de acesso à escola também ajudou ao aumento da segurança, pois é mais fácil saber quem entra e quem sai da escola.”</p> <p>“ A maioria das pessoas acha que a situação melhorou, pelo menos é isso que se transmite nas reuniões. Algumas pessoas, que não me dizem diretamente, acham que as coisas podiam ser feitas de maneira diferente.”</p>
Alunos	<p>“Na maior parte das vezes sim. Atualmente esta escola não tem sido muito problemática, os alunos estão a melhor progressivamente o comportamento, por isso sinto-me segura.”</p> <p>“As equipas intervenientes na resolução dos conflitos tentam ser mais rápidas e eficazes possíveis. Desta forma, penso que a comunidade educativa pode sentir-se segura.”</p> <p>“Pessoalmente sinto-me segura, evito conflitos e para mim o grande objetivo da escola para além de socializar de forma saudável é atingir os meus objetivos.”</p> <p>“Sim. Pode haver um aluno ou outro que tem medo de um colega, mas nem sempre temos acesso a isto, porque os alunos fecham-se e não falam, mas tirando isso a comunidade sente-se segura. Em geral a escola sente-se segura.”</p> <p>“Acho que sim.”</p>

De forma mais informal foi citado o PCI porque todos foram da opinião que a existência de conflitos tem vindo a diminuir e as pessoas se sentem seguras na escola.

b) Categoria 2 – Satisfação

No quadro 28 encontram-se as respostas à questão: “Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?”, que faz parte da categoria satisfação. As respostas a esta questão foram bastante variadas. Assim, foi referido: falha a rapidez (n=1), já dei o meu contributo (n=1), apresento sugestões sempre que pertinente (n=1), sim (n=1), no final do ano será feita uma avaliação (n=1), o processo deveria ser mais rápido (n=1), as soluções tentam ser eficazes (n=1), os docentes deveriam ter mais autoridade (n=1), lidam de boa forma (n=1) e, por fim “acho que não, bastava falar para se chegar a um entendimento” (n=1).

Apesar de se interpretar alguma satisfação, também são indicados pontos fracos que precisam de ser alterados, embora não seja referido “como”.

Quadro 28. Respostas sobre a categoria satisfação (dimensão – impacte e satisfação da aplicação da tipologia).

Pergunta 16 – “Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?”	
Entrevistados	Exemplos
Docentes	<p>“Penso que às vezes falha é a rapidez na resolução de alguns conflitos. O facto de haver poucos funcionários na escola e a pouca vigilância também dificulta esta resolução mais rápida.”</p> <p>“Já dei o meu contributo como Diretora de Turma durante muitos anos, continuo a dar como docente há 37 anos, mais recentemente, como elemento do PCI, para uma melhor resolução dos conflitos/problemas sociais, familiares, dos atrasos, entre outros, junto da Direção, dos Técnicos, das famílias, dos colegas de trabalho, dos funcionários e discentes principalmente. Por vezes em diálogo com os discentes individualmente extra-aula, e/ou com os Pais/EE também se resolvem a maior dos conflitos. Caso contrário através das medidas já referidas anteriormente.”</p> <p>“Sempre que considera pertinente ou adequado apresenta sugestões, deste modo o atual figurino é também parte/responsabilidade sua, portanto, a resposta à pergunta é não.”</p>
Equipa técnica	<p>“Sim. Nós temos de nos ajustar temos que apelar à autorregulação. Por exemplo nós aqui pedimos ao aluno que ligue aos pais para contar o que aconteceu, é uma forma de ele interiorizar o que fez e que modifique/regule o seu comportamento.</p> <p>Portanto nós vamos evoluindo...”</p> <p>“Estou a pensar, no final do ano, fazer uma avaliação do grau de eficácia do programa ao longo destes anos que está a ser aplicado. Penso que o programa tentar dar resposta às situações e as coisas funcionam melhor do que funcionavam antes. Há uma forma diferente de lidar com a indisciplina, faz-se um trabalho diferente com as turmas com maior nível de indisciplina e portante ainda não pensei muito nisso. Se tivesse autonomia de gestão faria algumas alterações ao que está a ser feito atualmente e portanto tenho que aceitar o que me deixam ou não fazer.”</p>
Alunos	<p>“Talvez nos casos mais graves o contacto entre o EE e a punição que o aluno recebeu ser mais próxima, isto é, ser mais rápida. E devia também haver uma maior responsabilização do EE pelos atos do seu educando.”</p> <p>“As soluções aplicadas pela escola tentam sempre ser eficazes. No entanto, por vezes os conflitos repetem-se pouco tempo depois devido aos comportamentos e faltas de educação que os alunos apresentam.”</p> <p>“Penso que os professores deveriam ter mais autoridade e serem apoiados por todas as estruturas da escola. Penso que deveria insistir-se mais junto dos Pais e Encarregados de Educação na importância da escola e dos estudo e se os seus educandos não cumprissem as regras os pais seriam efetivamente culpabilizados.”</p> <p>“Acho que lidam de uma boa forma, sempre de forma calma e só em situações extremas é que se passa para a suspensão. Tentam sempre usar a calma e não stressar ainda mais os alunos. Por isso acho que as medidas são boas.”</p> <p>“Acho que não, bastava falar para se chegar a um entendimento.”</p>

4.6 Triangulação dos dados

Segue-se agora a fase de análise e discussão dos dados recolhidos para a realização do presente trabalho de investigação. Procura-se, nesta fase, dar resposta às questões de investigação elaboradas no início e durante o presente estudo (anexo IX).

Quanto à questão “Existe um referencial para a ação disciplinar” a análise documental permitiu identificar o “Programa de Combate à Indisciplina” referido no Relatório final TEIP no eixo 2 – Prevenção do abandono, absentismo e indisciplina, no ponto 2.2 Programa de Combate à Indisciplina, estando também indicadas as estruturas escolares que o aplicavam, os serviços técnicos pedagógicos constituídos por quatro técnicos: um psicólogo, um educador social, um mediador sociocultural e um assistente social, docentes especializados em Educação Especial e/ou técnicos especializados e docentes do quadro de escola, tal como indicado no artigo 74º do Regulamento Interno e as Equipas Multidisciplinares de Intervenção Pedagógica (EMIPs) que são constituídas “... pelo Diretor de Turma, um ou mais Técnicos dos Serviços Técnico-Pedagógicos/TEIP e o Coordenador e/ou Subcoordenador dos Diretores de Turma do 3.º Ciclo”, de acordo com o Artigo 78º, do Regulamento Interno (p. 15).

O referencial é também indicado no PCI tal como foi dito pelos vários sujeitos que participaram nas entrevistas.

Utilizando as respostas dadas nas entrevistas os alunos, os docentes e a equipa técnica reconheceram a existência do referencial para o Programa de Combate à Indisciplina. Assim, os alunos indicaram o PCI, os STP e acrescentaram as tutorias e os apoios pedagógicos e o PESIC. Pelo seu lado, os docentes acrescentaram o diálogo professor- aluno, diretor de turma- técnicos dos STP, o mediador, a sala de estudo e os clubes. Por fim, a equipa técnica referiu o PCI e os STP.

Relativamente à questão “Quais os critérios que são usados para definir o conflito em contexto escolar?” a análise documental permitiu identificar uma tipologia de conflitos referida no Relatório final TEIP, designado de PCI, assim como o diário de campo. Esta tipologia divide a indisciplina em três tipos, a saber: Tipo 1: Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula e que se traduzem pelo incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula; Tipo 2: Conflitos nas relações entre alunos que se traduzem em conflitos verbais entre alunos que afetam a

dignidade e o bem-estar dos colegas e, por fim, Tipo 3: Conflitos nas relações professor/aluno, que dizem respeito a conflitos que colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa. Por seu turno, o Regulamento Interno refere a existência de infrações disciplinares e classifica-as da seguinte forma: a) Leve - comportamento suscetível de merecer uma advertência verbal, por parte do pessoal docente e não docente; b) Grave - comportamento qualificado como infração disciplinar, merecedora de medidas corretivas; c) Muito grave - comportamento muito grave, merecedor de medidas sancionatórias.

Verifica-se aqui alguma falta de uniformidade na linguagem utilizada nos diferentes documentos orientadores, uma vez que o PCI fala na tipologia de conflitos e o RI fala na gravidade dos conflitos. Portanto, seria fundamental para o desenvolvimento integral do PCI a uniformização das nomenclaturas a utilizar sobre os conflitos. Até porque os diferentes autores consultados mostram essa importância.

Analisando as respostas obtidas através das entrevistas, os alunos, os docentes e a equipa técnica referiram a tipologia dos conflitos existentes na escola. Contudo, alguns dos alunos mencionaram que sabiam da existência desta tipologia, mas não a sabiam precisar naquele momento, como é o caso do aluno A5 que referiu “Sei que existe uma tipologia, mas não me lembro agora.”

Esta tipologia de conflito, foi construída tendo por base a literatura sobre o tema, mais concretamente, na obra *A(s) Indisciplina(s) na escola. Compreender para prevenir*, de João Amado, de acordo com a entrevista realizada à EQ 2 “A tipologia foi quase decalcada de uma proposta de João Amado, de uma caracterização que ele faz sobre a indisciplina.”

Passando agora para a questão de investigação “Quais os fatores desencadeadores de situações de conflito?” a análise documental permitiu identificar os seguintes fatores: processo de adaptação a uma escola muito maior, com muitos alunos, a necessidade de interiorizar novas regras de ser e estar, conjugada com outros fatores importantes como a própria fase do desenvolvimento destes jovens com as inerentes atitudes de afirmação e rebeldia; os problemas familiares que, muitas vezes, os alunos trazem para o contexto escolar onde os poderão vivenciar e partilhar, e a natural indefinição, presente também nesta fase do desenvolvimento, ao nível dos processos de formação da identidade, são fatores que contribuem para a necessidade de termos professores, assistentes

operacionais e pais com capacidades de intervenção na gestão deste tipo de conflitos e através de uma ação pedagógica e preventiva serem capazes de os resolver.

Ao longo do ano letivo 2015/2016, muitos dos casos para os quais os diretores de turma do 3º ciclo pediram a ajudado psicólogo relacionavam-se com dificuldades ao nível dos processos de atenção e de concentração; problemas de mau comportamento dentro da sala de aula; alunos com diagnóstico médico de perturbação de hiperatividade; algumas situações de alterações comportamentais dos alunos que podemos considerar reativas a problemas familiares, e que se expressam pelo agir disfuncional no contexto escolar, e falta de regras e de saber ser e estar no ambiente escolar para além das dificuldades de aprendizagem, entre outros.

O diário de campo também permitiu identificar como principais fatores desencadeadores de situação de conflito, a falta de regras, a nível dos alunos de 7.º ano, o facto de se terem de adaptar a uma nova escola, a desvalorização do papel social da escola e o saber-estar, são alguns dos fatores que podem funcionar como desencadeantes de situações de conflito. Por parte dos entrevistados as respostas não foram muito diferentes. Os alunos referem que o comportamento inadequado por parte dos alunos, a falta de regras em casa, cansaço, aborrecimento pela disciplina, falta de objetivos que faz com que os alunos levem a escola como uma obrigação e não como uma formação, problemas e discussões de fora (redes sociais, intervalos) para dentro da sala de aula, desinteresse pela escola proporcionado por falta de objetivos para a vida futura, as confusões trazidas dos intervalos com os colegas e muitas vezes assumindo as dores dos outros. Os alunos referem também, que em relação aos professores, o facto de estes, por vezes, não saberem lidar com a situação ou estarem num dia menos bom pode gerar estes conflitos. Referiram também, que por vezes, um mau estar familiar de ambas as partes também pode motivar situações de conflitos. Por seu turno, os docentes referem a má educação, a agressividade entre colegas, a falta de motivação para a escola, a desconcentração nas atividades propostas na sala de aula, dificuldades de socialização, por vezes o facto de os horários serem muito subcarregados gera cansaço nos alunos, o que motiva situações de conflito, a falta de descanso dos alunos, isto é, a falta de sono e a hiperatividade, questões de natureza social, interpessoal, cultural e familiares, formas de ver a situação diferente, aliada falta de competências interpessoais, são motivos para gerar conflitos em sala de aula. A equipa técnica aponta

como fatores desencadeadores de conflitos o incumprimento das regras de sala de aula, a não interiorização das regras de sala de aula, desrespeitar o professor, os comportamentos de grande grupo, a desvalorização da importância da escola, não só de parte dos alunos, mas também por parte dos Encarregados de Educação e a falta de regras adquiridas, quer na escola antiga, quer mesmo no contexto familiar.

Assim, conseguimos identificar nas várias respostas, situações geradoras de conflitos que se enquadram na tipologia definida por Amado (2009), na qual a escola se baseou para contruir a sua própria tipologia de conflitos. Podemos também referir que a classificação dos conflitos apresentada por Neves e Carvalho (2011) se aplica às várias situações geradoras de conflitos mencionadas nas entrevistas.

Outra questão de investigação é: “Quais as medidas de regulação disciplinar que são mais frequentes?” De acordo com o PCI, o modelo de intervenção disciplinar nos casos de alunos encaminhados segue um protocolo previamente estabelecido e que se traduz por uma advertência inicial ao aluno e, caso haja reincidência nos maus comportamentos, pela aplicação de uma medida corretiva ou disciplinar que poderá traduzir-se na realização de serviço cívico na escola, na prestação de serviços à comunidade, nomeadamente na ASSIC (Associação de solidariedade social dos idosos de Canidelo), na CERCI Gaia, ou na junta de Freguesia de Canidelo (parque de campismo e serviços administrativos). A intervenção pode ser realizada:

- **Com os alunos**, prestando apoio psicológico para a modificação dos comportamentos disfuncionais;
- **Com as turmas** que obtiveram fracos resultados escolares, com o objetivo de melhorar o ambiente de sala de aula;
- **Com os docentes** (sempre que temos a sua concordância), para conjuntamente tentarmos melhorar as estratégias de gestão da sala de aula;
- **Com os delegados de turma**, para servirem de mediadores no processo de mudança comportamental das turmas com maiores problemas de comportamento;
- **Com os encarregados de educação**, para colaborarem no processo de modificação comportamental do aluno.

Por sua vez o Regulamento Interno refere a utilização de medidas corretivas e sancionatórias (artigo 131º) não referindo, contudo, qual a utilizada com mais frequência. Refere, também que todas as medidas corretivas e sancionatórias prosseguem finalidades pedagógicas, preventivas, dissuasoras e de integração, visando, de forma sustentada, o cumprimento dos deveres do aluno, o respeito pela autoridade dos professores no exercício da sua atividade profissional e dos demais funcionários, bem como a segurança de toda a comunidade educativa. As medidas corretivas e sancionatórias visam ainda garantir o normal prosseguimento das atividades da escola, a correção do comportamento perturbador e o reforço da formação cívica do aluno, com vista ao desenvolvimento equilibrado da sua personalidade, da sua capacidade de se relacionar com os outros, da sua plena integração na comunidade educativa, do seu sentido de responsabilidade e das suas aprendizagens.

Por seu turno, nas entrevistas realizadas aos alunos estes referem o encaminhamento para os serviços técnicos, a intervenção feita pelos alunos do PESIC, pois, após as intervenções, as ocorrências diminuíram, a suspensão (referida por dois dos alunos entrevistados), uma vez que esta mete um bocado de medo, contudo por vezes existem situações de reincidência. Os docentes, referem várias medidas que são aplicadas, no entanto, o P1, refere que não existe “a medida mais eficaz”, pois uma medida pode ser eficaz para um aluno e já não ser para outro aluno. As medidas devem ser aplicadas tendo em conta o aluno e a gravidade da situação. O P2 que a medida mais eficaz para alguns alunos é a suspensão, assim a turma fica mais concentrada. Para outros alunos é o serviço comunitário e por vezes só a advertência oral e/ou os castigos dos EE resolvem a situação, tais, como: tirar-lhes o telemóvel ou o computador ou os objetos que mais gostam ou a atividade desportiva, etc... Em casos extremos também é solicitada a autoridade da Escola Segura. O P3 menciona que as Intervenções mediadas por um terceiro são comprovadamente mais eficazes. Portanto aqui é invocada a mediação em contexto escolar. Segundo Palmeirão (2016:124), “no conceito de Harvard, a resolução dos conflitos requer um processo, orientado por um mediador, que favoreça e facilite o diálogo e o compromisso entre as partes.” Ao mesmo tempo, o mediador deve auxiliar a comunicação para que exista um entendimento e que as partes envolvidas se sintam envolvidas na tomada de decisão.

A equipa técnica, por sua vez, referiu que “cada caso é um caso... às vezes uma medida corretiva surte muito efeito mas no dia seguinte já não corre tão bem...” EQ1. A EQ 2 refere que o “ideal é que não fosse necessário haver nenhuma medida disciplinar.” É referido também que as medidas corretivas são as mais eficazes, contudo na escola tenta-se fazer um trabalho preventivo de maneira a que as medidas corretivas e sancionatórias não sejam aplicadas.

Outra questão de investigação no presente trabalho é “Qual a função da equipa multidisciplinar?”, a análise documental permite referir, de acordo com o RI, artigo 77º, as Equipa Multidisciplinares de Intervenção Pedagógica (EMIPs) são grupos de trabalho que analisam os casos dos alunos do 3º ciclo de ensino com necessidade de acompanhamento, definem o programa de intervenção, os intervenientes e os tempos de execução. São constituídas pelo Diretor de Turma, um ou mais Técnicos dos Serviços Técnico-Pedagógicos / TEIP e o Coordenador e/ou Subcoordenador dos Diretores de Turma do 3º ciclo.

De acordo com o diário de campo, as equipas multidisciplinares atuam junto dos alunos que registam maior número de ocorrências disciplinares, dando-lhes um maior acompanhamento para que as ocorrências disciplinares diminuam.

Relativamente à questão “Como se gerem os conflitos em contexto escolar?”, a análise documental, mais precisamente o PCI permitiu verificar que os conflitos são geridos com o trabalho articulado da equipa de trabalho do PCI composta pelo mediador escolar TEIP, pela psicóloga TEIP, por um elemento da direção, pelas duas Professoras coordenadoras dos DT do 3º ciclo e do secundário, por dois Professores escolhidos pelo seu perfil, pela coordenadora dos assistentes operacionais e por duas alunas eleitas como representantes dos alunos do 3º ciclo e do ensino secundário. Nas reuniões de trabalho mensais, os números da indisciplina são apresentados e analisados e refletem sobre os mesmos propondo melhorias nos planos de intervenção em execução, ou fazendo propostas de novas modalidades de ação. O diário de campo permitiu observar que os conflitos são geridos através do encaminhamento dos alunos que registam ocorrências disciplinares para os STP. Aqui os alunos preenchem uma grelha onde registam aquilo que aconteceu na sala de aula. O docente também preenche outra grelha onde relata aquilo que aconteceu em sala de aula.

Pela análise das entrevistas é possível referir que os conflitos são geridos através da articulação do trabalho realizado pela equipa do PCI, os docentes e os diretores de turma.

Outra questão de investigação diz respeito ao papel da mediação, isto é, “Qual o papel da mediação na resolução de conflitos?” Da análise documental, mais precisamente o PCI refere que o mediador escolar acompanha individualmente os alunos que obtiveram ocorrências disciplinares, com o objetivo de prevenir a reincidência dos maus comportamentos.

A mediação tenta intervir nas situações de ocorrências disciplinares no sentido de as fazer diminuir. Desenvolve também um trabalho de prevenção de forma a que as situações de conflito não aconteçam. O diário de campo permite dizer que a mediação tenta intervir nas situações de ocorrências disciplinares no sentido de as fazer diminuir. Desenvolve também um trabalho de prevenção de forma a que as situações de conflito não aconteçam.

O entendimento da mediação é referido de forma intrínseca quando são referidas “as conversas” entre os mediadores nomeadamente os diretores de turma e os tutores. São várias vezes referidas as reflexões sobre comportamentos e até, por vezes, os resultados dessa mediação.

Quais as características do programa de combate à indisciplina desenvolvido no contexto de investigação?

A última questão de investigação é “Qual os efeitos da aplicação do programa de combate à indisciplina?”

A análise documental permite identificar alguns objetivos do PCI, nomeadamente: melhorar o comportamento e a disciplina na sala de aula; promover um bom ambiente escolar; envolver toda a comunidade educativa na resolução dos problemas de indisciplina; valorizar o papel dos alunos como agentes ativos na vida da escola; aumentar o sucesso educativo. Contudo, algumas das metas definidas neste programa não foram atingidas, particularmente: reduzir a indisciplina na escola através da redução do número de alunos encaminhados para a equipa de intervenção; manter o processo formativo dirigido aos agentes educativos envolvidos no PCI; envolver os alunos nas tomadas de decisão da escola que foi parcialmente feita. O diário de campo permite referir que os efeitos desejados com a aplicação do PCI eram a diminuição do número

de ocorrências disciplinares, contudo este objetivo não foi atingido na totalidade, pois o número de ocorrências aumentou em alguns dos anos em análise, com a implementação do PCI.

Da análise das entrevistas pode dizer-se que a principal mais-valia com a implementação do PCI está relacionada com a segurança na escola. Assim, os alunos consideram que a segurança na escola melhorou, os docentes referem que se sentem seguros na escola, contudo um docente, P1, refere que a “segurança a 100% nunca existirá e a equipa técnica menciona que a situação melhorou muito desde a implementação do PCI.

Conclusões

Todos os seres humanos, enquanto seres sociais, lidam com conflitos, que surgem em praticamente todas as relações que se estabelecem na vida social (Cunha e Leitão, 2012). Para averiguar o impacto destes conflitos torna-se fundamental avaliar a contextualização em que este se insere (Cunha e Leitão, 2012).

Quanto à tipologia dos conflitos, os que ocorrem em maior número, de acordo com a classificação de Torrego (2003) são conflitos de relação/comunicação, destacando-se os seguintes exemplos: insultos e agressões verbais. Estes resultados revelam que os alunos necessitam de aprender a reagir de forma mais calma e coerente às situações de conflito que vão surgindo, procurando apelar ao diálogo e tentar compreender o ponto de vista do outro.

As formas para a resolução de conflitos são diversas, de entre elas a negociação, a mediação, a arbitragem e a conciliação. No entanto, cada técnica é mais eficaz em determinados tipos de conflito e em determinados contextos. É fundamental saber qual a forma adequada a cada contexto. De entre as várias formas de resolução de conflitos, a mediação surge como a técnica selecionada pela escola em estudo para a resolução de conflitos. É neste sentido que surge a mediação como forma eficaz de resolução de conflitos. De acordo com Campos (2008) a mediação traduz-se numa forma de resolução de conflitos juridicamente enquadrada em que as partes envolvidas, de forma voluntária, são auxiliadas por forma a obter uma solução harmoniosa para todos.

O conflito é uma realidade presente na organização escolar e muitas vezes é visto como algo negativo, e por isso mesmo, algo que deve ser evitado. O conflito é uma realidade da natureza organizacional da escola, e também uma das suas dimensões mais relevantes, mais importantes. Por isso mesmo, deve ser considerado como objeto prioritário de análise e pesquisa na organização da estrutura escolar assim, como na definição de estratégias a aplicar perante situações de conflito.

O conflito pode e deve ser entendido como um fator fundamental para a mudança e desenvolvimento da organização escolar. Assim, a gestão positiva de conflitos pode auxiliar nesta mudança que é necessário que ocorra na organização escolar. A escola que serviu de contexto de investigação concebeu o PCI, como um projeto capaz de identificar os conflitos e agir sobre eles através de uma rede de intervenientes que

tornaram a escola mais segura. No entanto, ficou definido que as organizações onde se relacionam pessoas com diversidade social e cultural não conseguem eliminar as situações conflituais. Assim, a escola procura fazer da mediação um núcleo de aprendizagem o que pode ser esse o passo para a continuação do trabalho a desenvolver.

A mediação é uma técnica que promove o diálogo e a cooperação entre os indivíduos e por isso mesmo contribui para o crescimento individual e coletivo, pois são promovidas as reflexões sobre comportamentos, atitudes, direitos e deveres e como tal uma técnica que se adequa à organização escolar. Para além disso e como referem Cunha e Leitão (2012), a mediação de conflitos é tida como um método de resolução de conflitos célere e económico.

Ao longo do presente trabalho de investigação conseguimos identificar algumas linhas de conceção e ação que se aproximam do modelo de mediação de Harvard como sejam, o papel do mediador, uma vez que este acaba por desempenhar um papel fundamental na resolução de conflitos, uma vez que escuta ambas as partes envolvidas no conflito a fim de encontrar uma solução para a resolução do mesmo.

Contudo, independentemente do modelo de mediação seguido pelo mediador, seja ele o modelo de resolução de problemas orientado para acordos, o modelo transformativo ou o modelo circula-narrativo, a propagação desta prática exige uma reformulação da forma como, não só o mediador, mas também os mediados vivem o dia a dia, isto é, na sua forma de criar relações nos diferentes contextos de vida.

Apesar de se ter iniciado um processo de mediação entre pares que foi referido pelos entrevistados ainda não se identificam responsabilidades essenciais de cada aluno nos processos de resolução construtiva de conflitos. Este está especialmente centrado nos adultos com funções específicas embora existam estudantes na equipa multidisciplinar. Contudo, a presença destes estudantes não é “obrigatória” nas reuniões mensais do PCI, assim algumas das informações e discussões dessas reuniões acabam por não chegar a todos os estudantes. Desta forma, as questões de poder mantêm-se na linha de resolução do conflito já que são os professores ou os técnicos que organizam o processo.

Além disso, o projeto de mediação utilizado na ESIC, continua muito centrado nos normativos legais, pois segue um modelo bastante rígido nos procedimentos que devem

ser tomados por todos os envolvidos no conflito. Uma sugestão que podemos deixar à escola em análise será um futuro projeto que passe pela mediação entre pares, ou seja, criar um projeto de mediação em que sejam os próprios alunos a desenvolverem as técnicas de mediação entre si. Acreditamos que para que os conflitos diminuam em contexto escolar será importante a participação ativa dos alunos na resolução dos seus próprios conflitos, pois o facto de eles terem conhecimento das suas necessidades, sentimentos, opiniões ou características será um fator crucial para resolver os conflitos de uma forma construtiva. Acreditamos, pois, que através da responsabilização e sensibilização dos alunos que se conseguirá alcançar o referido objetivo, isto é uma escola sem conflitos, uma escola em que os conflitos sejam um passo no desenvolvimento pessoal e social.

Esta poderá ser uma temática a desenvolver num novo projeto de investigação com o qual teríamos todo o gosto em colaborar.

Nas palavras de Machado (2006:99), apesar da originalidade da utopia da “escola para todos”, como corolário da utopia da “igualdade” de todos, a educação na ilha de Utopia não se esgota na educação em contexto escolar, mas prolonga-se na utopia da “educação permanente” como continuado aperfeiçoamento.

Limitações e desafios para o futuro

Este trabalho foi um desafio e uma aventura. Um desafio porque procuramos compreender aspetos específicos das dinâmicas escolares, aspetos que pertencem à identidade da escola e que envolvem toda a comunidade escolar. Foi também um desafio por envolver ideias e práticas complexas e de grande sensibilidade. Foi uma aventura porque voltamos à escola, agora como investigadora, cuidando do “olhar”, não permitindo que as emoções do “voltar à escola” corrompessem a neutralidade do investigador. E foi também uma aventura porque implicou uma relação de confiança entre a direção e o investigador e depois com os outros elementos da escola que foram entrevistados.

O tempo foi o grande constrangimento – passa muito depressa e é fácil de preencher.

As aprendizagens para este estudo suscitaram e permitiram compreender melhor as dinâmicas da escola em que se desenvolveu o estudo, assim como a complexidade inerente aos processos.

Também permitiu olhar novos caminhos... e perspetivar novos desafios...

No fim deste trabalho, e com a certeza do muito que ficou por dizer, sobressai a vontade de experimentar e aperfeiçoar o método para a orientação construtiva do conflito nos processos educativos, tendo em vista melhor compreender a dualidade dinâmica, entre conflito e harmonia no desenvolvimento do projeto educativo da escola.

Bibliografia

- AFONSO, Natércio (2014). *Investigação Naturalista em Educação. Um guia prático e crítico*. Vila Nova de Gaia: Fundação Manuel Leão. ISBN 978-989-8151-37-7
- AMADO, João; FREIRE, Isabel (2009). *A(s) Indisciplina(s) na escola. Compreender para prevenir*. Coimbra. Edições Almedina. ISBN 978-972-40-3750-9.
- AMADO, J. (1998). *Interação Pedagógica e Indisciplina na Aula - Um estudo de características etnográficas*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.
- Association for Conflict Resolution (2002). *School-based conflict resolution education program standards*. Washington, D.C.: Association for Conflict Resolution.
- BARDIN, L. (2015, Abril). *Análise de Conteúdo*. Coimbra. Edições 70. ISBN: 978-972-44-1506-2.
- BAUMAN, Z. (2003). *Amor líquido. Sobre a fragilidade dos laços humanos*. Lisboa: Relógio D'Água.
- BENTO, A. (2012, abril). *Investigação quantitativa e qualitativa: Dicotomia ou complementaridade?* *Revista JÁ (Associação Académica da Universidade da Madeira)*, nº 64, ano VII (pp. 40-43). ISSN: 1647-8975.
- BOGDAN, R. Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação. Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto. Porto Editora.
- BUSH, R. e Folger, J. (2005). *The Promise of Mediation – The Transformative Approach to Mediation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- CAMPOS, L. (2008). *Mediação de conflitos: enquadramentos institucionais e posturas epistemológicas*. *Mediation in Action – a mediação em ação*. Minerva Coimbra, pp. 167-195.
- Carneiro, R. (2001) *Fundamentos da Educação e da Aprendizagem – 21 ensaios para o século 21*. Vila Nova de Gaia. Fundação Manuel Leão.
- COLLINS, Randall (1974). *Conflict Sociology*. New York: Academic Press.
- CORBO Z., E. (1999). *Mediación: cambio social o más de lo mismo?* In F. Brandoi (Ed.). *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires: Paidós, pp.141-152.

- COSER, Lewis (1970). *Masters of Sociological Thought*. New York : Harcourt Brace Jovanovich.
- COSTA, Maria Emília (coord.) (2003). *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta.
- CUNHA, Pedro (2008). *Conflito e negociação*. Porto. Edições Asa. ISBN 978-972-41-2524-4.
- CUNHA, Pedro (2012). *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*. Porto. Edições Universidade Fernando Pessoa. PP 21-36. ISBN 978-989-643-098-6.
- DAHRENDORF, R. (1992). *O conflito moderno: um ensaio sobre a política da liberdade*. São Paulo. Edusp.
- DELORES et al. (1997). *Learning the Treasure within*. Report to UNESCO of the International Commission on Education for the Twenty-first Century.
- Decreto – Lei nº 240/2001 de 30 de agosto.
- Despacho n.º 5908/2017 de 5 de julho (Autonomia e Flexibilidade Curricular).
- Despacho n.º 6478/2017, de 26 de julho (Perfil dos alunos à saída da escolaridade obrigatória).
- Despacho nº 147-B/ME/96.
- Despacho normativo nº 55/2008, 2.ª serie, Nº 206 – 23 de outubro de 2008.
- DEUTSCH, Morton (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. United States of America: Yale University Press.
- DEUTSCH, Morton (1990). *Sixty years of conflict*. *International Journal of Conflict Management*.
- Dicionário da Língua Portuguesa (2009). Porto: Porto Editora. pp. 399.
- FISHER, R. e Ury, W. (1981). *Getting to yes. Negotiating agreement without giving in* Boston: Houghton-Mifflin.
- FOLGER, J. e Bush, R. (1996). *Transformative mediation and third party intervention*. *Mediation Quarterly*, 13(4). Pp. 20-36
- FORMOSINHO, J e MACHADO, J. (2014). *As equipas educativas e o desenvolvimento das escolas e dos professores*, in *Melhorar a Escola – Sucesso Escolar, disciplina, motivação, direção de escolas e políticas educativas*. Universidade católica editora. Porto. P. 95-110.

- FORTIN, M. (2003). *O Processo de Investigação: Da Concepção à Realização*. Loures: Lusodidática.
- GASPAR, M.; Roldão, M. do Céu (2007). *Elementos do Desenvolvimento Curricular*. Temas Universitários. Lisboa: Universidade Aberta.
- HOCKER, Joyce L. e Wilmot, William (1991). *Interpersonal Conflict*, United States of America: Wm. C. Brown Publishers.
- JARES, X. R. (2002). *Educação e conflito: guia de educação para a convivência*. Porto: Asa.
- JESUS, Catarina (2012). *A Gestão de conflitos na escola*. Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Beja. PP 8-14.
- JONES, T. S. e Kmitta, D. (2000). *Does it work? The case for conflito resolution education in our nations*. Washington: CREnet.
- Lei nº 51/2012 de 5 de setembro de 2012 - Estatuto do Aluno e Ética Escolar
- LOPES, J e Dorothy L. (2013). *Indisciplina na escola*. Fundação Francisco Manuel dos Santos, Questões-Chave da Educação. As Novas Tecnologias.
- LOPES, J. (2009). *Comportamento, aprendizagem e “ensinagem”*. Na ordem e desordem na sala de aula. Braga: Psipuilíbrios Edições.
- desordem na sala de aula. Braga: Psipuilíbrios Edições.
- MACHADO, J. e Araújo, A. (2006). *Teoria da Educação I- Modos de pensar e fazer hoje*. Revista portuguesa de pedagogia. Coimbra. Imprensa da Universidade de Coimbra. Pp 95-117, disponível em :<http://hdl.handle.net/10316.2/4415>, consultado a 30 de abril de 2018.
- MARX, Karl. *A contribution to the critique of política I economy*. In: Marx, Karl e Engels, Friedrich. *Selected works*. London, Lawrence e Wishart, 1962. v. 1.
- MATEUS, C (2013). *Educação holística – da mediação escolar à criação de escolas pacíficas*. *Atas do XII Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Braga, Setembro de 2013, Centro de Investigação em Educação (CIEd), Instituto de Educação, Universidade Minho. pp. 261-274
- MATEUS, M. N. E. (2008). *O estudo do Meio Social como processo educativo de desenvolvimento local*. Bragança, Instituto Politécnico, Série Estudos.
- MAYER, Bernard S. (2000). *The dynamics of Conflit Resolution. A Practioner’s Guide*. Chapter One, The Nature of Conflits.

- MORLEY, I. E. e STEPHENSON, J. M. (1977). *The social psychology of bargaining*. London: Allen e Unwin.
- Munné, M., Munné i Tomás M., e Mac-Crath, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Editorial Graó.
- NASCIMENTO, E. M. e el Sayed, K.M. (2002). *Administração de Conflitos*. In Volume V - *Gestão do Capital Humano, Coleção Gestão Empresarial - FAE Business School, Curitiba*, Editora Gazeta do Povo, Cap. 4, p.47-56
- NORONHA, Zélia de; NORONHA, Mário de (1992). *Escola, Conflitos - Como Evitá-los, Como Geri-los?*. Lisboa: Escolar Editora.
- NEVES, J. (2011). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: Escolar Editora.
- ORTEGA, Rosário et al. (2002). *Estratégias educativas para prevenção das violências*; tradução de Joaquim Ozório. Brasília: UNESCO, UCB.
- PACHECO, Florinda (2006). *A Gestão de Conflitos na escola. A mediação como alternativa*. Lisboa. Universidade Aberta. PP 32-61.
- PALMEIRÃO, C. (2016). *Mediação Pedagógica: O sucesso como Paradigma*. Revista Portuguesa de Investigação Educacional, vol.6, pp. 115-127.
- PALMEIRÃO, C. (2016). *(In)disciplina e formação docente. Gestão construtiva de conflitos*, in *Professores e a escola. Conhecimento, Formação e Ação*. Porto. Universidade Católica Editora.
- PERRENOUD, P (2000). *Dez competências para Ensinar*. Tradução Patricia Chittoni Ramos. – Porto Alegre: Artmed.
- PERRENOUD, P. (2001). *Dez novas competências para uma nova profissão*. Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação. Universidade de Genebra, Suíça. Disponível em: https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2001/2001_23.html, consultado a 20 de abril de 2018
- PRUITT, D. G. (1981). *Negotiation Behavior*. New York: Academic Press.
- PRUITT, D. G., e RUBIN, J. Z. (1986). *Social conflict, Escalation, Stalemate, and Settlement*. New York. Random House.
- ROCHER, Guy (1981). *Sociologia Geral*. Lisboa: Editorial Presença.
- ROCHER, Guy (1989). *Sociologia Geral - mudança social e ação histórica*. Lisboa: Editorial Presença.
- SORIANO, Paco. (2001-2010). *Educar en y para el conflicto*. Barcelona. Universitat Autònoma de Barcelona.

- SOUSA, A. (2005). *Investigação em educação*. Lisboa: Livros Horizonte
- TORREGO S., J.C. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas*. Porto: ASA.
- TORREMORELL, Maria (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto:Porto Editora. ISBN 978-972-0-34174-7.
- TRUCKMAN, B. (1978). *Conducting educacional research*. Secund Edition. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- VEIGA, F.; Caldeira, S. e Melo, M. (2013). *Gestão da Sala de Aula: Perspetiva Psicoeducacional*. In F. Veiga (coord.), *Psicologia da Educação: Teoria, Investigação e Aplicação – Envolvimento dos Alunos na Escola*. Lisboa: Climepsi. PP 543-544.
- VINYAMATA, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.
- WALL, J. A. Jr. (1985). *Negotiation: Theory and Practice*. Glenview, IL: Scott,,Foresman and Company.
- WEBER, T. (1991). *Conflict Resolution and Gandhien Ethics*. New Delhi: Gandhi Peace Foundation.
- YIN, Robert, *Estudo de Caso Planejamento e método*, 2ª edição, Porto Alegre, Bookman, 2001.

Anexos

**Anexo I – Pedido de autorização para a realização do trabalho de
investigação**

Exmo. Sr. Diretor da Escola Secundária Inês de Castro

Assunto: Pedido de autorização para a realização de investigação no âmbito de Mestrado

Vila Nova de Gaia, 16 de março de 2017

Eu, Sandra Isabel de Oliveira Custódio, venho por este meio solicitar a colaboração da Vossa prestigiada Escola, no sentido de realizar recolha de dados para fins de investigação relativa à unidade curricular de Projeto de Mestrado de Administração e Gestão Escolar da Universidade Católica Portuguesa.

Os dados recolhidos são confidenciais e, em momento algum, os participantes serão identificados, acrescentando sob compromisso de honra que o funcionamento da escola não será posto em causa.

O objetivo central desta solicitação prende-se com a importância de recolher testemunhos, quer de professores, quer de alunos, sobre a forma como a escola lida com os conflitos diariamente.

Com os melhores cumprimentos,

Sandra Custódio

Despacho: Defeito
Ano
Diretor
17-3-2017.

Anexo II – Registo de ocorrência de natureza disciplinar (docentes)



Ocorrência de Natureza Disciplinar

Aluno: _____ n.º: _____ Turma: _____

Tipologia da Ocorrência Disciplinar:

Tipologia I Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula.	Falar na aula sem permissão e sem respeitar a sua vez;	
	Gritos, barulhos e confusão;	
	Usar o telemóvel na sala de aula;	
	Levantar sem autorização;	
	Fazer comentários inapropriados;	
	Faltas de material;	
Falta de pontualidade e de assiduidade.		

Tipologia II Conflitos nas relações entre os alunos.	Agressões físicas;	
	Ofensas verbais;	
	Danos materiais à propriedade dos colegas.	

Tipologia III Conflitos nas relações professor/aluno.	Oposição à autoridade do professor;	
	Comportamento de desobediência;	
	Comportamentos grosseiros;	
	Verbalizar obscenidades na sala de aula;	
	Ameaças e insultos ao professor;	
	Danos materiais à propriedade do professor e da instituição.	

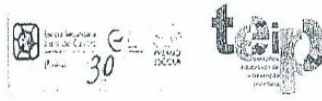
O professor: _____

Data da Ocorrência: ____ / ____ / ____

Horário: _____



Anexo III – Registo de ocorrência de natureza disciplinar (alunos)



Ocorrência de Natureza Disciplinar (modelo do aluno)

Ano letivo 2016-2017

Nome do Aluno: _____	
Ano/Turma: _____	N.º _____
Disciplina: _____	Docente: _____
Data da Ocorrência: ____ / ____ / ____	Hora: _____
Contacto do EE: _____	Atendeu: <input type="checkbox"/> N/Atendeu: <input type="checkbox"/>

Tipologia da Ocorrência Disciplinar:

Tipologia I Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula.	Falar na aula sem permissão e sem respeitar a sua vez;	
	Gritos, barulhos e confusão;	
	Usar o telemóvel na sala de aula;	
	Levantar sem autorização;	
	Fazer comentários inapropriados;	
Outro:		

Tipologia II Conflitos nas relações entre os alunos.	Agressões físicas;	
	Ofensas verbais;	
	Danos materiais à propriedade dos colegas.	
	Outro:	

Tipologia III Conflitos nas relações professor/aluno.	Oposição à autoridade do professor;	
	Comportamento de desobediência;	
	Comportamentos grosseiros;	
	Verbalizar obscenidades na sala de aula;	
	Ameaças e insultos ao professor;	
	Danos materiais à propriedade do professor e da instituição.	
Outro:		



Anexo IV – Guião de entrevistas

Entrevista, docentes, técnicos e alunos

Roteiro de questões

Tema: **CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR**

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

Dimensões	Perguntas ilustrativas	Referentes	Indicadores de análise
caracterização dos conflitos	<p>Que conflitos existem na sala de aula?</p> <p>Entre quem se estabelecem os conflitos?</p> <p>Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?</p> <p>Quais os conflitos mais comuns? (como se entende/define o mais comum)</p> <p>(Caso ainda não se tenha referido as causas principais do conflito, questionar agora).</p>	<p>Tipologias do conflito:</p> <p>Tipo 1: Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula – incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula;</p> <p>Tipo 2: Conflitos nas relações entre os alunos – conflitos verbais entre alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas;</p> <p>Tipo 3: conflitos nas relações professor/aluno – afetam a relação professor/aluno e colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa.</p> <p>(o número de vezes que acontece/número de alunos envolvido)</p>	<p>Conhecimento/identificação da existência dos conflitos na sala de aula.</p> <p>Conhecimento dos intervenientes no conflito.</p> <p>Identificação dos conflitos que acontecem com maior regularidade e com quem.</p>
Justificação para o conflito	<p>Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?</p>	<p>Desmotivação</p> <p>Desvalorização da escola</p> <p>Desvalorização do papel do professor</p> <p>Condição social</p> <p>Condição psicológica</p>	<p>(resultados escolares, sucesso escolar, famílias destruturadas, famílias desfavorecidas)</p>

<p>Estruturas e medidas para a resolução do conflito</p>	<p>Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?</p> <p>De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?</p> <p>Quais as medidas que são aplicadas?</p> <p>Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)</p>	<p>Tipologia: Tipo 1 Tipo 2 Tipo 3</p>	<p>Conhecimento das estruturas.</p> <p>Conhecimento do processo.</p> <p>Conhecimento das medidas.</p> <p>Existência de um processo de avaliação das medidas.</p>
<p>Tipologia do conflito</p>	<p>Como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?</p> <p>Toda a comunidade educativa conhece a tipologia?</p> <p>A sua atualidade é avaliada?</p> <p>Como foi dada a conhecer à comunidade? Aos alunos: como te foi dada a conhecer a tipologia</p>	<p>Toda a comunidade conhece Os alunos conhecem Os professores conhecem Alguns alunos conhecem Alguns professores conhecem</p>	<p>Relevância da tipologia para a comunidade</p>
<p>Impacto e satisfação da aplicação da</p>	<p>Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?</p>	<p>Sim Não Talvez</p>	
	<p>Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?</p>	<p>Sim Não Talvez</p>	<p>A satisfação com as medidas</p>

Azul – questões para professores e subdiretora

Verde – questões só para alunos

Preto – questões para todos

Caso não possa usar as cores colocar as siglas

Anexo V – Pedido de autorização aos Encarregados de Educação



CATÓLICA PORTO
EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

Exmo.(a) Sr.(a) Encarregado(a) de Educação

No âmbito do curso de Mestrado em Gestão e Administração Escolar, pela Universidade Católica Portuguesa, venho por este meio solicitar a colaboração do seu educando para a realização de uma entrevista sobre a Gestão de Conflitos em contexto Escolar: diferentes perspetivas – docentes, técnicos e alunos.

Certa que o contributo do seu educando irá ajudar a desenvolver este estudo, agradeço antecipadamente a sua colaboração e disponibilidade.

PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO AO ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO

Eu _____,
Encarregado(a) de Educação do(a) _____, autorizo/não autorizo
(**riscar o que não interessa**) a realização da entrevista no âmbito da Gestão de Conflitos em contexto
Escolar: diferentes perspetivas – docentes, técnicos e alunos.

O(A) Encarregado(a) de Educação:

_____, ____ de _____ de 20____



CATÓLICA PORTO
EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

Exmo.(a) Sr.(a) Encarregado(a) de Educação

No âmbito do curso de Mestrado em Gestão e Administração Escolar, pela Universidade Católica Portuguesa, venho por este meio solicitar a colaboração do seu educando para a realização de uma entrevista sobre a Gestão de Conflitos em contexto Escolar: diferentes perspetivas – docentes, técnicos e alunos.

Certa que o contributo do seu educando irá ajudar a desenvolver este estudo, agradeço antecipadamente a sua colaboração e disponibilidade.

PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO AO ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO

Eu _____,
Encarregado(a) de Educação do(a) _____, autorizo/não autorizo
(**riscar o que não interessa**) a realização da entrevista no âmbito da Gestão de Conflitos em contexto
Escolar: diferentes perspetivas – docentes, técnicos e alunos.

O(A) Encarregado(a) de Educação:

_____, ____ de _____ de 20____

Anexo VI – Transcrição das entrevistas

Entrevista a professores

Roteiro de questões

Tema: CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

1. Que conflitos existem na sala de aula?

R: Nesta escola existem conflitos verbais e conflitos físicos.

2. Entre quem se estabelecem os conflitos?

R: Principalmente entre pares, isto é, entre alunos e por vezes também entre professores e alunos.

3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?

R: os mais comuns são entre pares.

4. Quais os conflitos mais comuns? (como se entende/define o mais comum)

R: O conflito mais comum é um conflito verbal, e talvez seja o insulto.

5. Indique quais as causas principais do conflito.

R: As principais causas dos conflitos são a má educação, a agressividade entre colegas, a falta de motivação para a escola, a desconcentração nas atividades propostas na sala de aula, dificuldades de socialização, por vezes o facto de os horários serem muito subcarregados gera cansaço nos alunos, o que motiva situações de conflito, a falta de descanso dos alunos, isto é, a falta de sono e a hiperatividade, são as causas mais comuns.

6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?

R: As razões podem ser a agressividade de alguns alunos, a má educação, as dificuldades de socialização e todas as que já referi anteriormente.

7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?

R: A estrutura criada foi o Programa de Combate à indisciplina, mais vulgarmente designado PCI, com o apoio dos técnicos dos Serviços Técnico Pedagógicos, mais recentemente surgiu um projeto envolvendo alunos do 11.º/12.º anos que estão a trabalhar com turmas do 7.º ano.

8. De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?

R: A equipa formada no âmbito do PCI reúne periodicamente para discutir, analisar e sugerir.

9. Quais as medidas que são aplicadas?

R: As medidas aplicadas são as que estão previstas no regulamento interno da escola, estatuto do aluno e ética escolar.

10. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)

R: Não existe “a medida mais eficaz”, pois uma medida pode ser eficaz para um aluno e já não ser para outro aluno. As medidas devem ser aplicadas tendo em conta o aluno e a gravidade da situação.

11. Como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?

R: A tipologia foi criada pelo psicólogo da escola, Dr.º Júlio França, baseando-se em literatura específica da área.

12. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia?

R: A comunidade educativa deve conhecer a tipologia, pois esta foi divulgada e já está em funcionamento há vários anos.

13. A sua atualidade é avaliada?

R: Penso que sim, pois se o psicólogo a mantém é porque está atualizada.

14. Como foi dada a conhecer à comunidade?

R: A tipologia é dada a conhecer aos diretores de turma e estes disseminam a informação nos Concelhos de turma e foi dada a conhecer ao conselho pedagógico onde estão os representantes dos departamentos, a Associação de Pais. Aos alunos é dada a conhecer nas reuniões com a Direção.

15. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?

R: A segurança nunca existirá a 100%. Muitas vezes a insegurança que pode ser sentida vem não do lado dos alunos, mas dos Encarregados de Educação. A escola tenta lidar com o conflito utilizando as ferramentas disponíveis que tem de seguir e que é o que consta do Regulamento Interno e estatuto do aluno. Pode haver casos de difícil resolução e que podem contribuir para que a comunidade se sinta pouco segura, mas como estes alunos mais conflituosos tem de estar na escola...

16. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?

R: Na minha opinião, penso que às vezes falha é a rapidez na resolução de alguns conflitos. O facto de haver poucos funcionários na escola e a pouca vigilância também dificulta esta resolução mais rápida.

Entrevista a professores

Roteiro de questões

Tema: CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

1. Que conflitos existem na sala de aula?

R: Falta de civismo e de respeito entre pares (discentes) e por vezes entre aluno-professor, por vezes ciúme na fase de namoro, dos (as) colegas que se aproximem de uma das partes.

2. Entre quem se estabelecem os conflitos?

R: Normalmente entre os discentes, caso não haja entendimento socorrem-se do professor se tiverem em aula, posteriormente são encaminhados pelo professor ou pelos Técnicos Operacionais, para o Gabinete dos serviços Técnico Pedagógico, onde se encontram a assistente social, a educadora social, o psicólogo e o mediador, para tentarem resolver a situação, junto dos discentes e /ou com a colaboração dos pais e EE, seguidamente, dando conhecimento ao Diretor de Turma.

3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?

R: Entre os alunos e por vezes alunos-professor.

4. Quais os conflitos mais comuns? (como se entende/define o mais comum)

R: Conversas provocadoras, entre os discentes, ou trazem discussões do intervalo, para dentro da sala, sobre assuntos diversos, (familiares, namoro, sobre bullying do facebook, ou outros) para boicotarem a leção da mesma, e quando a conversa dá para o torto, acabam por utilizar ofensas verbais e/ou agressões físicas. Durante as aulas por norma aleijam os colegas, atirando objetos uns aos outros, sem que o professor veja (papeis amachucados, borrachas partidas aos bocados, esferográficas partidas), etc.

5. Indique quais as causas principais do conflito.

R: Questões de natureza social, interpessoal, cultural e familiares.

6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?

R: Em algumas situações por desinteresse na frequência da escola, e a obrigatoriedade escolar até aos 18 anos quando os alunos não querem andar na escola. Só que as crianças e os adolescentes pela sua infantilidade, não se apercebem que esta obrigatoriedade é para o bem deles. Muitas vezes os alunos dizem-nos na aula, os meus pais trabalham e têm condições de vida e são analfabetos e/ou têm uma escolaridade básica até ao 4º ano ou 6º ano, não precisaram da escola. Este facto também desmoraliza/desincentiva os alunos.

7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?

R: Diálogo entre Professor-aluno; Professor-Diretor de Turma; Diretor de Turma-Pais e EE; Diretor de Turma-Técnicos dos Serviços Técnico-Pedagógicos; Técnicos (Psicólogo, Assistente Social, Educadora Social e Mediador) junto dos alunos e Pais /Encarregados de Educação, todos estes passos são do conhecimento dos elementos da Direção e com a sua colaboração.

8. De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?

R: O professor faz a participação ao Diretor de Turma. O Diretor de Turma por sua vez dá conhecimento aos Técnicos do STP, para intervir junto dos discentes; do Professor; dos Pais e EE e

através das reuniões do PCI, analisam-se e avaliam-se a eficácia das medidas adotadas. Se produziu efeito ou não e se é necessário fazer alterações dessas medidas.

9. Quais as medidas que são aplicadas?

R: Advertência oral e/ou escrita; Realização de tarefas e atividades de integração escolar; Exercícios propostos pelo Conselho de Turma ou pelo(s) docente(s) da(s) disciplina(s) onde registam o comportamento inadequado e/ou faltas de atraso. Cumprir trabalho comunitário em instituições, tais como: Lares da Terceira Idade; Centros de Dia; Bombeiros; AMI; entre outras. Executar tarefas de apoio ao funcionamento dos diferentes serviços da escola (bar dos alunos; cantina; biblioteca, entre outros); Colaboração na manutenção de espaços (limpeza; jardinagem; reparações, entre outras). Inclusive dias de suspensão, conforme a gravidade da situação, conforme medidas sancionatórias do regulamento interno da escola.

10. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)

R: A medida mais eficaz para alguns alunos é a suspensão, assim a turma fica mais concentrada. Para outros alunos é o serviço comunitário e por vezes só a advertência oral e/ou os castigos dos EE resolvem a situação, tais, como: tirar-lhes o telemóvel ou o computador ou os objetos que mais gostam ou a atividade desportiva, etc... Em casos extremos também é solicitada a autoridade da Escola Segura. Os dados considerados são os das ocorrências disciplinares.

11. Como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?

R: A tipologia foi construída e definida pelo Psicólogo da Escola, baseada em pesquisa de material escrito e selecionado para o efeito.

12. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia?

R: Os docentes, a Direção, os funcionários e grande parte dos alunos devem ter conhecimento, se os colegas representantes dos alunos lhes transmitiram essa informação, recolhida numa palestra realizada pelos Técnicos (TSP) incluindo o Psicólogo e os elementos da Direção, com todos os representantes de cada grupo/turma.

13. A sua atualidade é avaliada?

R: O Psicólogo, Dr. Júlio França faz diariamente e/ou semanalmente a avaliação das ocorrências disciplinares e é analisada nas reuniões mensais do PCI que engloba vários elementos da escola, um da Direção (Subdiretora), alguns docentes, incluindo os Técnicos dos STP, a docente que colabora diariamente com os Técnicos na sala do SH; Coordenadoras dos Diretores de Turma do 3º Ciclo e do Secundário; Representante dos funcionários, Técnico Operacionais; Representantes da Associação de Estudantes, recentemente outros alunos do Secundário que estão a desenvolver um projeto relacionado com a indisciplina.

14. Como foi dada a conhecer à comunidade?

R: Por todos os intervenientes que assistem e fazem parte das reuniões, verbalmente e por escrito, em folhetos.

15. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?

R: Muito segura porque para além da intervenção sistemática de toda a organização escolar, quer no período da manhã, da tarde e da noite nas atividades desportivas, entre outras, inserida na comunidade extra-escolar, temos a intervenção das autoridades da Escola Segura, assim que são solicitadas, respondem rapidamente/prontamente à chamada e chegam ao local em pouquíssimos minutos porque a esquadra está sediada perto da escola.

16. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?

R: Já dei o meu contributo como Diretora de Turma durante muitos anos, continuo a dar como docente há 37 anos, mais recentemente, como elemento do PCI, para uma melhor resolução dos conflitos/problemas sociais, familiares, dos atrasos, entre outros, junto da Direção, dos Técnicos, das famílias, dos colegas de trabalho, dos funcionários e discentes principalmente. Por vezes em diálogo com os discentes individualmente extra-aula, e/ou com os Pais/EE também se resolvem a maior dos conflitos. Caso contrário através das medidas já referidas anteriormente.

Entrevista a professores

Roteiro de questões

Tema: CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

1. Que conflitos existem na sala de aula?

São conflitos derivados da não-aceitação/cumprimento de regras (pontualidade, material organizado, falta continuada de atenção). Estes por sua vez, conduzem alguns alunos a tentar implementar (impor, é o termo mais correto) regras pessoais (que os beneficiem acima dos outros).

2. Entre quem se estabelecem os conflitos?

Essencialmente interpares, mas também com outros da comunidade escolar (assistentes operativos, professores)

3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?

Interpares

4. Quais os conflitos mais comuns? (como se entende/define o mais comum)

Quando ocorre nas duas partes a não observância de regras comuns razoáveis de saber estar. Ou seja, um impõem-se ao outro. Às vezes também porque a comunicação entre alunos é muito lacunosa, diz que diz, imagens nas redes sociais, com atribuição de juízos.

5. Indique quais as causas principais do conflito.

Formas de ver a situação diferente, aliada falta de competências interpessoais.

6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?

Ao nível das famílias e dos alunos, talvez a não prática de tolerância, respeito e diálogo, assim como a não compreensão/aceitação de regras escolares. Ao nível da comunidade escolar, a falta de pessoal, o que sobrecarrega os existentes, deixando muito pouco tempo para abordar de forma calma, ponderada as situações.

7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?

Considerarei o termo estrutura como conjunto de relações entre os elementos da comunidade escolar.

Os professores, sala de estudo, o STP, as horas de formação cívica, a intervenção de alunos de secundário junto de alunos de terceiro ciclo, o PCI, os clubes (de teatro, taekwondo, de japonês, ...).

8. De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?

A coordenação/avaliação dessas estruturas e sua ação é participada

9. Quais as medidas que são aplicadas?

Podem variar entre uma simples conversa com o aluno, pode incluir elementos da família, até medidas corretivas ou punitivas, dependendo da situação, efeitos para o aluno, ou para os envolvidos.

10. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)

Intervenções mediadas por um terceiro são comprovadamente mais eficazes.

11. Como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?

A sistematização da tipologia de conflito no PCI assenta na literatura atual sobre indisciplina elaborada por vários autores/investigadores (inter)nacionais como por exemplo AMADO.

12. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia?

Teria de perguntar a toda a comunidade educativa. Não sei.

13. A sua atualidade é avaliada?

Creio que sim

14. Como foi dada a conhecer à comunidade?

Existem comunicações efetuadas com regularidade diferenciada que é enviada de forma mais ou menos direta a toda a comunidade educativa.

15. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?

Teria de perguntar a toda a comunidade educativa. Pessoalmente, sim.

16. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?

Sempre que considero pertinente ou adequado apresento sugestões, deste modo o atual figurino é também parte/responsabilidade minha, portanto, a resposta à pergunta é não.

Entrevista a técnicos

Roteiro de questões

Tema: CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

1. Que conflitos existem na sala de aula?

R: A maior parte dos conflitos que se registam aqui no PCI são aquelas situações de indisciplinas mais de banalidade, coisa mais simples, como não estar atento, falar para o lado, levantar-se sem autorização, atirar um objeto para um colega que está mais longe, no fundo são situações que não são muito graves. A maioria das situações de conflito estão relacionadas com o cumprimento de regras/normas de sala de aula. Situações de tipo I, na nossa classificação de conflito.

2. Entre quem se estabelecem os conflitos?

R: Entre professor e aluno e entre aluno e aluno.

3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?

R: Geralmente, a maioria dos conflitos estão relacionadas com o professor não conseguir impor as regras de sala de aula, portanto os conflitos mais comuns estabelecem-se entre professor e aluno. A maior parte dos conflitos acontecem nas turmas de 7.º ano, até pela faixa etária em que estes alunos se encontram.

4. Quais os conflitos mais comuns? (como se entende/define o mais comum)

R:

5. Indique quais as causas principais do conflito.

R: Desvalorização da importante da escola, não só de parte dos alunos, mas também por parte dos Encarregados de Educação. A falta de regras adquiridas, quer na escola antiga, quer mesmo no contexto familiar.

6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?

R: um pouco de imaturidade dos alunos, pois a maior parte dos conflitos acontecem em turmas de 7.º ano. Estes são alunos novos na escola e tem alguma dificuldade em cumprir as regras da nova escola, pois pelo que parece, existe um desfasamento entre o que os alunos podem fazer na escola antiga (D. Pedro V) e o que podem fazer na nossa escola. O facto de o contexto social em que estes alunos vivem não valorizar a escola.

Outro fator importante é também o professor que está na sala. Se o professor conseguir impor as regras da sala de aula, praticamente não se registam situações de indisciplina, quando o professor tem dificuldade em impor essas regras, as situações de indisciplina/conflito acontecem com muito mais frequência.

Tem a ver com muitas variáveis, mas neste contexto da ESIC penso que tem a ver com o contexto socioeconómico, as famílias de origem. Por exemplo, quando temos aqui uma situação de indisciplina e contactamos com o Encarregado de Educação, muitas vezes sentimos que o próprio EE sente alguma dificuldades em aceitar regras.

A crise económica também foi um dos motivos de se terem verificado estes números de conflitos

A faixa etária dos alunos

7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?

R: Nós temos O PCI, se calhar o nome não será muito feliz, pois “combate” leva logo a pensar em violência...

Temos o programas disponibilizamos um conjunto de apoios aos alunos que pode ser individualmente ou em grupo turma, temos um gabinete multidisciplinar que disponibiliza ajudas às famílias que tenham dificuldades económicas e sociais e também aos alunos e até tentamos ajudar no que diz respeito à alimentação. Portanto, temos um conjunto de fatores indiretos e nós tentamos que estes não se reflitam nos comportamentos dos alunos

8. De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?

R: Inicialmente fizemos reuniões quer com os assistentes operacionais, quer com os professores, com a direção e associação de pais para o lançamento do programa e depois a partir destas reuniões foi criada uma estrutura os professores e os assistentes operacionais foram sugeridos pelo perfil que tinham e foi então criada uma estrutura que reúne mensalmente onde nós prestamos contas relativamente à forma como o projeto se tem vindo a desenvolver através da análise de dados, depois essa equipa dá algumas sugestões que são transmitidas à equipa do Gabinete que é uma equipa multidisciplinar e que trabalha mais com os alunos e com estas sugestões tentamos melhorar a execução do programa

9. Quais as medidas que são aplicadas?

R: Nós vamos contabilizando o número de ocorrências e quando um aluno tem um determinado número de ocorrências e também tendo em conta a gravidade do que aconteceu, quando a situação é grave ou se trata de um aluno reincidente podem ser aplicadas medidas corretivas ou medidas sancionatórias.

Corretivas: o aluno pode ficar sem intervalos durante uns dias ficam aqui no gabinete, pode fazer serviço cívico aqui na escola, por exemplo acompanhar um assistente operacional a fazer um determinado trabalho ou ir para uma das instituições parceiras fazer um determinado trabalho.

Quando são sancionatórias tem a ver com situações mais graves o aluno é suspenso por uns dias vai para casa. Na impossibilidade de ficar em casa porque não tem com quem ficar, vem para a escola e faz trabalhos das disciplinas que deveria estar a ter.

10. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)

R: O ideal é que não fosse necessário haver nenhuma medida disciplinar. Claro que é difícil defender esta ideia, porque da parte dos professores é exigido que se faça alguma coisa, ou seja o aluno tem de ser castigado pelo que fez, o que é compreensível. De qualquer forma eu quero acreditar que as medidas mais eficazes são as medidas corretivas, mas tentamos sobretudo fazer um trabalho preventivo de maneira a que essas medidas não sejam aplicadas. Claro que muitas vezes temos de reagir na hora às situações que vão acontecendo e nem sempre há tempo para ter planos preventivos, à altura que as situações são complicadas e temos de dar respostas aos problemas.

11. Como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?

R: A tipologia foi criada por mim e posteriormente apresentada à direção que concordou. Foi definida através da literatura que consultei sobre a temática para fundamentar o projeto. A tipologia foi quase decalcada de uma proposta de João Amado, de uma caracterização que ele faz sobre a indisciplina.

12. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia?

R: Eu penso que sim, ela foi divulgada. Acredito que alguns assistentes operacionais não saibam dizer qual a tipologia dos conflitos do PCI, mas os alunos sim, pelo menos os representantes dos alunos que estão presentes nas reuniões e nas assembleias de alunos e portanto nessas situações

nos explicamos o programa e pedimos que a mensagem seja passada aos colegas. Claro que num universo tão grande de alunos haja alguns que nunca ouviram falar nisto.

13. A sua atualidade é avaliada?

R: Essa avaliação será feita no final deste ano letivo.

14. Como foi dada a conhecer à comunidade?

R: Inicialmente quando foram feitas as reuniões com os assistentes operacionais ela foi apresentada. Agora o programa está no quarto ano de execução e a chefe do pessoal, que também está presente nas reuniões de PCI, passa a mensagens aos restantes funcionários.

15. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?

R: A maioria das pessoas acha que a situação melhorou, pelo menos é isso que se transmite nas reuniões. Algumas pessoas, que não me dizem diretamente, acham que as coisas podiam ser feitas de maneira diferente.

16. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?

R: Estou a pensar, no final do ano, fazer uma avaliação do grau de eficácia do programa ao longo destes anos que está a ser aplicado. Penso que o programa tentar dar resposta às situações e as coisas funcionam melhor do que funcionavam antes. Há uma forma diferente de lidar com a indisciplina, faz-se um trabalho diferente com as turmas com maior nível de indisciplina e portanto ainda não pensei muito nisso. Se tivesse autonomia de gestão faria algumas alterações ao que está a ser feito atualmente e portanto tenho que aceitar o que me deixam ou não fazer.

Entrevista a técnicos

Roteiro de questões

Tema: CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

1. Que conflitos existem na sala de aula?

R: Nós no PCI existente cá na escola definimos uma tipologia de indisciplina, portanto temos três tipos (tipo, I, II, e III), basicamente as de tipo um são aquelas perturbações ligeiras que ocorrem dentro da sala de aula, depois as de tipo II é mais entre os alunos e que são mais de violência entre pares e o III já tem a ver com até com o espaço exterior, funcionários, professores. Cerca de 90% das ocorrências que nós temos são do tipo I, portanto são situações de desrespeito em contexto de sala de aula, esse é portanto o fio condutor de todas as ocorrências disciplinares que temos cá na escola. As principais ocorrências acontecem entre alunos e em contexto de sala de aula. São situações mínimas mas que perturbam o normal funcionamento da aula, nós depois no nosso programa analisou as ocorrências que iam surgindo ano após ano e de facto acabo por surgir esta tipologia. É o ambiente educativo em sala de aula.

2. Entre quem se estabelecem os conflitos?

R: Entre alunos, e entre alunos e professores

3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?

R: Os mais comuns acontecem entre alunos.

4. Quais os conflitos mais comuns? (como se entende/define o mais comum)

R: Exemplos mais comuns são conversas entre pares, advertência 1 e não há resposta, advertência 2 e não há resposta, advertência 3 e o professor é obrigado a colocar o aluno ou os alunos fora da sala de aula. Isso depois tem os procedimentos que estão definidos no RI da escola. Isto depois está sujeito aos normativos que estão definidos no RI da escola que passam pelo professor colocar o menino na rua este é acompanhado pelo funcionário e preenche um documento com o registo da ocorrência e é encaminhados para os serviços técnico pedagógicos e faz uma reflexão sobre o seu comportamento. Depois a EE e o DT tomam conhecimento da situação. Posteriormente os alunos são encaminhados para a sala de estudo e fazem atividades da disciplina que perturbaram o normal funcionamento da aula.

5. Indique quais as causas principais do conflito.

R: O incumprimento das regras de sala de aula, é a não interiorização das regras de sala de aula, desrespeitar o professor, são muitas vezes os comportamentos de grande grupo, pois os meninos individualmente tem um comportamento normal. Este tipo de comportamentos tem vindo a aumentar até ao 10.º ano. Já existem também participações disciplinares no 10.º ano. Até então estas aconteciam mais no 3.º ciclo.

6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?

R: Faz parte da personalidade deles, por vezes uma afronta em relação a algum relacionamento que não esteja muito bem articulado entre eles e o professor, mas ode dizer-se que a indisciplina está concentrada na sala de aula e o professor deve desempenhar o papel de líder, pois os alunos gostam de líderes, pois quem manda é o professor e é importante que os alunos percebam isso, o professor deve ser firme nas suas decisões, pois os alunos gostam e respeitam. Cada vez mais a indisciplina está concentrada em algumas salas, isto é, sabemos perfeitamente onde estão os focos da indisciplina,

porque o quadro da escola é mais fixo, existem menos professores contratados, logo sabemos com o que contamos.

7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?

R: Somos escola TEIP, por isso temos recursos adicionais atribuídos pela DGE de acordo com as metas definidas pelo PE e somos também escola de contrato de autonomia por isso temos recursos adicionais como uma educadora social, uma assistente social, um mediador social e um psicólogo que constituem os Serviços Técnico pedagógicos que trabalham em equipa e articulam entre si metodologias que tentam agir ativamente perante situações de indisciplina. Como fazemos, anualmente nós sabemos que alunos são reincidentes, logo no início do ano esses alunos começam a ser trabalhados pelos técnicos e pelas equipas pedagógicas. Nos no 3.º ciclo temos o projeto pedagógico UP, que significa mais sucesso menos indisciplina a nossa vertente de atuação são estas duas áreas: a disciplina e os resultados. Estas equipas articulam os recursos que vão agindo preventivamente para tentar diminuir estes casos de reincidência. Quando há reincidências sobem ao andar de cima e pode dizer-se que não há pedagógica a ser implementada. Sou eu que os recebo e ligo aos EE a dizer que estão na direção e ficam, por exemplo, a passar cadernos das disciplinas que estavam a ter quando foram mandados sair da sala de aula. Este é o limite da reincidência. O PCI é constituído por uma equipa multidisciplinar constituída por um elemento da direção que sou eu, o psicólogo, o Dr. Júlio França, um mediador e a coordenadora dos assistentes operacionais e os alunos representantes de ano, portanto nós trabalhamos com os alunos em assembleia de alunos. Logo no início do ano quando são eleitos os delegados de turma fazemos uma assembleia de alunos com todos os delegados e subdelegados de turma onde é eleito o representante de ano que depois está presente nas reuniões do PCI, para que periodicamente haja uma análise de dados, para ver em que patamar estamos e ver o que podemos fazer para melhorar estes dados de forma a agirmos preventivamente, por isso trabalhamos em duas vertentes: sobre as reincidências e agimos preventivamente para diminuir a indisciplina.

8. De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?

R: esses dados que são mensalmente recolhidos são muito objetivos em relação ao número de ocorrências e às turmas que preconizam essa indisciplina, posteriormente nós vemos onde existem os picos da indisciplina e com as ferramentas que temos na escola pensamos em conjunto (nós, os alunos e os pais, pois estes também participam nas reuniões de PCI) e entretanto nós ouvimos muito os alunos e definimos uma estratégia e na reunião seguinte monitorizamos, avaliamos que impacto teve, se podemos ajustar, se é para manter, se é para interromper, portanto temos sempre uma visão muito minuciosa daquilo que se faz em termos de indisciplina e tudo passa pelas equipas pedagógicas. Nós pensamos perante os dados, e apresenta soluções e alternativas. Tentamos trabalhar sempre em rede para ajustar ao máximo a nossa intervenção, pois nas nossas reuniões de PCI também está presente a Coordenadora de DT que ouve previamente os DT e depois também lhes transmite as informações da reunião.

Tentamos sempre melhorar a comunicação para que esta não falhe, mas aqui ainda falhamos um bocadinho. Tentamos também envolver mais os alunos para que eles interiorizem o projeto.

Tentamos aplicar grandes metodologias, mas também afunilados mediante cada situação, pois cada caso é um caso.

9. Quais as medidas que são aplicadas?

R: Quando existem situações de reincidências e após termos esgotados todos os esforços, por exemplo a passagem pelo psicólogo, a envolvimento dos pais, etc, em última instância o aluno é sujeito a um processo disciplinar com tudo o que isso acarreta, averiguações, mas sempre em última instância, pois nós optamos sempre por medidas corretivas. Nós temos parcerias e as medidas corretivas podem passar por exemplo por trabalho comunitário de apoio aos idosos ou à CerciGaia.

10. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)

R: A medida mais eficaz... é assim, cada caso é um caso... às vezes uma medida corretiva surte muito efeito mas no dia seguinte já não corre tão bem..

Um exemplo de uma medida de suspensão a uma aluna do 8.º ano que se portava muito mal com todos os professores, foi para casa e veio muito melhor. Quando regressou fui à turma elogiar o comportamento da aluna. Mas este é um caso pouco frequente, são raros os casos em que isto acontece.

Os pais não gostam que eles fiquem em casa, preferem o trabalho comunitário.

Eu não acredito na suspensão, por norma eles não voltam melhores, ou então até não voltam mesmo...

Eu acredito mais no reconhecimento...

11. Como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?

R: Foi construída com base nos dados que temos monitorizando ao longo dos anos, mesmo antes de termos estes técnicos que dispomos atualmente, fazíamos a recolha de dados com os professores que estavam no gabinete de apoio ao aluno. Com base em todos os dados recolhidos e com a ajuda do psicólogo definimos esta tipologia de conflitos.

12. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia?

R: Sim, conhece, quando começamos a definir este plano de intervenção reunimos com EE, com assistentes operacionais, com pessoal docente e não docente, fizemos também uma formação aos DTs. Fizemos uma reunião para a dar a conhecer aos professores, aos alunos, todos os anos fazemos uma assembleia de alunos.

13. A sua atualidade é avaliada?

R: Nós fazemos uma avaliação de acordo com as ocorrências. Nós também já apresentamos este projeto e as estratégias na Católica. Nós próprios temos de estar sempre atualizados.

14. Como foi dada a conhecer à comunidade?

R: Através de uma reunião que é feita todos os anos com os alunos.

15. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?

R: Pois, melhoramos muito, sabemos isso porque sentimos, mas também porque temos dados objetivos que mostram isso, através da avaliação interna da escola. Os EE também sente que a escola é segura. O cartão de acesso à escola também ajudou ao aumento da segurança, pois é mais fácil saber quem entra e quem sai da escola.

16. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?

R: Sim. Nós temos de nos ajustar temos que apelar à autorregulação. Por exemplo nós aqui pedimos ao aluno que ligue aos pais para contar o que aconteceu, é uma forma de ele interiorizar o que fez e que modifique/regule o seu comportamento.

Portanto nós vamos evoluindo...

Entrevista a alunos

Roteiro de questões

Tema: **CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR**

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

PERGUNTAS:

1. Que conflitos existem na sala de aula?

Na minha turma não se verificam muitos conflitos, mas os conflitos que existem são relativos ao mau comportamento dos alunos ou comportamento inadequados dos alunos.

2. Entre quem se estabelecem os conflitos?

Entre alunos e entre aluno professor, ou porque disseram alguma coisa que não deviam ou porque se sentes ofendidos por aquilo que o professor disse.

3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?

Entre professor e aluno.

4. Quais os conflitos mais comuns?

Quando um aluno considera ofensivo alguma coisa que o professor lhe disse.

5. Indica as causas mais comuns dos conflitos.

O comportamento inadequado por parte dos alunos.

6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?

Uma certa falta de educação, desrespeito, na generalidade é isso. Não é uma escola muito problemática, pelo menos nas reuniões de PCI tem-se visto isso e também que as participações estão a baixar.

7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?

O PCI e as ocorrências disciplinares e faltas disciplinares que já existiam.

8. Quais as medidas que são aplicadas?

As faltas disciplinares são as mais aplicadas. Quando à um registo de ocorrências os alunos são encaminhados para os serviços técnico-pedagógicos.

9. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)

Quando os alunos após a ocorrência são encaminhados para os serviços técnicos.

10. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia de conflitos existente na escola?

Sei que existem três tipos de conflitos de acordo com a gravidade da situação. Essa tipologia está no registo de ocorrência que se tem de preencher, mas acho que a comunidade

educativa não a conhece. Não foi muito dada a conhecer, mesmo a estrutura do PCI, uma grande parte dos EE não conhecem.

11. Como te foi dada a conhecer a tipologia?

Como sou representante de ano estou presente nas reuniões do PCI e foi ai que me foi dada a conhecer essa tipologia. Mas nas salas de aula as folhas de ocorrência estão expostas e qualquer um pode ficar a conhecer o que lá está. Foi só assim que conheci a tipologia.

12. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?

Na maior parte das vezes sim. Atualmente esta escola não tem sido muito problemática, os alunos estão a melhor progressivamente o comportamento, por isso sinto-me segura.

13. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?

Talvez nos casos mais graves o contacto entre o EE e a punição que o aluno recebeu ser mais próxima, isto é, ser mais rápida. E devia também haver uma maior responsabilização do EE pelos atos do seu educando.

Entrevista a alunos

Roteiro de questões

Tema: **CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR**

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

PERGUNTAS:

1. Que conflitos existem na sala de aula?

Os conflitos que existem na sala de aula não costumam ser situações comuns, isto é, situações que existem em qualquer escola: desaparecerem objetos na sala de aula, conflitos entre alunos, respostas “tortas” aos professores.

2. Entre quem se estabelecem os conflitos?

Normalmente os conflitos estabelecem-se entre os alunos. Por vezes podem ocorrer entre professores e alunos.

3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?

Normalmente os conflitos estabelecem-se entre os alunos. Por vezes podem ocorrer entre professores e alunos.

4. Quais os conflitos mais comuns?

Conversas entre os alunos enquanto o professor tenta dar a aula, uso do telemóvel na sala de aula, conflitos entre colegas

5. Indica as causas mais comuns dos conflitos.

Falta de regras em casa, cansaço, aborrecimento pela disciplina, falta de objetivos, fazendo com que os alunos levem a escola como uma obrigação e não como uma formação.

6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?

Alguns pais são desinteressados pelos filhos, não lhes dando a atenção e a educação que eles precisam para se saberem comportar na sala de aula, por vezes, o professor não sabe como lidar com determinados conflitos

7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula? PCI, PESIC, ações tutoriais, monitorização da indisciplina pelos diretores de turma.

8. Quais as medidas que são aplicadas?
As que foram referidas anteriormente.

9. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)
A partir dos dados do PCI, pode-se perceber que as ações tutoriais parecem estar a resultar. Também numa das turmas do PESIC, após as intervenções, as ocorrências diminuíram.

10. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia de conflitos existente na escola?

Os alunos que participam ativamente na vida escolar têm noção desta tipologia bem como os professores, elementos da direção, associação de pais.

11. Como te foi dada a conhecer a tipologia?

Através da minha mãe, que é professora na escola e dos dados observados pelo PCI, necessários para a intervenção da equipa do PESIC.

12. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?

As equipas intervenientes na resolução dos conflitos tentam ser mais rápidas e eficazes possíveis. Desta forma, penso que a comunidade educativa pode sentir-se segura.

13. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?

Na minha opinião, as soluções aplicadas pela escola tentam sempre ser eficazes. No entanto, por vezes os conflitos repetem-se pouco tempo depois devido aos comportamentos e faltas de educação que os alunos apresentam.

Entrevista a alunos

Roteiro de questões

Tema: **CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR**

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

PERGUNTAS:

1. Que conflitos existem na sala de aula?

Nas salas de aula da escola os conflitos normalmente são situações de conversas entre alunos em tom alto, alguns alunos tiram o material escolar dos outros apenas por “brincadeira”, em alguns casos insultos, linguagem pouco apropriada à aula.

2. Entre quem se estabelecem os conflitos?

Principalmente entre alunos que por normal destabilizam a aula e por vezes quando chamados à atenção reagem contra o professor.

3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?

Alunos- Alunos

4. Quais os conflitos mais comuns?

Insultos de alunos e as reações dos outros.

5. Indica as causas mais comuns dos conflitos.

Os alunos trazem problemas e discussões de fora (redes sociais, intervalos) para dentro da sala de aula. Desinteresse pela escola proporcionado por falta de objetivos para a vida futura.

6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?

Desinteresse pela escola, interesses divergentes dos escolares, falta de educação e respeito para com os outros.

7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?

PESIC, Apoios pedagógicos, tutorias, apoio social, PCI ...

8. Quais as medidas que são aplicadas?

Trabalho cívico. Desconheço outras a não ser as medidas punitivas atributivas pelo diretor.

9. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)

Não tenho conhecimento suficiente para opinar sobre as medidas

10. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia de conflitos existente na escola?

Sim

- 11.** Como te foi dada a conhecer a tipologia?
Experienciada em sala de aula e ambiente escolar.

- 12.** Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?
Pessoalmente sinto-me segura, evito conflitos e para mim o grande objetivo da escola para além de socializar de forma saudável é atingir os meus objetivos.

- 13.** Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?
Penso que os professores deveriam ter mais autoridade e serem apoiados por todas as estruturas da escola. Penso que deveria insistir-se mais junto dos Pais e Encarregados de Educação na importância da escola e dos estudos e se os seus educandos não cumprissem as regras os pais seriam efetivamente culpabilizados.

Entrevista a alunos

Roteiro de questões

Tema: **CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR**

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

PERGUNTAS:

1. Que conflitos existem na sala de aula?

R: Interações entre alunos entre colegas e entre professores.

2. Entre quem se estabelecem os conflitos?

R: Basicamente, entre alunos, entre pares e contra professores é o que eu sinto mais nas reuniões do PCI. Na minha sala de aula não sinto que exista conflitos.

3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?

R: Entre alunos e às vezes é contra os professores.

4. Quais os conflitos mais comuns?

R: Discussões normais sem muita lógica, em relação ao professor é quando este tenta estabelecer a ordem e o alunos não concordam ou m relação em testes e a notas e em relação a culpar alunos quando estes estão a falar e os alunos não aceitam geram-se discussões e expulsões de sala da aula.

5. Indica as causas mais comuns dos conflitos.

R: Entre alunos acho que é sobretudo situações trazidas de fora da sala de aula, e mesmo de fora da escola, isto entre os mais novos, em relação aos mais velhos esta situação acaba por não se verificar. Confusões trazidas dos intervalos dos colegas muitas vezes assumir as dores dos outros. Entre professores é o facto de não saberem lidar com a situação ou estarem num dia menos bom e não saberem lidar uns com os outros e depois geram estes conflitos. Por vezes um mau estar familiar de ambas as partes também podem motivar situações de conflitos.

6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?

R: Entre colegas acho que é o problema da idade, os mais novos causam mais conflitos porque não conseguem controlar muito bem as emoções, então geram muito bem os assuntos e partem logo para a discussão, não sabem bem gerir.

Em relação aos professores acho que às vezes é culpa dos alunos mas também dos professores por não saberem lidar com os alunos e com as situações do dia-a-dia dos alunos e pensam que é só mais um e vem todos da mesma maneira e nós não somos todos iguais e acaba por gerar discussões.

7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?

R: Temos o PCI onde analisamos regularmente as situações e tentamos encontrar soluções e tomar medidas que depois acabam por ser aplicadas, temos também um mediador de conflitos, o Sr. Carlos que tenta resolver os conflitos que acontecem no exterior no interior temos os professores. Temos também o PESIC que arrancou este ano e que tentar mediar os conflitos e

criar uma boa relação entre os alunos e estabelecer uma relação mais amistosa entre os alunos em sala de aula e também com os alunos dos outros anos. Tentamos aconselhar os alunos.

8. Quais as medidas que são aplicadas?

R: Sanções de três níveis sendo a de nível três a mais grave que pode implicar a suspensão, a de nível um pode implicar as repreensões e a de nível 2 sanções aqui na escola como as de limpeza. Temos também as conversas com a direção que acabam por encaminhá-los para um bom caminho para que não volte a acontecer

9. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)

R: A suspensão mete um bocado de medo, acaba por assustá-los, tanto a eles como aos outros mas acaba por ser um pouco sol de pouca dura, pois depois muitos acabam por ser reincidentes, mas apesar de se verificarem melhorias, como se podem ver pelos dados do PCI acaba por haver reincidências, mas também as conversas com outros alunos e professores também pode ajudar. O Petic ainda está mesmo no início, e ainda não sabemos dados. Por isso não pode fazer comparações.

10. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia de conflitos existente na escola?

R: Não, eu conheço porque faço parte do PCI e conheço porque estou lá nas reuniões e tenho que saber para entender os dados, mas a maior parte dos meus colegas não percebe nada disto quando vê os papéis não entendem nada, o meu pai também é Enc. De Educação e não percebe nada disto. Se calhar não pela falta de não ter acesso à informação, mas antes pelo contrário é mesmo desinteressado. Eu acabo por ter de fazer um trabalho prévio de análise. Acho que ninguém tem muito interesse, sabem que existem tipologias, mas acabam por não se interessar muito em saber quais são.

11. Como te foi dada a conhecer a tipologia?

R: Foi através das reuniões do PCI, eu já tinha noção que tinha de haver um enquadramento dos conflitos, mas só depois das reuniões do PCI é que as percebi, pois foi aí que apresentaram o programa e todas as dominações que são utilizadas.

12. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?

R: Sim. Pode haver um aluno ou outro que tem medo de um colega, mas nem sempre temos acesso a isto, porque os alunos fecham-se e não falam, mas tirando isso a comunidade sente-se segura. Em geral a escola sente-se segura.

13. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?

R: acho que lidam de uma boa forma, sempre de forma calma e só em situações extremas é que se passa para a suspensão. Tentam sempre usar a calma e não stressar ainda mais os alunos. Por isso acho que as medidas são boas.

Entrevista a alunos

Roteiro de questões

Tema: **CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR**

OBJETIVO DA ENTREVISTA: IDENTIFICAR OS CONFLITOS EM SALA DE AULA E AS MEDIDAS UTILIZADAS PELA ESCOLA PARA OS RESOLVER

PERGUNTAS:

1. Que conflitos existem na sala de aula?

Conflitos verbais e físicos.

2. Entre quem se estabelecem os conflitos?

Entre os alunos da turma.

3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?

De rapazes para as raparigas.

4. Quais os conflitos mais comuns?

Os conflitos verbais como os insultos às raparigas, começam a dizer que ela “é feia” e que “não vale nada” ...

5. Indica as causas mais comuns dos conflitos.

6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?

Mal entendidos entre os colegas, não percebem o lado da outra pessoa.

7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?

Chamam os alunos para falar fora da sala de aula, sensibilização.

8. Quais as medidas que são aplicadas?

Castigos, como a suspensão, às vezes expulso da escola dependendo da gravidade da situação. Os alunos envolvidos no conflito são encaminhados para os serviços técnico pedagógicos.

9. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)

A suspensão é a medida mais eficaz, porque o aluno vai refletir para outro lado, para casa e pensa no que fez de errado. Com uma falta disciplinar fica cá na escola e de certeza que vai fazer pior.

10. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia de conflitos existente na escola?

Sei que existe uma tipologia, mas não me lembro agora. Acho que toda a comunidade conhece essa tipologia da gravidade.

11. Como te foi dada a conhecer a tipologia?

Porque já passei por isso, antes não sabia da sua existência.

- 12.** Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?

Acho que sim.

- 13.** Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?

Acho que não, bastava falar para se chegar a um entendimento.

Anexo VII – Análise das entrevistas

Entrevista a equipa técnica

Tema: **CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR**

Dimensões	Perguntas ilustrativas	Referentes	Indicadores de análise	Unidades de registo
Caracterização dos conflitos	<p>1. Que conflitos existem na sala de aula?</p> <p>2. Entre quem se estabelecem os conflitos?</p> <p>3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?</p>	<p>Tipologias do conflito:</p> <p>Tipo 1: Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula – incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula;</p> <p>Tipo 2: Conflitos nas relações entre os alunos – conflitos verbais entre alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas;</p> <p>Tipo 3: conflitos nas relações professor/aluno – afetam a relação professor/aluno e colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa.</p> <p>(o número de vezes que acontece/número de alunos envolvido)</p>	<p>Conhecimento/identificação da existência dos conflitos na sala de aula.</p> <p>Conhecimento dos intervenientes no conflito.</p> <p>Identificação dos conflitos que acontecem com maior regularidade e com quem.</p>	<p>Pergunta 1</p> <p>EQ 1 - Nós no PCI existente cá na escola definimos uma tipologia de indisciplina, portanto temos três tipos (tipo, I, II, e III), basicamente as de tipo um são aquelas perturbações ligeiras que ocorrem dentro da sala de aula, depois as de tipo II é mais entre os alunos e que são mais de violência entre pares e o III já tem a ver com até com o espaço exterior, funcionários, professores. Cerca de 90% das ocorrências que nós temos são do tipo I, portanto são situações de desrespeito em contexto de sala de aula, esse é portanto o fio condutor de todas as ocorrências disciplinares que temos cá na escola. As principais ocorrências acontecem entre alunos e em contexto de sala de aula. São situações mínimas mas que perturbam o normal funcionamento da aula, nós depois no nosso programa analisou as ocorrências que iam surgindo ano após ano e de facto acabo por surgir esta tipologia. É o ambiente educativo em sala de aula.</p> <p>EQ 2 - A maior parte dos conflitos que se registam aqui no PCI são aquelas situações de indisciplinas mais de banalidade, coisa mais simples, como não estar atento, falar para o lado, levantar-se sem autorização, atirar um objeto para um colega que está mais longe, no fundo são situações que não são muito graves. A maioria das situações de conflito estão relacionadas com o cumprimento de regras/normas de sala de aula. Situações de tipo I, na nossa classificação de conflito.</p> <p>Pergunta 2</p> <p>EQ 1 - Entre alunos, e entre alunos e professores</p> <p>EQ2 - Entre professor e aluno e entre aluno e aluno.</p> <p>Pergunta 3</p> <p>EQ 1 - Os mais comuns acontecem entre alunos.</p> <p>EQ 2 - Geralmente, a maioria dos conflitos estão relacionadas com o professor não conseguir impor as regras de sala de aula, portanto os conflitos mais comuns estabelecem-se entre professor e aluno. A maior parte dos conflitos acontecem nas turmas de 7.º ano, até pela faixa etária em que estes alunos se encontram.</p>

Justificação para o conflito	<p>4. Quais os conflitos mais comuns? (como se entende/define o mais comum)</p> <p>5. (Caso ainda não se tenha referido as causas principais do conflito, questionar agora).</p> <p>6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?</p>	<p>Desmotivação Desvalorização da escola Desvalorização do papel do professor Condição social Condição psicológica</p>	<p>(resultados escolares, sucesso escolar, famílias destruídas, famílias desfavorecidas)</p>	<p>Pergunta 4 EQ 1 - Exemplos mais comuns são conversas entre pares, advertência 1 e não há resposta, advertência 2 e não há resposta, advertência 3 e o professor é obrigado a colocar o aluno ou os alunos fora da sala de aula. Isso depois tem os procedimentos que estão definidos no RI da escola. Isto depois está sujeito aos normativos que estão definidos no RI da escola que passam pelo professor colocar o menino na rua este é acompanhado pelo funcionário e preenche um documento com o registo da ocorrência e é encaminhado para os serviços técnico pedagógicos e faz uma reflexão sobre o seu comportamento. Depois a EE e o DT tomam conhecimento da situação. Posteriormente os alunos são encaminhados para a sala de estudo e fazem atividades da disciplina que perturbaram o normal funcionamento da aula.</p> <p>Pergunta 5 EQ 1 – O incumprimento das regras de sala de aula, é a não interiorização das regras de sala de aula, desrespeitar o professor, são muitas vezes os comportamentos de grande grupo, pois os meninos individualmente tem um comportamento normal. Este tipo de comportamentos tem vindo a aumentar até ao 10.º ano. Já existem também participações disciplinares no 10.º ano. Até então estas aconteciam mais no 3.º ciclo.</p> <p>EQ 2 - Desvalorização da importante da escola, não só de parte dos alunos, mas também por parte dos Encarregados de Educação. A falta de regras adquiridas, quer na escola antiga, quer mesmo no contexto familiar.</p> <p>Pergunta 6 EQ 1 - Faz parte da personalidade deles, por vezes uma afronta em relação a algum relacionamento que não esteja muito bem articulado entre eles e o professor, mas ode dizer-se que a indisciplina está concentrada na sala de aula e o professor deve desempenhar o papel de líder, pois os alunos gostam de líderes, pois quem manda é o professor e é importante que os alunos percebam isso, o professor deve ser firme nas suas decisões, pois os alunos gostam e respeitam. Cada vez mais a indisciplina está concentrada em algumas salas, isto é, sabemos perfeitamente onde estão os focos da indisciplina, porque o quadro da escola é mais fixo, existem menos professores contratados, logo sabemos com o que contamos.</p> <p>EQ 2 - um pouco de imaturidade dos alunos, pois a maior parte dos conflitos acontecem em turmas de 7.º ano. Estes são alunos novos na escola e tem alguma dificuldade em cumprir as regras da nova escola, pois pelo que parece, existe um desfasamento entre o que os alunos podem fazer na escola antiga (D. Pedro V) e o que podem fazer na nossa escola. O facto de o contexto social em que estes alunos vivem não valorizar a escola.</p> <p>Outro fator importante é também o professor que está na sala. Se o professor conseguir impor as regras da sala de aula, praticamente não se registam situações de indisciplina, quando o professor tem dificuldade em impor essas regras, as situações de indisciplina/conflito acontecem com muito mais frequência.</p>
-------------------------------------	---	--	--	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Estruturas e medidas para a resolução do conflito</p>	<p>7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?</p>	<p>Tipologias do conflito: Tipo 1: Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula – incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula; Tipo 2: Conflitos nas relações entre os alunos – conflitos verbais entre alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas; Tipo 3: conflitos nas relações professor/aluno – afetam a relação professor/aluno e colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa.</p>	<p>Conhecimento das estruturas.</p> <p>Conhecimento do processo.</p> <p>Conhecimento das medidas.</p> <p>Existência de um processo de avaliação das medidas.</p> <p>Relevância da tipologia para a comunidade</p>	<p>Tem a ver com muitas variáveis, mas neste contexto da ESIC penso que tem a ver com o contexto socioeconómico, as famílias de origem. Por exemplo, quando temos aqui uma situação de indisciplina e contactamos com o Encarregado de Educação, muitas vezes sentimos que o próprio EE sente algumas dificuldades em aceitar regras.</p> <p>A crise económica também foi um dos motivos de se terem verificado estes números de conflitos.</p> <p>A faixa etária dos alunos</p> <p>Pergunta 7 EQ 1 - Somos escola TEIP, por isso temos recursos adicionais atribuídos pela DGE de acordo com as metas definidas pelo PE e somos também escola de contrato de autonomia por isso temos recursos adicionais como uma educadora social, uma assistente social, um mediador social e um psicólogo que constituem os Serviços Técnico pedagógicos que trabalham em equipa e articulam entre si metodologias que tentam agir ativamente perante situações de indisciplina. Como fazemos, anualmente nós sabemos que alunos são reincidentes, logo no início do ano esses alunos começam a ser trabalhados pelos técnicos e pelas equipas pedagógicas. Nos no 3.º ciclo temos o projeto pedagógico UP, que significa mais sucesso menos indisciplina a nossa vertente de atuação são estas duas áreas: a disciplina e os resultados. Estas equipas articulam os recursos que vão agindo preventivamente para tentar diminuir estes casos de reincidência. Quando há reincidências sobem ao andar de cima e pode dizer-se que não há pedagógica a ser implementada. Sou eu que os recebo e ligo aos EE a dizer que estão na direção e ficam, por exemplo, a passar cadernos das disciplinas que estavam a ter quando foram mandados sair da sala de aula. Este é o limite da reincidência O PCI é constituído por uma equipa multidisciplinar constituída por um elemento da direção que sou eu, o psicólogo, o Dr. Júlio França, um mediador e a coordenadora dos assistentes operacionais e os alunos representantes de ano, portanto nós trabalhamos com os alunos em assembleia de alunos. Logo no início do ano quando são eleitos os delegados de turma fazemos uma assembleia de alunos com todos os delegados e subdelegados de turma onde é eleito o representante de ano que depois está presente nas reuniões do PCI, para que periodicamente haja uma análise de dados, para ver em que patamar estamos e ver o que podemos fazer para melhorar estes dados de forma a agirmos preventivamente, por isso trabalhamos em duas vertentes: sobre as reincidências e agimos preventivamente para diminuir a indisciplina. EQ 2 - Nós temos O PCI, se calhar o nome não será muito feliz, pois “combate” leva logo a pensar em violência... Temos o programas disponibilizamos um conjunto de apoios aos alunos que pode ser individualmente ou em grupo turma, temos um gabinete multidisciplinar que disponibiliza ajudas às famílias que tenham dificuldades económicas e sociais e também aos alunos e até tentamos ajudar no que diz respeito à alimentação. Portanto, temos um conjunto de fatores indiretos e nós tentamos que estes não se reflitam nos comportamentos dos alunos.</p>
--	---	---	---	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Tipologia do conflito</p>	<p>8. De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?</p>	<p>Toda a comunidade conhece Os alunos conhecem Os professores conhecem Alguns alunos conhecem Alguns professores conhecem</p>		<p>Pergunta 8 EQ 1 - esses dados que são mensalmente recolhidos são muito objetivos em relação ao número de ocorrências e às turmas que preconizam essa indisciplina, posteriormente nós vemos onde existem os picos da indisciplina e com as ferramentas que temos na escola pensamos em conjunto (nós, os alunos e os pais, pois estes também participam nas reuniões de PCI) e entretanto nós ouvimos muito os alunos e definimos uma estratégia e na reunião seguinte monitorizamos, avaliamos que impacto teve, se podemos ajustar, se é para manter, se é para interromper, portanto temos sempre uma visão muito minuciosa daquilo que se faz em termos de indisciplina e tudo passa pelas equipas pedagógicas. Nós pensamos perante os dados, e apresenta soluções e alternativas. Tentamos trabalhar sempre em rede para ajustar ao máximo a nossa intervenção, pois nas nossas reuniões de PCI também está presente a Coordenadora de DT que ouve previamente os DT e depois também lhes transmite as informações da reunião. Tentamos sempre melhorar a comunicação para que esta não falhe, mas aqui ainda falhamos um bocadinho. Tentamos também envolver mais os alunos para que eles interiorizem o projeto. Tentamos aplicar grandes metodologias, mas também afunilados mediante cada situação, pois cada caso é um caso. EQ 2 - Inicialmente fizemos reuniões quer com os assistentes operacionais, quer com os professores, com a direção e associação de pais para o lançamento do programa e depois a partir destas reuniões foi criada uma estrutura os professores e os assistentes operacionais foram sugeridos pelo perfil que tinham e foi então criada uma estrutura que reúne mensalmente onde nós prestamos contas relativamente à forma como o projeto se tem vindo a desenvolver através da análise de dados, depois essa equipa dá algumas sugestões que são transmitidas à equipa do Gabinete que é uma equipa multidisciplinar e que trabalha mais com os alunos e com estas sugestões tentamos melhorar a execução do programa</p> <p>Pergunta 9 EQ 1 - Quando existem situações de reincidências e após termos esgotados todos os esforços, por exemplo a passagem pelo psicólogo, a envolvimento dos pais, etc, em última instância o aluno é sujeito a um processo disciplinar com tudo o que isso acarreta, averiguações, mas sempre em última instância, pois nós optamos sempre por medidas corretivas. Nós temos parcerias e as medidas corretivas podem passar por exemplo por trabalho comunitário de apoio aos idosos ou à CerciGaia. EQ 2 - Nós vamos contabilizando o número de ocorrências e quando um aluno tem um determinado número de ocorrências e também tendo em conta a gravidade do que aconteceu, quando a situação é grave ou se trata de um aluno reincidente podem ser aplicadas medidas corretivas ou medidas sancionatórias. Corretivas: o aluno pode ficar sem intervalos durante uns dias ficam aqui no gabinete, pode fazer serviço cívico aqui na escola, por exemplo acompanhar um assistente operacional a fazer um determinado trabalho ou ir para uma das instituições parceiras fazer um determinado trabalho.</p>
	<p>9. Quais as medidas que são aplicadas?</p>			

Impacto e satisfação da aplicação da tipologia	<p>10. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)</p>	<p>Sim Não Talvez</p>	<p>Quando são sancionatórias tem a ver com situações mais graves o aluno é suspenso por uns dias vai para casa. Na impossibilidade de ficar em casa porque não tem com quem ficar, vem para a escola e faz trabalhos das disciplinas que deveria estar a ter.</p> <p>Pergunta 10 EQ 1 - A medida mais eficaz... é assim, cada caso é um caso... às vezes uma medida corretiva surte muito efeito mas no dia seguinte já não corre tão bem.. Um exemplo de uma medida de suspensão a uma aluna do 8.º ano que se portava muito mal com todos os professores, foi para casa e veio muito melhor. Quando regressou fui à turma elogiar o comportamento da aluna. Mas este é um caso pouco frequente, são raros os casos em que isto acontece. Os pais não gostam que eles fiquem em casa, preferem o trabalho comunitário. Eu não acredito na suspensão, por norma eles não voltam melhores, ou então até não voltam mesmo... Eu acredito mais no reconhecimento...</p> <p>EQ 2 – O ideal é que não fosse necessário haver nenhuma medida disciplinar. Claro que é difícil defender esta ideia, porque da parte dos professores é exigido que se faça alguma coisa, ou seja o aluno tem de ser castigado pelo que fez, o que é compreensível. De qualquer forma eu quero acreditar que as medidas mais eficazes são as medidas corretivas, mas tentamos sobretudo fazer um trabalho preventivo de maneira a que essas medidas não sejam aplicadas. Claro que muitas vezes temos de reagir na hora às situações que vão acontecendo e nem sempre há tempo para ter planos preventivos, à altura que as situações são complicadas e temos de dar respostas aos problemas.</p> <p>Pergunta 11 EQ 1 - Foi construída com base nos dados que temos monitorizando ao longo dos anos, mesmo antes de termos estes técnicos que dispomos atualmente, fazíamos a recolha de dados com os professores que estavam no gabinete de apoio ao aluno. Com base em todos os dados recolhidos e com a ajuda do psicólogo definimos esta tipologia de conflitos.</p> <p>EQ 2 - A tipologia foi criada por mim e posteriormente apresentada à direção que concordou. Foi definida através da literatura que consultei sobre a temática para fundamentar o projeto. A tipologia foi quase decalcada de uma proposta de João Amado, de uma caracterização que ele faz sobre a indisciplina.</p> <p>Pergunta 12 EQ 1 - Sim, conhece, quando começamos a definir este plano de intervenção reunimos com EE, com assistentes operacionais, com pessoal docente e não docente, fizemos também uma formação aos DTs. Fizemos uma reunião para a dar a conhecer aos professores, aos alunos, todos os anos fazemos uma assembleia de alunos.</p> <p>EQ 2 - Eu penso que sim, ela foi divulgada. Acredito que alguns assistentes operacionais não saibam dizer qual a tipologia dos conflitos do PCI, mas os alunos sim, pelo menos os representantes dos alunos que estão presentes nas reuniões e nas assembleias de alunos e portanto nessas situações nos explicamos o programa e pedimos que a mensagem seja passada aos colegas. Claro que num universo tão grande de alunos haja alguns que nunca ouvirem falar nisto.</p>
	<p>11. Como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?</p>		
	<p>12. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia?</p>		

	<p>13. A sua atualidade é avaliada?</p> <p>14. Como foi dada a conhecer à comunidade?</p> <p>Aos alunos: como te foi dada a conhecer a tipologia</p> <p>15. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?</p> <p>16. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?</p>	<p>Sim</p> <p>Não</p> <p>Talvez</p>	<p>A satisfação com as medidas</p>	<p>Pergunta 13 EQ 1 - Nós fazemos uma avaliação de acordo com as ocorrências. Nós também já apresentamos este projeto e as estratégias na Católica. Nós próprios temos de estar sempre atualizados. EQ 2 - Essa avaliação será feita no final deste ano letivo.</p> <p>Pergunta 14 EQ 1 - Através de uma reunião que é feita todos os anos com os alunos. EQ 2 - Inicialmente quando foram feitas as reuniões com os assistentes operacionais ela foi apresentada. Agora o programa está no quarto ano de execução e a chefe do pessoal, que também está presente nas reuniões de PCI, passa a mensagens aos restantes funcionários.</p> <p>Pergunta 15 EQ 1 - Pois, melhoramos muito, sabemos isso porque sentimos, mas também porque temos dados objetivos que mostram isso, através da avaliação interna da escola. Os EE também sente que a escola é segura. O cartão de acesso à escola também ajudou ao aumento da segurança, pois é mais fácil saber quem entra e quem sai da escola. EQ 2 - A maioria das pessoas acha que a situação melhorou, pelo menos é isso que se transmite nas reuniões. Algumas pessoas, que não me dizem diretamente, acham que as coisas podiam ser feitas de maneira diferente.</p> <p>Pergunta 16 EQ 1 - Sim. Nós temos de nos ajustar temos que apelar à autorregulação. Por exemplo nós aqui pedimos ao aluno que ligue aos pais para contar o que aconteceu, é uma forma de ele interiorizar o que fez e que modifique/regule o seu comportamento. Portanto nós vamos evoluindo... EQ 2 - Estou a pensar, no final do ano, fazer uma avaliação do grau de eficácia do programa ao longo destes anos que está a ser aplicado. Penso que o programa tentar dar resposta às situações e as coisas funcionam melhor do que funcionavam antes. Há uma forma diferente de lidar com a indisciplina, faz-se um trabalho diferente com as turmas com maior nível de indisciplina e portanto ainda não pensei muito nisso. Se tivesse autonomia de gestão faria algumas alterações ao que está a ser feito atualmente e portanto tenho que aceitar o que me deixam ou não fazer.</p>
--	---	-------------------------------------	------------------------------------	--

Azul – questões para professores e subdiretora

Verde – questões só para alunos

Preto – questões para todos

Caso não possa usar as cores colocar as siglas

Entrevista a professores

Tema: **CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR**

Dimensões	Perguntas ilustrativas	Referentes	Indicadores de análise	Unidades de registo
Caracterização dos conflitos	<p>1. Que conflitos existem na sala de aula?</p> <p>2. Entre quem se estabelecem os conflitos?</p> <p>3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?</p> <p>4. Quais os conflitos mais comuns? (como se entende/define o mais comum)</p>	<p>Tipologias do conflito:</p> <p>Tipo 1: Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula – incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula;</p> <p>Tipo 2: Conflitos nas relações entre os alunos – conflitos verbais entre alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas;</p> <p>Tipo 3: conflitos nas relações professor/aluno – afetam a relação professor/aluno e colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa.</p> <p>(o número de vezes que acontece/número de alunos envolvido)</p>	<p>Conhecimento/identificação da existência dos conflitos na sala de aula.</p> <p>Conhecimento dos intervenientes no conflito.</p> <p>Identificação dos conflitos que acontecem com maior regularidade e com quem.</p>	<p>Pergunta 1 P1- Nesta escola existem conflitos verbais e conflitos físicos. P2 – Falta de civismo e de respeito entre pares (discentes) e por vezes entre aluno-professor, por vezes ciúme na fase de namoro, dos (as) colegas que se aproximem de uma das partes. P3 - São conflitos derivados da não-aceitação/cumprimento de regras (pontualidade, material organizado, falta continuada de atenção). Estes por sua vez, conduzem alguns alunos a tentar implementar (impor, é o termo mais correto) regras pessoais (que os beneficiem acima dos outros).</p> <p>Pergunta 2 P1 - Principalmente entre pares, isto é, entre alunos e por vezes também entre professores e alunos. P2 - Normalmente entre os discentes, caso não haja entendimento socorrem-se do professor se tiverem em aula, posteriormente são encaminhados pelo professor ou pelos Técnicos Operacionais, para o Gabinete dos serviços Técnico Pedagógico, onde se encontram a assistente social, a educadora social, o psicólogo e o mediador, para tentarem resolver a situação, junto dos discentes e /ou com a colaboração dos pais e EE, seguidamente, dando conhecimento ao Diretor de Turma. P3 - Essencialmente interpares, mas também com outros da comunidade escolar (assistentes operativos, professores)</p> <p>Pergunta 3 P1 - os mais comuns são entre pares. P2 - Entre os alunos e por vezes alunos-professor. P3 - Interpares</p> <p>Pergunta 4 P1 - conflito mais comum é um conflito verbal, e talvez seja o insulto. P2 - Conversas provocadoras, entre os discentes, ou trazem discussões do intervalo, para dentro da sala, sobre assuntos diversos, (familiares, namoro, sobre bullying do facebook, ou outros) para boicotarem a leção da mesma, e quando a conversa dá para o torto, acabam por utilizar ofensas verbais e/ou agressões físicas. Durante as aulas por norma aleijam os colegas, atirando objetos uns aos outros, sem que o professor veja (papeis amachucados, borrachas partidas aos bocados, esferográficas partidas), etc. P3 - Quando ocorre nas duas partes a não observância de regras comuns razoáveis de saber estar. Ou seja, um impõem-se ao outro. Às vezes também porque a comunicação entre alunos é muito lacunosa, diz que diz, imagens nas redes sociais, com atribuição de juízos.</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); text-align: center;">Justificação para o conflito</p>	<p>5. (Caso ainda não se tenha referido as causas principais do conflito, questionar agora).</p>	<p>Desmotivação Desvalorização da escola Desvalorização do papel do professor Condição social Condição psicológica</p>	<p>(resultados escolares, sucesso escolar, famílias destruídas, famílias desfavorecidas)</p>	<p>Pergunta 5 P1 - As principais causas dos conflitos são a má educação, a agressividade entre colegas, a falta de motivação para a escola, a desconcentração nas atividades propostas na sala de aula, dificuldades de socialização, por vezes o facto de os horários serem muito subcarregados gera cansaço nos alunos, o que motiva situações de conflito, a falta de descanso dos alunos, isto é, a falta de sono e a hiperatividade, são as causas mais comuns. P2 - Questões de natureza social, interpessoal, cultural e familiares. P3 - Formas de ver a situação diferente, aliada falta de competências interpessoais.</p>
	<p>6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?</p>			<p>Pergunta 6 P1 - As razões podem ser a agressividade de alguns alunos, a má educação, as dificuldades de socialização e todas as que já referi anteriormente. P2 - Em algumas situações por desinteresse na frequência da escola, e a obrigatoriedade escolar até aos 18 anos quando os alunos não querem andar na escola. Só que as crianças e os adolescentes pela sua infantilidade, não se apercebem que esta obrigatoriedade é para o bem deles. Muitas vezes os alunos dizem-nos na aula, os meus pais trabalham e têm condições de vida e são analfabetos e/ou têm uma escolaridade básica até ao 4º ano ou 6º ano, não precisaram da escola. Este facto também desmoraliza/desincentiva os alunos. P3 - Ao nível das famílias e dos alunos, talvez a não prática de tolerância, respeito e diálogo, assim como a não compreensão/aceitação de regras escolares. Ao nível da comunidade escolar, a falta de pessoal, o que sobrecarrega os existentes, deixando muito pouco tempo para abordar de forma calma, ponderada as situações.</p>
	<p>7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?</p>			<p>Pergunta 7 P1 - A estrutura criada foi o Programa de Combate à indisciplina, mais vulgarmente designado PCI, com o apoio dos técnicos dos Serviços Técnico Pedagógicos, mais recentemente surgiu um projeto envolvendo alunos do 11.º /12.º anos que estão a trabalhar com turmas do 7.º ano. P2 - Diálogo entre Professor-aluno; Professor-Diretor de Turma; Diretor de Turma-Pais e EE; Diretor de Turma-Técnicos dos Serviços Técnico-Pedagógicos; Técnicos (Psicólogo, Assistente Social, Educadora Social e Mediador) junto dos alunos e Pais /Encarregados de Educação, todos estes passos são do conhecimento dos elementos da Direção e com a sua colaboração. P3 - Considerei o termo estrutura como conjunto de relações entre os elementos da comunidade escolar. Os professores, sala de estudo, o STP, as horas de formação cívica, a intervenção de alunos de secundário junto de alunos de terceiro ciclo, o PCI, os clubes (de teatro, taekwondo, de japonês, ...).</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Estruturas e medidas para a resolução do conflito</p>	<p>8. De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?</p>	<p>Tipologias do conflito: Tipo 1: Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula – incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula;</p>	<p>Conhecimento das estruturas.</p>	<p>Pergunta 8 P1 - A equipa formada no âmbito do PCI reúne periodicamente para discutir, analisar e sugerir. P2 - O professor faz a participação ao Diretor de Turma. O Diretor de Turma por sua vez dá conhecimento aos Técnicos do STP, para intervir junto dos discentes; do Professor; dos Pais e EE e através das reuniões do PCI, analisam-se e avaliam-se a eficácia das medidas adotadas. Se produziu efeito ou não e se é necessário fazer alterações dessas medidas. P3 - A coordenação/avaliação dessas estruturas e sua ação é participada</p>
	<p>9. Quais as medidas que são aplicadas?</p>	<p>Tipo 2: Conflitos nas relações entre os alunos – conflitos verbais entre alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas;</p>	<p>Conhecimento do processo.</p>	<p>Pergunta 9 P1 - As medidas aplicadas são as que estão previstas no regulamento interno da escola, estatuto do aluno e ética escolar. P2 - Advertência oral e/ou escrita; Realização de tarefas e atividades de integração escolar; Exercícios propostos pelo Conselho de Turma ou pelo(s) docente(s) da(s) disciplina(s) onde registam o comportamento inadequado e/ou faltas de atraso. Cumprir trabalho comunitário em instituições, tais como: Lares da Terceira Idade; Centros de Dia; Bombeiros; AMI; entre outras. Executar tarefas de apoio ao funcionamento dos diferentes serviços da escola (bar dos alunos; cantina; biblioteca, entre outros); Colaboração na manutenção de espaços (limpeza; jardinagem; reparações, entre outras). Inclusive dias de suspensão, conforme a gravidade da situação, conforme medidas sancionatórias do regulamento interno da escola. P3 - Podem variar entre uma simples conversa com o aluno, pode incluir elementos da família, até medidas corretivas ou punitivas, dependendo da situação, efeitos para o aluno, ou para os envolvidos.</p>
	<p>10. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)</p>	<p>Tipo 3: conflitos nas relações professor/aluno – afetam a relação professor/aluno e colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa.</p>	<p>Conhecimento das medidas. Existência de um processo de avaliação das medidas. Relevância da tipologia para a comunidade</p>	<p>Pergunta 10 P1 - Não existe “a medida mais eficaz”, pois uma medida pode ser eficaz para um aluno e já não ser para outro aluno. As medidas devem ser aplicadas tendo em conta o aluno e a gravidade da situação. P2 - A medida mais eficaz para alguns alunos é a suspensão, assim a turma fica mais concentrada. Para outros alunos é o serviço comunitário e por vezes só a advertência oral e/ou os castigos dos EE resolvem a situação, tais, como: tirar-lhes o telemóvel ou o computador ou os objetos que mais gostam ou a atividade desportiva, etc... Em casos extremos também é solicitada a autoridade da Escola Segura. Os dados considerados são os das ocorrências disciplinares. P3 - Intervenções mediadas por um terceiro são comprovadamente mais eficazes.</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Tipologia do conflito</p>	<p>11. Como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?</p>	<p>Toda a comunidade conhece Os alunos conhecem Os professores conhecem Alguns alunos conhecem Alguns professores conhecem</p>		<p>Pergunta 11 P1 - A tipologia foi criada pelo psicólogo da escola, Dr.º Júlio França, baseando-se em literatura específica da área. P2 - A tipologia foi construída e definida pelo Psicólogo da Escola, baseada em pesquisa de material escrito e selecionado para o efeito. P3 - A sistematização da tipologia de conflito no PCI assenta na literatura atual sobre indisciplina elaborada por vários autores/investigadores (inter) nacionais como por exemplo AMADO.</p> <p>Pergunta 12 P1 - A comunidade educativa deve conhecer a tipologia, pois esta foi divulgada e já está em funcionamento há vários anos. P2 - Os docentes, a Direção, os funcionários e grande parte dos alunos devem ter conhecimento, se os colegas representantes dos alunos lhes transmitiram essa informação, recolhida numa palestra realizada pelos Técnicos (TSP) incluindo o Psicólogo e os elementos da Direção, com todos os representantes de cada grupo/turma. P3 - Teria de perguntar a toda a comunidade educativa. Não sei.</p> <p>Pergunta 13 P1 - Penso que sim, pois se o psicólogo a mantém é porque está atualizada. P2 - O Psicólogo, Dr. Júlio França faz diariamente e/ou semanalmente a avaliação das ocorrências disciplinares e é analisada nas reuniões mensais do PCI que engloba vários elementos da escola, um da Direção (Subdiretora), alguns docentes, incluindo os Técnicos dos STP, a docente que colabora diariamente com os Técnicos na sala do SH; Coordenadoras dos Diretores de Turma do 3º Ciclo e do Secundário; Representante dos funcionários, Técnico Operacionais; Representantes da Associação de Estudantes, recentemente outros alunos do Secundário que estão a desenvolver um projeto relacionado com a indisciplina. P3 - Creio que sim</p> <p>Pergunta 14 P1 - A tipologia é dada a conhecer aos diretores de turma e estes disseminam a informação nos Concelhos de turma e foi dada a conhecer ao conselho pedagógico onde estão os representantes dos departamentos, a Associação de Pais. Aos alunos é dada a conhecer nas reuniões com a Direção. P2 - Por todos os intervenientes que assistem e fazem parte das reuniões, verbalmente e por escrito, em folhetos. P3 - Existem comunicações efetuadas com regularidade diferenciada que é enviada de forma mais ou menos direta a toda a comunidade educativa.</p>
	<p>12. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia?</p>			
	<p>13. A sua atualidade é avaliada?</p>			
	<p>14. Como foi dada a conhecer à comunidade?</p> <p>Aos alunos: como te foi dada a conhecer a tipologia</p>			

Impacto e satisfação da aplicação da tipologia	15. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?	Sim Não Talvez	A satisfação com as medidas	<p>Pergunta 15</p> <p>P1 - A segurança nunca existirá a 100%. Muitas vezes a insegurança que pode ser sentida vem não do lado dos alunos, mas dos Encarregados de Educação. A escola tenta lidar com o conflito utilizando as ferramentas disponíveis que tem de seguir e que é o que consta do Regulamento Interno e estatuto do aluno. Pode haver casos de difícil resolução e que podem contribuir para que a comunidade se sinta pouco segura, mas como estes alunos mais conflituosos tem de estar na escola...</p> <p>P2 - Muito segura porque para além da intervenção sistemática de toda a organização escolar, quer no período da manhã, da tarde e da noite nas atividades desportivas, entre outras, inserida na comunidade extra-escolar, temos a intervenção das autoridades da Escola Segura, assim que são solicitadas, respondem rapidamente/prontamente à chamada e chegam ao local em pouquíssimos minutos porque a esquadra está sediada perto da escola.</p> <p>P3 - Teria de perguntar a toda a comunidade educativa. Pessoalmente, sim.</p> <p>Pergunta 16</p> <p>P1 - Na minha opinião, penso que às vezes falha é a rapidez na resolução de alguns conflitos. O facto de haver poucos funcionários na escola e a pouca vigilância também dificulta esta resolução mais rápida.</p> <p>P2 - Já dei o meu contributo como Diretora de Turma durante muitos anos, continuo a dar como docente há 37 anos, mais recentemente, como elemento do PCI, para uma melhor resolução dos conflitos/problemas sociais, familiares, dos atrasos, entre outros, junto da Direção, dos Técnicos, das famílias, dos colegas de trabalho, dos funcionários e discentes principalmente. Por vezes em diálogo com os discentes individualmente extra-aula, e/ou com os Pais/EE também se resolvem a maior dos conflitos. Caso contrário através das medidas já referidas anteriormente.</p> <p>P3 - Sempre que considero pertinente ou adequado apresento sugestões, deste modo o atual figurino é também parte/responsabilidade minha, portanto, a resposta à pergunta é não.</p>
	16. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?	Sim Não Talvez		

Azul – questões para professores e subdiretora

Verde – questões só para alunos

Preto – questões para todos

Caso não possa usar as cores colocar as siglas

Entrevista a alunos

Tema: **CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR**

Dimensões	Perguntas ilustrativas	Referentes	Indicadores de análise	Unidades de registo
Caracterização dos conflitos	1. Que conflitos existem na sala de aula?	Tipologias do conflito: Tipo 1: Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula – incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula; Tipo 2: Conflitos nas relações entre os alunos – conflitos verbais entre alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas; Tipo 3: conflitos nas relações professor/aluno – afetam a relação professor/aluno e colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa.	Conhecimento/identificação o da existência dos conflitos na sala de aula. Conhecimento dos intervenientes no conflito.	Pergunta 1 A1 - Na minha turma não se verificam muitos conflitos, mas os conflitos que existem são relativos ao mau comportamento dos alunos ou comportamento inadequados dos alunos. A2 - Os conflitos que existem na sala de aula não costumam ser situações comuns, isto é, situações que existem em qualquer escola: desaparecerem objetos na sala de aula, conflitos entre alunos, respostas “tortas” aos professores. A3 - Nas salas de aula da escola os conflitos normalmente são situações de conversas entre alunos em tom alto, alguns alunos tiram o material escolar dos outros apenas por “brincadeira”, em alguns casos insultos, linguagem pouco apropriada à aula. A4 - Interações entre alunos entre colegas e entre professores. A5 - Conflitos verbais e físicos.
	2. Entre quem se estabelecem os conflitos?	(o número de vezes que acontece/número de alunos envolvido)	Identificação dos conflitos que acontecem com maior regularidade e com quem.	Pergunta 2 A1 - Entre alunos e entre aluno professor, ou porque disseram alguma coisa que não deviam ou porque se sentes ofendidos por aquilo que o professor disse. A2 - Normalmente os conflitos estabelecem-se entre os alunos. Por vezes podem ocorrer entre professores e alunos. A3 - Principalmente entre alunos que por normal destabilizam a aula e por vezes quando chamados à atenção reagem contra o professor. A4 - Basicamente, entre alunos, entre pares e contra professores é o que eu sinto mais nas reuniões do PCI. Na minha sala de aula não sinto que exista conflitos. A5 - Entre os alunos da turma.
	3. Entre quem se estabelecem os conflitos mais comuns?			Pergunta 3 A1- Entre professor e aluno. A2 - Normalmente os conflitos estabelecem-se entre os alunos. Por vezes podem ocorrer entre professores e alunos. A3 - Alunos- Alunos A4 - Entre alunos e às vezes é contra os professores. A5 - De rapazes para as raparigas.
	4. Quais os conflitos mais comuns? (como se entende/define o mais comum)			Pergunta 4 A1 - Quando um aluno considera ofensivo alguma coisa que o professor lhe disse.

<p>Justificação para o conflito</p>	<p>5. (Caso ainda não se tenha referido as causas principais do conflito, questionar agora).</p> <p>6. Quais as razões que levam à existência de conflitos na escola?</p>	<p>Desmotivação Desvalorização da escola Desvalorização do papel do professor Condição social Condição psicológica</p>	<p>Resultados escolares, sucesso escolar, famílias destruturadas, famílias desfavorecidas)</p>	<p>A2 - Conversas entre os alunos enquanto o professor tenta dar a aula, uso do telemóvel na sala de aula, conflitos entre colegas A3 - Insultos de alunos e as reações dos outros A4 - Discussões normais sem muita lógica, em relação ao professor é quando este tenta estabelecer a ordem e o alunos não concordam ou m relação em testes e a notas e em relação a culpar alunos quando estes estão a falar e os alunos não aceitam geram-se discussões e expulsões de sala da aula. A5 - Os conflitos verbais como os insultos às raparigas, começam a dizer que ela “é feia” e que “não vale nada”...</p> <p>Pergunta 5 A1 - O comportamento inadequado por parte dos alunos. A2 - Falta de regras em casa, cansaço, aborrecimento pela disciplina, falta de objetivos, fazendo com que os alunos levem a escola como uma obrigação e não como uma formação. A3 - Os alunos trazem problemas e discussões de fora (redes sociais, intervalos) para dentro da sala de aula. Desinteresse pela escola proporcionado por falta de objetivos para a vida futura. A4 - Entre alunos acho que é sobretudo situações trazidas de fora da sala de aula, e mesmo de fora da escola, isto entre os mais novos, em relação aos mais velhos esta situação acaba por não se verificar. Confusões trazidas dos intervalos dos colegas muitas vezes assumir as dores dos outros. Entre professores é o facto de não saberem lidar com a situação ou estarem num dia menos bom e não saberem lidar uns com os outros e depois geram estes conflitos. Por vezes um mau estar familiar de ambas as partes também podem motivar situações de conflitos. A5 – sem registo.</p> <p>Pergunta 6 A1 - Uma certa falta de educação, desrespeito, na generalidade é isso. Não é uma escola muito problemática, pelo menos nas reuniões de PCI tem-se visto isso e também que as participações estão a baixar. A2 - Alguns pais são desinteressados pelos filhos, não lhes dando a atenção e a educação que eles precisam para se saberem comportar na sala de aula, por vezes, o professor não sabe como lidar com determinados conflitos A3 - Desinteresse pela escola, interesses divergentes dos escolares, falta de educação e respeito para com os outros. A4 - Entre colegas acho que é o problema da idade, os mais novos causam mais conflitos porque não conseguem controlar muito bem as emoções, então geram muito bem os assuntos e partem logo para a discussão, não sabem bem gerir. Em relação aos professores acho que às vezes é culpa dos alunos mas também dos professores por não saberem lidar com os alunos e com as situações do dia-a-dia dos alunos e pensam que é só mais um e vem todos da mesma maneira e nós não somos todos iguais e acaba por gerar discussões. A5 - Mal entendidos entre os colegas, não percebem o lado da outra pessoa.</p>
--	---	--	--	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Estruturas e medidas para a resolução do conflito</p>	<p>7. Que estruturas foram criadas para tratar/apaziguar a existência de conflitos na sala de aula?</p> <p>De que forma essas estruturas se organizam para conceber/desenvolver/avaliar os processos de ação perante o conflito?</p> <p>8. Quais as medidas que são aplicadas?</p> <p>9. Qual a medida que parece ser mais eficaz? (Que dados são considerados?)</p> <p>Como foi construída/definida a tipologia dos conflitos presente no PCI?</p>	<p>Tipologias do conflito:</p> <p>Tipo 1: Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula – incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula;</p> <p>Tipo 2: Conflitos nas relações entre os alunos – conflitos verbais entre alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas;</p> <p>Tipo 3: conflitos nas relações professor/aluno – afetam a relação professor/aluno e colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa.</p>	<p>Conhecimento das estruturas.</p> <p>Conhecimento do processo.</p> <p>Conhecimento das medidas.</p> <p>Existência de um processo de avaliação das medidas.</p> <p>Relevância da tipologia para a comunidade</p>	<p>Pergunta 7</p> <p>A1- O PCI e as ocorrências disciplinares e faltas disciplinares que já existiam. A2 - PCI, PESIC, ações tutoriais, monitorização da indisciplina pelos diretores de turma. A3 - PESIC, Apoios pedagógicos, tutorias, apoio social, PCI ... A4 - Temos o PCI onde analisamos regularmente as situações e tentamos encontrar soluções e tomar medidas que depois acabam por ser aplicadas, temos também um mediador de conflitos, o Sr. Carlos que tenta resolver os conflitos que acontecem no exterior no interior temos os professores. Temos também o PESIC que arrancou este ano e que tentar mediar os conflitos e criar uma boa relação entre os alunos e estabelecer uma relação mais amistosa entre os alunos em sala de aula e também com os alunos dos outros anos. Tentamos aconselhar os alunos. A5 - Chamam os alunos para falar fora da sala de aula, sensibilização.</p> <p>Pergunta 8</p> <p>A1 - As faltas disciplinares são as mais aplicadas. Quando à um registo de ocorrências os alunos são encaminhados para os serviços técnico-pedagógicos. A2 - As que foram referidas anteriormente. A3 - Trabalho cívico. Desconheço outras a não ser as medidas punitivas atribuídas pelo diretor. A4 - Sanções de três níveis sendo a de nível três a mais grave que pode implicar a suspensão, a de nível um pode implicar as repreensões e a de nível 2 sanções aqui na escola como as de limpeza. Temos também as conversas com a direção que acabam por encaminha-los para um bom caminho para que não volte a acontecer A5 - Castigos, como a suspensão, às vezes expulso da escola dependendo da gravidade da situação. Os alunos envolvidos no conflito são encaminhados para os serviços técnico pedagógicos.</p> <p>Pergunta 9</p> <p>A1 - Quando os alunos após a ocorrência são encaminhados para os serviços técnicos. A2 - A partir dos dados do PCI, pode-se perceber que as ações tutoriais parecem estar a resultar. Também numa das turmas do PESIC, após as intervenções, as ocorrências diminuíram. A3 - Não tenho conhecimento suficiente para opinar sobre as medidas A4 - A suspensão mete um bocado de medo, acaba por assusta-los, tanto a eles como aos outros mas acaba por ser um pouco sol de pouca dura, pois depois muitos acabam por ser reincidentes, mas apesar de se verificaram melhorias, como se podem ver pelos dados do PCI acaba por haver reincidências, mas também as conversas com outros alunos e professores também pode ajudar. O Pesic ainda está mesmo no início, e ainda não sabemos dados. Por isso não poe fazer comparações. A5 - A suspensão é a medida mais eficaz, porque o aluno vai refletir para outro lado, para casa e pensa no que fez de errado. Com uma falta disciplinar fica cá na escola e de certeza que vai fazer pior.</p>
---	---	---	---	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Tipologia do conflito</p>	<p>10. Toda a comunidade educativa conhece a tipologia?</p> <p>A sua atualidade é avaliada?</p> <p>Como foi dada a conhecer à comunidade?</p>	<p>Toda a comunidade conhece</p> <p>Os alunos conhecem</p> <p>Os professores conhecem</p> <p>Alguns alunos conhecem</p> <p>Alguns professores conhecem</p>		<p>Pergunta 10</p> <p>A1 - Sei que existem três tipos de conflitos de acordo com a gravidade da situação. Essa tipologia está no registo de ocorrência que se tem de preencher, mas acho que a comunidade educativa não a conhece. Não foi muito dada a conhecer, mesmo a estrutura do PCI, uma grande parte dos EE não conhecem.</p> <p>A2 - Os alunos que participam ativamente na vida escolar têm noção desta tipologia bem como os professores, elementos da direção, associação de pais.</p> <p>A3 – Sim</p> <p>A4 - Não, eu conheço porque faço parte do PCI e conheço porque estou lá nas reuniões e tenho que saber para entender os dados, mas a maior parte dos meus colegas não percebe nada disto quando vê os papeis não entendem nada, o meu pai também é Enc. De Educação e não percebe nada disto. Se calhar não pela falta de não ter acesso à informação, mas antes pelo contrário é mesmo desinteressada. Eu acabo por ter de fazer um trabalho prévio de análise. Acho que ninguém tem muito interesse, sabem que existem tipologias, mas acabam por não se interessar muito em saber quais são.</p> <p>A5 - Sei que existe uma tipologia, mas não me lembro agora. Acho que toda a comunidade conhece essa tipologia da gravidade.</p> <p>Pergunta 11</p> <p>A1 - Como sou representante de ano estou presente nas reuniões do PCI e foi ai que me foi dada a conhecer essa tipologia. Mas nas salas de aula as folhas de ocorrência estão expostas e qualquer um pode ficar a conhecer o que lá está. Foi só assim que conheci a tipologia.</p> <p>A2 - Através da minha mãe, que é professora na escola e dos dados observados pelo PCI, necessários para a intervenção da equipa do PESIC.</p> <p>A3 - Experienciada em sala de aula e ambiente escolar.</p> <p>A4 - Foi através das reuniões do PCI, eu já tinha noção que tinha de haver um enquadramento dos conflitos, mas só depois das reuniões do PCI é que as percebi, pois foi ai que apresentaram o programa e todas as dominações que são utilizadas.</p> <p>A5 - Porque já passei por isso, antes não sabia da sua existência.</p>
	<p>11. Aos alunos: como te foi dada a conhecer a tipologia</p>			

Impacto e satisfação da aplicação da tipologia	12. Pela forma como lidam com o conflito, acha que a comunidade educativa se sente segura na escola?	Sim Não Talvez		<p>Pergunta 12</p> <p>A1 - Na maior parte das vezes sim. Atualmente esta escola não tem sido muito problemática, os alunos estão a melhor progressivamente o comportamento, por isso sinto-me segura.</p> <p>A2 - As equipas intervenientes na resolução dos conflitos tentam ser mais rápidas e eficazes possíveis. Desta forma, penso que a comunidade educativa pode sentir-se segura.</p> <p>A3 - Pessoalmente sinto-me segura, evito conflitos e para mim o grande objetivo da escola para além de socializar de forma saudável é atingir os meus objetivos.</p> <p>A4 - Sim. Pode haver um aluno ou outro que tem medo de um colega, mas nem sempre temos acesso a isto, porque os alunos fecham-se e não falam, mas tirando isso a comunidade sente-se segura. Em geral a escola sente-se segura.</p> <p>A5 - Acho que sim.</p>
	13. Pela sua experiência resolveria os conflitos de outra maneira, diferente daquela que se faz aqui?	Sim Não Talvez	A satisfação com as medidas	<p>Pergunta 13</p> <p>A1 - Talvez nos casos mais graves o contacto entre o EE e a punição que o aluno recebeu ser mais próxima, isto é, ser mais rápida. E devia também haver uma maior responsabilização do EE pelos atos do seu educando.</p> <p>A2 - Na minha opinião, as soluções aplicadas pela escola tentam sempre ser eficazes. No entanto, por vezes os conflitos repetem-se pouco tempo depois devido aos comportamentos e faltas de educação que os alunos apresentam.</p> <p>A3 - Penso que os professores deveriam ter mais autoridade e serem apoiados por todas as estruturas da escola. Penso que deveria insistir-se mais junto dos Pais e Encarregados de Educação na importância da escola e dos estudos e se os seus educandos não cumprissem as regras os pais seriam efetivamente culpabilizados.</p> <p>A4 - acho que lidam de uma boa forma, sempre de forma calma e só em situações extremas é que se passa para a suspensão. Tentam sempre usar a calma e não stressar ainda mais os alunos. Por isso acho que as medidas são boas.</p> <p>A5 - Acho que não, bastava falar para se chegar a um entendimento.</p>

Azul – questões para professores e subdiretora

Verde – questões só para alunos

Preto – questões para todos

Caso não possa usar as cores colocar as siglas

Anexo VIII – Quadro comparativo dos documentos de referência

Quadro comparativo documentos de referência da ESIC

2013/2014 – data de implementação do PCI

	Objetivos	Públicos/alunos	Ações Atividades	Metas a alcançar
Contrato de autonomia (2013)	Criar equipas especializadas na intervenção e/ou resolução de situações problemáticas, a partir de situações problemáticas diagnosticadas durante o ano letivo 2012/2013.	Psicólogo lidera: - Assistentes operacionais; - docentes; - professores tutores.	- Ação tutorial desenvolvida nas turmas de 8.º e 9.º ano do terceiro ciclo. - Intervir nas turmas do 3.º ciclo com maior número de registos negativos com o objetivo de melhorar os resultados e prevenir a indisciplina. - Reforço positivo nas turmas do 3.º ciclo com menor número de ocorrências.	- Reduzir o número de alunos com comportamentos desajustados ou de indisciplina.
Relatório Final TEIP (2012/2013)	Ainda não estava implementado o PCI Neste ano registaram-se 444 ocorrências			
Relatório Final TEIP (2013/2014) Ano de implementação do PCI.	- melhorar o comportamento e a disciplina na sala de aula; - melhorar o ambiente escolar; - Reforçar nos docentes competências de gestão da sala de aula; - Envolver toda a comunidade educativa na resolução dos problemas de indisciplina; -melhorar os resultados escolares dos alunos.	1 Psicólogo TEIP (papel de mediador); 1 elemento da direção; 2 coordenadoras dos DTs; 2 professores; 1 coordenadora dos assistentes operacionais; 2 assistentes operacionais; Delegados das turmas do 8.º e 9.º ano	Reunião mensal para analisar os dados relativos à indisciplina.	- Reduzir o número de ocorrências disciplinares; - Manter o processo formativo dos agentes envolvidos; - melhorar o ambiente escolar.
Relatório Final TEIP (2014/2015)	- melhorar o comportamento e a disciplina na sala de aula; - melhorar o ambiente escolar;	1 Mediador escolar TEIP 1 Psicóloga TEIP 1 elemento da direção	Seminário intitulada “(Re)pensar a Indisciplina em contexto escolar”.	Reduzir o total de ocorrências disciplinares. Ocorrências disciplinares Nov 2014- 108

	Objetivos	Públicos/alunos	Ações Atividades	Metas a alcançar
	<ul style="list-style-type: none"> - Reforçar nos docentes competências de gestão da sala de aula; - Envolver toda a comunidade educativa na resolução dos problemas de indisciplina; -melhorar os resultados escolares dos alunos. 	2 professoras coordenadoras dos DT's 2 professores 1 assistente operacional 2 alunas		Dez/jan 2015 – 69 Fev 2015 – 16 Março/abril 2015 – 31 Maio 2015 – 25 Junho 2015 – 1 Total – 250
Relatório Final TEIP (2015/2016)	<ul style="list-style-type: none"> - melhorar o comportamento e a disciplina na sala de aula; - promover um bom ambiente escolar; - envolver toda a comunidade educativa na resolução dos problemas de indisciplina; - valorizar o papel dos alunos como agentes ativos na vida da escola; - aumentar o sucesso educativo. 	Responsáveis PCI: psicóloga e mediador. 1 elemento da direção; 2 profs coordenadoras DT 2 professores 1 coordenadora dos assistentes operacionais; 2 alunas eleitas.	Reunião mensal para analisar os números da indisciplina. Esta análise é feita por disciplina e por tipologia da indisciplina.	Reduzir a indisciplina (meta não atingida); - Ocorrências disciplinares: Nov – 327 Dez/jan – 138 Fev – 88 Mar/abril – 116 Maio – 94 Junho - 3 Total – 766 - manter o processo formativo para os agentes educativos; - envolver os alunos nas tomadas de decisões da escola.
Relatório avaliação externa				
Plano de melhoria 2014/2017 PCI	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar o comportamento e a disciplina na sala de aula; - Reforçar nos docentes competências de gestão da sala de aula; - Envolver os alunos nas tomadas de decisão da escola; - Realizar assembleias de alunos na hora comum de cidadania (3.º ciclo). 	Todos os alunos Participantes: - Delegados e subdelegados; - Equipa PCI; - Reuniões de equipa.	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de assembleias de alunos na hora comum de cidadania (3.º ciclo). - Reuniões de equipa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reduzir o número de ocorrências disciplinares.

Anexo IX – Triangulação de dados

Questões de investigação	Levantamento de dados				
	Análise documental	Diário de campo	Entrevistas		
			Alunos	Docentes	Equipa técnica
Existe um referencial para a ação disciplinar?	- Programa de Combate à Indisciplina; - Serviços técnico pedagógicos; Equipas multidisciplinares.	Sim, o PCI.	- Programa de Combate à Indisciplina; - Serviços técnico pedagógicos; - PESIC; Tutorias; - Apoios pedagógicos	- Programa de Combate à Indisciplina; - Serviços técnico pedagógicos; - PESIC; - Diálogo professor-aluno, Diretor de Turma-Pais e EE; Diretor de Turma-Técnicos dos Serviços Técnico-Pedagógicos Técnicos Mediador Sala de estudo - clubes	- Programa de Combate à Indisciplina; - Serviços técnico pedagógicos;
Quais os critérios que são usados para definir o conflito em contexto escolar?	A tipologia do conflitos Tipo 1: Perturbações que afetam o normal desenvolvimento da aula – incumprimento das regras necessárias ao adequado funcionamento da aula; Tipo 2: Conflitos nas relações entre os alunos – conflitos verbais entre		A tipologia do conflitos (nem todos os entrevistados conseguiram referir a tipologia, apesar de saberem que ela existe.	A tipologia do conflitos	A tipologia do conflitos

	<p>alunos que afetam a dignidade e o bem-estar dos colegas;</p> <p>Tipo 3: conflitos nas relações professor/aluno – afetam a relação professor/aluno e colocam em causa a dignidade do professor, como profissional e como pessoa.</p> <p>O RI refere a existência de infrações disciplinares e classifica-as da seguinte forma:</p> <p>a) Leve - comportamento suscetível de merecer uma advertência verbal, por parte do pessoal docente e não docente.</p> <p>b) Grave - comportamento qualificado como infração disciplinar, merecedora de medidas corretivas.</p>				
--	---	--	--	--	--

	c) Muito grave - comportamento muito grave, merecedor de medidas sancionatórias.				
Quais os fatores desencadeadores de situações de conflito?	O processo de adaptação a uma escola muito maior, com muitos alunos, a necessidade de interiorizar novas regras de ser e estar, conjugada com outros fatores importantes como a própria fase do desenvolvimento destes jovens com as inerentes atitudes de afirmação e rebeldia; os problemas familiares que, muitas vezes, os alunos trazem para o contexto escolar onde os poderão vivenciar e partilhar, e a natural indefinição, presente também nesta fase do desenvolvimento, ao nível dos processos de formação da identidade, são fatores	Falta de regras, a nível dos alunos de 7.º ano, o facto de se terem de adaptar a uma nova escola, a desvalorização do papel social da escola e o saber-estar.	-comportamento inadequado por parte dos alunos; - a falta de regras em casa, cansaço, aborrecimento pela disciplina, falta de objetivos, fazendo com que os alunos levem a escola como uma obrigação e não como uma formação; - problemas e discussões de fora (redes sociais, intervalos) para dentro da sala de aula. Desinteresse pela escola proporcionado por falta de objetivos para a vida futura; - Entre alunos acho que é sobretudo situações trazidas de fora da sala de aula, e mesmo de fora da escola, isto	- má educação, a agressividade entre colegas, a falta de motivação para a escola, a desconcentração nas atividades propostas na sala de aula, dificuldades de socialização, por vezes o facto de os horários serem muito subcarregados gera cansaço nos alunos, o que motiva situações de conflito, a falta de descanso dos alunos, isto é, a falta de sono e a hiperatividade, são as causas mais comuns; - Questões de natureza social, interpessoal, cultural e familiares;	- incumprimento das regras de sala de aula, é a não interiorização das regras de sala de aula, desrespeitar o professor, são muitas vezes os comportamentos de grande grupo, pois os meninos individualmente tem um comportamento normal. Este tipo de comportamentos tem vindo a aumentar até ao 10.º ano. Já existem também participações disciplinares no 10.º ano. Até então estas aconteciam mais no 3.º ciclo; - Desvalorização da importante da escola, não só de parte dos alunos, mas também por parte dos

	<p>que contribuem para a necessidade de termos professores, assistentes operacionais e pais com capacidades de intervenção na gestão deste tipo de conflitos e através de uma ação pedagógica e preventiva serem capazes de os resolver.</p> <p>Ao longo do ano letivo anterior, muitos dos casos para os quais os diretores de turma do 3º ciclo pediram a ajudado psicólogo relacionavam-se com dificuldades ao nível dos processos de atenção e de concentração; problemas de mau comportamento dentro da sala de aula; alunos com diagnóstico médico de perturbação de hiperatividade; algumas situações de</p>		<p>entre os mais novos, em relação aos mais velhos esta situação acaba por não se verificar;</p> <p>- Confusões trazidas dos intervalos dos colegas muitas vezes assumir as dores dos outros. Entre professores é o facto de não saberem lidar com a situação ou estarem num dia menos bom e não saberem lidar uns com os outros e depois geram estes conflitos. Por vezes um mau estar familiar de ambas as partes também podem motivar situações de conflitos.</p>	<p>- Formas de ver a situação diferente, aliada falta de competências interpessoais.</p>	<p>Encarregados de Educação. A falta de regras adquiridas, quer na escola antiga, quer mesmo no contexto familiar.</p>
--	---	--	--	--	--

	<p>alterações comportamentais dos alunos que podemos considerar reativas a problemas familiares, e que se expressam pelo agir disfuncional no contexto escolar, e falta de regras e de saber ser e estar no ambiente escolar para além das dificuldades de aprendizagem, entre outros.</p>				
<p>Quais as medidas de regulação disciplinar que são mais frequentes?</p>	<p>O modelo de intervenção disciplinar nos casos de alunos encaminhados segue um protocolo previamente estabelecido e que se traduz por uma advertência inicial ao aluno e, caso haja reincidência nos maus comportamentos, pela aplicação de uma medida corretiva ou disciplinar que poderá</p>		<p>A1 - Quando os alunos após a ocorrência são encaminhados para os serviços técnicos. A2 - A partir dos dados do PCI, pode-se perceber que as ações tutoriais parecem estar a resultar. Também numa das turmas do PESIC, após as intervenções, as ocorrências diminuíram. A3 - Não tenho conhecimento</p>	<p>P1 - Não existe “a medida mais eficaz”, pois uma medida pode ser eficaz para um aluno e já não ser para outro aluno. As medidas devem ser aplicadas tendo em conta o aluno e a gravidade da situação. P2 - A medida mais eficaz para alguns alunos é a suspensão, assim a turma fica mais concentrada. Para outros alunos é o</p>	<p>EQ 1 - A medida mais eficaz... é assim, cada caso é um caso... às vezes uma medida corretiva surte muito efeito mas no dia seguinte já não corre tão bem.. Um exemplo de uma medida de suspensão a uma aluna do 8.º ano que se portava muito mal com todos os professores, foi para casa e veio muito melhor. Quando regressou fui à turma</p>

	<p>traduzir-se na realização de serviço cívico na escola, na prestação de serviços à comunidade, nomeadamente na ASSIC (Associação de solidariedade social dos idosos de Canidelo), na CERCÍ Gaia, ou na junta de Freguesia de Canidelo (parque de campismo e serviços administrativos). A intervenção pode ser realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Com os alunos, prestando apoio psicológico para a modificação dos comportamentos disfuncionais; - Com as turmas que obtiveram fracos resultados escolares, com o objetivo de melhorar o ambiente de sala de aula; - Com os docentes (sempre que temos a sua concordância), para conjuntamente 		<p>suficiente para opinar sobre as medidas</p> <p>A4 - A suspensão mete um bocado de medo, acaba por assusta-los, tanto a eles como aos outros mas acaba por ser um pouco sol de pouca dura, pois depois muitos acabam por ser reincidentes, mas apesar de se verificaram melhorias, como se podem ver pelos dados do PCI acaba por haver reincidências, mas também as conversas com outros alunos e professores também pode ajudar. O Petic ainda está mesmo no início, e ainda não sabemos dados. Por isso não pode fazer comparações.</p> <p>A5 - A suspensão é a medida mais eficaz, porque o aluno vai refletir para outro lado, para casa e pensa no que fez de errado. Com uma falta disciplinar fica cá na</p>	<p>serviço comunitário e por vezes só a advertência oral e/ou os castigos dos EE resolvem a situação, tais, como: tirar-lhes o telemóvel ou o computador ou os objetos que mais gostam ou a atividade desportiva, etc... Em casos extremos também é solicitada a autoridade da Escola Segura. Os dados considerados são os das ocorrências disciplinares.</p> <p>P3 - Intervenções mediadas por um terceiro são comprovadamente mais eficazes.</p>	<p>elogiar o comportamento da aluna. Mas este é um caso pouco frequente, são raros os casos em que isto acontece. Os pais não gostam que eles fiquem em casa, preferem o trabalho comunitário. Eu não acredito na suspensão, por norma eles não voltam melhores, ou então até não voltam mesmo... Eu acredito mais no reconhecimento...</p> <p>EQ 2 – O ideal é que não fosse necessário haver nenhuma medida disciplinar. Claro que é difícil defender esta ideia, porque da parte dos professores é exigido que se faça alguma coisa, ou seja o aluno tem de ser castigado pelo que fez, o que é compreensível. De qualquer forma eu quero acreditar que as medidas mais eficazes</p>
--	---	--	--	---	--

	<p>tentarmos melhorar as estratégias de gestão da sala de aula;</p> <p>- Com os delegados de turma, para servirem de mediadores no processo de mudança comportamental das turmas com maiores problemas de comportamento;</p> <p>- Com os encarregados de educação, para colaborarem no processo de modificação comportamental do aluno.</p> <p>O RI refere as medidas corretivas e sancionatórias não referindo, contudo, qual a mais frequente.</p>		<p>escola e de certeza que vai fazer pior.</p>		<p>são as medidas corretivas, mas tentamos sobretudo fazer um trabalho preventivo de maneira a que essas medidas não sejam aplicadas. Claro que muitas vezes temos de reagir na hora às situações que vão acontecendo e nem sempre há tempo para ter planos preventivos, à altura que as situações são complicadas e temos de dar respostas aos problemas.</p>
<p>Qual a função da equipa multidisciplinar?</p>	<p>As Equipa Multidisciplinares de Intervenção Pedagógica (EMIPs) são grupos de trabalho que analisam os casos dos alunos do 3º ciclo de ensino com necessidade de</p>	<p>Atuar junto dos alunos que registam maior número de ocorrências disciplinares.</p>			

	acompanhamento, definem o programa de intervenção, os intervenientes e os tempos de execução. São constituídas pelo Diretor de Turma, um ou mais Técnicos dos Serviços Técnico-Pedagógicos / TEIP e o Coordenador e/ou Subcoordenador dos Diretores de Turma do 3º ciclo.				
Como se gerem os conflitos em contexto escolar?	Com o trabalho articulado da equipa de trabalho do PCI composta pelo mediador escolar TEIP, pela psicóloga TEIP, por um elemento da direção, pelas duas Professoras coordenadoras dos D.T. do 3º ciclo e do secundário, por dois Professores escolhidos pelo seu perfil, pela coordenadora dos	Através do encaminhamento dos alunos que registam ocorrências disciplinares para os STP. Aqui os alunos preenchem uma grelha onde registam aquilo que aconteceu na sala de aula. O docente também preenche outra grelha onde relata aquilo que aconteceu em sala de aula.	Através do trabalho realizado pela equipa do PCI	Através da articulação do trabalho realizado pela equipa do PCI, os docentes e os Diretores de turma.	Através da articulação do trabalho realizado pela equipa do PCI, os docentes e os Diretores de turma.

	<p>assistentes operacionais e por duas alunas eleitas como representantes dos alunos do 3º ciclo e do ensino secundário. Nas reuniões de trabalho mensais, os números da indisciplina são apresentados e analisados e refletem sobre os mesmos propondo melhorias nos planos de intervenção em execução, ou fazendo propostas de novas modalidades de ação.</p>				
<p>Qual o papel da mediação na resolução de conflitos?</p>	<p>O mediador escolar acompanha individualmente os alunos que obtiveram ocorrências disciplinares, com o objetivo de prevenir a reincidência dos maus comportamentos.</p>	<p>A mediação tenta intervir nas situações de ocorrências disciplinares no sentido de as fazer diminuir. Desenvolve também um trabalho de prevenção de forma a que as situações</p>			

		de conflito não aconteçam.			
Quais as características do programa de combate à indisciplina desenvolvido no contexto de investigação?					
Qual os efeitos da aplicação do programa de combate à indisciplina?	<p>Objetivos do PCI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melhorar o comportamento e a disciplina na sala de aula; - Promover um bom ambiente escolar; - Envolver toda a comunidade educativa na resolução dos problemas de indisciplina; - Valorizar o papel dos alunos como agentes ativos na vida da escola; - Aumentar o sucesso educativo. <p>Metas atingidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reduzir a indisciplina na escola através da redução do número de alunos encaminhados para a equipa de intervenção (<u>Meta não alcançada</u>); 	Os efeitos desejados com a aplicação do PCI eram a diminuição do número de ocorrências disciplinas, contudo este objetivo não foi atingido na totalidade, pois o número de ocorrências aumentou em alguns anos, após a implementação do PCI.	De uma forma geral os alunos consideram que a segurança na escola melhorou.	Os docentes referem que se sentem seguros na escola, contudo um docente (P1), refere que a “segurança a 100% nunca existirá.	A equipa técnica refere que a situação melhorou muito desde a implementação do PCI.

	<ul style="list-style-type: none">- Manter o processo formativo dirigido aos agentes educativos envolvidos no PCI;- Envolver os alunos nas tomadas de decisão da escola (Meta parcialmente atingida).				
--	--	--	--	--	--