



Vera Andreia Gomes dos Santos **A mediação socioeducativa como potenciadora da comunicação e da interação em contexto escolar**

UMinho | 2020



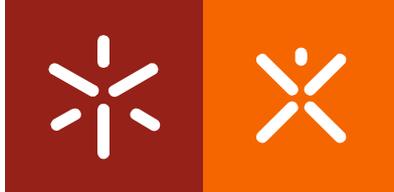
**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Vera Andreia Gomes dos Santos

**A mediação socioeducativa como  
potenciadora da comunicação e da  
interação em contexto escolar**

outubro de 2020





**Universidade do Minho**

Instituto de Educação

Vera Andreia Gomes dos Santos

**A mediação socioeducativa como  
potenciadora da comunicação e da  
interação em contexto escolar**

Relatório de estágio  
Mestrado em Educação  
Área de especialização em Mediação Educacional

Trabalho Efetuado sob a orientação da  
**Doutora Ana Maria Costa e Silva**

## **DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS**

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença [abaixo](#) indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

### ***Licença concedida aos utilizadores deste trabalho***



**Atribuição**

**CC BY**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **AGRACEDIMENTOS**

“ E eu, que estou de bem com a vida, creio que aqueles que mais entendem de felicidade são as borboletas e as bolhas de sabão e tudo que entre os homens se lhes assemelhem.” Friedrich Nietzsche

O nosso sucesso depende do quanto acreditamos em nós, mas seria pobre se mais não houvesse quem acreditasse e lutasse ao nosso lado, por isso, não poderia deixar de lembrar aqueles a quem faço agora o meu profundo agradecimento.

Ao meu avô Francisco, à minha mãe, ao meu padrinho Quim, à minha tia Rosa, ao Sérgio, à minha madrinha e à minha Ju, ao Tony, ao meu irmão, ao meu pai, sou-vos grata por tudo. Sou uma sortuda por vos pertencer. Tenho a melhor família do mundo!

Aos meus afilhados, Francisco, Leonor e Mateus, o meu triangulo perfeito, obrigada por serem a minha Rosa, lembrando a obra de Saint- Exupéry, a minha missão mais bonita.

E porque a vida académica pode ser muito severa quando se está só, agradeço à minha melhor amiga, Cancela, à irmã Mariana, à Cátia, à Elma, à CC, ao Roger, à Ritinha de “Monçon”, ao Jojó, à Lete, e, a todos os outros que me acompanharam.

À Universidade do Minho, particularmente, ao ILCH e ao Instituto de Educação, agradeço a oportunidade de realizar o meu percurso académico, prestando particular agradecimento à minha orientadora Doutora Ana Maria Costa e Silva, pela atenção e incentivo. Há professores que ensinam e outros que são uma inspiração, pela sua generosidade na partilha do saber, a certeza e a confiança que transbordam. Aos meus, muito obrigado.

Agradeço, igualmente, à Escola Raiz, que me acolheu para este estágio, principalmente à minha Acompanhante de Estágio, por nunca ter duvidado, e a todos os alunos, assistentes operacionais e professores, por terem permitido que trabalhasse convosco e por terem confiado no meu trabalho, fazendo-me sentir sempre parte desta equipa.

A todos vós, e porque “ Não há nada mais gratificante do que o afeto correspondido, nada mais perfeito do que a reciprocidade de gostos e a troca de atenções.” Cícero, obrigada por terem sido também marinheiros desta viagem. Percebi que não se mudam marés, apenas se as tornam a nosso favor.

Avô, a ti, dedico-te todo este trabalho. Que os teus olhos brilhem de orgulho, como os meus quando te canto.

## **DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE**

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

# **A MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA COMO POTENCIADORA DA COMUNICAÇÃO E DA INTERAÇÃO EM CONTEXTO ESCOLAR**

## **RESUMO**

O presente relatório diz respeito ao trabalho desenvolvido entre outubro de 2018 e junho de 2019 no âmbito de um estágio académico do Mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional. A investigação-intervenção foi realizada numa escola básica pública no norte de Portugal. O trabalho sustentou-se na mediação socioeducativa, como potenciadora da comunicação e da interação em contexto escolar.

O principal objetivo do estágio foi implementar um projeto para melhorar a comunicação entre os membros da comunidade escolar, nomeadamente com os assistentes operacionais, alunos e professores, visando a prevenção de conflitos na comunidade educativa e compreender o efeito da mediação e da capacitação em competências comunicacionais nos comportamentos dos participantes e na prevenção dos conflitos.

O projeto regulou-se por uma metodologia qualitativa, de investigação-ação, de forma a compreender e fomentar a mediação socioeducativa no contexto escolar. Na implementação do projeto recorreu-se a diversas técnicas e instrumentos, como a observação participante, a análise de documentos, entrevistas não estruturadas, documentos de registo da observação e instrumentos de (auto)supervisão e avaliação.

No que concerne aos resultados alcançados com a implementação do projeto, salienta-se a recetividade, participação e motivação por parte dos participantes. Os assistentes operacionais reconheceram a importância de desenvolverem competências pessoais e sociais, concretamente de escuta e diálogo, conhecimento e reconhecimento do outro e de reflexão e avaliação dos seus comportamentos. Foram também evidenciados efeitos na mudança de comportamentos no contexto escolar, concretamente nas relações interpessoais entre os assistentes operacionais e destes com os alunos através da mobilização das estratégias trabalhadas no contexto da formação. Junto dos alunos e turmas diretamente envolvidas verificou-se mudança de atitudes pessoais e sociais. Os professores revelaram a recetividade e predisposição para a alteração de estratégias em contexto de sala de aula.

Palavras-chave: Mediação, Mediação Socioeducativa, Comunicação, Prevenção

# **SOCIO-EDUCATIONAL MEDIATION AS BOOSTING TOOL FOR COMMUNICATION AND INTERACTION IN THE SCHOOL SETTING**

## **SUMMARY**

This report concerns the work developed between October 2018 and June 2019 in the context of an academic internship of the Master in Education, area of specialization in Educational Mediation. The research-intervention was carried out in a public secondary school in the north of Portugal. The work was based on socio-educational mediation, as a potentiator of communication and interaction in a school context.

The main objective of the internship was to implement a project to improve and train communication among members of the school community, namely with operational assistants, students and teachers, aiming at conflict prevention in the educational community and to understand the effect of mediation and training in communication skills on the behavior of participants and conflict prevention.

The project was regulated by a qualitative, action-research methodology in order to understand and foster a socio-educational mediation in the school context. In the implementation of the project several techniques and instruments were used, such as participatory observation, document analysis, unstructured interviews, observation registration documents and (Self) supervisory and evaluation tools.

With regard to the results achieved with the implementation of the project, can stand out the receptivity, participation and motivation on the part of the participants. Operational assistants recognized the importance of developing personal and social skills, namely listening and dialogue, knowledge and recognition of others and reflection and evaluation of their behaviors. There were also evidences of the on behavioral changes in the school context, specifically in the interpersonal relationships between operational assistants and between them and the students through the mobilization of the strategies worked in the context of training. close to the students and classes directly involved, there was a change in personal and social attitudes. The teachers revealed the receptivity and predisposition to change strategies in the classroom.

Keywords: Mediation, Socio-Educational Mediation, Communication, Prevention

# **LA MÉDIATION SOCIO-ÉDUCATIVE COMME OUTIL DE COMMUNICATION ET D'INTERACTION DANS UN CONTEXTE SCOLAIRE**

## **RÉSUMÉ**

Ce rapport porte sur les travaux menés entre octobre 2018 et juin 2019 dans le cadre d'un stage académique du Master en éducation, spécialisation en médiation éducative. La recherche-intervention a été menée dans une école publique de base du nord du Portugal. Le travail a été soutenu dans la médiation socio-éducative, comme facteur d'amélioration de communication et d'interaction dans le contexte scolaire.

L'objectif principal du stage était de mettre en œuvre un projet pour améliorer la communication entre les membres de la communauté scolaire, à savoir avec les assistants opérationnels, les étudiants et les enseignants, visant à prévenir les conflits dans la communauté éducative et à comprendre l'effet de la médiation et de la formation sur les compétences de communication. Les comportements des participants et la prévention des conflits.

Le projet a été encadré par une méthodologie qualitative, de recherche-action, afin de comprendre et promouvoir la médiation socio-éducative dans le contexte scolaire. Lors de la mise en œuvre du projet, diverses techniques et instruments ont été utilisés, tels que l'observation participative, l'analyse de documents, les entretiens non structurés, les documents d'enregistrement d'observation et les instruments de (auto) supervision et d'évaluation.

En ce qui concerne les résultats obtenus avec la mise en œuvre du projet, la réceptivité, la participation et la motivation des participants sont mises en évidence.

Les assistants opérationnels ont reconnu l'importance de développer des compétences personnelles et sociales, à savoir l'écoute et le dialogue, la connaissance et la reconnaissance des autres et la réflexion et l'évaluation de leurs comportements. Des effets sur l'évolution des comportements dans le contexte scolaire ont également été mis en évidence, notamment dans les relations interpersonnelles entre les assistants opérationnels et entre eux et les étudiants à travers la mobilisation des stratégies travaillées dans le cadre de la formation. Avec les élèves et les classes directement concernés, il y a eu un changement d'attitudes personnelles et sociales. Les enseignants ont révélé la réceptivité et la prédisposition à changer de stratégie en classe.

Mots-clé: Médiation, Médiation socio-éducative, Communication, Prévention

## Índice

<b><i>Licença concedida aos utilizadores deste trabalho</i></b> .....	i
AGRACEDIMENTOS .....	ii
RESUMO .....	vii
ABSTRACT .....	v
RESUME .....	vi
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO .....	3
1.1 Integração da Estagiária .....	3
1.2 Caracterização da Instituição .....	3
1.3 Apresentação e justificação da área de intervenção.....	6
1.4 Caracterização do público alvo.....	7
1.4.1 Caracterização dos Alunos.....	7
1.4.2 Caracterização dos Assistentes Operacionais .....	10
1.5 Diagnóstico de necessidades .....	11
CAPÍTULO 2 - ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	14
2.1 Introdução.....	14
2.2 Definição e caracterização do abandono e insucesso escolar.....	14
2.3 A Comunidade Cigana e as relações Adolescente, Família e Escola .....	16
2.4 Perturbação de Hiperatividade com Défice de Atenção (PHDA) e a sua relação com o insucesso escolar .....	19
2.4.1 A PHDA e a escola .....	20
2.5 Dinâmica de trabalho em contexto escolar: o papel do Assistente Operacional.....	21
2.6 Dinâmica de trabalho em contexto escolar: o papel do Professor.....	22
2.7 A mediação socioeducativa como potenciadora da comunicação e da interação em contexto escolar .....	23
CAPÍTULO 3 - ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO.....	28
3.1 Apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção-investigação .....	28
3.2 Objetivos da investigação-intervenção .....	29
3.3 Técnicas e instrumentos de investigação-intervenção .....	31
3.3.1 Recolha de dados.....	31
3.3.2 Registo de informação .....	32
3.4 Avaliação do projeto de mediação.....	34
3.5 Recursos mobilizados e apresentação das limitações do processo.....	35
CAPÍTULO 4 - APRESENTAÇÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO-INTERVENÇÃO.....	37

4.1 Atividades desenvolvidas com os Assistentes Operacionais.....	37
4.1.1 – Descrição das atividades .....	37
4.1.2 – Reflexão sobre atividades realizadas com os Assistentes Operacionais .....	43
4.2 Atividades realizadas com os Alunos .....	46
4.2.1 Descrição das atividades realizadas com o Júnior e a turma.....	46
4.2.2 Reflexão sobre atividades realizadas com o Júnior.....	51
4.2.3 Descrição das atividades realizadas com o Ruy e a turma .....	52
4.2.4 Reflexão sobre atividades desenvolvidas com o Ruy .....	59
4.3 Atividades desenvolvidas com os Professores.....	61
4.3.1 Reflexão sobre atividades realizadas com os professores.....	63
CAPÍTULO 5 – AVALIAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO ESTÁGIO .....	66
5.1 Assistentes Operacionais .....	66
5.2 Alunos.....	69
5.3 Professores .....	71
CAPITULO 6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	85
7. BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA.....	77
8. WEBGRAFIA REFERENCIADA .....	80
9. ANEXOS E APÊNDICES.....	81
Anexo I - As virtudes .....	81
Anexo II - Imagem proposta para debate aos Ao's- Dois Burros.....	82
Anexo III - Palavras boas e más - Junior.....	83
Anexo IV- Mão amiga- Júnior .....	83
Anexo V - Preparação do tapete de Páscoa 7ºA .....	84
Anexo V - A tradição 7º A .....	85
Anexo VII - Exemplar de questionário efetuado aos AO's .....	87
Anexos VIII - Perspetiva dos alunos face às atividades- 7ºano A.....	90
Anexo IX- Objetivo turma: Como seremos enquanto turma?- 7ºano A .....	93
Anexo X- O que é a mediação? - 7ºano A.....	94
Apêndice I- Exemplo de Diário de Bordo.....	95
Apêndice II- Instrumento de avaliação/ supervisão de práticas .....	97
Apêndice III - Exemplo de Instrumento de Avaliação .....	99
Apêndice IV- Apresentação AO's: Mediação socioeducativa: O outro lado do conflito .....	101
Apêndice V- Apresentação aos AO's: Eu com os outros.....	103
Apêndice VI- Banda desenhada de apresentação da mediação aos alunos.....	105

Apêndice VII- Apresentação aos Professores. Mediação Socioeducativa: O outro lado do Conflito .....	105
---	-----

### **Índice de Tabelas**

Tabela 1- Caracterização dos Assistentes Operacionais .....	11
Tabela 2-Sistematização dos objetivos.....	30
Tabela 3- Atividades Planeadas com os Assistentes Operacionais .....	39
Tabela 4– Atividades planeadas para a turma do 5º ano D.....	47
Tabela 5-Atividades planeadas para a turma do 7º ano A .....	53
Tabela 6– Atividades planeadas para os Professores.....	62

### **Índice de Figuras**

Figura 1-Distribuição dos alunos na turma do 5ºD e 7ºA .....	9
Figura 2-Redes de Relações AO Mónica.....	68

## **Abreviaturas**

AO- Assistente Operacional

SPO- Serviço de psicologia e Orientação

SAE- Sala de Apoio ao Estudo

CP- Conselho Pedagógico

NEE- Necessidades Educativas Especiais

CPCJ- Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

## INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Estágio concerne ao estágio académico do 2º ano de Mestrado em Educação, na área de especialização em Mediação Educacional, Universidade do Minho. O trabalho apresentado foi desenvolvido entre outubro de 2018 e junho de 2019. O estágio colmata 5 anos de estudo, desenvolvendo-se do interesse e vontade de complementar as duas áreas que foram caminho destes anos, Filosofia e Educação, e de um desejo de trabalhar a educação na ótica do trabalho com o indivíduo, como ser social e individual.

Na atualidade, a escola é um ambiente propício ao conflito, onde a indisciplina e a incapacidade para o reconhecimento do outro dificulta aos geradores de conflito, sejam eles professores, assistentes operacionais ou alunos, perceberem as incompatibilidades de opinião de forma positiva. Sendo assim, é crucial que promovamos a educação para a gestão positiva dos conflitos, transformando-os em aprendizagem e desenvolvimento pessoal e social.

A instituição de acolhimento do estágio foi a Escola Raiz<sup>1</sup>, uma escola pública básica, situada no litoral norte de Portugal, formada sede de agrupamento de escolas em 2002, com a constituição do agrupamento vertical. A temática principal do trabalho de investigação-ação é *A mediação socioeducativa como potenciadora da comunicação e da interação em contexto escolar* onde o objetivo focal da intervenção consiste no desenvolvimento de competências sociais e de resolução de conflitos nos assistentes operacionais e alunos, melhorando e capacitando a comunicação e as interações entre os membros da comunidade escolar.

Sendo assim, tive como objetivo implementar a mediação como uma intervenção que, para além da vertente meramente resolutive de conflitos, agrega a ela o carácter preventivo e transformativo, carácter que quis, ao longo da minha intervenção, realçar.

Ao longo do estágio movi-me pela crença que, numa escola que presa pelo bom desenvolvimento dos seus alunos, enquanto pessoas inseridas numa sociedade, é fulcral educar todos os membros pertencentes à mesma, de modo a que eles mesmos sejam capazes de bem comunicarem, sabendo dar opinião, respeitarem-se e tomarem decisões, tendo, eles também, intervenções conscientes e responsáveis no contexto escolar e fora dele.

Deste modo, o presente relatório foi desenhado de forma a explicar gradualmente todo o processo ao longo de oito meses.

---

<sup>1</sup> Nome fictício.

Inicialmente, no capítulo 1, é apresentado o contexto onde se desenvolveu o estágio, o público-alvo e o diagnóstico de necessidades.

De seguida, no capítulo 2, são apresentados conceitos teóricos, através de revisão de bibliografia de apoio, para o enquadramento e fundamentação das ações realizadas e para a explicitação da viabilidade da mediação socioeducativa focada nas necessidades do público-alvo.

No capítulo 3 é exposta a metodologia adotada na intervenção-investigação e métodos e técnicas utilizados na recolha e análise das informações.

O capítulo 4 faz a apresentação e análise das atividades implementadas, seguindo o capítulo 5 com a análise e discussão de todos os resultados obtidos.

No capítulo 6 são elencadas várias considerações finais sobre o processo e os resultados alcançados com o estágio.

## **CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO**

### **1.1 Integração da Estagiária**

O presente estágio, obedecendo à estrutura curricular do Mestrado em Educação, foi realizado em contexto profissional na Escola Raiz, como referido anteriormente. A possibilidade de realizar o estágio nesta instituição ocorreu no seguimento de querer alterar o primeiro local escolhido para estagiar e no desejo enorme de voltar à instituição responsável por grande parte do meu sucesso escolar e pessoal. Nesse sentido, e depois de tidas as primeiras reuniões com o Diretor da Escola, a fim de esclarecer o objetivo do estágio e a sua estrutura, assim como perceber quem seria a pessoa que me poderia acompanhar no estágio, foi agendada uma reunião na instituição que teria a presença da orientadora científica do estágio da Universidade do Minho, do Diretor da Escola e da Acompanhante do estágio na instituição, de modo a organizar toda a fase inicial de conhecimento e contextualização da escola.

Posteriormente, foi formalizado o acordo de cooperação entre a Universidade do Minho e a Escola Raiz, tendo iniciado o meu estágio em outubro de 2018. Todo este processo, aparentemente moroso, foi realizado num espaço de poucas semanas, devido ao facto de ter-se iniciado em cima do calendário estipulado para iniciação do estágio.

Seguiu-se, então, a integração na instituição. Inicialmente, comecei por reunir com alguns responsáveis das diversas áreas da escola: professores, assistentes operacionais, técnicos e administrativos, assim como membros dos Serviços de Psicologia e Orientação (SPO). Este contacto inicial teve como objetivo conhecer todos os projetos em que a instituição se incluía, quer a nível municipal quer projetos internos, e perceber se haveria alguma possibilidade de coadjuvar o projeto de estágio com os mesmos, ou, então, de perceber quais mais valias o projeto teria e de que forma poderia melhorar o que já estava a ser feito.

### **1.2 Caracterização da Instituição**

O local onde se realizou o meu estágio é uma escola básica situada no norte de Portugal, formada sede de agrupamento de escolas em 2002, com a constituição do agrupamento vertical.

Este agrupamento é constituído por 3 jardins de infância, 3 escolas do 1º ciclo e uma escola de 2º, 3º ciclos e ensino secundário profissional, sendo que tem um total de 951 alunos, 100 professores, 1 psicóloga e 39 assistentes operacionais.

No meu estágio debrucei-me, exclusivamente, na escola básica, existente desde o ano letivo 1995/1996. Aqui, tive a oportunidade de contactar com uma realidade de 448 alunos, do 5º ao 9º ano, e 66 alunos do ensino profissional, num total de 514 alunos, onde lecionam 63 professores, divididos em 2º ciclo, 3º ciclo e ensino profissional, e onde trabalham 25 assistentes operacionais, sendo que destes 3 não se encontravam ao trabalho.

A escola 'Raiz', nome que darei pelo facto de ser uma instituição que privilegia a frutificação das suas sementes, ou seja, o desenvolvimento autónomo e inovador de todos os que por lá passam e estar envolvida por uma paisagem urbana e rural, dada a sua proximidade com a cidade. Esta escola recebe crianças e jovens de várias das freguesias envolventes. A diversidade é um ponto a salientar nesta escola que recebe alunos de várias etnias e nacionalidades. Por ser uma escola no centro do concelho, está perto de associações recreativas, como escolas de dança e teatro, e de associações sociais como a Cruz Vermelha, fazendo, assim, e para um melhor trabalho para os alunos, parcerias para o desenvolvimento.

A escola Raiz, com princípios dotados para a comunidade, rege-se por criar dinâmicas de modo a que a ambição da excelência pedagógica e organizacional não seja mera utopia.

Deste modo, e desde a sua abertura à comunidade, a escola Raiz vem tomando rédeas e aplicando projetos inovadores de forma a preservar a igualdade e o desenvolvimento dos alunos.

Um dos projetos mais conhecidos e meritórios a nível nacional, o Projeto Fénix, foi instaurado nesta escola básica no ano letivo de 2009/2010, no âmbito do Programa Mais Sucesso Escolar, iniciativa do Ministério da Educação. Este projeto tem como base a criação de turmas homogéneas constituídas por alunos com maiores dificuldades a nível do português e da matemática. Estas turmas, para além de trabalharem respeitando o tempo de aprendizagem de cada aluno, são apoiadas pelo sistema de ninhos que, depois de um diagnóstico, reencaminha os alunos com maiores dificuldades de aprendizagens para salas à parte da turma, de modo a verem melhor esclarecidas as suas dúvidas<sup>2</sup>.

Outro projeto, em fase de construção, é o da educação inclusiva que tem como objetivo assegurar a escolaridade obrigatória, ou seja, o 12º ano e o certificado de aprendizagens. Este projeto está parcelado em 3 tipos de medidas, aplicadas conforme as necessidades do aluno, como as medidas adicionais, medidas seletivas e medidas universais. Este projeto é desenvolvido por uma

---

<sup>2</sup> Informações recolhidas em documentos internos da Escola Raiz.

equipa multidisciplinar constituída, ou que poderá ser constituída, por um psicólogo, um docente que coadjuva com o diretor, um docente da educação especial, três membros do CP, com funções de coordenação pedagógica e, podem fazer parte ou não, o diretor de turma, outros docentes, técnicos do Centro de recursos à inclusão e os encarregados de educação<sup>3</sup>.

Para além destes projetos, a escola está dotada de zonas e serviços de apoio ao aluno, como o Serviço de Psicologia e Orientação (SPO) orientado pela psicóloga do agrupamento, a Sala de Apoio ao Estudo (SAE) Biblioteca e o Espaço Aluno, espaços onde orientar, incentivar e apoiar são palavras de ordem e onde existem profissionais convictos no sucesso que podem obter os alunos que frequentam esses lugares<sup>4</sup>.

O SPO funciona num gabinete junto à direção, tendo também um email disponível para os alunos que querem tirar algumas dúvidas sobre os mais diversos assuntos. Este serviço tem como objetivo orientar a nível psicossocial toda a comunidade escolar, contribuindo para o desenvolvimento da identidade pessoal de todos, desenvolvendo ações de aconselhamento vocacional, assegurando articulações com equipas multidisciplinares e prestando apoio psicológico e psicopedagógico aos alunos. O SPO funciona todos os dias, durante o tempo letivo e está aberto a todos os membros da comunidade escolar. Os alunos, para além de poderem ser reencaminhados, para este serviço, pelos encarregados de educação, diretores de turma, podem, também, recorrer autonomamente ao mesmo<sup>5</sup>.

No que diz respeito à SAE, esta é um espaço dedicado à promoção do estudo fora do tempo letivo, tendo como objetivo o maior sucesso escolar dos alunos. Esta sala é assegurada por professores das várias disciplinas e que têm o seu horário organizado logo no início do ano. Este horário é afixado em vários pontos estratégicos da escola, de modo a que todos os alunos o possam consultar.

A Biblioteca, como o próprio nome indica, é um espaço onde estão guardados diversos livros, documentos e material audiovisual, que podem ser consultados por todos os alunos e todo o pessoal docente e não docente da escola. Também foi, ao longo de muitos anos, uma impulsionadora de projetos de leitura, escrita e criatividade. A Biblioteca está, todos os dias, assegurada por uma funcionária e alguns professores, que vão prestando apoio aos alunos que lá aparecem. Contudo, há horários em que este espaço se encontra encerrado, como a hora de almoço, dado a falta de funcionários para assegurar o serviço.

---

<sup>3</sup> Informações facultadas pela Psicóloga da Escola Raiz.

<sup>4</sup> Informações recolhidas através da observação.

<sup>5</sup> Informação obtida através da observação.

Por fim, o espaço aluno, que foi criado com o objetivo de criar estratégias de uma melhor convivência escolar e uma diminuição do absentismo, é um espaço onde alunos com faltas disciplinares são encaminhados de modo a serem acompanhados individualmente, num processo gradual, por professores. Este local está assegurado por uma equipa disciplinar que, através de alguns instrumentos, acompanham os alunos reencaminhados para o espaço, assegurando o seu desenvolvimento, no que concerne, à boa conduta nas aulas. Também para aqui, podem ir todos aqueles alunos que queiram estudar num espaço mais calmo e apoiado por docentes.

Concluindo, temos uma escola orientada para o aluno e para o seu sucesso, onde tudo é feito de modo a garantir a melhor qualidade de ensino e desenvolvimento.

### **1.3 Apresentação e justificação da área de intervenção**

Este estágio, antes de ser colocado em funcionamento, careceu de um plano estratégico de intervenção que, para além de fundamentado pelo diagnóstico de necessidades efetuado, teve, também, em conta propostas dos membros regentes da instituição, quer da Direção, como no caso do Diretor, quer do SPO, como no caso da Psicóloga responsável.

Cedo foi perceptível quais eram as dificuldades que embaraçavam as relações dos membros da comunidade escolar. Falta de comunicação, dificuldade de obter compreensão mútua, no caso de alunos e assistentes operacionais (AO), falta de assiduidade e responsabilidade, no caso dos alunos, e a impaciência, no caso dos Professores, eram fatores que saltaram à vista logo no primeiro contacto.

A mediação, como potenciadora da compreensão e reconhecimento do outro, da capacitação do diálogo e da escuta ativa e do respeito, mostrou-se necessária para intervir. Contudo, dado o contexto educativo, e as necessidades de reeducar para as relações, pensou-se que o melhor seria praticar-se a mediação socioeducativa.

Sendo assim, este estágio apoiado das necessidades identificadas, algumas delas anteriormente referidas e outras que mais adiante se explanarão, focou-se no desenvolvimento de estratégias de mediação socioeducativa de modo a que através da valorização das relações, acabasse por proporcionar um ambiente mais saudável e acolhedor, onde todos se sentissem integrados e autónomos.

## **1.4 Caracterização do público alvo**

O público-alvo do meu projeto foram os Assistentes Operacionais da instituição e dois alunos com dificuldade de inserção no ambiente escolar, assim como as suas respetivas turmas. Darei, ao longo do meu relatório, nomes fictícios, a todos aqueles a quem nomearei.

### **1.4.1 Caracterização dos Alunos**

Inicialmente, com uma proposta por parte dos membros regentes da instituição e depois de um diagnóstico de necessidades, tinha em vista trabalhar com os assistentes operacionais, deixando, para os alunos, apenas uma intervenção *à vol d'oiseau*, ou seja, a título informativo, não tendo como objetivo um trabalho massivo com as turmas de 5<sup>os</sup> e 7<sup>os</sup> anos, focando-me apenas em alguns alunos, que me pareceram casos mais necessitados e fazendo com eles algumas atividades quer individualmente, quer em grupo.

Contudo, porque não podia correr o risco de não conseguir trabalhar rigorosamente com todos os alunos que me foram parecendo importantes e que me foram apresentados, numa lista dada pelo Diretor da escola, decidi, e, depois de analisados alguns casos, trabalhar apenas com dois alunos, o Júnior e o Ruy, e com as turmas em que se encontravam integrados.

Júnior, criança de 10 anos, vem de uma família com baixos rendimentos e disfuncional. Para além de um pai, pelo que se pôde apurar, não havendo factos, violento, está habituado a um ambiente onde os insultos e os palavrões são uma constante. Júnior é uma criança que sofre de um défice de atenção muito elevado, assim como hiperatividade, estando sempre medicado.

Júnior pode ser encontrado frequentemente sozinho e, quando acompanhado, está aos insultos e em discussões com outros, algumas delas chegam mesmo à violência física. Enquanto aluno dentro da sala de aula, e pelo que constatei, está com frequência distraído, a brincar com as canetas ou virado para trás a falar com os colegas.

Relativamente à sua turma, e no que pude perceber, durante as aulas assistidas, a turma do 5<sup>o</sup> D é um pouco faladora, no geral, contudo não chega a ser barulhenta. A maior parte dos alunos mais desinteressados e faladores estão colocados à frente, o que resulta num maior controle por parte do professor e um maior esforço por parte dos alunos em prestarem atenção.

Todos eles acabam por acatar toda a informação ou chamada de atenção dos professores, questionando educadamente sempre que não percebem os motivos. Isto demonstra que, para além de um à vontade, há um respeito pelo docente.

No que diz respeito aos colegas, os alunos têm algumas quezílias entre eles, sendo estas visíveis principalmente fora da sala; contudo, e de forma muito casual pode ser notado, também, em contexto aula.

Reparei no Júnior que este não fala muito, ficando sempre muito 'atarantado' vendo o que os outros estão a fazer, chegando mesmo a estar minutos com o olhar poisado na mão do colega, ou no caderno, ou no cabelo. Deu-me a sensação que, para além da falta de interesse na aula em si, o Júnior se sente sozinho na turma, pois mesmo em momentos em que todos estavam a falar entre todos, mesmo antes de entrarem para as aulas, o aluno não era chamado à conversa, sendo esporádicas as vezes em que encontrei o Júnior junto aos colegas de turma e, nesses momentos, sempre num ambiente pouco harmonioso. Pude constatar também que os meninos da turma tentam perturbar o Júnior, havendo alturas em que pude ver colegas a empurrarem-no ou a cutucarem-no, de modo a criar alguma irritabilidade no Júnior.

Concluindo, aparentando ser uma turma calma, onde não há grandes conflitos, nem problemas dentro da sala de aula, é evidente um afastamento face ao Júnior, que não entra nas brincadeiras da turma, sendo apenas um *voyeur* das atividades da mesma.

No que concerne ao Ruy, um menino de 12 anos de etnia cigana, falta frequentemente às aulas e à escola, por não perceber a importância das mesmas na sua vida. Consequência de uma educação onde a escola não é vista como alavanca para um futuro melhor, quando aparece na escola, por ameaças da CPCJ ou outras razões, não se junta aos colegas, ficando sempre perto dos restantes amigos da comunidade, adormece nas aulas, ou afirma estar doente. É de notar que este aluno vive em condições precárias, onde não tem uma cama para dormir, muito menos um quarto, dormindo com os 3 irmãos no sofá de uma pequena sala, dos anexos da casa de familiares. Também é um aluno que sofre de problemas de visão, contudo não tem condições para comprar óculos, o que dificulta o seu desempenho escolar.

No que concerne à sua turma, a turma do 7º A é constituída por dois alunos de NEE: o Paulo, que vai a todas as aulas, e a Vânia, que apenas pode estar presente na aula de Cidadania. Tem também duas alunas que estão em risco de reprovar por início de abandono escolar, a Laura, que não vinha às aulas e, acabou por desistir, mal concluiu os 18 anos, e que esteve só a cumprir os mínimos, até ao fim de ano, porque estava sobre vigia da CPCJ, e a Gabriela, que faltava constantemente e aparecia passado meses com justificações sem validade. Para além disso, a turma tem uma aluna Chinesa, que fala muito bem português, muito calada e pacata. Por fim, tem o Ruy, aluno de etnia cigana, que pela sua educação acaba por faltar às aulas.

Resumindo, a turma do 7º A é uma turma bastante heterogénea, onde as diferenças, quer étnicas, quer educativas, são bastante evidentes o que causa uma relação de aglomerados, ou seja, não uma relação de turma, mas de pequenos grupos dentro da turma.

No que concerne à planta da sala de aula, e pelo que me pude aperceber face às recorrentes participações nas aulas, os alunos tidos como mais problemáticos estavam no fundo, perto da saída, de modo a que não incomodassem e se faltassem que não houvesse dispersão da planta. Isto refletia também na contínua falta de interesse dos alunos que, para além de não participarem, tinham dificuldade em ver o que era apresentado no quadro. Tal tornou-se uma bola de neve, pois o desinteresse e o saberem que estavam atrás por serem tidos como problemáticos, levava ainda mais a uma ânsia de estarem no telemóvel ou, até mesmo, faltarem às aulas. Na figura seguinte apresenta-se a distribuição dos alunos nas turmas do 5º D e 7º A.

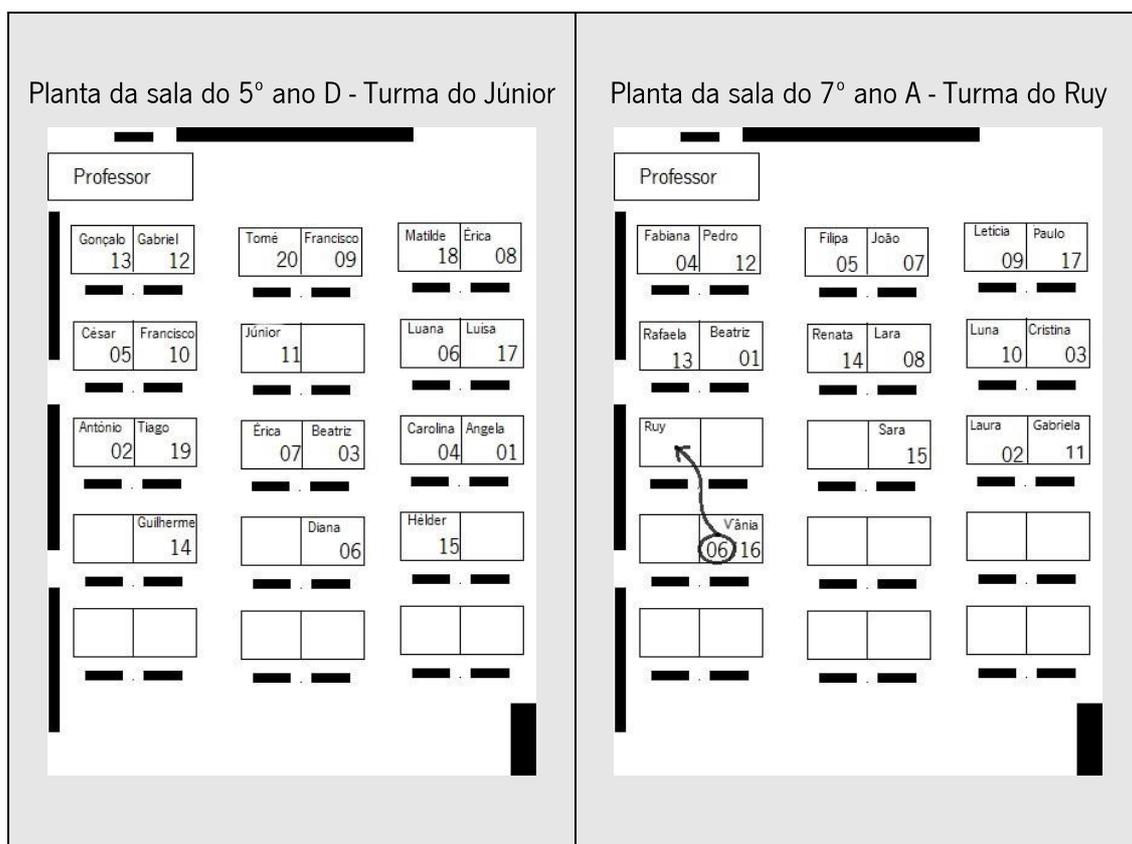


Figura 1-Distribuição dos alunos na turma do 5º D e 7º A

### **1.4.2 Caracterização dos Assistentes Operacionais**

No que diz respeito aos assistentes operacionais, a instituição tem 25 assistentes operacionais (AO's), divididos pelos diversos espaços, como a biblioteca, o bar, a cantina, os corredores, a sala dos professores, os serviços administrativos, o complexo desportivo, a reprografia etc, sendo que o número de AO's ao serviço foi variando, dado as baixas médicas que foram sendo colocadas e retiradas.

Os assistentes operacionais obedecem a uma hierarquia, sendo que no topo do seu grupo encontra-se a chefe D. Anabela, responsável pela organização de todo o trabalho, ou seja, horário e distribuição de tarefas. É a ela também que está atribuída a tarefa de fazer a ponte entre os restantes assistentes operacionais e os membros diretivos da escola.

Os restantes AO's estão responsáveis por serviço, sendo que as tarefas podiam ser alteradas conforme as necessidades: a D. Isabela, estava responsável pelo bar, dividindo tarefas com a D. Conceição, e com a D. Lara, responsável pelo bar dos professores; a D. Sónia era a responsável por todo o serviço da biblioteca; a D. Mónica estava responsável pela reprografia, sendo acompanhada pelo João, menino com Sidrome de Down, ex-aluno da escola; a D. Georgette era a responsável pelo complexo desportivo, juntamente com a D. Alice; o Sr. Henrique, o Sr. João Manuel e o Sr. Nuno tinham à sua responsabilidade a portaria da escola, assim como todos os serviços mecânicos, sendo que o segundo estava responsável pelo fecho da escola; por fim, à D. Mizé, à D. Carmen, à D. Alma, à D. Rosa, à D. Cândida estava atribuída a responsabilidade de cuidar dos corredores da escola assim como servir de apoio às necessidades dos professores. Os restantes encontravam-se de baixa a maior parte do tempo. Na tabela 1 apresento uma sistematização da caracterização dos AO's onde estão discriminados nomes (fictícios), idades, anos de serviço na Escola e cargos respetivos a cada um dos assistentes operacionais.

*Tabela 1- Caracterização dos assistentes operacionais*

Nome	Idade	Anos de serviço	Cargo
D. Anabela	57	23	Chefe
D. Isabela	52	22	Responsável pelo bar dos alunos
D. Conceição	47	4	Auxiliar bar dos alunos
D. Clara	41	22	Responsável pelo bar dos professores e auxiliar no bar dos alunos
D. Mónica	41	4	Responsável pela reprografia
D. Sónia	41	20	Responsável pela Biblioteca
D.Mizé	51	22	Responsável corredor
D. Alma	54	22	Responsável corredor
D. Carmen	50	21	Responsável corredor
D. Rosa	50	5	Responsável corredor
D. Manuela	41	5	Responsável corredor
D. Candida	41	18	Responsável corredor
D. Alice	48	4	Responsável Pavilhão
D. Georgette	63	23	Responsável Pavilhão
Sr. Nuno	47	19	Responsável pelo recreio
Sr. Henrique	51	15	Responsável pela portaria
Sr. João Manuel	57	23	Responsável pela portaria

### **1.5 Diagnóstico de necessidades**

O diagnóstico de necessidades é um processo de bastante relevância para qualquer projeto, por representar o momento de conhecimento das carências, valências e comportamentos, no âmbito coletivo como individual dos membros da instituição. Sendo assim, um projeto que se pauta pela intervenção não pode ser iniciado sem ser percebido em que pontos poderá ser concretizado.

Para este projeto, a fase de levantamento e interpretação de dados, na perceção dos aspetos relevantes à intervenção, foi de suma importância, e seguiu objetivos concretos, como o de conhecer o público-alvo, identificar projetos já existentes na instituição, perceber as relações internas e identificar comportamentos passíveis de melhoria, de modo a analisar a forma e as

condições em que o projeto vai ser concretizado e a influência do mesmo na instituição e nas relações interpessoais.

As necessidades levantadas relativamente ao público-alvo, foram sendo identificadas ao longo do desenvolvimento do estágio.

No que concerne aos alunos, e depois de reunir com a direção, psicóloga e equipa disciplinar da Escola Raiz, chegamos à conclusão, numa primeira fase, que seria relevante contactar com as turmas de 5<sup>o</sup>s e 7<sup>o</sup>s anos, por estarem em início de ciclo.

Numa segunda fase, e de modo a perceber as reais necessidades dos alunos e qual seria o grupo no qual a minha intervenção seria mais interessante, foram realizadas junto das turmas dos anos anteriormente citados, reuniões de apresentação da mediação, tendo como objetivo não só dar a conhecer a mediação, mas, também, a perceber o funcionamento das turmas.

Depois de identificadas algumas turmas, foi-me proposto pela direção que contactasse com os diretores de turma, de modo a entender qual a disponibilidade para a receção da minha intervenção. Porém, e com o objetivo de alargar o conhecimento de todos os docentes relativamente à nossa prática, fiz sessões de esclarecimento sobre a mediação, que se pautaram por momentos de apresentação e depois por um momento de debate.

Numa terceira fase, e relativamente às turmas, foi-me apresentado um documento onde estaria a listagem de alunos em absentismo e/ou em regime indisciplinar. Posto isto, e apercebendo-me, também, com as presenças nas aulas, dos alunos com quem poderia trabalhar, comecei por identificar quais as reais necessidades face às turmas e alunos com quem iria vir a trabalhar.

Percebemos, então, que as necessidades identificadas se pautavam pela diminuição do absentismo e posterior aumento do sucesso escolar, assim como a promoção da mediação como alavanca ao elo intercultural.

No que concerne aos assistentes operacionais, as identificações das necessidades deram-se pela constante presença de discussões e atritos em frente aos membros da comunidade escolar. Percebi a necessidade de trabalhar com os AO's depois de presenciar algumas discussões e desentendimentos, assim como alguns momentos de atritos com os alunos. Para tal, fiz, inicialmente, um questionário, de modo a conseguir perceber qual a opinião de cada um face à sua posição e ao seu trabalho, assim como ao ambiente escolar. Analisados os documentos, percebi que todos estariam interessados em criar um ambiente harmonioso de trabalho, onde colegas e alunos se respeitassem mutuamente. Posto isso, percebi que era preciso desenvolver a prática da mediação na Escola como potenciadora da comunicação.

Através das necessidades identificadas, percebemos que a intervenção teria de se pautar pela promoção da mediação socioeducativa, como potencializadora da comunicação e interação em contexto escolar.

## **CAPÍTULO 2 - ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

### **2.1 Introdução**

“O “diferente” é o resultado da coexistência de identidades que se chamam à atenção reciprocamente.”  
(Pugliese, 1999, p.126)

O ambiente escolar influencia o processo de aprendizagem, pelo que é importante a compreensão dos fatores e características psicossociais (Brandoni, 2018) das pessoas e grupos que integram a escola. Nesse sentido, e como foco deste estágio, percebemos que o insucesso escolar, assim como o abandono escolar é uma realidade bastante presente nas escolas atualmente, sendo imprescindível que se entenda o que está associado a estes conceitos, assim como de que forma outros se lhes relacionam. Este capítulo é destinado ao esclarecimento e definição dos conceitos de abandono e insucesso escolar, assim como as suas causas; o que envolve a cultura cigana e cria barreira com a escola e a importância dos assistentes operacionais no funcionamento da escola e manutenção do seu bom ambiente. Por fim, será apresentada a área de intervenção: a mediação socioeducativa e a relevância da mesma no projeto.

### **2.2 Definição e caracterização do abandono e insucesso escolar**

Antes de falarmos de abandono escolar, precisamos de definir e entender o insucesso escolar que é, na maioria das vezes, causa ou alavanca para o abandono escolar, não sendo esta uma regra sem exceção.

O insucesso escolar é, na sua definição mais ampla, a incapacidade de uma criança/adolescente, na sua qualidade de aluno, conseguir acompanhar e corresponder aos objetivos de aprendizagens previstos pelo ensino. Assim, entendemos o insucesso escolar como a não obtenção de aprendizagens suficientes para a passagem de ano escolar: ou seja, a “definição oficial do insucesso escolar, advém do regime anual de passagem/reprovação dos alunos, inerente à estrutura de avaliação característica do sistema de ensino” (Fernandes, 1991, citado por Silva, 2011, p. 8). E se outrora este era um problema imputado apenas ao aluno, atualmente, o mesmo

é compreendido de uma forma mais abrangente sendo imputado a diversos fatores, entre eles o ambiente escolar para o qual toda a comunidade escolar contribui. O insucesso escolar resulta não apenas da falta de vontade e de interesse do aluno ou do seu desleixo, passando a responsabilizar a escola, também, pela sua incapacidade de responder aos interesses individuais das crianças, adolescentes e jovens.

O insucesso escolar manifesta-se, por norma, através das baixas notas, nas constantes faltas às aulas e, até mesmo, através de comportamentos indisciplinados que colocam em questão a harmonia do ambiente escolar. Segundo Fonseca, os alunos “apresentam dificuldades em focar ou em fixar a atenção, não selecionando os estímulos relevantes dos irrelevantes” (Fonseca, 2008, p. 362).

Contudo, é importante pensarmos que o insucesso escolar não é caminho traçado para o aluno e refletirmos no problema como algo que pode ser alterado. Para alterarmos esta condição é necessário que entendamos as causas, de modo a que possamos compreender como lidar com a situação e desenvolver estratégias para alcançar a solução.

A primeira causa, geralmente, também ela proveniente de outras causas, é a do atraso a nível cognitivo de alguns alunos, resultante de uma maior dificuldade de captação das aprendizagens, manifestando “discrepâncias entre a capacidade para compreender acontecimentos, experiências e ideias e capacidade para aprender a ler, soletrar, escrever ou calcular” (Fonseca, 2008, p. 366). Também aqui entra a falta de capacidade de memorização que não pode ser desassociada da aprendizagem, segundo Fonseca (2008, p. 379).

A segunda causa passa pela fase de vida em que o aluno se encontra e da instabilidade causada pela adolescência, altura em que a autodescoberta se torna mais evidente. Esta causa reflete-se depois, também, na incapacidade de aluno e escola se comunicarem, pois, os adolescentes estão no momento em que acreditam ser incompreendidos e são poucos os mecanismos de motivação escolar. Sendo a escola um motivador e promotor da vida social do aluno (Miguel, Rijo, & Lima, 2012, p. 128), cabe também a esta conceder mecanismos de compreensão e interpretação da individualidade do aluno.

A terceira causa está associada ao nível económico das famílias (Martins, 1993), uma vez que ao falarmos de famílias menos favorecidas, associamos a falta de comunicação, pela falta de tempo dos pais para com os seus filhos e pela autoridade excessiva como compensação da mesma falta de tempo. Sendo assim, a falta de economia e a humilhação disfarçada de autoritarismo fornece ao aluno um ambiente tóxico para o estudo (Fonseca, 2008, p. 318).

Por outro lado, e ligada à causa anterior, o nível económico e cultural familiar resulta muitas das vezes na falta de motivação por parte das famílias para a continuação dos estudos. Com a falta de exemplos no que remete ao ensino, os alunos acabam por se desvincular da escola.

Por fim, e não menos importante, uma vez que a instituição família está dependente da instituição escola, é preciso ressaltar a incapacidade do ensino para motivar e responder às necessidades individuais de cada aluno. Numa configuração de ensino com forte recurso a manuais, a homogeneidade de metodologias de ensino, métodos de avaliação e recursos torna-se mais difícil reconhecer o aluno como ser individual, com mais-valias e dificuldades próprias. Um ensino de “currículos universais, conotados com um perfil médio de aluno e privilegiando um saber mais clássico, geral e enciclopédico” (Martins & Cabrita, 1993, p. 15) esquecendo a realidade e as características diferenciadas de cada aluno.

Para além disso, depois de todos estes fatores, a descrença e desmotivação por parte dos profissionais das escolas assim como da família, resulta numa maior regressão do aluno, uma vez que deixa de haver interesse, responsabilidade e orientação vocacional por parte das instituições e do mesmo.

O abandono escolar, que decorre de “um aluno deixar a escola sem concluir o grau de ensino frequentado por razões que não sejam a transferência de escola ou... a morte” (Benavente, 1994, pp. 25-26), torna-se, assim, o resultado de um longo processo e progressão do insucesso escolar, combinação de fatores educativos, familiares, sociais e económicos que associados se tornam uma alavanca para o abandono (Benavente, 1994).

Ao longo dos anos tem-se visto um aumento do abandono escolar, sendo que este reconhecimento passa, também, pela maior preocupação face ao nível de escolaridade dos cidadãos. Para além do insucesso escolar, o nível económico dos pais, os problemas pessoais são fatores associados à não concretização da escolaridade obrigatória.

Contudo, o ponto fulcral para o abandono escolar passa pelo sentimento de insatisfação face àquilo que é ensinado e pela não compreensão da importância dos conteúdos ensinados, uma vez que não correspondem aos objetivos/ambições dos alunos em causa (Almeida & Ferrão, 2000).

### **2.3 A Comunidade Cigana e as relações Adolescente, Família e Escola**

Uma vez que um dos alunos com o qual trabalhei era da comunidade cigana, acredito ser importante esclarecer alguns pontos sobre o modo como esta comunidade vive, assim como a forma como é estabelecida a relação família-escola.

Já lá vai o tempo em que a comunidade cigana se definia pelos seus costumes nómadas, com habitações precárias, em tendas ou carrinhas, no meio de campos, que os obrigavam a estar sempre em mudança, à procura de novos locais para viver e de formas de se sustentar. Contudo, não podemos descartar parte da responsabilidade dessa mudança às ajudas estaduais, como subsídios e habitação a baixo custo. Há, com certeza, já muitos exemplos de membros da comunidade que trabalham, seja em feiras ou em outros serviços, e começam a ter uma vida económica mais similar à da sociedade. Contudo, ainda são muitos os casos que vivem dos subsídios, da contrafação ou do tráfico, atividades ilegais, mas que acabam por ser único meio para o sustento das famílias, aquando o fecho das portas de empresas para os acolherem como seus colaboradores.

Não podemos desculpar aqueles que vivem de atividades ilegais, mas precisamos de ver mais precisamente uma sociedade que ainda não está, ou não quer estar preparada para assumir nos postos de emprego pessoas da comunidade cigana, o que dificulta a mudança de hábitos e a inclusão das pessoas da comunidade cigana.

Também é de salientar que os ciganos, são extremamente zelosos da sua cultura, ou seja, têm como máxima o respeito à sua cultura e hábitos, coisas que vêm constantemente a ser menosprezadas ou criticadas pela comunidade maioritária.

Para compreendermos os ciganos e podermos criar estratégias de inclusão que não tenham como objetivo fundi-los nos nossos costumes, mas integrá-los na nossa sociedade, é preciso, primeiro, saber um pouco da sua história.

Não há, ainda, uma certeza de qual país concretamente vêm os ciganos, se bem que se acredita que tenham a sua origem na Índia, pela interpretação de alguns textos. “Hoje em dia, embora seja amplamente reconhecida a sua origem na Índia, ainda se discute qual a região exacta de proveniência dos ciganos, bem como a data precisa da sua migração” (Mendes,2012, p.145).

Acredita-se que chegaram a Portugal mais ou menos, no séc. XV, mas crê-se que foi no séc. XVI que começou a perseguição a este povo, vinculada na crença de que estes deveriam adquirir os costumes de onde se fixavam, como a língua, as vestimentas e o modo de vida. Podemos então, pensar no nomadismo e na mobilidade deste povo não como característica da cultura, mas como consequência de anos de perseguição e exclusão (Mendes, Magano & Candeias, 2014).

O povo cigano é um povo heterogéneo, dividido em três grupos: i) os Rom, que falam língua Románi. Este grupo também é considerado o grupo do qual todo o cigano teve origem, provenientes de países balcânicos; ii) os Calon, chamados também de “Ciganos ibéricos”; e iii) os Sinti, que falam a língua sintó e estão mais na zona da Alemanha, França e Espanha. Estes

últimos considerados clãs dos Rom. Aquilo que mais distingue estes grupos é a língua, pois no que toca a hábitos e costumes todos obedecem a uma cultura cigana. Esta cultura é vincada no respeito pelos hábitos, famílias numerosas, vestes e festas vistosas e longas, liderança masculina, ou seja, um machismo evidenciado e, não como regra, a pouca escolaridade, sendo a economia vinculada ao comércio (Migowski, 2008).

Acredita-se que todo este respeito e obsessão pela própria cultura, causa a repressão das sociedades face aos grupos, uma vez que onde estavam, poucos entendiam a sua língua e não havia partilha de costumes, ou seja, nem a sociedade adquiria os costumes ciganos ou os tentava compreender, nem os ciganos admitiam conhecer ou adquirir algum costume externo aos seus. Hoje, este afastamento já não é tão evidente, uma vez que os ciganos já falam a língua do país onde vivem, já se fixam nas comunidades e já começam a ir à escola, resultante de uma imposição por parte da lei. Contudo, a aprendizagem escolar ainda continua a ser uma questão complexa, uma vez que os ciganos não vêm objetivo para a mesma, acreditam que o fim último será na mesma as feiras e a vida de discriminação.

É evidente o receio dos pais ciganos que os seus filhos sejam vítimas de discriminação e, apesar do diálogo e de uma maior aceitação da diferença, não são assim tão raras as vezes que temos de lidar com o impacto das diferenças. Se, por um lado temos alunos extremamente imbuídos na crença negativa face aos ciganos, por outro lado temos crianças que não conseguem equilibrar a sua cultura com as regras e sistemas escolares (Casa-Nova, 2006).

Nesse sentido, torna-se de máxima importância, não só perceber a dinâmica aluno-escola, como também a dinâmica escola-família, uma vez que parte das ideias dos alunos vêm das opiniões dos pais.

Se temos vindo a perceber uma melhoria entre a escola e as famílias de etnia cigana, ainda são muitos os casos em que esta é pautada por muitos problemas. Por um lado, temos crianças capacitadas, sem qualquer tipo de défice cognitivo, por outro, temos uma família e escola que acabam por influenciar o insucesso escolar.

Na comunidade cigana, o poder económico é muito importante, muito mais que o nível escolar ou educacional. Têm a máxima, desde muito novos, que o importante é ter uma família e conseguir dinheiro para a sustentar, sendo que não há grande ambição face ao tipo de emprego. Sendo assim, a escolaridade obrigatória vem como opositora a uma vida de trabalho imatura (Casa-Nova, 2006). Enquanto há uns anos as crianças casavam-se cedo e eram desde novas postas a trabalhar na feira com os pais, hoje, essa questão fica pendente enquanto os alunos não acabam o ensino obrigatório.

Todavia, há famílias revoltadas que, por não entenderem a importância da aprendizagem, uma vez que acreditam que as oportunidades de melhor emprego não surgirão uma vez que há muita discriminação face à sua cultura, continuam a desobedecer às regras e a incutir à criança/adolescente que não é preciso estudar e que estudar é perda de tempo. Assim sendo, são constantes as faltas das crianças, justificadas pelos pais, assim como as diversas faltas disciplinares dos alunos que, por estarem contrariados, percecionam a escola como uma briga constante com a sua forma de vida.

Para além disso, temos um sistema escolar que, por diversos exemplos anteriores, acaba por olhar para os novos alunos da mesma forma que olhavam para os anteriores, ou seja, com preconceitos. A implementação de um estereótipo faz com que as escolas lidem com os ciganos sempre como "aqueles que vêm para aqui para causar discórdia" acabando por negar a possibilidade de desenvolvimento das crianças que por vezes só precisam de um impulso.

Resumindo, e no que concerne à comunidade cigana e à escola, é preciso acabar com o posicionamento extremista em que se coloca escola e comunidade cigana, em duas bolhas diferentes, e começar a perceber que as diferenças são uma mais valia para o sucesso escolar. Mudar o pensamento de que está tudo definido para que cigano seja feirante e não-estudante e começar a perceber que quanto mais aprendizagens a comunidade tiver, mais empoderada será, e mais capacidade de lutar terá face à discriminação.

#### **2.4 Perturbação de Hiperatividade com Défice de Atenção (PHDA) e a sua relação com o insucesso escolar**

Em primeiro lugar, é importante perceber o que é a PHDA. A PHDA é uma perturbação no desenvolvimento neuro comportamental das crianças, que alterando o seu sistema nervoso, resulta em agitação motora, impulsividade e défice de atenção.

O défice de atenção, a dificuldade de estar atento aos estímulos externos ou que não interessam, não está intrinsecamente ligada à PHDA, podendo existir sem que haja qualquer perturbação de hiperatividade. Contudo, quando uma pessoa apresenta altos níveis de hiperatividade é bastante provável que se desenvolva o défice de atenção, resultando num diagnóstico de PHDA.

A hiperatividade é, então, a dificuldade de uma pessoa se manter parada, ou sentada, ou então o excesso de atividade motora, relativo ao que era suposto na sua idade. Neste caso, há uma necessidade incontável de se estar em movimento, a fazer alguma coisa. Toda esta perturbação está acompanhada de uma impulsividade, que impossibilita as pessoas de terem controlo sobre

os seus próprios impulsos. Russel Barkley definiu-o, numa conferência para pais de alunos com PHDA, a 30 de maio de 2009 no CADDAC, como sendo “uma deficiência no desenvolvimento, ou seja, um atraso no ritmo de desenvolvimento numa característica normal para a sua idade.”<sup>6</sup>

A PHDA, hiperatividade associada ao défice de atenção, tem tendência a diminuir ou a melhorar com a idade, sendo mais evidente em crianças e adolescentes a partir dos 12 anos. Contudo, facilmente é confundida com preguiça ou falta de educação. Sendo assim, o diagnóstico torna-se um processo bastante complexo, estando regido quase sempre por alguns critérios que devem ser tidos em conta:

- Desatenção e hiperatividade: se a criança está constantemente desatenta, esquecendo-se facilmente do que lhe foi dito ou do que precisa ser feito, e está constantemente irrequieta, não sendo este fator momentâneo, sendo já evidenciado há pelo menos 6 meses.
- Os sintomas sejam perceptíveis quer em contexto escolar, quer em casa.
- Estes sintomas são visualizados em idade escolar.
- Estes sintomas dificultam a aprendizagem da criança, assim como o seu relacionamento com os outros.
- Os sintomas não sucedem apenas quando há motivos evidentes para tal, como problemas, ou outras perturbações, como esquizofrenia ou perturbações do sono (Novais, 2014, pp. 40-41)

#### **2.4.1 A PHDA e a escola**

Confundido com falta de educação e desinteresse, a PHDA nos alunos pode trazer muitas dificuldades às suas aprendizagens.

É comum presenciarmos momentos de perturbação por parte do aluno, dentro da sala de aula, pois, ao não conseguir estar muito tempo sentado e sossegado, acaba por se levantar ou então mexer com as coisas que estão na secretária, fazendo barulho, distraindo os restantes alunos. Também é costume que os alunos com PHDA tenham alguma dificuldade de seguir regras ou instruções, muitas vezes porque se abstraem quando se lhes estão a falar. E por fim, é natural que quando chamados à atenção reajam mal ou nem associem o seu comportamento a algo que realmente tenham feito, uma vez que não conseguem ter uma organização ou entendimento face às suas ações.

---

<sup>6</sup> Informação obtida em <https://youtube.be/v6EaCQTKl1A>. Acedido em 25 de outubro de 2019.

Quando se apercebem do problema pelo que passam e pelas consequências da PHDA, por vezes incompreendidas pelos outros, estes alunos podem entrar em atitude de frustração, o que leva com frequência ao isolamento, ou mesmo a piorar o seu estado.

Tudo isto, a desatenção e o comportamento associados, leva a uma dificuldade de aprendizagem, pois o aluno não consegue captar aquilo que lhe é dito e reorganizar ideias de forma a formar um ensinamento (APCH, 2009).

Sendo assim, é necessário que ao trabalhar com estes alunos se tenha atenção às suas necessidades e perceber as suas mais valias, tentando desta forma trabalhar com o aluno em parâmetros que não o cansem e não inibam a sua participação.

É necessário entender que a PHDA não está associada à falta de educação, mas a uma condição do foro cognitivo que precisa de ser trabalhada de modo a não resultar em consequências drásticas a longo prazo.

## **2.5 Dinâmica de trabalho em contexto escolar: o papel do Assistente Operacional**

Os Assistentes Operacionais, ao contrário do que se foi pensando ao longo de muitos anos, são parte integrante e importante da ação educativa em contexto escolar. Mesmo estando responsáveis por diversas tarefas, como a limpeza e a gestão dos corredores numa escola, assim como pelo bom funcionamento de bares e complexos, também são eles que dividem todo o seu tempo com alunos e professores, sendo eles o grupo mais próximo ou que mais vezes se relaciona com os restantes grupos da comunidade escolar.

Esta gestão de que estão encarregues, implica que muitas vezes presenciem momentos de conflitos e tenham de ser eles a intervir no mesmo, quer quando se tratam de alunos, quer de professores.

Podemos definir o Assistente Operacional como aquele que está responsável pelo bom funcionamento dos espaços escolares, sendo que também tem ao seu encargo o papel de facilitador da comunicação entre professor-aluno, ou aluno-aluno, pois é com estes que os alunos têm uma relação mais estreita, sendo comum relações de confidencialidade.

Porém, e porque ainda é pouco falada a relevância deste grupo na comunidade escolar, é importante trabalhar com ele de modo a que haja cada vez uma gestão melhor das relações e a transformação destas para uma alavanca de um ambiente harmonioso na escola. Por isso, é importante criar neste grupo o sentido de imparcialidade, de modo a não tomarem partido daquele por quem nutrem mais carinho; o controle dos seus juízos de valor, para que não tenham um

discurso de julgamento do que é certo ou errado, mas de acompanhamento e ajuda; um conhecimento de como lidar com as diversas idades e o sentido de coerência sobre o que diz e o que faz.

Assim, o papel do Assistente Operacional pode ser determinante no sucesso escolar dos alunos; contudo, é preciso criar estratégias de modo a que a sua intervenção, proximidade e confiança da/na comunidade escolar tenha um cariz profissional e fomentador de bom ambiente escolar.

## **2.6 Dinâmica de trabalho em contexto escolar: o papel do Professor**

“Educar é ser artesão da personalidade, um poeta da inteligência, um semeador de ideias” (Cury, 2003, p. 37).

O conceito de professor é relativamente recente, contudo, a imagem de uma pessoa que ensina, remete-nos para épocas primitivas, onde os mais velhos, considerados os mais sábios, eram responsáveis por passar os ensinamentos aos mais novos. Porém, aqui, o ensino, como hoje o conhecemos, ainda não existia. Para isso, temos de ir até ao Egito, berço da educação, à Grécia Antiga e a Roma que, apesar de não terem uma instituição educativa igual à de hoje, cedo entenderam a importância da aprendizagem da língua, das artes e das ciências. Foi nestas épocas que o conceito de mestre, comparativo a professor, surgiu.

Desde então o papel de professor tem sofrido alterações e se a certa altura víamos um professor como mero instrutor, hoje, voltamos à realidade do educador, aquele que para além de passar ensinamentos, tem um papel ativo na inclusão e educação dos jovens. Sendo assim, “a formação de atitudes e valores, perpassando as atividades de ensino, adquire, portanto, um peso substantivo na educação escolar, por que se a escola silencia valores, abre espaço para os valores dominantes no âmbito social” (Libânio, 1998, p. 45). Logo, o professor torna-se, também, parte ativa do processo educativo, uma parte bastante importante, uma vez que os alunos passam o maior tempo do seu dia com eles e, “apesar das suas dificuldades, (os professores) são insubstituíveis, porque a gentileza, a solidariedade, a tolerância, a inclusão, os sentimentos altruístas, enfim todas as áreas da sensibilidade não podem ser ensinadas por máquinas, e sim por seres humanos.” (Cury, 2003, p. 65), o que leva a que o professor tenha no processo educativo uma responsabilidade da qual não se pode desvincular.

Neste âmbito, tornou-se essencial trabalhar com o grupo dos docentes para que, para além de professores, sejam educadores, mediadores das relações em contexto escolar, uma vez que são eles, na maioria das vezes, aqueles a quem as outras partes, assistentes operacionais e alunos,

escutam e pedem conselhos. Posta esta responsabilidade, a formação do Professor, que vai muito além da formação académica é fulcral, para que consiga “estabelecer relações baseadas no diálogo, na confiança e nutrir uma efetividade que permite que os conflitos quotidianos da escola sejam solucionados de maneira democrática” (Araújo, 1999, p. 42).

Assim, e tendo em conta que o objetivo do estágio se foca em trabalhar estratégias para a criação de um ambiente acolhedor na escola e a mediação tem “la convivencia como tema central” que implica “revisar la gestión y la vida cotidiana en la escuela (Zabatel,1999), por lo que sus destinatários son todos los integrantes de la comunidade educativa” (Brandoni, 2018, p.59) é importante contar com o professor como possível mediador das relações intervindo “para estabelecer, preservar ou restabelecer a qualidade comunicacional” (Lascoux, 2010, p.25) entre os membros da escola.

## **2.7 A mediação socioeducativa como potenciadora da comunicação e da interação em contexto escolar**

“A educação é do tamanho da vida! Não há começo. Não há fim, só há travessia. E, se queremos descobrir a verdade da educação, ela terá que ser descoberta no meio da travessia” (Rodrigues, 1992, p. 32)<sup>7</sup>.

Já lá vai o tempo em que se pensava na escola apenas como lugar de instrução, onde o professor, entidade máxima, tinha todo e qualquer poder sobre o aluno, este cheio de obrigações e nenhum direito. Agressões físicas e psicológicas eram uma constante na vida dos alunos e onde estes, com um medo absurdo ao professor, não se riam, não falavam para o lado, não se atrasavam e não faziam nada contra as regras do docente.

Ainda hoje, se fala dos tempos antigos, como um tempo de respeito. Será? Onde o respeito é imposto, duvido que haja respeito. Num ambiente opressor, ditado também pelo momento político, era difícil que algum aluno se atrevesse a fugir áquilo que era ditado.

Atualmente, a escola não é mais um ambiente ditador, onde o professor é o foco. Hoje, a escola tem como missão formar cidadãos e fazer com que estes tenham sucesso escolar, estando motivados naquilo que fazem (Corsini, 2017).

Deixou de haver regras opressoras, para passar a haver regras que beneficiem a aprendizagem e o prazer nessa mesma aprendizagem.

---

<sup>7</sup> Citado por Coutinho em <https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/educacao/a-instituicao-escolar-na-sociedade-contemporanea.htm>. Acedido em 27 de março de 2020.

Chegamos a uma altura, onde o aluno tem direitos e sabe que os tem. Tem direito a aprender, a conhecer, mas também tem direito aos momentos de intervalo, de ser bem tratado, de liberdade. Acabamos por estar num momento, onde se está perdendo o equilíbrio: todos têm direitos, mas poucos sabem quais são os seus deveres. Percebemos a importância da instituição família e a importância da instituição escola, agora, como educadora, mas não percebemos qual a medida dessa responsabilidade face a uma “transformação – para alguns, perda – dos valores que tradicionalmente orientaram a vida social, se agrava pela ausência, no horizonte das comunidades e das organizações sociais, de valores alternativos” (Zabatel,1999, pp. 142-143, citado por Silva, 2014, p. 4404).

Com a passagem de um estado ditador, onde a escola seguia os seus fundamentos, para um estado em processo de democratização, agora, supostamente, democratizado, onde a escola tem para além da sua responsabilidade instrutiva, uma responsabilidade educativa, torna-se fundamental a criação de novas funções e transformações para um sucesso do ensino e da educação (Silva, 2014).

Numa sociedade tecnológica, na qual se pode aceder á informação online, é mais exigente explicar aos alunos a importância do contexto escolar. Se antigamente o professor era entidade máxima, hoje é mero mediador do ensino (Corsini, 2017).

Para além disso, temos de ver os alunos na sua outra vertente, a de crianças e jovens. Se antigamente as crianças eram criadas em regime ditatorial, sem poder de opinião, de querer ou não querer, hoje, as coisas estão bem diferentes. Há uns bons anos, as crianças sabiam aquilo que se queria que se soubesse, acordavam, iam para a escola, trabalhavam e ajudavam na lida da casa; os pais e os restantes adultos não se preocupavam muito com os interesses e opiniões das crianças e jovens. Hoje, entende-se a criança como ser pensante, que tem opinião e sentimentos, que tem poder de escolha; o desafio passa, por isso, em “ensinar modos de pensar ou modos de resolução que favoreçam o reconhecimento das diferenças” (Pugliese, cit. por Silva, 2014, p. 4405).

Resumindo, é difícil saber como lidar com os alunos/crianças de hoje, principalmente no contexto escolar. Num contexto onde a maioria dos profissionais distam muito da idade dos alunos, e com hábitos muito enraizados, é importante dar-lhes apoio para que compreendam o modo de funcionamento dos jovens e melhor possam atuar com eles.

Temos, frequentemente, adultos cansados e frustrados que, não sabendo como lidar com determinadas situações, chegaram ao desgaste.

Nesse sentido, e uma vez que a convivência é inerente ao espaço escolar e “aprender a viver con los demás se transforma en uno de los cometidos esenciales” (Brandoni, 2018, p. 63), a evolução dos tempos foi ditando a necessidade da formação dos assistentes operacionais e professores, quer nas suas atitudes face aos alunos, quer na sua relação, enquanto parte integrante do processo educativo dos mais novos. Estes passaram de meros cuidadores de espaços ou instrutores a intervenientes em todos os processos educativos da escola. Ser assistente operacional, agora é ser assistente da educação. E ser professor é ser educador, pelo que “la convivencia e el aprendizaje están íntimamente relacionados” (Brandoni, 2018, p.63).

Começamos a falar de mediação com Aristóteles, na sua *Ética a Nicómaco*, onde afirmava que a justiça seria o “intermediário entre a perda e o ganho” (Aristóteles, *Ética a Nicómaco*).

Assim, se constrói a mediação, numa intervenção onde não havendo um perdedor e um vencedor, existem dois vencedores, todas as partes envolvidas ganham.

Mediação é, no seu sentido geral, portanto, uma intervenção onde duas ou mais partes procuram um interveniente, este isento e imparcial, sem qualquer tipo de poder decisivo, para chegarem a um acordo sobre determinado assunto. Este processo prima por ser voluntário, antes de mais, e confidencial, ou seja, todos aqueles que fazem parte vão de livre e espontânea vontade, sendo que todo o processo fica entre os intervenientes do mesmo.

Sendo assim, podemos perceber que a mediação, como método não adversarial, tem como objetivo cooperar no processo, onde o terceiro interveniente não decide nada e onde não há perdedores, promovendo assim a comunicação, escuta e diálogo, e a construção autónoma de soluções.

Com o passar dos anos, a mediação que era tida como, apenas, uma intervenção de resolução dos conflitos, passou a ser vista, também, como transformadora e preventiva, trabalhando a promoção de competências sociais e comunicacionais dos envolvidos: “a mediação é, tal como temos vindo a referir (Silva et al., 2010; Silva, 2011), uma atividade fundamentalmente educativa e social. Educativa, pois o objetivo essencial é proporcionar uma sequência de aprendizagem alternativa (nomeadamente entre pessoas em conflito, explícito ou implícito), superando o estrito comportamento reativo ou impulsivo, contribuindo para que os participantes no processo de mediação adotem uma postura reflexiva” (Moreira, Alves & Silva, 2017, p.72).

Definindo a mediação, então, como o processo de prevenção, gestão e resolução positiva de conflitos, é preciso entender que lhe é associado a vertente preventiva, que procura facilitar o diálogo e a interação entre pessoas e grupos de modo a prevenir o conflito, a vertente reabilitadora,

que regula os conflitos já existentes e a vertente transformadora, que tem como objetivo mudar dogmas e estreitar relações entre culturas e grupos, criando novas ideias (Almeida, 2009).

A Mediação pode ser, tem como orientação três modelos clássicos que fundamentam a sua ação: o Modelo de Harvard, ou Linear, o Modelo Transformativo e o Modelo Circular Narrativo Comunicacional, acolhendo todos eles os princípios de voluntariedade, autonomia, confidencialidade e igualdade hierárquica, sendo diferentes no que toca ao foco, uns estão mais voltados para a procura de um acordo enquanto outros para a reestruturação relacional.

O Modelo de Harvard pensa no problema como um estado de desacordo/desordem, sendo o seu maior objetivo a resolução desta desordem através do acordo. Para isto, o Modelo de Harvard tem como estratégia o afastamento dos envolvidos do problema, focando-se nas questões concretas, e não nas questões pessoais, que refletem o problema, focando-se nos reais interesses dos intervenientes. Este processo prevê uma negociação de propostas de modo a que no final as partes cheguem a um acordo – situação satisfatória (Cunha & Leitão, 2011).

O Modelo Transformativo assenta no princípio reconhecedor do outro, ou seja, é um modelo, criado ou aprimorado por Robert A. Barush Bush e Joseph F. Folger, que visa o restabelecimento das relações. Não tem o conflito como algo negativo, mas como oportunidade de aprendizagem e aprimoramento das relações. O processo é assim definido por momentos de reconhecimento do outro, alteração de posições, na validação das emoções próprias e dos outros, de modo a transformar o conflito (Cunha & Leitão, 2011).

Por fim, o Modelo Circular Comunicacional parece relacionar os dois anteriores, assentando no acordo e nas relações. Colocando o foco do problema na comunicação, procura encontrar interesses em comum entre as partes, mas não sem antes entender a origem do problema e através do diálogo e da desconstrução da narrativa entendê-lo. Focado num pensamento sistémico de inter-relacionamento das partes e participação ativa das mesmas (Cunha & Leitão, 2011).

No que diz respeito ao meu estágio, este teve por base, principalmente, os modelos transformativo e comunicacional, estando a Mediação, neste caso, muito debruçada na sua vertente socioeducativa, de potenciadora de aprendizagens e responsabilidade social, afastando-se do registo exclusivo de resolução de conflitos. Focou-se predominantemente na construção e reconstrução das relações, assim como a capacitação comunicacional entre os diferentes grupos da instituição, de forma a criar e a potenciar um ambiente harmonioso e estável.

Após o diagnóstico de necessidades e expectativas, e através de uma análise atenta de forma a perceber como validar a concretização da mediação no ambiente escolar, tive como foco criar nos envolvidos uma atitude reflexiva e colaborativa por parte de todos os envolvidos sobre as suas

práticas, desenvolvendo uma atitude de consciencialização e de justiça. É um processo sistemático de aprendizagem, onde o interveniente tem consciência das suas práticas entrando num ciclo de aperfeiçoamento das mesmas, acabando por ter bases para fundamentar aquilo em que trabalha. Como afirma Florencia Brandoni (2017), no seu livro *Conflictos en la escuela*, “la mediación ingresa a la escuela instando a ejercitar la cooperación, a crear vínculos de reconocimiento y al desarrollo de la noción de justicia” (p. 63).

## **CAPÍTULO 3 - ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO**

### **3.1 Apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção-investigação**

Neste capítulo é apresentado o enquadramento metodológico do estágio, quer no que diz respeito à intervenção, quer no que concerne à investigação. Sendo assim, e com o objetivo de facilitar a leitura e a compreensão, este capítulo divide-se na apresentação da metodologia de intervenção-investigação, técnicas e instrumentos de recolha e registo da informação e avaliação do trabalho desenvolvido.

O ser humano vê na sua existência a necessidade de conhecer cada vez mais sobre o mundo à sua volta e tudo aquilo que a isso concerne. É neste paradigma que Manterola e Otzen afirmam que “la investigación tiene como principales objetivos la generación de conocimiento y la solución de problemas prácticos” (Manterola & Otzen, 2013, p. 1498), tomando a investigação como a procura de saber mais e de conseguir dar solução às diversas questões e problemas que nos são apresentados.

Quando entramos em contacto com um problema, quer através do contexto, quer através de uma tese ou, até mesmo, a partir de uma conversa entre colegas, surge a necessidade de investigação. (Manterola & Otzen, 2013). Sendo assim, para darmos início à investigação, e tal foi imprescindível no decorrer do estágio, é necessário que conheçamos os antecedentes do assunto no qual nos vamos debruçar, de forma a que percebamos se já houve investigação anterior sobre o tema, quais os métodos utilizados e quais as conclusões, de modo a que não repitamos os mesmos passos que podem resultar na repetição de ideias e de um desgaste maior. (Hernández Sampieri et al., 1998).

Na investigação temos de um modo geral duas metodologias, que orientam o investigador na sua pesquisa: a metodologia quantitativa, que se fixa na análise estatística de resultados, sendo caracterizada pela classificação e relacionamento de variáveis e o relacionamento de causalidade entre fenómenos (Richardson, 1999); e a metodologia qualitativa, que se caracteriza pela interpretação, por parte dos agentes, da realidade (Moreira, 2002).

No meu projeto recorri a uma abordagem qualitativa, uma vez que me foquei mais em ouvir e permitir a participação ativa dos intervenientes, baseando em conversas, onde o discurso era mais acessível e informal. Esta forma de abordagem levou a que a recolha dos dados fosse mais de natureza qualitativa e descritiva, sendo que me preocupei, essencialmente, no valor que os participantes davam ao que diziam. Contudo, tive sempre presente que, também, a qualquer momento podia surgir algo novo, aspetos novos que podiam alterar o rumo do processo. Precisei

ter em conta, também, o contexto em si, uma vez que esta metodologia, não pode deixar de parte o contexto onde ocorre a intervenção-investigação.

Sendo que o estágio tinha o teor teórico e técnico-prático, este assentou numa investigação-ação, um processo transformativo, onde se conhece (investiga), para criar mudança (ação) (Morgan, 2017). Para concretizar a investigação-ação é necessário, portanto, identificar um problema, algo que pode ser sensível de mudança ou aperfeiçoamento, quer na prática do investigador, quer no contexto, ou vários, que serão sujeitos a uma análise que validará a relevância do mesmo. Segue-se a revisão bibliográfica, observação e levantamento das necessidades. A partir daí sugere-se hipótese das causas que implicam o problema, para que posteriormente se concretize um plano de ação, findado com a apresentação de resultados. A investigação-ação é, então, uma “ação de nível realista sempre seguida por uma reflexão autocrítica objetiva e uma avaliação de resultados e é animada pelo espírito de dupla recusa: nem ação sem investigação nem investigação sem ação” (Silva & Pinto, 1986, p. 265).

A investigação-ação no meu estágio desenvolveu-se com o objetivo construtivista, onde a mediação trabalhou como potenciadora das relações e da comunicação entre os envolvidos.

### **3.2 Objetivos da investigação-intervenção**

Numa investigação-intervenção, o objetivo "constitui um enunciado declarativo que precisa as variáveis-chave, a população alvo e a orientação da investigação, indicando, conseqüentemente, o que o investigador tem intenção de fazer no decurso do estudo" (Freixo, 2011, p. 164). Sendo assim, o objetivo delimita a investigação-ação, mantendo-a sempre focada na proposta para a qual foi criada.

Os objetivos procuram sempre dar resposta a uma questão que foi formulada no ponto de partida, no caso: “De que forma a mediação pode ser potenciadora do desenvolvimento de competências sociais e da resolução de conflitos em contexto escolar?”

Posto isto, para o presente estudo foram definidos como objetivos de investigação, os seguintes:

- Compreender o contributo da mediação socioeducativa na Escola Raiz;
- Analisar o efeito da capacitação em competências comunicacionais nos comportamentos dos assistentes operacionais e na prevenção/diminuição de conflitos.

No que concerne aos objetivos da intervenção, estes fixaram-se em objetivos gerais e específicos.

Objetivo geral:

- Desenvolver competências sociais e de resolução de conflitos nos assistentes operacionais e alunos.

Objetivos específicos:

- Consciencializar os intervenientes para a importância da compreensão do outro;
- Capacitar os intervenientes para a comunicação adequada;
- Reconhecer a viabilidade da mediação socioeducativa na capacitação em comunicação e interação entre pares.

A intervenção na escola, pressupõe uma atitude reflexiva e colaborativa por parte de todos os envolvidos sobre as suas práticas, desenvolvendo uma atitude de consciencialização e de justiça. Nesse sentido, as práticas desenvolveram-se num processo sistemático de aprendizagem, onde os intervenientes tomavam consciência das suas práticas entrando num ciclo de aperfeiçoamento das mesmas.

Conforme já salientámos, a nossa ação focou-se nos Assistentes Operacionais e em alguns alunos/turmas. Apresentamos na tabela seguinte a sistematização dos objetivos de intervenção em articulação com os objetivos operacionais.

*Tabela 2-Sistematização dos objetivos*

<p><b>Objetivo geral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Desenvolver competências sociais e de resolução de conflitos nos assistentes operacionais e alunos.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Consciencializar os intervenientes para a importância da compreensão do outro;</li> <li>– Capacitar os intervenientes para a comunicação adequada;</li> <li>– Reconhecer a viabilidade da mediação socioeducativa na capacitação em comunicação e interação entre pares.</li> </ul>	
<p><b>Objetivos operacionais</b></p>	
<p><b>Assistentes operacionais:</b> <b>sessões em grupo</b></p>	<p><b>Alunos:</b> <b>acompanhamento individual e em sala de aula</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolver a consciencialização do impacto da comunicação na relação entre pares e outros;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolver a consciencialização do eu e a importância deste;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolver a consciencialização da importância do outro;</li> <li>▪ Capacitar os intervenientes para a comunicação adequada e para estratégias de mediação;</li> <li>▪ Desenvolver a interação participativa e consciente entre o grupo;</li> <li>▪ Capacitar os intervenientes para a comunicação adequada e para estratégias de mediação;</li> <li>▪ Compreender o efeito da mediação na conduta dos assistentes operacionais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolver a interação participativa e consciente entre o grupo;</li> <li>▪ Desenvolver a consciencialização dos intervenientes para a importância e compreensão do outro;</li> <li>▪ Desenvolver a consciencialização do impacto da comunicação na relação entre pares e outros;</li> <li>▪ Capacitar os intervenientes para a comunicação positiva.</li> </ul>
---	--

Sendo que a investigação qualitativa é feita “de modo indutivo e sistemático, a partir do próprio terreno, à medida que os dados empíricos emergem” (Lefévre, 1990 cit. por Pacheco, 1995, p.16), então assumimos que o plano, sendo um guia de trabalho, também se vai moldando à realidade do contexto, às necessidades que se vão impondo e aos horários de atividade das instituições.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de investigação-intervenção**

#### **3.3.1 Recolha de dados**

Tomando como ponto de partida a investigação qualitativa, neste caso, e uma vez que se acredita que a investigação-intervenção está inerente ao contexto e à interação com as pessoas, assim como à interpretação do investigador, foi feita a pesquisa através do recurso a várias fontes de informação. Assim, fiz a consulta de documentos formais, como folhas de turma, Regulamento interno do Agrupamento, Regulamento dos Assistentes Operacionais e o Guia para a Educação Inclusiva. A leitura destes documentos permitiu-me “informação sobre as organizações, a aplicação da autoridade, o poder das instituições educativas, estilos de liderança, forma de comunicação com os diferentes atores da comunidade educativa” (Aires, 2015, p. 42).

Recorri também a entrevistas pela “necessidade que o investigador tem de conhecer o sentido que os sujeitos dão aos seus atos e o acesso a esse conhecimento profundo e complexo é

proporcionado pelos discursos enunciados pelos sujeitos” (Aires, 2015, p. 29). Estas foram feitas de modo semidiretivo, pois tinha estipuladas as questões que regeriam a entrevista; contudo, ao longo da mesma, estas não seguiam uma ordem, podendo, mesmo, a utilidade de algumas delas tornar-se irrelevante. Recorri também a entrevistas abertas e conversas informais onde não havia um guião de questões pré-estipulado. Além disso, utilizei questionários, observação direta e participante, técnicas às quais recorri tendo sido essenciais, “na reflexão teórica sobre os aspetos observados, bem como na formulação de conexões entre as diversas dimensões das realidades observadas” (Aires, 2015, pp. 25-26).

Posto isto, alguns dos dados recolhidos tomaram a forma descritiva, tendo permitido uma abordagem de elementos importantes como os sentimentos, emoções e pareceres dos participantes. Foi importante também ter uma postura de compreensão do contexto, para entender a relação entre as informações recolhidas e o contexto, e o porquê de eles aparecerem em determinados contextos e situações. Tendo em conta que todos os contextos são únicos e específicos, criando-se neles momentos próprios, onde as ações humanas influenciam e são influenciadas, é importante ter uma visão clara e estruturada do contexto de modo a que compreendamos a mutabilidade do mesmo, entendendo também que a presença do investigador pode ser motor de mudança em determinado momento, no que chega e no que sai, por ser algo estranho ao contexto.

O conhecimento do contexto, ou reconhecimento, também se torna fulcral para a instituição da validade da investigação-ação, pois ajuda a conhecermos os fatores, os antecedentes e o ambiente em que as ações são levadas a cabo e ajuda a que percebamos que a mesma ação em outro contexto, em outro momento, poderia ter impacto diferente.

Os dados recolhidos nesta investigação-intervenção não tiveram como objetivo a apresentação de hipóteses, mas a de compreender os casos de modo a criar estratégias de intervenção, sempre com a ressalva que novos dados poderiam surgir, dado o seu teor subjetivo, e alterar o rumo da investigação e da intervenção.

### **3.3.2 Registo de informação**

De forma a proceder à recolha de dados, de modo fiável, foram utilizadas várias técnicas de registo de informação, como as notas de campo, fotos, reflexões escritas dos participantes e os diários de bordo.

As notas de campo servem para que o mediador “oriente a sua observação em torno de alguns aspetos, de modo que ele nem termine com um amontoado de informações irrelevantes nem deixe de obter certos dados que vão possibilitar uma análise mais completa do problema” (Lüdke & André, 1986, pp. 30-31). Segundo Patton (1980) e Bogdan e Biklen (1982), citados por Lüdke e André (1986), estas podem conter: descrição dos intervenientes, como a idade; reconstrução dos diálogos, como por exemplo, o que foi dito, a forma e a gesticulação; a descrição dos locais; descrição dos eventos especiais; descrição das atividades e os comportamentos do observador.

As notas de campo foram o modo mais eficaz e prático de recolha de dados na instituição, pois eram registadas numa capa que me acompanhava sempre. Lá registava toda a informação, de modo a que não me perdesse e esquecesse de alguma informação fornecida. Se algumas das notas foram cruciais na continuidade e eficácia do estágio, outras não passaram de notas. Contudo, esta análise só pôde ser feita através deste registo que facilitava a comparação de informação, assim como a validade da mesma para a fundamentação da investigação.

As notas de campo eram efetuadas, se não no momento da recolha de informação, minutos depois, de modo a que a informação fosse registada o mais fidedigna e aproximada àquilo que foi explicitado. Muitas das vezes não eram registadas no momento, de forma a não comprometer a interação com os participantes. Para além disso, eram datadas de modo a que houvesse uma análise constante ao longo do tempo, assim como organizadas de modo a que se destacasse as ideias mais relevantes, assim como as citações.

No que concerne a fotos estas foram tiradas nunca revelando identidades ou espaços, apenas tinham como objetivo o registo para a análise à posteriori.

As reflexões escritas dos participantes, tiveram forma de respostas a questionários, assim como a apontamentos tirados no decorrer das sessões, quer na forma de atividades, quer na forma de perguntas diretas. Tais reflexões tiveram como objetivo obter dos intervenientes as suas opiniões sobre aquilo que iam apreendendo, sempre defendendo a inexistência de respostas corretas ou incorretas, com o foco de obter resultados autênticos.

Por fim, os diários de bordo (Apêndice I), que se tornaram o grande pilar para a reflexão das minhas práticas. Como o próprio nome indica, e na sua definição resente no dicionário português, diário é um registo continuo daquilo que se faz e de como se sente, normalmente de caráter íntimo. No que concerne à sua definição mais científica, diário (de bordo) pode ser considerado “como um registo de experiências pessoais e observações passadas, identificado como um documento pessoal, em que o sujeito que escreve inclui interpretações, opiniões, sentimentos e pensamentos, sob uma forma espontânea de escrita, com a intenção usual de falar para si

mesmo” (Alves, 2001. p. 225); torna-se assim a imagem do investigador na forma como ele se vê e compreende a sua ação.

No presente estágio, os diários de bordo funcionaram como auxiliar quer à autorreflexão, quer à memória, pois os registos diários das práticas não deixavam que houvesse o esquecimento de pontos importantes, o que acabou por ser motor, também, para o aprimoramento das práticas.

No que toca à sua forma, tentei que todos os diários seguissem uma ordem, sendo registado o que foi feito, como foi feito, falhas e sucessos e sentimentos, não deixando, no entanto, que tal me limitasse na hora de redigi-lo, pois, o objetivo era que fosse o mais verdadeiro possível.

### **3.4 Avaliação do projeto de mediação**

De modo a melhorar, reorientar, inovar, sistematizar e articular a intervenção, foi criado um instrumento de avaliação/ supervisão de práticas (Apêndice II).

Pela sua definição, avaliar consiste em estimar o valor ou a veemência de algo. Sendo assim, e para Ferrão (1996), a avaliação serve para auxiliar na melhoria, ajustamento e correção da execução da intervenção.

Nesse sentido, o instrumento criado teve como objetivo constituir um auxiliar de reconhecimento das práticas, com o foco à melhoria da intervenção. O documento era direcionado a mim, com o intuito de estimular a reflexão e consciencialização das práticas (Apêndice III).

O instrumento estava dividido em dois grupos, um como perguntas de resposta fechada, que se direcionava no sentido do modo de acolhimento, da comunicação e postura, e um segundo grupo de questões abertas onde colocava os aspetos críticos e positivos da sessão e da atuação, assim como os sentimentos envolvidos.

Na construção do documento, foi pensado todo o papel do mediador, como facilitador do diálogo, imparcial e isento, e a distinção deste face a outros profissionais das diversas áreas sociais. Isto tornou-se fulcral no direcionamento da minha intervenção, uma vez que ao repensar a prática fui-me cada vez mais aproximando do papel a que me tinha proposto.

Também como método avaliativo da minha intervenção, levei em conta o feedback dos mediados, sendo que este foi feito de forma informal, com o único objetivo de perceber a perceção dos mediados face ao meu trabalho. Sendo assim, as questões não eram tão objetivas e focadas, mas mais abrangentes, como por exemplo “como correu a sessão? Que aspetos deveriam ser melhorados? O que esperavam?”, salientando que estas eram feitas aos adultos e não às crianças.

Por último, e que também foi usado como registo de informação, os diários de bordo serviram também como instrumento de reflexão das práticas, salientando as potencialidades e constrangimentos das mesmas.

### **3.5 Recursos mobilizados e apresentação das limitações do processo**

Ao longo de um processo de intervenção-investigação, ou até mesmo na fase de planeamento do mesmo, é imprescindível que nos debruçemos sobre os recursos necessários à sua concretização, sejam eles espaços ou materiais/equipamentos.

Ao longo do processo tive acesso ao gabinete de Psicologia, onde normalmente poderia fazer as sessões; para além disso, foram-me dadas as condições necessárias para fazer as sessões em grandes grupos, sendo-me dada a possibilidade de as concretizar no auditório da escola ou em sala de aula.

Além dos espaços, também os materiais necessários, como internet, computador, documentação, material de escrita, estiveram sempre ao meu dispor.

De um modo geral, a instituição deixou sempre à minha vontade a utilização dos diversos recursos, sempre com a salvaguarda de tal utilização ser planeada de modo a não interferir com o normal decorrer das atividades escolares.

O estágio, no entanto, teve também as suas limitações que se dividiram em vários setores: pessoal, institucional e temporal.

No que concerne, ao teor pessoal, todo o estágio foi pautado por uma continua falta de autorreconhecimento, devido ao excesso de autoexigência. Isso, auxiliado pelos problemas pessoais, levou a que muitas vezes o processo sofresse com a minha desmotivação.

Para além disso, o facto de ter estagiado numa escola onde já fui aluna, levou a que houvesse uma exigência na apresentação do meu papel. Foi-me muitas vezes difícil gerir a relação pessoal, e todas as situações que daí advinham e a relação profissional de estágio. Assim, diversas vezes tive dificuldade em construir a postura do mediador pautada pelo auto e hétero reconhecimento.

Já no que toca à instituição, a primeira limitação passou pela descrença inicial dos membros da instituição face à mediação, talvez pela falta de conhecimento. Sendo assim, foi de forma evolutiva que essa confiança foi sendo construída.

Para além disso, as burocracias exigidas para a concretização das atividades eram imensas, o que dificultava o cumprimento atempado das mesmas.

Posto isto, e com estas limitações, o tempo de estágio tornou-se curto e a sensação de trabalho inacabado ficou evidente para mim.

## **CAPÍTULO 4 - APRESENTAÇÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO-INTERVENÇÃO**

No âmbito da investigação-ação é importante a prática apoiada na teoria e torna-se desadequado desassociá-las, uma vez que as duas individualizadas não chegam para o impulso da mudança, contudo as duas unidas são o motor da mesma.

Com os objetivos delimitados, com o apoio de todos e com a certeza de que estávamos a começar uma época de mudança, onde, para além de fomentar a mediação em contexto escolar, desenvolver-se-ia uma mudança positiva do comportamento dos intervenientes, demos início às sessões, em dezembro de 2018, data possível, após toda a burocracia estar resolvida.

Sendo assim, o presente capítulo dedica-se à apresentação das atividades propostas no estágio, quer aquando a apresentação do plano inicial, quer as que realmente ocorreram no decorrer do estágio, assim como os concernentes resultados. É de salientar que nenhuma sessão foi deixada ao acaso, sendo nominada conforme o seu princípio, e toda a planificação seguia uma ordem cronológica, possível para o desenvolvimento. Sendo assim, visualizando as atividades realizadas, pode-se perceber que seguia uma logica de progresso sistemático.

Posto isto, face às necessidades encontradas no contexto, e numa perspetiva de trabalhar a mediação como impulsionadora da interação e comunicação em contexto escolar, percebemos que era importante trabalhar os grupos mais integrantes e participativos da comunidade escolar, através dos quais o processo da educação se desenvolve no contexto escolar: assistentes operacionais, alunos e professores. Para isso, as atividades programadas dividiram-se em reuniões e sessões com os assistentes operacionais, quer individualmente quer em grupo; sessões com os alunos, individualmente, quer no Gabinete do SPO, quer na biblioteca ou sessões nas turmas dos alunos, assim como reuniões com os professores das mesmas; sessões em pequeno grupo, no SPO ou na Sala dos DT's com os AO's ou em grande grupo numa sala maior; e sessões com os professores em pequeno grupo na Biblioteca, assim como encontros esporádicos no SPO ou na sala dos Professores.

### **4.1 Atividades desenvolvidas com os Assistentes Operacionais**

#### **4.1.1 – Descrição das atividades**

No que concerne aos Assistentes operacionais, é de ressaltar que todo o processo foi pautado de dificuldades, no que diz respeito à marcação e cumprimento das sessões, uma vez que, dado o número reduzido de profissionais, os horários estavam a ser cada vez mais exaustivos para cada

um, o que resultava numa incompatibilidade de horários e numa limitação das sessões. Contudo, e apesar das dificuldades, a dinâmica e a vontade de todos em realizar o processo, fez com que conseguíssemos reajustar disponibilidades e realizar quase todas as atividades.

No início do estágio e aquando a estruturação do plano de estágio, pensou-se que para começar e de forma a incentivar os participantes, uma vez que o processo de mediação era voluntário, era importante fazer uma apresentação sobre a mediação, onde seria esclarecido o conceito, assim como as mais valias do processo no que concerne ao estímulo das relações pessoais.

Posteriormente, e porque todo o planeamento foi pensado para obedecer a uma evolução gradual, pensou-se começar com atividades em grupo de conhecimento e reconhecimento do outro, como por exemplo "A intrusa".

De seguida, e de modo a potenciar o autorreconhecimento, ou seja, a potencialização da tomada de consciência de "Quem sou eu?" e "qual o meu papel?" planeou-se atividades onde seriam propícios momentos de introspeção, nos quais cada Assistente Operacional pensasse e partilhasse a sua realidade, como age em determinadas situações.

Por fim, as atividades debruçar-se-iam na potencialização da comunicação adequada e na capacitação de interação com os outros, pares e restantes membros da comunidade escolar.

Nem tudo o que foi planeado foi feito e muito do que foi feito não foi planeado inicialmente. Todo o processo era pensado face às necessidades dos intervenientes o que levou a que houvesse readaptações ao plano. Para além disso, e uma vez que estávamos em contexto real, todo o estágio e atividades iam-se moldando à realidade da instituição, ou seja, às necessidades e atividades da mesma.

Sendo assim, atividades como "Somos uma família" e "25 de abril" não foram realizadas, uma vez que o horário dos assistentes operacionais nessas alturas era bastante apertado, dado o início de estada em baixa médica por parte de alguns colegas, o que fez com que o trabalho atribuído fosse repartido pelos que continuavam no ativo, deixando-lhes menos tempo para as sessões de mediação. Posto isto, e dada a evolução das sessões, acreditamos que seria interessante dar mais relevância e levar adiante sessões de desenvolvimento da comunicação adequada, deixando de parte as atividades mais lúdicas, já que, todos os dias, em contexto real de trabalho, era-lhes possível colocar em prática as estratégias apreendidas nas sessões.

No que diz respeito à atividade "O meu diário!" esta não se realizou como planeado, uma vez que todos os Assistentes Operacionais se mostraram relutantes no que toca à escrita, optando por manter conversas, praticamente diárias, com a estagiária, onde explanavam situações que iam acontecendo, o modo como atuavam e qual o resultado obtido. Assim, acredito que o objetivo do

diário, ainda que não concretizado como pretendido, o que levaria a uma análise mais incisiva, foi cumprido.

Apresenta-se de seguida uma tabela que integra de forma resumida as atividades planeadas, quer aquelas que foram concretizadas quer as que não foram, por variados motivos. As atividades seguiram uma lógica progressiva, sendo que as primeiras tinham como objetivo o conhecimento mais aprofundado do público alvo, assim como a apresentação da mediação aos intervenientes. Seguiram-se atividades de autoconhecimento, com posterior reconhecimento interno do grupo. Por último, e com um objetivo gradual de autonomizar as partes, as atividades focaram-se em fornecer estratégias para um diálogo adequado e perceber a influência das mesmas na criação de um ambiente cívico e pacífico.

*Tabela 3- Atividades Planeadas com os Assistentes Operacionais*

<b>Atividade</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Estratégia</b>	<b>Grande/Pequeno Grupo ou Individual</b>	<b>Realizada/ Não realizada</b>
<b>O que vejo</b>	- Conhecer a realidade do contexto, na perspetiva dos AO's	- Questionário escrito	Individual	Realizada
<b>Conta-me como é</b>	- Conhecer o contexto e a realidade dos AO's	- Conversa informal sobre como são as relações na instituição;	Pequenos Grupos/ Individual	Realizada
<b>Semana da Mediação</b>	- Esclarecer o conceito de Mediação;	- Reunião com a apresentação de um Powerpoint (Apêndice IV)	Grande Grupo	Realizada

<b>A intrusa</b>	- Desenvolver o conhecimento e a interação do grupo; - Desenvolver a consciencialização para a importância do conhecimento do outro;	- Apresentação por parte dos intervenientes de quatro coisas sobre si, onde uma delas seria mentira e teria de ser descoberta pelos restantes;	Grande Grupo	Realizada
<b>As virtudes</b>	- Desenvolver o hábito de ressaltar as qualidades dos outros;	- Cada interveniente indica a virtude de dois colegas e depois é perguntado como se sentiram (Anexo I).	Grande Grupo	Realizada
<b>Questão sorteada</b>	- Desenvolver a consciencialização dos intervenientes para a importância da compreensão do outro;	- Pedir que cada um escreva uma questão que gostaria que fosse colocada a outro colega, para de seguida ser dada resposta.	Grande Grupo	Realizada
<b>Não quebramos!</b>	- Consciencializar a importância da cooperação na dinâmica de grupo;	- Usar palitos de espetada, partir um a um, e verificar que é fácil. De seguida,	Grande Grupo	Realizada

		tentar partir vários juntos, e verificar que não dá.		
<b>Dois burros, uma corda e dois fardos de palha</b>	- Consciencializar para a importância da cooperação na dinâmica de grupo;	- Debate sobre o significado de uma imagem apresentada (Anexo II).	Grande Grupo	Realizada
<b>O que farias?</b>	- Desenvolver a consciencialização para o impacto da comunicação nas relações; - Capacitar os intervenientes para a comunicação adequada;	- Apresentação de algumas situações semelhantes à realidade escolar, onde cada profissional identifica estratégias de resolução; - Realização de um debate sobre cada proposta;	Grande Grupo	Realizada
<b>O meu diário!</b>	- Desenvolver a capacidade de autoconhecimento;	- Proposta da realização de um "diário" descritivo dos seus dias, das suas interações com os outros e do que sentiram;	Individual	Não realizada

<b>O que fazer?</b>	- Capacitar os intervenientes para a comunicação adequada;	- Apresentação de estratégias de escuta ativa e de comunicação (Apêndice V)	Grande Grupo	Realizada
<b>Conta-me como foi!</b>	- Consciencialização do impacto da comunicação na interação com os outros;	- Apresentação individual ao grupo de uma situação ou várias que tenha decorrido durante a semana e quais as estratégias utilizadas; - Debate;	Grande Grupo	Realizada
<b>Somos uma família!</b>	- Desenvolver a interação participativa e consciente entre o grupo;	- Sugestão da preparação de uma atividade com alguns alunos, por parte dos AO's;	Pequenos Grupos	Não realizada
<b>25 de Abril</b>	- Desenvolver a interação participativa e consciente entre o grupo;	- Debate sobre como a comunicação pode ter levado à Revolução dos Cravos;	Grande Grupo	Não realizada
<b>O que mudou?</b>	- Reconhecer a viabilidade da mediação socioeducativa na capacitação em	- Debate sobre a implementação das estratégias da comunicação ao longo do ano;	Grande Grupo	Realizada

	comunicação e interação entre pares;			
<b>Eu consigo!</b>	- Capacitar os intervenientes para a comunicação adequada e para estratégias da mediação;	- Apresentação de estratégias de mediação aplicáveis no contexto de trabalho	Grande Grupo	Realizada
<b>Como mudei?</b>	- Desenvolver a compreensão do impacto da mediação no Eu	- Apresentação por parte dos intervenientes sobre a sua experiência	Pequenos Grupos	Realizada
<b>Preciso Falar!</b>	- Desenvolver o autoconhecimento;	- Conversas informais com os Assistentes Operacionais;	Individual	Realizada
<b>Eu e os outros</b>	- Perceber a nova dinâmica do grupo;	- Conversa informal, com a realização de um plano relacional dos AO's;	Individual	Realizada

#### **4.1.2 – Reflexão sobre atividades realizadas com os Assistentes Operacionais**

Do trabalho desenvolvido com os assistentes operacionais gostava de ressaltar a primeira sessão, a de apresentação da mediação, assim como a da atividade “Virtudes”, uma vez que, na minha perspetiva foram as que me fizeram sentir com mais dificuldade.

Como já exposto anteriormente, a Escola Raiz acolheu-me durante 5 anos da minha vida escolar, o que fez com que praticamente todos os AO's que lá trabalhavam fossem os mesmos que se vão mantendo hoje. Isto, resultava numa forma de tratamento diferente: enquanto uns mantinham o “Tu”, outros tratavam-me por “ Senhora” ou por “ Doutora” e esse foi o meu primeiro grande

problema encontrado. Procurei resolvê-lo logo na primeira sessão, tentando perceber com eles de que forma é que gostariam de ser tratados, deixando claro que preferia que todos me tratassem por Vera, para que não houvesse diferenças. Reparei, aqui, que alguns foram contrariados para a reunião, uma vez que tentaram mostrar que não achavam e nem pensaram que me poderiam tratar por outra coisa que não pelo meu nome, tendo, então, de esclarecer que como os que não me conheciam desde mais nova, me tratavam por Senhora ou por Doutora eu estava apenas a dar-lhes a eles o à vontade para me tratarem de igual forma aos outros.

Todas estas atividades iniciais foram uma conquista, no que concerne à implementação do meu papel enquanto estagiária, uma vez que me foi várias vezes questionada a minha autoridade.

Posso explicar algumas situações:

1ª situação:

Na primeira atividade, começaram por questionar a falta de pedido de material, como caneta e papel, afirmando que foi uma falha e uma irresponsabilidade da minha parte. O facto era que tinha levado caneta e papel para todas, deixando claro que quando não pedir material é porque eu mesmo o levo e, portanto, não precisam se preocupar.

2ª situação:

A meio da apresentação, a coordenadora dos funcionários pediu para que “agilizasse” o que estava a dizer, porque estava com pressa para pôr todos a trabalhar e, portanto, para “resolver o que tinha a resolver”. Achei que o melhor seria explicar que o tempo da sessão seria o mesmo que o necessário, não havendo, portanto, horários, e que essa parte tinha sido esclarecida desde o início e, sendo assim, preferia que, e caso quisessem, me fossem dizendo quando sentissem necessidade de sair.

3ª situação:

Logo no início da primeira atividade, enquanto ainda estava a explicar, alguém não entendeu a atividade e outras ficaram confusas, sendo que suscitou da parte de alguém o seguinte comentário: “Oh meu deus, quem não percebeu? Sois mesmos totós. Qual é a dificuldade?”. Tal fez com que tivesse de parar de explicar atividade e explicitar que a falta de respeito não era permitida, que cada um tinha o seu tempo e que quem não percebesse, nem que fosse à decima vez, poderia questionar.

Estas situações, criadas por uma ou duas pessoas, fizeram com que sentisse que a primeira atividade, a das virtudes, fosse um pouco limitada, uma vez que as pessoas se sentiram reprimidas. Sempre que alguém falava, e dei o aval para que todos pudessem comentar, positivamente, a situação, a escolha ou a pessoa sugerida, duas pessoas faziam questão de

apresentar uma crítica e afirmar que não é só importante dizer as qualidades como também demonstrar a crítica. Mais uma vez tive de intervir e explicar que o objetivo da atividade era realmente criar a competência de saber elogiar, uma vez que, se torna mais fácil em contexto de trabalho criticar.

Depois da primeira atividade, e não estando preparada, senti necessidade de criar alguma dinâmica maior no grupo, assim como relaxar o ambiente. Nesse sentido, decidi realizar a atividade "a intrusa" em que cada uma teria de dizer quatro informações sobre si mesma em que uma delas seria mentira, com o objetivo de que as outras adivinhassem. Felizmente, a atividade correu como desejado, e a postura quer das pessoas que estavam mais na defensiva, quer das outras que estavam mais no "ataque" alterou completamente, havendo, visivelmente, uma calma e um à vontade diferente.

Terminei a sessão, fazendo a última atividade "Não quebra". Usei esta atividade, juntamente, com a imagem do burro e a frase da apresentação, questionando o que é que achavam e o que lhes transmitia, obtendo respostas como: "Se todas trabalharmos para o mesmo, faremos melhor o nosso trabalho"; "As coisas correm melhor quando temos espírito de equipa.", " Não precisamos ser amigas, mas temos de ter uma relação civilizada, porque querendo ou não trabalhamos juntas e quanto melhor for a relação, melhor nos sentimos no nosso trabalho".

Acabei a sessão, agradecendo a presença de cada um/a e mostrando que é um gosto trabalhar com eles/as, acabando por dizer, que o objetivo não tem de ser a amizade entre todos, mas a criação de um ambiente saudável e de respeito, onde cada pessoa possa fazer o seu trabalho, consciente de que este é influenciado pelo trabalho em equipa.

Em jeito de análise, acabei a reunião com a noção de mudança de comportamento gradual, ou seja, vendo ao longo da reunião mudança de postura de todos, quer daqueles que se mostraram mais provocadores quer daqueles que tinham mais receio. Estava consciente que ainda faltava muito trabalho para fazer, contudo, acreditando que perceberam que estas sessões não são reuniões para criticar os outros, mas para estreitar laços e desemaranhar problemas, de modo a que as relações e o ambiente de trabalho se pacifiquem e se torne agradável para todos e que o meu papel lá não é nem o de aluna, nem o de superior, apenas o de uma pessoa que os quer ajudar a criar um ambiente de trabalho onde todos se sintam bem.

## **4.2 Atividades realizadas com os Alunos**

No concerne aos alunos, ao aluno do 5º ano, Júnior, e ao aluno do 7º ano, Ruy, também houve inicialmente um plano que previa a intervenção da estagiária quer em contexto sala de aula, com a turma, quer individualmente com o aluno. O objetivo era potenciar quer o adolescente quer os seus pares para uma relação apaziguadora, onde houvesse o reconhecimento do outro, assim como o reconhecimento das diferenças como uma mais valia.

Sendo assim, houve inicialmente uma apresentação sobre a mediação e tudo o que a ela diz respeito, seguido de atividades de desenvolvimento do reconhecimento do outro, onde através do reconhecimento do “eu” os alunos perceberiam a realidade dos seus pares.

Para além disso, e uma vez que a comunicação é a maior potenciadora das relações, grande parte do estágio seria debruçado na capacitação dos alunos para o diálogo adequado e para a escuta ativa, de modo a precaver os conflitos.

Da mesma forma que nos assistentes operacionais, as atividades foram sujeitas a adaptações, uma vez que ao longo do ano foram surgindo novas necessidades quer nos alunos, quer na disponibilização de espaços para a concretização das atividades.

### **4.2.1 Descrição das atividades realizadas com o Júnior e a turma**

No que diz respeito ao Júnior, as atividades de turma foram praticamente impossíveis na medida em que, estas só se poderiam concretizar em determinada disciplina e que, ao longo dos períodos, a professora da mesma esteve várias vezes de baixa médica. Sendo assim, dificilmente tinha autorização para estar sozinha com os alunos, em sala de aula. Mais houve que ao longo do ano, o histórico de saúde do aluno foi agravando o que levou a uma readaptação das atividades, assim como a um afastamento temporal de umas atividades para as outras.

Contudo, é de verificar que para além das atividades realizadas, foram bastantes as vezes que me encontrei com o Júnior. Tendo sido diversas as ocasiões que o aluno incorreu em problemas indisciplinares, quer de violência verbal quer física com os colegas, assistentes operacionais e professores, houve várias situações em que se deu a necessidade, ora por ausência da Psicóloga na escola, ora como auxílio na resolução das situações, de me reunir com o aluno. Estas reuniões deram-se em variados locais, no gabinete, no recreio, no corredor, uma vez que foram sempre momentos onde o principal objetivo era tranquilizar o Júnior e conseguir com que o mesmo desabafasse e explicasse os acontecimentos sem se sentir pressionado ou julgado.

Posto isto, realço, na tabela seguinte, as atividades planeadas, realizadas e não realizadas, com o Júnior e respetiva turma, realçando que todas as atividades individuais com o jovem tiveram como objetivo o desenvolvimento da autoestima, autorreconhecimento e reconhecimento do outro, já as atividades em grupo tiveram como objetivo, também o reconhecimento do outro, por parte dos colegas de turma, mas também o reconhecimento das diferenças como algo agregador.

Tabela 4– Atividades planeadas para a turma do 5º ano D

<b>Atividade</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Estratégias</b>	<b>Aluno/Turma</b>	<b>Realizada/Não realizada</b>
<b>Semana da mediação</b>	-Esclarecer o conceito de Mediação;	- Reunião com a apresentação de uma banda desenhada ( Apêndice VI) , para entrega posterior aos encarregados de educação;	Turma	Realizada
<b>Semana da mediação Professores das turmas</b>	- Esclarecer o conceito de mediação e apresentar disponibilidade para recorrerem à estagiária;	- Reunião com a apresentação de um trabalho;		Realizada
<b>Fala-me de ti!</b>	- Entender o círculo relacional do aluno;	- Conversa informal	Aluno	Realizada
<b>Aula de CD</b>	- Entender a dinâmica entre a turma e o aluno;	- Presença observadora da aula de cidadania.	Turma	Realizada

	- Analisar a planta, percebendo o impacto da mesma na dinâmica de turma;			
<b>O meu Cesto</b>	- Criar competências de entendimento do que é certo ou errado, vocabulário adequado ou inadequado;	- Jogo interativo, onde o aluno colocaria em dois cestos (bom e mau) as palavras que normalmente usa na sua interação com os outros (Anexo III);	Aluno	Realizada
<b>Reunião</b>	- Entender a realidade da sala de aula e da postura do aluno, na perspectiva do professor. - Perceber o papel do professor como motor da inclusão	- Presença observadora da reunião de turma;		Realizada
<b>Unidos pela diferença</b>	- Perceber a interação Júnior I-turma e turma-Júnior;	- Todos os alunos fazem um círculo passando entre eles um novelo de lá sem nunca largar o fio, dizendo um motivo que os	Turma	Realizada

		torna diferentes dos outros		
<b>Sou eu!</b>	- Construir com os alunos o significado do que é ser diferente e a mais valia a isso acrescido;	- Todos os alunos vendados, à vez olham para dentro de uma caixa e têm de falar do que lá veem. Dentro da caixa, tem um espelho.	Turma	Realizada
<b>“ O grande Campeonato de Futebol”- Gerónimo Stilton</b>	- Criar o estímulo para o diálogo mais adequado;	- Interpretação e resumo da história do livro.	Aluno	Não realizada
<b>Mão amiga</b>	-Entender a ligação do aluno com a família, assim como qual a importância do papel desta nas atitudes do mesmo;	- o aluno coloca em cada mão as pessoas mais importantes e menos importantes da sua vida, explicando o porquê. (Anexo IV)	Aluno	Realizada
<b>E se fosse comigo?</b>	-Desenvolver a consciencialização do impacto da comunicação na relação entre pares e outros;	- Apresentação de algumas imagens e situações de conflito de modo a que digam como agiriam	Aluno	Não realizada

		nessas mesmas situações.		
<b>Se eu fosse um objeto...</b>	- Desenvolver o autoconhecimento;	- O aluno escolhia um objeto que pudesse ser ele e explicaria o motivo.	Aluno	Não realizada
<b>A intrusa</b>	- Desenvolver o conhecimento e a interação do grupo; - Desenvolver a consciencialização para a importância do conhecimento do outro;	- Apresentação por parte dos intervenientes de quatro coisas sobre si, onde uma delas seria mentira e teria de ser descoberta pelos restantes;	Turma	Não realizada
<b>25 de Abril</b>	- Desenvolver a interação participativa e consciente entre o grupo;	- Sugestão de desenvolverem em pequenos grupos a escrita e desenho de uma banda desenhada sobre o 25 de abril e como ele seria nos tempos modernos.	Turma	Não realizada
<b>O que mudou?</b>	- Reconhecer a viabilidade da mediação socioeducativa na capacitação da comunicação e	- Conversa informal sobre o que mudou ao longo do ano;	Turma/Aluno	Realizada

	interação entre pares;			
<b>Agora, Eu!</b>	- Capacitar os intervenientes para a comunicação adequada e para estratégias de mediação.	- Dar aos intervenientes algumas bases de como podem trabalhar aplicando estratégias de mediação de modo a gerir os conflitos e a preveni-los.	Turma	Realizada

Como pode ser visível, na tabela anterior, as atividades nesta turma concretizaram-se de forma muito ocasional, uma vez que as condições e toda a conjuntura quer de horários, quer do estado de saúde do aluno, impossibilitavam uma presença mais assídua da estagiária para as atividades entre turma e a possibilidade de estar continuamente com o aluno, situação que também foi desaconselhada pela psicóloga clínica que acompanhava o jovem fora da escola, uma vez que a exposição do aluno e a lembrança de determinadas situações podiam despoletar ainda mais o stress do Júnior.

#### **4.2.2 Reflexão sobre atividades realizadas com o Júnior**

No caso deste aluno, gostava de salientar uma situação que, não estando nas atividades, uma vez que faz parte das muitas vezes que estive com o Júnior extra sessões, em que o aluno teve uma crise. Recordo que fui chamada por um assistente operacional para ir ter com o Júnior, uma vez que o jovem se encontrava a insultar um funcionário e uns colegas. Fui ter com o aluno e percebi que se encontrava muito exaltado, fora de si. Tentei conversar com ele, mas não consegui. A conversa levou a que o aluno desatasse a correr pela escola a tentar fugir, tentei chegar-me a ele, acalmando-o, mas obtive uma reação violenta. Esta situação fez com que ponderasse muito a eficácia do meu trabalho numa situação como a do Júnior, que vai muito além da dimensão comportamental. Contudo, entendi que a minha ação, aliada do apoio psicológico e de todos os

intervenientes, poderia ser a alavanca para uma evolução do aluno. A partir daqui, mudei a estratégia e, em vez de marcar sessões, esperei que fosse o Júnior a procurar-me de modo a suscitar a responsabilidade e a voluntariedade das sessões. Foi aí que surgiu a atividade “O grande Campeonato de Futebol” Gerónimo Stilton (Elisabetta Dami, tradução de Carlos Grifo Babo, 2017); o Júnior veio ter comigo, muito em baixo, afirmando que gostava de ler, de ter um livro, mas que não podia ter. Aproveitei a situação para oferecer um dos livros que tinha em casa, mostrando-lhe a importância do mesmo para mim e o porquê de o estar a dar-lho. Afirmei que gostava que ele o lesse e me contasse a história e o que aconteceu e quais as estratégias de comunicação que encontrava. Sei que fugi um pouco às regras da mediação, contudo acredito que a mesma passa pela readaptação e pelo encontro de novas formas de a concretizar e de construir a confiança.

#### **4.2.3 Descrição das atividades realizadas com o Ruy e a turma**

No que concerne ao Ruy, também houve readaptação das atividades; contudo, contrariamente ao caso anterior, neste, as atividades em turma foram as que mais se concretizaram, uma vez que foram marcadas para acontecerem quinzenalmente, sempre na mesma disciplina e no mesmo horário. No que diz respeito às sessões individuais com o Ruy, estas raramente aconteciam nos horários marcados, quer por falta do aluno à escola, devido a problemas familiares, quer porque o aluno se esquecia das mesmas. Sendo assim, tais aconteceram, normalmente, de forma completamente voluntária, quando o aluno se dirigia ao gabinete para estar comigo. É de ressaltar aqui, que variadas vezes o Ruy se dirigia ao gabinete, de forma a procurar ajuda, o que revelou a característica voluntária de todo o processo.

O plano inicial sofreu assim alterações de forma a moldar-se à realidade vivida ao longo do ano letivo. Sendo assim, na tabela seguinte, estão apresentadas atividades planeadas, realizadas e não realizadas, assim como os objetivos de cada uma, com o Ruy e respetiva turma. As atividades com o jovem tiveram como objetivo o desenvolvimento da autoestima, autorreconhecimento e o reconhecimento do outro; já as atividades em turma tiveram como objetivo, também o reconhecimento do outro, por parte dos colegas de turma, e ainda o reconhecimento das diferenças como algo unificador.

Tabela 5-Atividades planejadas para a turma do 7º ano A

Atividade	Objetivos	Estratégias	Turma/Aluno	Realizada/Não realizada
<b>Semana da mediação</b>	-Esclarecer o conceito de Mediação;	- Reunião com a apresentação de uma banda desenhada, para entrega posterior aos encarregados de educação;	Turma	Realizada
<b>Semana da mediação Professores das turmas</b>	- Esclarecer o conceito de mediação e apresentar disponibilidade para recorrerem à estagiária;	- Reunião com a apresentação de um trabalho;		Realizada
<b>(Não) gosto!</b>	- Conhecer o aluno e os reais interesses do mesmo;	- Conversa informal; - Fazer uma lista daquilo que mais gosta de fazer e daquilo que não gosta nada de fazer, mostrar	Aluno	Realizada

		como se sente face a isso;		
<b>Quem é?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber como é que os outros interagem com o Aluno;</li> <li>- Entender como o aluno se sente a trabalhar com o grupo;</li> <li>- Criar o conhecimento do outro;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada um retira um papel com o nome de um colega aleatório e terá de fazer uma mímica para que os outros descubram quem é.</li> </ul>	Turma	Realizada
<b>Como me vê?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar o reconhecimento do que é bom no outro;</li> <li>- Criar o reconhecimento das diferenças e a importância da cooperação;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos em fila escreverão num post-it a qualidade do colega da frente e colam nas costas.</li> </ul>	Turma	Inacabada
<b>Eu e a Escola, Escola e Eu!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar objetivos relativamente à escola;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jogo interativo, onde o aluno coloca numa barra as disciplinas</li> </ul>	Aluno	Realizada

		<p>das que menos gosta para as que mais gosta;</p> <p>- Propor-lhe a atualização dos cadernos, começando pela disciplina que menos goste.</p>		
<b>Aula de matemática</b>	<p>- Entender a dinâmica entre a turma e o aluno;</p> <p>- Analisar a planta, percebendo o impacto da mesma na dinâmica de turma;</p>	<p>- Presença observadora da aula de Matemática;</p>	Turma	Realizada
<b>Tapete de Páscoa</b>	<p>- Perceber a dinâmica da turma nas atividades extra-aulas;</p> <p>- Entender o envolvimento do Isac nas mesmas atividades e a forma como dinamiza com</p>	<p>- Preparação do tapete da páscoa (Anexo V)</p>	Turma	Realizada, sem a presença do aluno

	restantes alunos e professores.			
<b>Reunião</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entender a realidade da sala de aula e da postura do aluno, na perspectiva do professor.</li> <li>- Perceber o papel do professor quanto motor da inclusão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presença observadora da reunião de turma;</li> </ul>		Realizada
<b>O barco</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar o reconhecimento do que é bom no outro;</li> <li>- Criar o reconhecimento das diferenças e a importância da cooperação.</li> </ul>	Em grupos de 4, um com sem a mão direita, outro cego, outro mudo e outro surdo, terão de desenhar um barco tentando ajudar-se uns aos outros;	Turma	Realizada
<b>Eu vou ser...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber os objetivos e sonhos do aluno e qual o papel da escola para a sua concretização;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedir ao Ruy que escreva por ordem crescente, quais são os entraves a vir à escola e o</li> </ul>	Aluno	Realizada

		que o move a vir;		
<b>O que fiz?</b>	- Desenvolver a consciencialização para a responsabilização e importância do cumprimento dos objetivos para a concretização do sonho.	- Analisar os cadernos das aulas e verificar o cumprimento do planeado e decidido por ele: Colocar os cadernos em ordem;	Aluno	Não realizada
<b>O meu cesto</b>	- Criar competências de entendimento do que é certo ou errado, vocabulário adequado ou inadequado;	- Jogo interativo, onde o aluno colocaria em dois cestos (bom e mau) as palavras que normalmente usa na sua interação com os outros;	Aluno	Realizada
<b>O que posso fazer?</b>	- Criar competências para a	. Através do cesto, perceber o que leva o	Aluno	Realizada

	comunicação adequada;	aluno a usar determinados vocábulos e pedir-lhe que imagine soluções para a resolução de situações de stress!		
<b>Qual o meu papel?</b>	- Criar competências para a comunicação adequada;	- Apresentação de algumas imagens e situações de conflito de modo a que digam como agiriam nessas mesmas situações.	Turma	Não realizada
<b>A tradição</b>	- Criar o reconhecimento da realidade dos outros;	- Cada aluno conta ou traz objeto que conte algo da sua família. Depois, os outros meninos, identificam os sentimentos	Turma	Realizada

		sentidos pelo aluno que apresentou;		
<b>Como foi?</b>	- Entender os resultados obtidos das atividades como alterações comportamentais e influência das atividades	- Avaliação por parte dos alunos da atividade	Aluno/Turma	Realizada

Como é possível constatar na tabela anterior, praticamente todas as atividades em turma se desenvolveram, contudo, nem sempre houve a presença do Ruy, uma vez que eram frequentes as faltas às aulas e/ou a falta de motivação para participar nas atividades. No que concerne às atividades individuais, apesar de realizadas, tiveram de ser constantemente remarcadas, uma vez que era difícil ter a disponibilidade do aluno para participar. Todavia, foram várias as vezes que o Ruy, principalmente quando estava em situações de stress ou com problemas, procurava a estagiária, para encontrar ajuda.

#### **4.2.4 Reflexão sobre atividades desenvolvidas com o Ruy**

No caso do Ruy gostava de comentar duas atividades, que me marcaram por diversos motivos. A primeira atividade foi a de “Eu vou ser”, esta sessão tantas vezes adiada, teve a duração de 15 minutos, uma vez que não tínhamos espaço para trabalhar, pois o gabinete estava ocupado, as salas também e a biblioteca fechada e era o único momento em que o Ruy tinha tempo livre. Por este motivo, foi uma sessão focada em perceber quais os interesses do aluno, o que ele gosta na escola, o que ele não gosta e, juntamente com ele, criar objetivos.

Não querendo cometer inconfidências, mas querendo mostrar a real situação do Ruy e toda a envolvência do mesmo, apresento aqui algumas das perguntas colocadas e de que forma as mesmas foram respondidas, sem entrar em detalhes.

À pergunta se gostava da escola, o Ruy disse que sim e que gostava de aprender; contudo, disse que faltava às aulas porque nem sempre tinha como vir, uma vez que os pais iam para a feira e o

deixavam sem boleia. Também afirmou que teve muitos problemas em casa e que por isso não conseguia estar bem nas aulas, pensando no que se passava.

Quando lhe perguntei qual era a sua relação com os colegas, o Ruy simplesmente respondeu que era boa, mas que não era muito ligado a eles. Na realidade, não quis aprofundar esta conversa.

Sem ser questionado, o Ruy disse que tinha o sonho de seguir uma profissão específica, que não seria muito bem vista na comunidade. Afirmou que sabia que para isso tinha de tirar boas notas e ter um bom comportamento, para poder ser transferido para a escola onde houvesse esse curso. Questionando-o, então, o porquê de não se esforçar para isso, criando um objetivo real e as etapas para lá chegar, o aluno respondeu que sabia que este ano já não ia conseguir porque os professores não lhe dariam nota positiva novamente.

Perante esta situação expliquei ao aluno que estaria nas mãos dele trabalhar para o seu próprio objetivo e que, mesmo que não conseguisse este ano, estaria melhor preparado para o próximo. Sendo assim, pedi-lhe que desenhasse numa cartolina o seu maior sonho e de seguida pedi que escrevesse todas as etapas para lá chegar, sendo que salientou: “Passar de ano”, “Tirar um curso”, “ Não faltar” e “Portar-me bem”.

Posto isto, e tendo em vista as etapas, questionei quais as disciplinas que menos gostava e as que mais gostava, propondo-lhe que começasse por estar atento e a passar o caderno das disciplinas que menos gostava, o que Ruy aceitou, percebendo qual o objetivo: “ Ah professora, eu já tenho alguns passados e vou tirar positiva, porque quando passo eu decoro o que é para saber” afirmou. Em jeito de análise, pude perceber que há muito para além do Ruy da escola, ou o aluno rebelde que todos apontam. Percebi que o desinteresse do aluno podia ter ponto de partida em casa, onde não lhe é facilitada a vinda à escola e nem mesmo a preparação de trabalhos ou o estudo, uma vez que os próprios familiares não encontram fundamento para a escola, contrariamente ao aluno. Também acredito que o descrédito, sentido pelo aluno, por parte dos docentes reflete no desinteresse e faltas dele, pois sempre que se mostra menos interessado, ou pede para sair de uma aula, os professores deixam, não fazendo qualquer esforço para o manter na aula, nem questionando o motivo pelo qual ele não quer ficar. Saliento que isto são pontos de vista do aluno que acabam por desencadear consequências.

Esta sessão e atividade foi muito enriquecedora para mim, porque pude conhecer verdadeiramente o Ruy para além do aluno, o que ele sentia e quais os motivos para as suas atitudes. Além disso, foi aqui que se construiu a confiança do aluno em mim. Neste momento, o aluno percebeu que eu não estava a trabalhar com ele para o criticar, nem para arranjar soluções por ele, mas para juntos criarmos estratégias, para que ele tivesse sucesso escolar. Também foi nesta sessão, que

percebi a importância da minha intervenção junto com os professores e assistentes operacionais, uma vez que o aluno não é um ser isolado e todas as suas atitudes refletem e são reflexo de outras realidades e de outras pessoas.

Para além desta atividade, “A tradição”, uma atividade em grupo foi das que mais me marcou e enriqueceu enquanto estagiária de mediação, por me ter posto à prova. Esta atividade, fugindo um pouco ao nome, focou-se na apresentação por parte dos alunos de um objeto ou tradição de família, que os marcasse ou contasse histórias, com o objetivo de criar no grupo o reconhecimento do outro e a empatia (Anexo VI). Foram diversas as histórias contadas e recriadas pelos alunos, desde a história do Xaile da avó, de formas culturais, em específico da aluna chinesa, até histórias de vida de luto, abandono e acolhimento.

Esta atividade foi propositadamente feita mais para o fim do estágio, com o propósito de perceber de que forma é que as estratégias de respeito, consideração e reconhecimento do outro trabalhadas ao longo do ano, conseguiriam ser implementadas sem a intervenção de um adulto, estagiária ou professora. Foi incrível perceber o modo como, uma turma que não tinha ligação no início, que era fragmentada em grupos, se conseguiu unir para apoiar e perceber o outro. Esta sessão foi pautada por muita emoção, desde o sorriso, ao choro, ao alívio, muitos falaram pela primeira vez de histórias que tinham guardadas, confiaram nos colegas de turma a sua intimidade. Esta sessão foi um desafio para mim, porque foi difícil não desligar do papel de estagiária de mediação e dar lugar à Vera como pessoa, que sente e se envolve. Percebi que muitas seriam as vezes que tinha de deixar as emoções guardadas e trabalhar o papel profissional que, envolvendo-se, tinha de manter uma postura de imparcialidade e isenção.

### **4.3 Atividades desenvolvidas com os Professores**

No que diz respeito aos professores, apesar de inicialmente não fazerem parte dos grupos com os quais ia trabalhar, ao longo do tempo verificou-se a necessidade de trabalhar com eles, uma vez que têm um papel importante no desenvolvimento educativo dos jovens, como verificado no estudo “Gestión de conflictos, socialización y jóvenes universitarios” onde se pôde constatar que os professores se encontram em segundo lugar no que toca às entidades com quem os alunos aprendem a gerir os conflitos ( Brandoni, 2018).

Assim, mesmo sendo uma intervenção mais pontual, ocorreram algumas atividades para informação sobre o meu estágio na Escola, a área da nossa intervenção e sobre a mediação. Para além disso, todas as quartas feiras de manhã, passava algumas horas na biblioteca, por ser um

espaço menos formal, e ao mesmo tempo calmo, para que todos os professores pudessem conversar comigo e apresentar as suas dúvidas ou informações.

Na tabela seguinte, apresento as atividades realizadas ao longo do ano, com os professores.

*Tabela 6– Atividades planeadas para os Professores*

<b>Atividade</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Estratégias</b>
<b>Semana da Mediação</b>	-Esclarecer o conceito de Mediação;	Apresentação da Mediação ao longo de uma semana a vários grupos de professores (Apêndice VII);
<b>Reuniões turmas</b>	- Perceber o papel dos professores no desenvolvimento dos alunos do 5º e 7º anos;	- Observação das reuniões de turma, sem intervenção ativa;
<b>Nossas quartas</b>	- Esclarecer e desenvolver estratégias com os professores;	- Reuniões informais com os professores que se dirigiam à estagiária;

Na tabela anterior é possível perceber que as atividades com os professores não foram muito diversificadas, contudo tinham objetivos definidos. A primeira focou-se em dar a conhecer o que é a mediação e qual o seu papel na resolução de conflitos. A segunda atividade, que ocorreu no final dos períodos letivos, debruçava-se em perceber como é que os professores se dirigiam aos alunos, quais as envolvências nas relações professor-aluno e quais as influencias no progresso escolar do aluno, uma vez que melhor é a relação entre professor-aluno quanto maior for o interesse e a motivação do professor face ao aluno: “la expectativa que tengamos a respecto de ellos será condicionante de su desarrollo” (Brandoni, 2018, pp. 71-72). Por último, e a que ia sendo realizada todas as quartas feiras, tinha como objetivo dar um espaço aos professores, para que estes se sentissem à vontade de expor as suas dúvidas e partilhar ou discutir estratégias para a sua intervenção dentro e fora da sala de aula. Esta última atividade, teve bastante adesão, sendo que eram alguns os professores que recorriam a mim diversas vezes.

Posto isto, todas as atividades tiveram como objetivo cultivar o “espírito mediativo, como una cultura institucional en la que se pueda escuchar sin prejuicios, dar oportunidad de descubrir a cada sujeto mas allá de nuestros conocimientos previos” (Brandoni, 2018, p.74).

#### **4.3.1 Reflexão sobre atividades realizadas com os professores**

No que concerne aos professores gostava de expor uma atividade que foi, talvez, a que mais me pôs à prova durante todo o ano, que foi a Semana da Mediação, concretamente a primeira vez que me ia apresentar como estagiária de mediação aos professores, a maioria tinham sido professores meus. Tendo em conta que foi a primeira atividade que fiz com os professores, já alto ia o estágio, face aos adiamentos da atividade, o nervosismo tomou diversas vezes conta de mim, face à responsabilidade de autoafirmar-me perante aqueles que tanto me ensinaram e que agora tinham de contar comigo para os ajudar.

Esta atividade, para além disso, foi um desafio muito grande para mim, dada a dificuldade de concretização, que só foi possível após três adiamentos.

Inicialmente, ou seja, na altura em que estava ainda a traçar as linhas condutoras do meu estágio, fazia todo o sentido que a Mediação, e sendo algo novo na instituição, fosse dada a conhecer a toda a comunidade, incluindo os docentes, tendo como objetivo: esclarecer o que é a mediação; explicar de que forma esta pode ajudar na resolução e prevenção de conflitos no meio escolar; informar como e quando os alunos e todos os membros da comunidade escolar podem recorrer à mediadora. Inicialmente, estes objetivos estavam traçados com o intuito de, também, perceber as necessidades da escola e a disponibilidade dos membros para trabalharem comigo.

Sendo o processo de mediar, um processo voluntário, era estritamente necessário que, e num momento inicial de mapeamento e planificação do estágio, que todos os docentes ficassem a saber para que é que estava na instituição e aquilo com que podia trabalhar, de modo a que pudessem e, repito, voluntariamente, recorrer a mim.

Infelizmente, e com um primeiro momento pensado para início de novembro, houve a proposta, por parte do diretor, para que a apresentação aos professores decorresse apenas no dia 12 de dezembro e, apenas com um momento de 15-20 minutos.

Entretanto, e muito próximo da data, preocupado com a capacidade de retenção e de interesse por parte dos professores, pediu para que, mais uma vez, adiasse a apresentação aos professores para a 1ª semana de janeiro.

Na realidade, em reunião com a minha orientadora e o diretor, coloquei na mesa o meu ponto de vista face a estes adiamentos, uma vez que a intenção inicial, já não teria fundamento. Tinha o plano de estágio feito, e já duas turmas, mais o grupo dos AO's para trabalhar, o que me poderia colocar numa posição injusta uma vez que, e estando em estágio curricular, não o poderia alargar a muitas mais frentes, pelo menos com a mesma carga de trabalho.

Contudo, ambos acharam que faria sentido a apresentação, mais não fosse com a apresentação a título informativo e não com a intenção de lhes “apresentar um serviço” ao qual pudessem recorrer.

A realidade é que acabamos por transportar, pela última vez, mas, novamente, a pedido da direção, a apresentação para a primeira semana de fevereiro, desta vez com vários momentos distribuídos ao longo da semana, com o foco de abranger a mancha de disponibilidade de um maior número de docentes.

A semana decorreu dentro da normalidade, tendo tido uma adesão bem acima daquilo que estava à espera, oscilando de número de presenças entre os 2 e 6 docentes. Todas elas foram apresentações ativas, começando por uma breve apresentação de uns slides, com esquemas esclarecedores do conceito, princípios regentes e objetivos do processo, e acabando num momento de debate e esclarecimento de “dúvidas”.

Algumas delas foram bem mais produtivas e ativas que outras, tendo de haver, em algumas, um ‘jogo de cintura’ maior de modo a perceber o que realmente foi percebido pelos presentes. Numa heterogeneidade de ideias, pude constatar aqueles que acreditavam no processo e aqueles que, mesmo depois do debate, continuavam céticos, achando que a mediação tem uma visão utópica da realidade. A estes tentei com que percebessem que o processo não é algo milagroso, mas é algo construtivo e continuado, ou seja, algo que trabalha aos poucos e degrau a degrau. Ao contrário da ideia que têm, há um respeito pelo indivíduo e pela sua forma de trabalhar e se auto(re)construir, logo temos um papel facilitador, onde damos estratégias e tentamos ajudar a que cada um desenvolva as suas competências. Todavia, o motor da mudança está dependente do trabalho e da participação de cada um no processo.

Em jeito de conclusão, e até mesmo de reflexão, esta semana acabou por se refletir da forma que eu temia, ou seja, depois de mostrar do que se tratava o processo de mediação, praticamente todos os docentes me pediram ajuda, dando exemplos de turmas e alunos com quem poderia trabalhar e, muitos deles, até, pediram orientações para as suas próprias práticas reconhecendo o seu valor no desenvolvimento das relações.

A realidade, e com um sentimento de impotência, tentei a título de conversa, dar alguns exemplos de como podiam lidar com algumas situações, contudo, tentei também esclarecer que, infelizmente, não conseguiria dar resposta a todas as incitações.

Se este tipo de “estímulo” tivesse recorrido na primeira proposta para a apresentação, eu ter-me-ia sentido realizada, uma vez que teria, e como pretendido, conseguido que a minha apresentação fomentasse o interesse e a voluntariedade dos docentes; contudo, naquela etapa, aquilo que senti

foi que motivando-os face à prática da mediação, depois os desmotivava porque não podia fazer muito mais do que informar e dar algumas estratégias.

A realidade é que esta sessão fomentou em mim uma responsabilidade para com os professores e a certeza de que não podia ficar pela atividade de apresentação. Sendo assim, comprometi-me a estar disponível para estar com eles e dirigir-me às turmas, sempre que os mesmos achassem necessário, de modo a auxiliar nas estratégias de trabalho. Assim, foi esta sessão que deu início a todo o trabalho feito com os docentes.

## **CAPÍTULO 5 – AVALIAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO ESTÁGIO**

Findo o estágio, acredito que a maioria dos objetivos foram concretizados com sucesso. Sendo o primeiro grande objetivo a participação voluntária dos alunos, professores e assistentes operacionais, este foi cumprido, apesar dos entraves e dificuldade na gestão de tempo, todos participaram de forma ativa e responsável.

Pode-se afirmar que foi um longo percurso até que a aceitação consciente e posterior realização das atividades fosse concretizada. Porém, se se começou o estágio de forma desafiante, com a constante tentativa de reafirmar a posição da estagiária e a motivação das partes, a resiliência e a vontade de fazer algo importante levou a que todos, findo o estágio, se tenham autorreconstruído e melhorado as suas práticas.

### **5.1 Assistentes Operacionais**

Inicialmente, e no que concerne aos assistentes operacionais, talvez a parte que tenha, inconscientemente, colocado maior resistência, teve de haver muito trabalho de legitimação e reconhecimento das partes. Com eles, a dualidade estagiária/mediadora e pessoa era mais desafiadora, uma vez que havia toda uma relação pessoal antes do processo de estágio. Nesse sentido, teve de haver um afastamento e divisão da aluna do passado, para a estagiária/mediadora do presente. Esta dinâmica foi pautada por alguns conflitos iniciais, pela queda iminente das relações pessoais, no momento de estágio, que foram trabalhados levando a novas relações e a um respeito mútuo muito mais gratificante enquanto profissionais.

No final do estágio, os resultados foram evidenciados no reconhecimento do meu trabalho que era constantemente referido pelos Assistentes Operacionais. Se por um lado, a dinâmica entre os profissionais passou a ser pautada de respeito e reconhecimento do outro, refletindo conflitos estimuladores de melhor conduta, sem insultos ou elevações de voz, como se via no início, por outro lado, a procura voluntária dos profissionais pela minha presença para partilharem situações e conversarem sobre as suas práticas, evidenciou a importância do papel da mediação enquanto impulsionadora de um ambiente cívico entre profissionais da educação.

No início do estágio, através do questionário (anexo VII), em reuniões de grupo ou individuais obtive declarações como:

- “ Com algumas colegas já não é possível” (Georgette, questionário, dezembro 2018);

- “não se sabe respeitar a forma de cada um ser” (Mónica, questionário, dezembro de 2018);
- “Não sabe falar sem ser aos berros e, depois, eu também não sou de ferro” (Carmen, reunião, dezembro de 2018);
- “Já falaste com a chefe? Aqui não se pode dizer nada que não possa estar de acordo com ela!” (Sónia, conversa individual, dezembro de 2018).

Ao longo do processo de estágio as declarações pareciam ir-se apaziguando:

- “Ontem ligou-me e culpou-me, mas não insultou.” (Mónica, conversa individual, abril 2019);
- “Mesmo não querendo, é o meu trabalho e vou trabalhar com ela, mesmo preferindo não lhe dirigir a palavra!” (Rosa, conversa individual, abril de 2019).

Não estando no patamar agradável de convivência, a evolução de um ambiente de extremo conflito, para um ambiente de alguma tensão já estava a ser uma conquista e uma demonstração de empenho de todas as partes.

Mesmo sem esperar, na minha última semana decidi fazer uma rede de relações, para ver se, mais do que palavras, realmente tinham sentido uma evolução a nível relacional e tal ficou evidente. Terminamos com opiniões apaziguadoras como:

- “estamos todos a fazer um esforço.” (Alma, reunião, maio de 2019);
- “Já ninguém grita com ninguém. Às vezes percebemos que os ânimos estão a exaltar-se, mas temos tentado manter a calma e esclarecer as situações.” (Mónica, conversa informal, maio de 2019);
- “Não preciso ser amiga dela, mas já consigo falar com ela e trabalhar, afinal, estamos aqui todos para o mesmo e eu não quero levar problemas para casa” (Mizé, conversa informal, maio de 2019).

Na construção das redes de relações ao longo do processo de estágio, entre dezembro e junho, pude observar comportamentos completamente diferentes: no início podia-se constatar grandes inimizades e progressivamente passou-se a verificar uma atitude amigável, como o do exemplo seguinte.

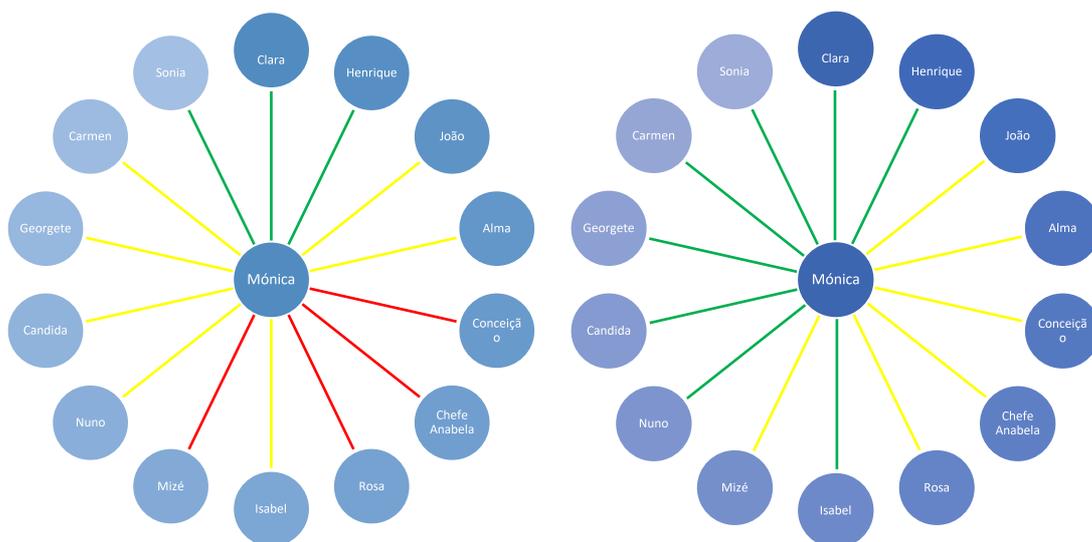


Figura 2-Redes de Relações AO Mónica

Legenda: — Má relação — Relação profissional — Excelente relação

Fonte: A autora (registos de 8.12.2018 e 12.06.2019)

Entenda-se, no gráfico, uma ‘má relação’, como aquela que está em constante conflito, havendo sempre, aquando trabalhos conjuntos, discussões; ‘relação profissional’, aquela que estabelece o mínimo da comunicação face apenas ao que é preciso ser feito, havendo respeito, mas não havendo grande partilha de opiniões e saberes; e, ‘excelente relação’ aquela que é pautada por respeito, trabalho harmonioso e boa comunicação.

Como se pode ver, nos gráficos, há a resolução das situações mais conflituosas, assim como um estreitamento das relações.

Terminado o estágio, e sendo este um exemplo de todos os profissionais, as relações em ambiente de trabalho melhoraram significativamente. Ressaltam-se algumas evidências com as palavras de vários assistentes operacionais: “ter em atenção as palavras que usamos, tentando não faltar ao respeito a ninguém” (Rosa, reunião individual, junho de 2019), tendo sido banidas as humilhações, as discussões fogosas e a difusão de problemas. Um trabalho que, ainda não estando acabado, segue um caminho de empenho por todos, uma vez que perceberam que são uma equipa e que “se cada um fizer a sua parte e puder ajudar o outro, deve fazê-lo, porque trabalham todos para o mesmo objetivo” (Nuno, reunião individual, junho de 2019).

No que diz respeito ao papel de mediadora, e se inicialmente estavam reticentes, no final, todos demonstraram que gostavam que pudessem ter uma mediadora ao longo de todos os anos letivos, porque, assumindo as suas fragilidades, afirmaram que nem sempre são capazes de sozinhas repensar os seus próprios atos e que seria mais fácil se pudessem partilhá-lo. No entanto,

consideraram que este ano letivo já tinha sido bastante formativo e informativo, uma vez que as melhorias eram evidentes.

## **5.2 Alunos**

No que concerne aos alunos, que desde o início se mostraram abertos ao processo, apesar dos percalços ao longo do caminho, acredito que os objetivos foram cumpridos. Com certeza, o caminho ainda é longo, porque quer para o Ruy quer para o Júnior e respectivas turmas, o ambiente envolvente é um dos maiores influenciadores do comportamento e apesar de o desenvolvimento comportamental ter sido grande, a sensação que o trabalho ficou incompleto palpita, porque a fragilidade das emoções de um jovem e as mudanças repentinas do ponto de vista dos alunos é uma constante que pode fazer com que existam muitas oscilações ao longo do processo. Acredito que ao longo do percurso foram dados instrumentos de diálogo e de respeito pelo outro que começaram a ser usados como parte do seu quotidiano. No entanto, o acompanhamento devia ser mais continuado durante algum tempo de modo a, para além de fornecer estratégias e ajudar na autocritica, fixar as aprendizagens tornando-as intrínsecas às suas realidades.

No final do estágio, e de modo a ter uma perceção mais realista dos resultados, concretizei algumas atividades de avaliação do processo, na turma do Ruy, uma vez que na do Júnior me foi impossível, dado os problemas surgidos ao findar do estágio.

A primeira atividade serviu para que as turmas, em conjunto, escolhessem as três atividades realizadas que mais as marcaram, quer pela positiva, quer pela negativa. Esta atividade serviu para verificar de que modo chegavam a uma conclusão, sem discutirem de forma desrespeitosa. Para meu espanto e da professora, a conclusão foi unanime e concretizada de forma harmoniosa. Na segunda atividade, foi dado aos alunos três cartões: um vermelho, um verde e um amarelo, para que respetivamente, escolhessem a atividade que menos gostaram, a que mais gostaram e aquela que ficou no ponto intermédio. Além disso, em cada cartão teriam de escrever o valor ou aquilo que aprenderam nessa atividade. Aqui, foi interessante perceber que a maioria pediu para não usar o cartão vermelho, ou que, e aqueles que usaram, salientaram que não foi a atividade que menos aprenderam, mas aquela em que acharam que não conseguiram usar tanto as estratégias de um bom diálogo. Esta atividade serviu para perceber os resultados obtidos das atividades concretizadas da perspetiva dos alunos. (Anexo VIII)

A terceira atividade, e de forma a colmatar o processo, foi feito um cartaz com o nome da turma, onde cada aluno, se comprometia a melhorar alguma coisa para criar um ambiente mais

acolhedor e harmonioso. Neste caso, e usando palavras apreendidas ao longo do processo, todas elas destacadas por eles, sem ajuda da estagiária, cada um desenhou a sua mão no cartaz e escolheu algo que teria de começar a haver na turma e pelo qual se iria esforçar. Esta atividade serviu para que, de forma subtil, eles concretizassem um comprometimento uns com os outros, percebendo que cada um tem o seu papel na relação turma e que cada um pode fazer algo para melhorar. (Anexo IX)

A última atividade, e de modo a eu perceber a visão que cada um teve do processo, foi feito um cartaz com a palavra mediação, onde cada um escreveu o que era para si a mediação. (Anexo X) Individualmente, com os alunos, foi feita uma última sessão onde cada um expressou o que sentiu e de que forma o processo o ajudou durante o ano letivo.

Se para o Ruy, o processo ajudou-o a “estar mais calmo e a ir às aulas sem sair muito”, para o Júnior não ficou muito definido o que mudou.

A realidade é que enquanto o Ruy foi acompanhado durante todo o processo por mim, quer pelas sessões realizadas, quer pelas diversas vezes que vinha ao meu encontro, com o Júnior o acompanhamento foi bastante mais complexo devido à saúde do aluno.

No final, posso concluir que apesar de parecer ténues, os resultados são visíveis e que todo o caminho, quando se trata de pessoas, é pautado de surpresas que mantêm em mudança o processo. O facto de os alunos conseguirem pensar os próprios atos e perceberem o que podem mudar, já é um passo para o melhoramento comportamental, mesmo que este não seja constante. Para mim, e apesar de saber que havia muito mais a ser feito, muitos mais caminhos a serem explorados, fica a sensação de felicidade ao perceber que os alunos já não se encontram no ponto de partida, conscientes neles e nos outros, o que já considero ser um grande passo. Terminei o estágio, com dois alunos que conseguem falar e repensar as suas atitudes, confiando nos outros. Tal foi comprovado, com as diversas vezes no final do estágio em que eram os próprios, mais o Ruy, pelas razões citadas anteriormente, a procurar a mediadora com perguntas como “eu queria voltar para a sala, posso ir?” (Ruy, maio de 2019), aquando uma expulsão da sala de aula. Se no início ele aproveitaria esse momento para ir dar uma volta, ou brincar, naquele momento ele percebeu o erro e que deveria retomar. Situações como: “posso me mudar para a frente da sala, para conseguir estar mais atento?” ou “posso ajudá-la?” a que assisti nas diversas vezes em que estive em aulas da sua turma e que demonstram um empenho e uma tentativa de melhorar o seu comportamento, assim como um esforço para perceber quer as suas atitudes quer as dos outros face a ele.

### 5.3 Professores

No que concerne aos professores, e apesar de ter sido o grupo com quem menos trabalhei, considero que o facto de eles terem com quem repensarem os seus métodos e conversarem sobre as suas frustrações, fez com que, no final, e em vez de tomarem decisões precipitadas e olharem para os alunos do ponto de vista de preconceitos, se dessem tempo a pensar e a fazer uma introspeção para agirem de forma pensada e sensata. Citações como:

- “realmente, nunca tinha pensado dessa forma.” (José, conversa individual, maio de 2019);
- “Deixá-lo (ao Ruy) na sala, fez com que sem me aperceber ele tomasse conta a alguma parte da matéria” (Margarida, conversa informal, maio de 2019);

entre outras, fizeram com que percebesse o quão, para além de estratégias, é importante fomentar a introspeção das partes, porque depois desta torna-se mais fácil a autonomia para a mudança.

Sendo assim, acredito que o ponto de mudança dos professores foi muito mais que a alteração de atitude, a autonomia para a introspeção. Depois de anos a trabalharem com diversos e diversificados alunos, já tinham ganhado um ritmo monótono, uma forma de pensar mecânica, um hábito, não repensando as estratégias de ensinar face à individualidade dos jovens.

Acabado o estágio, acredito que se começou a ver uma repaginação de postura nos docentes, que lembraram que ser professor é muito mais que ensinar, é educar e estar presente, “é ser o que ensina, o que educa, o que escuta e o que ajuda, quando às vezes tudo isto lhes falta em casa” (Clara, conversa informal, junho de 2019).

Concluindo, finalizado o estágio, a sensação de que a marca da mediação foi deixada e a importância da mesma foi revelada pelas partes tomou conta de mim. Numa posição diferente, as partes começam a repensar os seus modos de agir e a tomar consciência do “eu” e do quão importante é cada um fazer a sua parte e trabalhar-se a si mesmo de modo a criar um ambiente cívico de respeito e consideração pelo outro.

## **CAPÍTULO 6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este caminho, pautado de medos e incertezas, revelou-se um processo de aprendizagem e autorrealização, onde cada dia era uma conquista e uma motivação para o que vinha a seguir. Chegando neste capítulo, que finda todo um momento, quer de estágio, quer de escrita de tese, a nostalgia de um tempo passado começa a surgir. A consciência de que realmente se está a fechar um capítulo, num sentido literal, faz com que almeje que haja muitos mais capítulos maiores e engrandecedores por escrever. “Não se é mediador quando se acaba um mestrado. O mestrado é o começo de um caminho longo para se ser mediador!” (Maria João Castelo-Branco, III Colóquio Mediação em diálogo, outubro de 2019), então, que este seja mote para um começo de aprendizagens e realizações.

Se no início do estágio, a ânsia de corresponder a expectativas, ter conteúdo para um relatório e findar um mestrado, eram os objetivos, logo essa ideia se dissipou, quando percebi que o meu papel na escola poderia ser muito mais relevante do que apenas para a realização de um grau académico. Logo entendi que podia fazer a diferença, que podia realmente mudar algo através a mediação e concretizar a cultura do reconhecimento mútuo. Sendo assim, e nunca esquecendo que era um estágio curricular que colmatava na escrita de um relatório, tornei no meu principal objetivo corresponder às necessidades da instituição e comprometer-me com os membros da mesma em os ajudar a melhorar o ambiente relacional.

Para tal tinha objetivos muito claros que levariam a mediação a um patamar de metodologia utilizada no aperfeiçoamento de práticas, da comunicação e das relações entre os membros da instituição, que colmataria num ambiente mais harmonioso e cívico dentro da instituição. Ambicionava que aqueles com quem trabalhei fossem agregando competências mediadoras, onde, e sendo encarregados de papéis importantes, quer enquanto educadores, quer enquanto educandos, fossem capazes de gerir os conflitos existentes de forma positiva e evitar a sua expansão.

Terminado o estágio e percorrido um caminho de altos e baixos, onde muitas vezes as incertezas e as inseguranças foram tomando conta de mim, o sentimento de missão cumprida, ligado a outro de incompletude é característica da forma como me sinto!

Hoje, encontro uma escola, onde o diálogo, apesar de ainda algumas vezes pautado de tons de voz desadequados e alguma dificuldade no saber-ouvir, se tornou pilar da resolução de conflitos. Se outrora estes eram “resolvidos” através das discussões ou então de “um virar de costas”, hoje, os membros da comunidade escolar perceberam que só se resolve bem conflitos através do

diálogo. Acredito que, apesar desta melhoria, ainda haveria muito trabalho a ser feito no que concerne à introspeção e à autorresponsabilização, uma vez que, apesar de se mostrarem determinados a melhorar e a conversar com os seus pares, os participantes, e tal enquadrar-se a todos com quem trabalhei, ainda são resistentes no que corresponde ao assumir da culpa ou da responsabilidade o que faz com que o diálogo nem sempre seja frutivo. No entanto, acredito que, dando continuidade à escuta ativa e ao diálogo, assim como à análise das suas próprias atitudes perceberão a importância da assunção da própria responsabilidade o que levará a relações ainda mais cordeais.

Para já, ficou claro o efeito da mediação nas relações em contexto escolar, uma vez que a realidade mudou. Para além do efeito nos profissionais e alunos com quem trabalhei, também outros foram sendo influenciados por estes, uma vez que a forma como nos dirigimos aos outros reflete a forma como queremos ser tratados. A mudança de comportamento por parte dos assistentes operacionais, professores, e por parte de alguns alunos, refletiu também numa mudança comportamental dos seus pares que, encontrando-se num ambiente mais pacífico, onde a discussão e a falta de respeito não eram bem vindas, se viram a procurar também neles formas de adequar o seu discurso e a sua postura.

Resumindo, os resultados abriram portas para que, daqui em diante, os membros da comunidade escolar possam, reconhecendo a mediação, usarem também eles as estratégias partilhadas, fomentando por si um comportamento adequado, de escuta ativa e diálogo, com o objetivo de se encontrarem num ambiente cívico e agradável a todos.

No que concerne ao foro pessoal, e se for a pensar quando isto tudo começou, em setembro, eu estava reticente a dar início a um estágio numa área na qual não me via a ter capacidade. Sempre deixei claro que o primeiro ano de mestrado foi muito formativo e ensinou-me muita coisa, mas estava longe de imaginar, que seria no terreno, onde eu me encontraria na mediação.

Nos primeiros tempos, e apesar do anseio em dar começo à formulação do plano e posterior concretização do mesmo, o ceticismo face às minhas competências e o medo de falhar, chegou a pautar os meus dias. Associado a isso, o regresso a um espaço familiar, mas no qual eu voltaria num papel completamente diferente, transformou-se também num desafio para o qual não me tinha preparado.

Todas estas estas provas, associadas aos desafios já colocados pelas próprias atividades e dinâmica com os membros da comunidade escolar, fizeram com que, o estágio além de formativo, tenha sido educativo.

Sempre fui determinada, contudo, também sempre fui aquela que não faz aquilo para o qual não se sente capaz - e quantas vezes não me senti capaz! A autoestima e a resiliência foram postas à prova, em vários momentos deste processo e a dualidade de sentimentos, por um lado a auto descrença e por outro o receio de desiludir aqueles que me ajudaram e confiaram em mim, foram uma constante. Termino o estágio e, apesar de não haver nada que mude do dia para a noite, percebi que desistir não é solução para nada, mas adaptar. Às vezes temos de perceber que o caminho é o certo, a modo como caminhamos é que é o errado. Se acreditarmos naquilo que fazemos e percebermos que cada pessoa tem as suas características individuais que, trabalhadas, tornam-se mais valia naquilo que se propõe a fazer, trazendo a cada projeto a sua unicidade.

Podia dizer, facilmente, que apesar de reconhecer como minha a estagiária que deu início a este projeto, não me igualo a ela. Contudo, equiparo-me na dedicação, no empenho e no amor que coloco em tudo o que faço, seja a nível pessoal, seja a nível profissional. Nós somos frutos da evolução, e tudo aquilo que fazemos faz parte de um processo evolutivo de nós mesmos. A autoconfiança e a coragem são fruto de um crescimento interno, que acontece por etapas como o florescimento da vida.

Ao longo do estágio, e muitas vezes através dos diários de bordo, que me davam base para uma análise da prática, enquanto profissional e pessoa, e dando uso a um dos traços que mais me caracterizam, a capacidade crítica e analítica, fui-me deparando com partes da personalidade que queria trabalhar e que teria de fazer se quisesse ter sucesso na área em que me propus a trabalhar.

A constante busca de ser sempre melhor aliada à insegurança, anteriormente citada, fazia, muitas das vezes, com que planeasse as atividades, futurando os seus resultados e esperando-os. A realidade mostrou-me que quando se trabalha com pessoas, não podemos imaginar o que acontecerá, podemos sim prepararmo-nos para as diversas opções, sempre conscientes que podemos aparecer algo inesperado. Deparei-me, então, várias vezes, envolvida em enredos de frustração, do qual não me via a sair, ou, então, a tentar arranjar forma de encaminhar o processo do modo como o imaginei. Tal fui trabalhando diariamente, quer trabalhando a imparcialidade e neutralidade, que acabavam por ficar suspensas, quer fazendo a constante análise e procura de estratégias para alterar o estado de frustração para um estado de realização e progresso.

Para além desta característica, que fui trabalhando, outra se me surgiu. Sempre fui habituada a trabalhar sozinha, e quando não trabalhava sozinha, sempre tive uma capacidade elocutória muito grande que me levava a conseguir fazer com que aqueles que comigo trabalhavam a seguir as minhas ideias, por saberem do empenho e rigor que coloco em tudo aquilo que pretendo realizar,

e por saberem que não procuro nunca nada menos que a perfeição. Todavia, quando me encontrei no estágio, dei por mim a ter de trabalhar com duas pessoas diferentes de mim, a minha orientadora da Universidade e a acompanhante da instituição, que variadas vezes me punham a refletir sobre as minhas ideias e a colocá-las “na mesa” de modo a conseguir ter uma visão mais clara do que pensava fazer. Tal, muitas vezes, foi difícil de assumir, porque o facto de ter necessidade de controlar tudo e ter consciência de que tinha feito tudo de forma meticulosamente pensado, fazia com que, quando era criticada, me sentisse incompreendida e desconsiderada. Porém, e com ajuda das duas, compreendi que, e saindo um pouco da bolha, quando estamos muito presos a determinadas ideias e formas de agir, acabamos de lhes não perceber os defeitos, sendo assim importante que haja pessoas e ideias novas para que, ou alteremos as ideias, ou as excluamos, ou as tornemos mais fortes. Comecei de uma atitude negativa face à crítica, para uma atitude de agradecimento pelo ensinamento e a possibilidade de crescer.

Hoje, continuo a ser a Vera perfeccionista, detalhista, criativa e com necessidade de controlo, contudo, procuro encontrar as minhas ideias escutando as dos outros e percebendo que a vida é uma constante aprendizagem, que não podemos adivinhar o vindouro, apenas podemos procurar aprimorar as competências, limando as arestas, apurando as qualidades e reconhecendo os defeitos.

Como qualquer estágio académico, este teve como propósito, para além de testar na prática os conhecimentos adquiridos anteriormente em contexto teórico, adquirir novos conhecimentos que venham agregar mais valias aos já obtidos.

Sendo assim, pretendi que os ensinamentos que foram sendo passados, quer em aulas assistidas ou colóquios, quer em bibliografia fossem testados e atestados em contexto prático, posto isto, intentei perceber a influência da mediação nas relações interpessoais em contexto escolar.

Logo, percebi, que a área, para a maioria das pessoas não era reconhecida, apenas alguns docentes tinham ouvido falar sobre, mas não tinham grande informação sobre a mesma. No que concerne a alunos e assistentes operacionais, a mediação era completamente desconhecida. Assim, o primeiro grande desafio foi dar a conhecer a minha área a diferentes públicos, de modo a que ficasse clara a atuação da mesma. Imparcialidade, neutralidade, autonomia, escuta ativa e diálogo foram as palavras-chave comuns a todos os grupos, ficando evidente que o processo de mediar, era mais do que arranjar soluções, mas sim, procurar estratégias de facilitação de diálogo, de modo a lidar ou transformar conflitos. Sendo assim, pronto dei conta que a mediação na sua variante socioeducativa seria a mais adequada para que houvesse realmente uma transformação positiva no ambiente escolar. Muito mais do que resolver os problemas já existentes, a mediação

socioeducativa teve o objetivo desenvolver capacidades para a boa convivência entre os intervenientes.

Concluindo

Findo o estágio, a mediação apresentou-se como metodologia de capacitação para o diálogo, potenciador de um ambiente harmonioso, através de estratégias e atividades que fomentam a boa comunicação, a empatia, o respeito mútuo e a responsabilização, tal assomou-se com o processo de investigação que, através de diários de bordo, análises e escutas, veio a verificar os resultados e efeitos da mesma na Escola Raiz.

Importa, também, entender e verificar a importância da Mediação no contexto escolar, como potenciadora das relações, sobretudo, no que concerne à integração de todos os membros da comunidade escolar, no encontro de mais valias nas diferenças, na capacitação para o diálogo. Posto isto, o principal e verdadeiro motivo deste relatório funde-se no testemunho de como a mediação pode reestruturar os ambientes escolares, procurando o entendimento e o consenso, deixando de parte a ideia de que alguém ganha ou alguém perde. Quando se fala e se propaga a mediação, fala-se, também, num ganho mútuo para todos, onde o objetivo é estabelecer um espaço de convivência e harmonia.

## 7. BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA

- Aires, L. (2015). *Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional* (1ª edição). Lisboa: Universidade Aberta
- Almeida, H. N. (2009). Um Panorama das Mediações nas Sociedades. Na senda da Construção de sentido da Mediação em Contexto Educativo. In A. M. Simão; A. P. Caetano & I. Freire (orgs). *Tutoria e Mediação em Educação* (pp. 115–128). Coimbra: Edições Educa.
- Alves, F. C. (2020). Diário – um contributo para o desenvolvimento profissional dos professores e estudo dos seus dilemas. Viseu: Instituto politécnico de Viseu. Disponível em [www.ipv.pt/millennium/millennium29/30.pdf](http://www.ipv.pt/millennium/millennium29/30.pdf). (Consultado em 15 janeiro de 2020)
- Araújo, U. F (1999). Respeito e autoridade na escola. In J. G. Aquino (org.), *Autoridade e autonomia na escola: Alternativas teóricas e práticas*. São Paulo: Summus.
- Aristóteles (2009). *Ética a Nicómaco*. Lisboa: Quetzal Editores.
- Associação Portuguesa da Criança Hiperactiva (2009). Disponível em: <http://www.apdch.net/> [consultado em 05/12/2019].
- Benavente, A. (1994). *Renunciar à Escola*. Lisboa: Fim de Século.
- Brandoni, F. (2017). *Conflictos en la escuela: manual de negociación y mediación para docentes*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Tres de Febrero, EDUNTREF.
- Brandoni, F. (2018). Mediación escolar, un aporte a la convivencia. In M. A. Flores, A. M. C. Silva & S. Fernandes (orgs.), *Contextos e Abordagens de Mediação e de Desenvolvimento Profissional*. (pp. 59-77). Santo Tirso: De Facto Editores.
- Casa-Nova, M. J. (2006) *A relação dos ciganos com a escola pública: contributos para a compreensão sociológica de um problema complexo e multidimensional*. Braga: Universidade do Minho.
- Cunha, P. & Leitão, S. (2011). *Gestão Construtiva de Conflitos*. Porto: Universidade Fernando Pessoa.
- Cury, A. J. (2003). *Pais brilhantes, professores fascinantes*. Cascais: Editora Pergaminho.

- Ferrão, J. (1996). A avaliação comunitária de programas regionais: aspectos de uma experiência recente, *Sociologia Problemas e Práticas – Metodologias de Avaliação*, nº 22, Lisboa: ISCTE.
- Flores, M. A., Silva, A.M. C. & Fernandes, S. (2018). Contextos e abordagens de mediação, formação e desenvolvimento profissional. In M. A. Flores, A. M. C. Silva & S. Fernandes (orgs.), *Contextos e Abordagens de Mediação e de Desenvolvimento Profissional*. (pp. 7-16). Santo Tirso: De Facto Editores.
- Fonseca, V. (2008). *Dificuldades de Aprendizagem: Abordagem Psicopedagógica do (In) Sucesso Escolar*. Lisboa: Âncora Editora
- Freixo, M. J. (2011). *Metodologia Científica, Fundamentos, Métodos e Técnicas* (3ª edição). Lisboa: Instituto Piaget.
- Hernández Sa  
mpieri, R.; Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. 2ª Ed. México: McGraw-Hill.
- Lascoux, J.-L. (2010). *A Prática da Mediação*. Bordeaux.: Mediateurs Éditeurs.
- Libâneo, J. C. (1998). *Adeus professor, adeus professora? Novas exigências educacionais e profissão docente*. São Paulo: Cortez.
- Lüdke, M. & André, M. E. D. A. (1986). *Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas*. São Paulo: EPU.
- Manterola, C. & Otzen, H. T. (2013). *Porqué investigar y cómo conducir una investigación*, International Journal of Morphology.
- Martins, A. M., & Cabrita, I. (1993). *A problemática do insucesso escolar: insucesso escolar e apoio sócio-educativo. A problemática do insucesso educativo em matemática no 3º ciclo do ensino básico*. Aveiro: Universidade de Aveiro
- Mendes, Maria Manuela (2012) *A origem histórico-geográfica dos ciganos: da Índia ou da «cigolândia»?*,pp. 145-157, Expressões e experiências de discriminação: principais domínios de discriminação: contextos, situações e reacções(cap. V),in "Identities, racismo e discriminação: ciganos da AML", Lisboa: Caleidoscópio, pp. 232-247.
- Mendes, M., Magano, O., Candeias, P. (2014). *Estudo Nacional sobre as comunidades ciganas*. Lisboa: Alto Comissariado para as Migrações (ACM, IP)

- Migowski, J. F. (s/d). *Roms, Sinti e Calons: Efeitos da mídia sobre a identidade dos chamados ciganos*. Monografia em Jornalismo. Rio de Janeiro: UFRJ/ECO.
- Miguel, R. R., Rijo, D., & Nobre-Lima, L. (2012). Factores de risco para o insucesso escolar: A relevância das variáveis psicológicas e comportamentais do aluno, *Revista Portuguesa de Pedagogia*.
- Moreira, D. A. (2002). *O método fenomenológico na pesquisa*. São Paulo: Pioneira Thomson.
- Moreira, N.; Alves, M. P. & Silva, A. M. C. (2016). A educação para o empreendedorismo em mediação: um estudo com estudantes universitários. In A. M. C. Silva; M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 69-78). Braga: CECS.
- Morgan, L. C (2017). *La investigación-acción: una propuesta para la formación y titulación en las carreras de Educación Inicial y Primaria de una institución de educación superior privada de Lima*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú
- Novais, R. (2014). Perturbação de Hiperatividade e déficit de atenção (PHDA): Excesso de Diagnósticos? *Revista Clínica Hospital Prof. Dr. Fernando Fonseca*, pp. 40-41.
- Pacheco, J. (1995). *O pensamento e ação do professor*. Porto: Porto Editora.
- Pugliese, A. (1999). Cómo resuelven los jóvenes sus conflictos? Del dominio al reconocimiento. In F. Brandoni (compil.). *Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias* (pp.125-140). Buenos Aires: Paidós Educador.
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa Social: Métodos e Técnicas*. 3.ed. São Paulo: Atlas.
- Rodrigues, N. (1992). *Da Mistificação da Escola à Escola Necessária*. São Paulo: Ed. Cortez,
- Silva, A. M. C. (2011). Mediação e(m) educação: discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, 12, pp. 249-265.
- Silva, A. M. C. (2014). O direito à diferença no ofício de professor e de alunos. In A. Lopes, M.A. Cavalcante, D. Oliveira & A. Hipólito (orgs), *Trabalho docente e formação: políticas, práticas e investigação- pontes para a mudança* (pp. 4403-4414). Porto, CIE.
- Silva, A. M. C.; Caetano, A. P.; Freire, I.; Moreira, M. A.; Freire, T & Ferreira, A. S. (2010). Novos atores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), pp 119-151.

Silva, A. S. & Pinto, J. M. (1986). *Metodologia das Ciências Sociais*. Porto: Edições Afrontamento.

Zabatel, E.C. (1999). Mediación: cambio social o más de lo mismo? In F.Brandoni (ed.), *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*, (pp.141-152). Buenos Aires: Paidós Educador.

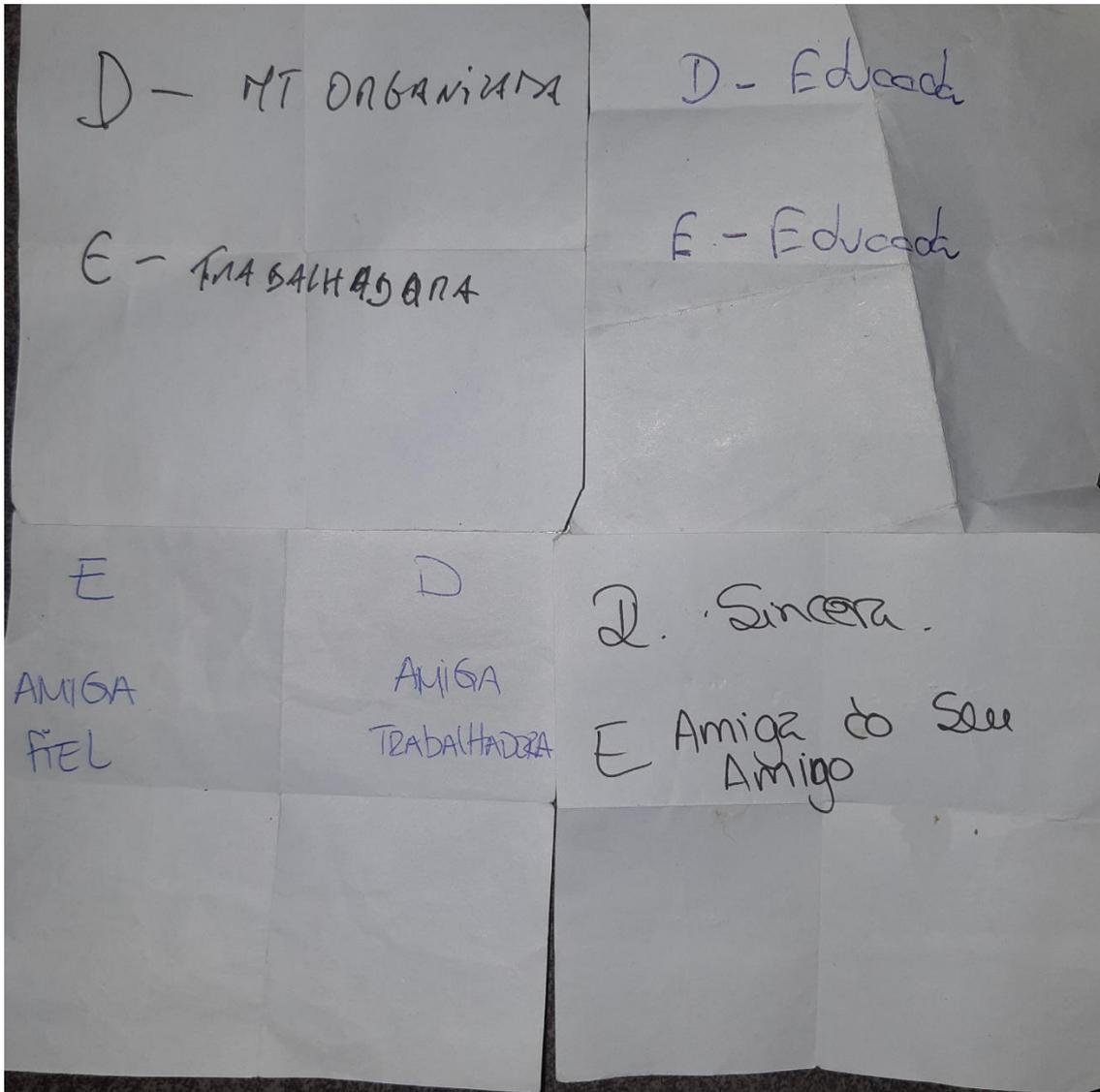
## **8. WEBGRAFIA REFERENCIADA**

Barkley, R. (2009). TDAH é uma deficiência de desenvolvimento Disponível em [https://www.youtube.com/watch?v=v6EaCQTKI1A&t=87s&ab\\_channel=palestrastdah](https://www.youtube.com/watch?v=v6EaCQTKI1A&t=87s&ab_channel=palestrastdah), consultado a 25 de outubro de 2019.

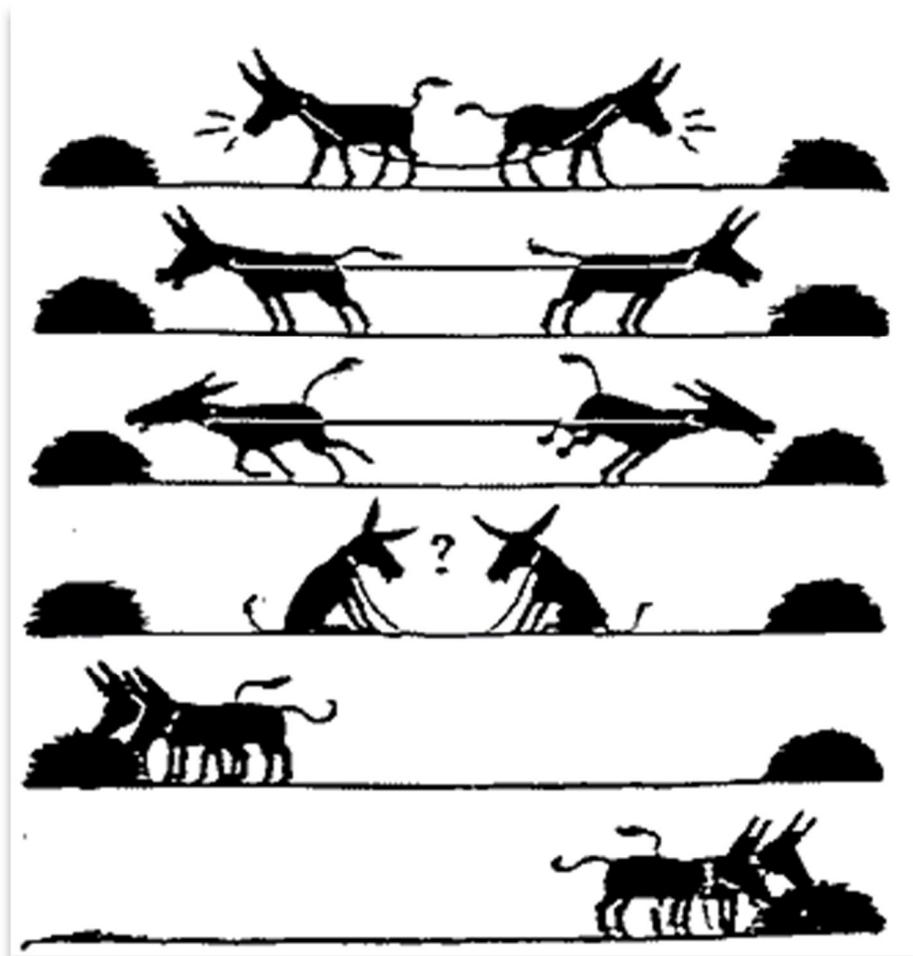
Corsin, C. (2017). Do professor de antes ao educador atual. Disponível em <https://dizacionalescolas.com.br/do-professor-de-antes-ao-educador-atual/>, consultado a 3 de março de 2019.

## 9. ANEXOS E APÊNDICES

### Anexo I - As virtudes

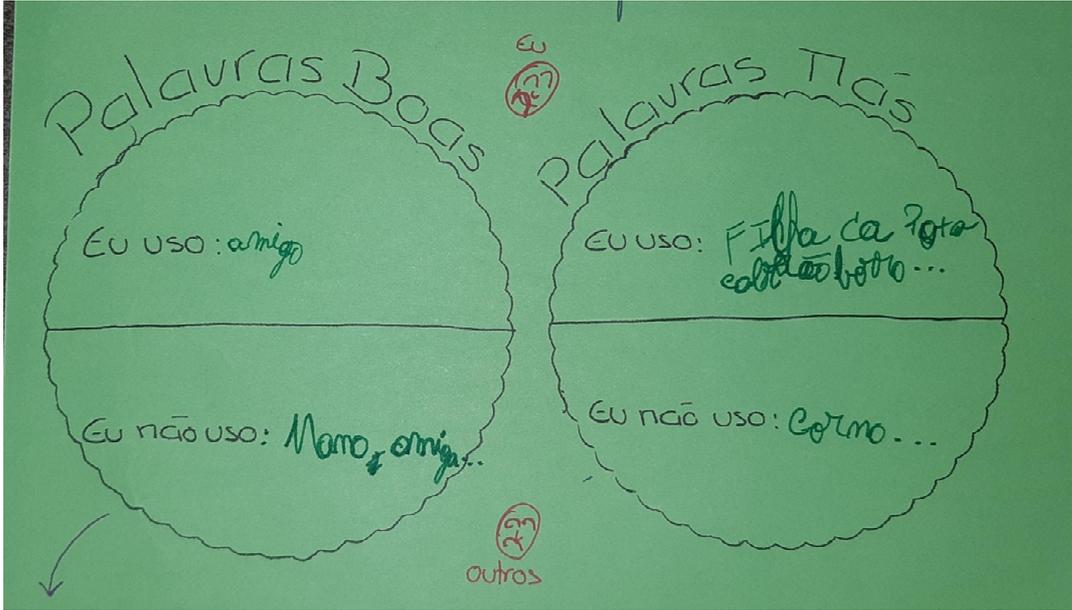


**Anexo II - Imagem proposta para debate aos Ao's- Dois Burros**

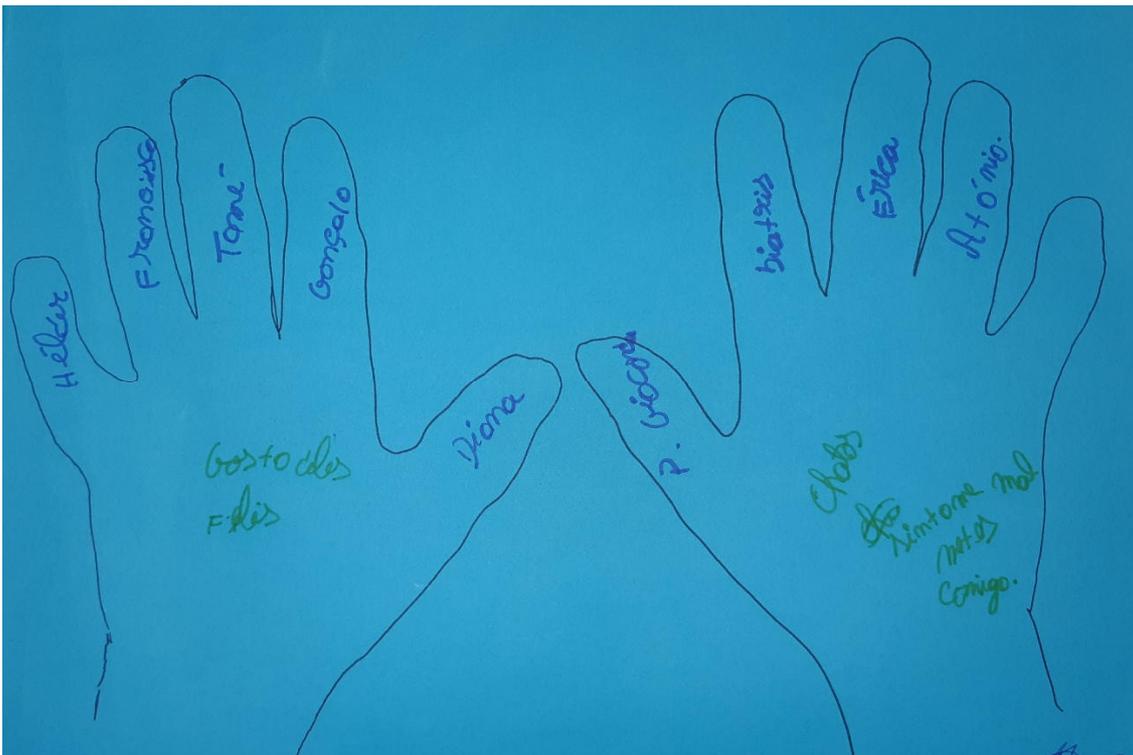


<http://jornaldegaveta.blogspot.com/2013/05/bem-prega-frei-tomas.html>

Anexo III - Palavras boas e más - Junior



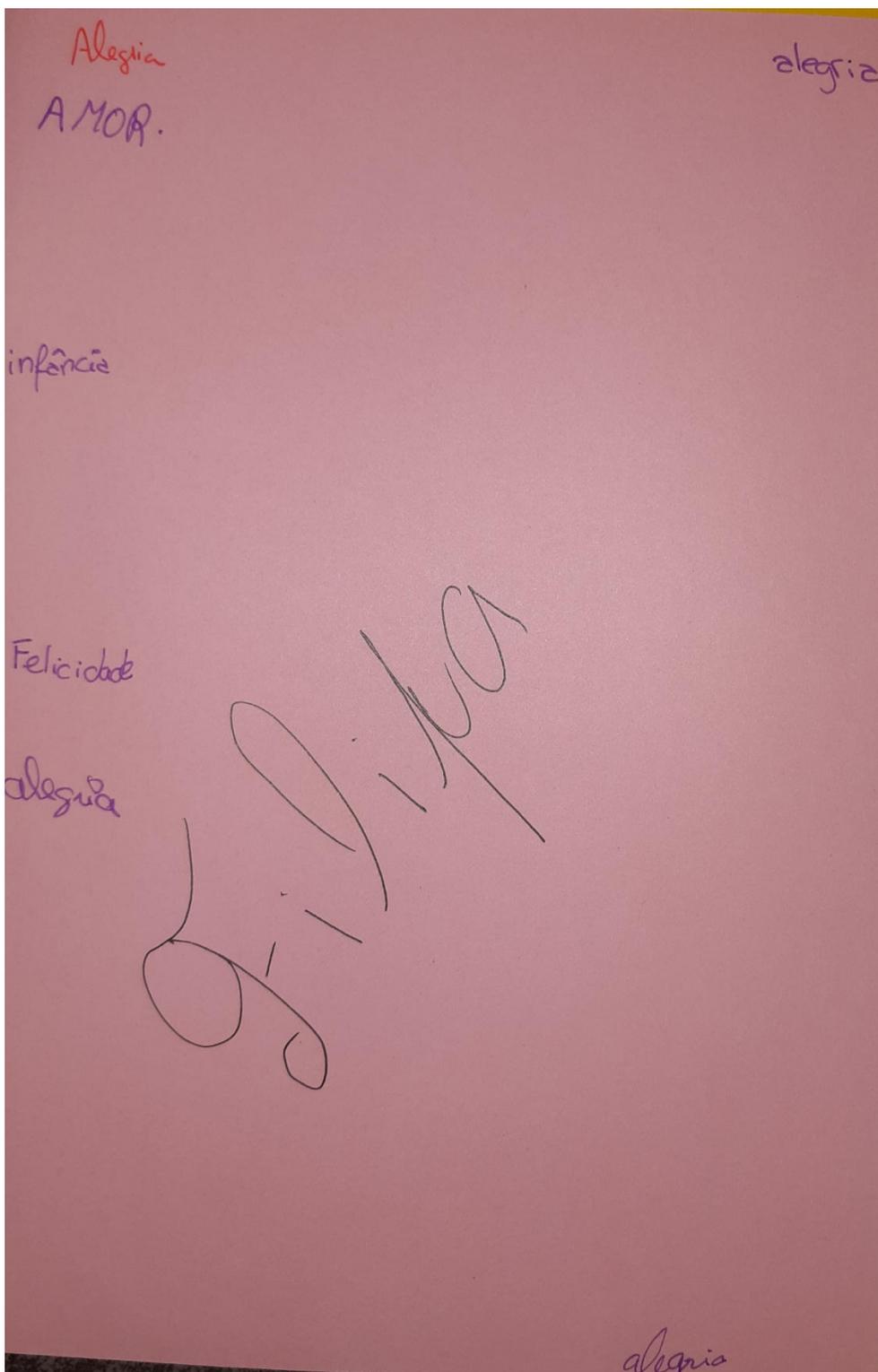
Anexo IV- Mão amiga- Júnior



**Anexo V - Preparação do tapete de Páscoa 7ªA**



Anexo V - A tradição 7º A



Dor

Sofrimento

medo

Raiva

tristeza

depressão

raiva

tristeza

medo

dor

## Anexo VII - Exemplar de questionário efetuado aos AO's

Questionário aos assistentes operacionais

Gênero: F Idade: 41 Cargo: Ass. Operacional Número de anos de trabalho na instituição:

Este questionário é meramente informativo e completamente confidencial. Agradeço a vossa colaboração.

### O meu papel na escola

1.º O que é, para si, ser um assistente operacional?

Um assistente operacional é um agente educativo com uma  
mais importante na interação junto dos alunos e professores,  
não se destacando apenas às tarefas inerentes ao cargo.

2.º Qual é a sua posição face ao papel educativo dos assistentes operacionais? Serão estes parte integrante da educação no contexto escolar?

O papel educativo dos assistentes operacionais tem uma  
particular importância junto dos alunos fazendo um  
elo de ligação entre alunos e as suas famílias com a  
escola, sendo assim, uma parte integrante da educação  
no contexto escolar.

2.1.º Se respondeu que sim à pergunta anterior, quais as estratégias que utiliza para contribuir para o processo educativo dos alunos desta Escola?

Mostrar disponibilidade, dar lugar para perguntas em  
questões abertas e permitir-las de encorajar o aluno  
quando assina um clima aberto e de confiança, entre  
outros.

3.º Como é que se sente no seu papel como agente educativo? Caso tenha respondido que o assistente operacional não é parte integrante da educação em contexto escolar, acha que seria importante que o fosse?

O sentimento é de satisfação quando os objetivos são  
alcançados e vemos o trabalho reconhecido por alunos,  
famílias, professores e chefes.

1

Dona

## Eu com os meus pares

1.º Como se sente face aos seus colegas de trabalho?

Profissionalmente relaciono-me com todos(as) colegas do trabalho sempre que necessário.

2.º Caso exista algum problema entre colegas, pode descrevê-lo brevemente?

Atualmente não há nenhum conflito devido a alguma falta de compreensão ou uso de linguagem imprópria, mas ultrapassado.

3.º Qual a sua opinião relativamente à organização de tarefas dos assistentes operacionais?

A organização implementada é basicamente positiva em todas as expectativas.

4.º Sente-se satisfeito/a com o cargo que ocupa? Porquê?

Satisfeito mas com ambição de poder realizar outras tarefas e outro cargo tendo competências para tal.

5.º Se pudesse mudar alguma coisa na escola, o que mudaria?

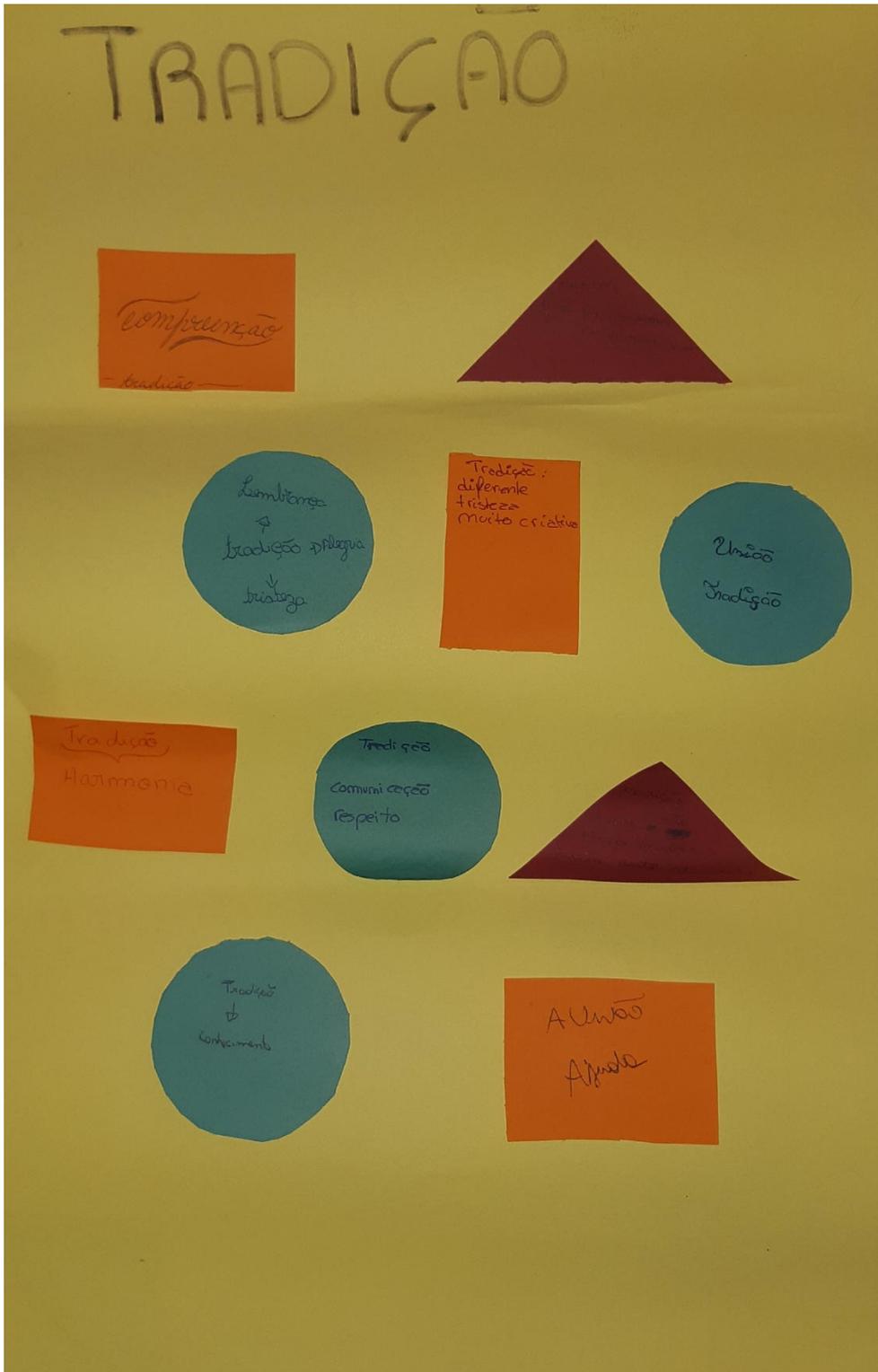
Implementaria um sistema informático (quando maior interação entre alunos, encorajando a educação professores e alunos).

6.º Numa escala de 0-4 escolha a resposta que melhor corresponde àquilo que compreende face ao que é descrito:

	0	1	2	3	4
<b>Com os meus colegas...</b>					
Tenho uma boa relação				X	
Conseguo comunicar, sem discutir					X
Escuto-os para os tentar perceber					X
Sinto que me ouvem			X		
Sou respeitado/a			X		
Respeito os meus colegas					X
Conseguimos, juntos, resolver qualquer conflito que haja			X		
Conseguo explicar de forma adequada os meus pontos de vista			X		
<b>Com os alunos...</b>					
Conseguo chamar a atenção sem elevar a voz				X	
Conseguo fazer-me entender				X	
Sou respeitado/a				X	
Respeito os alunos					X
Procuro compreendê-los					X
<b>No trabalho, sinto-me...</b>					
Motivado/a				X	
Organizado/a					X
Compreendido/a				X	
Respeitado/a				X	

0- Não concordo nada; 1- Concordo pouco; 2- Concordo 3- Concordo muito; 4- Concordo completamente.

Anexos VIII - Perspetiva dos alunos face às atividades- 7ºano A



# VIRTUDES

Virtudes  
União

~~Virtudes~~  
Virtudes  
Porque com esse  
atitude fiquo  
a fazer coisas  
bons sobre mim

conhecimento  
Virtudes

virtudes  
Respeito

virtudes

Virtudes  
respeito  
comunicar

virtudes:  
respeito  
para vermos  
como somos  
para os outros

virtudes,  
Porque porabi os meus  
melhores pontos e o que  
as pessoas gostam  
em mim.

verdade  
↑  
virtudes

respeito  
↑  
virtudes

# Atividade Barco

Barco  
Trabalho de Grupo

O barco:  
união  
diversidade  
conectar pontos  
melhores  
amizade

união  
↑  
naufágio

Desenho de um barco,  
aque que lembra a união e  
pontos de mais iguais uns  
do outros e tanto os  
objetivos que tornamos  
nosso objetivo.

Desenho  
↑  
o barco

O barco, porque tem a  
duas pessoas entendendo  
se tem de haver  
respeito.

Desenho de  
um barco  
porque aprendi a  
união de fazer  
uma coisa e  
a união é muito  
importante.

Atividade do Barco  
↓  
união

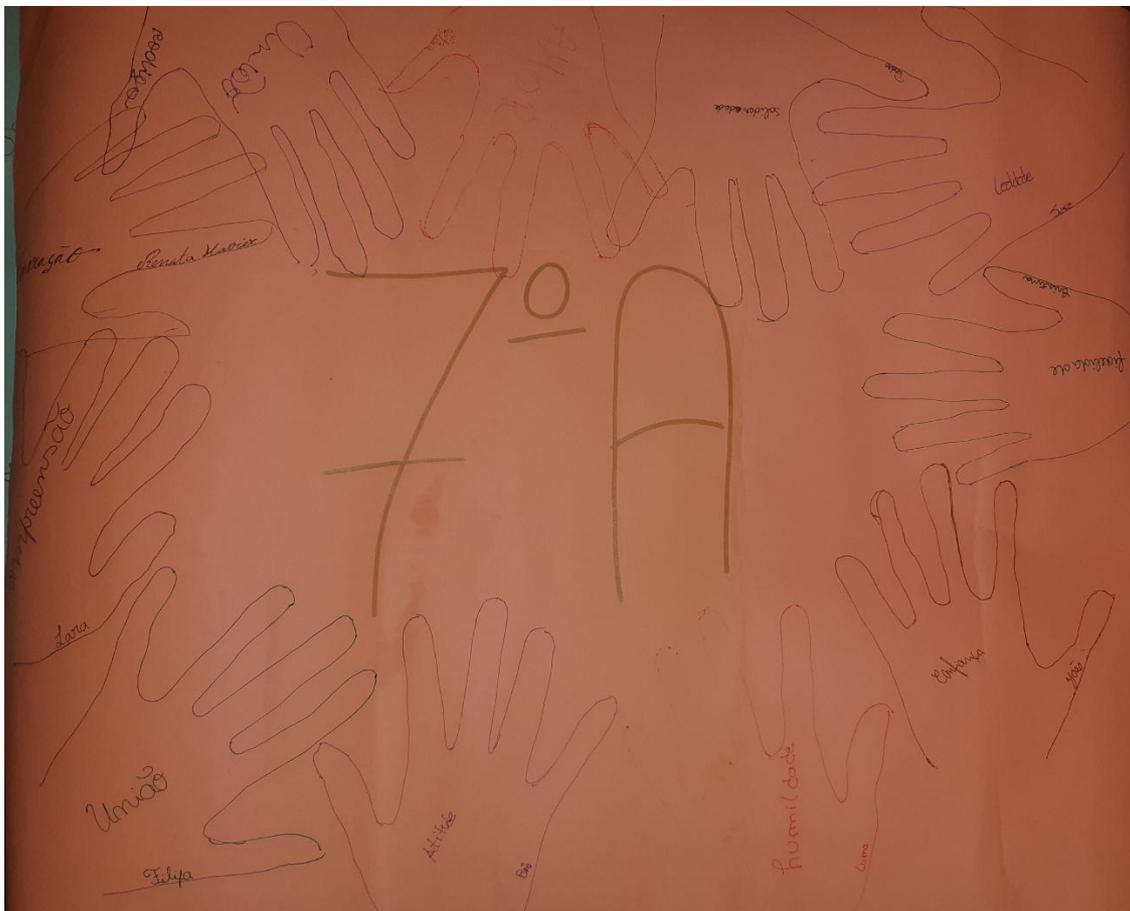
harmonia  
atividade do barco

união  
↑  
comunicação  
↓  
união  
Barco

Atividade do Barco  
↓  
união

barco  
união  
comunicar

**Anexo IX- Objetivo turma: Como seremos enquanto turma?- 7ºano A**



## Anexo X- O que é a mediação? - 7ºano A



## Apêndices

### Apêndice I- Exemplo de Diário de Bordo

---

Turma 5ºD

8 de abril

Fui para esta reunião com o objetivo de perceber qual a dinâmica dos professores face à turma, principalmente face ao Júnior, tendo como ponto focal saber quais as estratégias estariam a ser desenvolvidas ou não relativamente à inclusão do aluno na turma assim como ao seu desenvolvimento escolar.

Tive conhecimento na mesma que o aluno estava com um plano potenciador de desenvolvimento das aprendizagens, tendo no seu currículo já um relatório de identificação de necessidades e medidas universais, com vista ao seu progresso escolar, que entre elas, sublinhavam, a diferenciação na avaliação de aprendizagens, com testes diferenciados, uma maior atenção e preocupação no esclarecimento de dúvidas e ênfase na explicação das matérias, o reforço de trabalhos em grupo de modo a que o aluno seja ajudado e consiga partilhar conhecimentos com os colegas, assim como a que o aluno seja melhor integrado na turma, etc.

Depois de apresentado este plano, em reunião, que deveria ter sofrido todo um processo de análise e reflexão, quer por parte dos docentes, quer por parte da psicóloga e direção, que formam a equipa multidisciplinar em casos que se verifiquem a necessidade de intervenção para a educação Inclusiva, verificou-se que maioria das estratégias não estariam a ser cumpridas, mesmo tendo sido estruturadas pelos docentes, que ao momento estariam a pedir o avanço para as medidas seletivas.

Justificando esta não aplicação das medidas e posterior pedido de verificação para passar a medidas seletivas, os docentes afirmaram que não conseguiam fazer mais nada, uma vez que o aluno era mal educado, com quem nem eles nem os restantes alunos conseguiam trabalhar.

Concluindo, esta reunião deu para perceber que todos os docentes, excetuando o de cidadania e a diretora de turma, tem já muito vincadas opiniões sobre os alunos, deixando de parte qualquer possibilidade de trabalhar com o mesmo. Também constatei, e uma vez que pediram ~~coadjuvância~~ coadjuvação na turma, que se desresponsabilizassem face à situação do mesmo, pondo em cima do ~~Spo~~ neste caso da Psicóloga até de mim, a responsabilidade de ajudar e prestar apoio ao aluno.

Eu aceitei participar nas aulas, mas deixando estabelecido que não em sistema de coadjuvação para com o aluno, mas com a turma e professora, uma vez que verifiquei necessidade de trabalhar

---

com a turma e com os docentes também a vertente inclusiva, uma vez que de nada me adianta trabalhar com os alunos alguns critérios de cidadania e de postura na sala, assim como a autoestima e valorização do papel da escola, se depois há um desapoio ou desleixe da parte das outras frentes.

## Apêndice II- Instrumento de avaliação/ supervisão de práticas

### Questionário de Autossupervisão das práticas de Mediação

Ao longo da sessão de mediação fui capaz de...	Não	Sim
1. Acolher bem?		
2. Agradecer por estarem presentes?		
3. Esclarecer o que é a mediação?		
3.1. Explicitar a minha posição neutra e imparcial?		
3.2. Explicar que todo o processo é confidencial?		
3.3. Explicar que as soluções/resultados eram contruídas pelos mediados?		
3.4. Explicar que não pode haver insultos?		
4. Convidar os protagonistas a falar?		
5. Utilizar a escuta ativa?		
5.1 Não interromper, sem estar finalizado o discurso?		
5.2 Parafrapear?		
5.3 Clarificar?		
5.4 Fazer eco das emoções?		
5.5 Resumir pontos de vistas?		
5.6 Pedir o diálogo na primeira pessoa do singular- "Eu"??		
5.7 Colocar questões abertas/ brancas?		
6. Perguntar pelos sentimentos e emoções?		
7. Ser imparcial?		
8. Colocar as partes no lugar do outro?		
9. Questionar quanto à solução que acham melhor para eles?		
10. Ter uma comunicação não verbal adequada?		

Aspetos Críticos
Durante a sessão senti dificuldade:
Durante a sessão senti-me:
Durante a sessão senti que os mediados:

<b>Aspetos Positivos</b>
Durante a sessão senti dificuldade:
Durante a sessão senti-me:
Durante a sessão senti que os mediadores:

<b>Aspetos a melhorar</b>	<b>Como?</b>

## Apêndice III - Exemplo de Instrumento de Avaliação

### Questionário de auto supervisão sessão AO's- 28-02-19

Ao longo da sessão de mediação fui capaz de...	Não	Sim	N/A
1. Acolher bem?		x	
2. Agradecer por estarem presentes?		x	
3. Esclarecer o que é a mediação?	x		
3.1. Explicitar a minha posição neutra e imparcial?		x	
3.2. Explicar que todo o processo é confidencial?		x	
3.3. Explicar que as soluções/resultados eram contruídas pelos mediados?		x	
3.4. Explicar que não pode haver insultos?		x	
4. Convidar os protagonistas a falar?		x	
5. Utilizar a escuta ativa?		x	
5.1 Não interromper, sem estar finalizado o discurso?		x	
5.2 Parafrasear?	x		
5.3 Clarificar?	x		
5.4 Fazer eco das emoções?		x	
5.5 Resumir pontos de vistas?		x	
5.6 Pedir o diálogo na primeira pessoa do singular- "Eu"?	x		
5.7 Colocar questões abertas/ brancas?		x	
6. Perguntar pelos sentimentos e emoções?		x	
7. Ser imparcial?	x		
8. Colocar as partes no lugar do outro?		x	
9. Questionar quanto à solução que acham melhor para eles?		x	
10. Ter uma comunicação não verbal adequada?	x		



#### Aspetos Críticos

Durante a sessão senti dificuldade:

Como eram todas pessoas com quem tenho alguma convivência desde criança, senti dificuldade em afincar a postura de mediadora, ou seja, estabelecer para os AO's o meu papel. OS AO's estavam um tanto efusivos e em alturas, não consegui manter o controle do diálogo, havendo conversas paralelas.

Também e porque algumas questões me eram conhecidas, senti dificuldade em manter uma postura não-verbal imparcial, achando que não consegui esconder completamente as minhas ideias ou emoções.

Durante a sessão senti-me:

Ansiosa, Perdida e desfocada. Porque estava tão preocupada em conseguir manter uma postura adequada, que sinto que acabei por, em alguns momentos, me atrapalhar por isso.

Durante a sessão senti que os mediados:

Se atropelavam para falar, motivadas pelo nervosismo de acontecimentos recentes e por uma "saturação".

--

<b>Aspetos Positivos</b>
Durante a sessão senti-me: Motivada, porque apesar de tudo, o facto de ter a confiança delas e de conseguir com que percebessem o que espero trabalhar com elas dá-me ainda mais motivação para trabalhar, idealizar e melhorar as práticas e as sessões de modo a ajudá-las a chegarem a um resultado mais satisfatório.
Durante a sessão senti que os mediados: Ao longo da conversa, gradualmente, foram ganhando confiança no processo, percebendo que a mudança começa em cada um.

<b>Aspetos a melhorar</b>	<b>Como?</b>
Imparcialidade e neutralidade	Trabalhando o distanciamento entre o papel de estagiária com ex-aluna da escola.
Controlo do diálogo	Trabalhando formas comunicacionais de acabar com as conversas paralelas, sem me tornar evasiva.

## Apêndice IV- Apresentação AO's: Mediação socioeducativa: O outro lado do conflito

Vera Santos

# Mediação socioeducativa

O outro lado do conflito

### O que é o conflito?

### O que é a mediação?

- Informal
- Confidencial
- Voluntário

Solução construída pelas partes

**GANHA- GANHA**

### Mediação socioeducativa

## Na escola, com os Assistentes operacionais

Trabalha as competências comunicacionais

Fomenta a autoconfiança

Facilita o diálogo

Contribui para o reconhecimento do outro

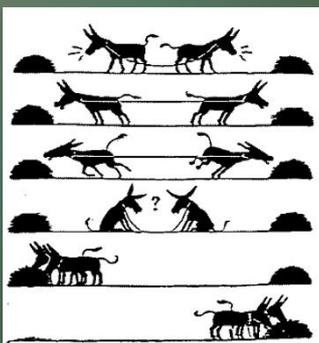
Promove o posicionamento positivo face ao problema;

Atende aos interesses reais das partes;

Tornamo-nos mais fortes quando descobrimos o poder da cooperação.

 PENSADOR

João Alberto Catalão



## Bibliografia

## Imagem

- Brandoni, Florencia, 2017, Conflictos en la escuela: manual de negociación y mediación para docentes . Universidad Nacional de Tres de Febrero, EDUNTREF
- Lascoux, Jean-Louis, 2017 . A Prática da Mediação , Bordeaux, Mediateurs Editeurs

- <http://jornaldegaveta.blogspot.com/2013/05/bem-prega-frei-tomas.html>
- <https://www.pensador.com/>

## Apêndice V- Apresentação aos AO's: Eu com os outros.

### EU COM OS OUTROS

O meu papel na escola



#### QUESTÕES:

- Como sou enquanto colega de trabalho?
- Quais as estratégias que uso para diminuir ou prevenir o conflito?

#### SITUAÇÕES

##### Situação 1

A senhora X, deixou a janela aberta do seu corredor. Você reparou. O que faria?

##### Situação 2

A senhora Y magoou-se no pé e mal consegue andar, no entanto, hoje ela teria de varrer todos os corredores consigo. O que faria?

##### Situação 3

O senhor N ainda está atrasado no seu trabalho, ao final do dia, contudo, você já acabou com o seu. O que faria?

#### ESTRATÉGIAS

- Trabalhar em equipa;
- Ter uma comunicação clara e respeitosa;
- Trabalhar a reciprocidade;
- Incentivar o colega;
- "Comemorar" os resultados em equipa;
- Tentar conhecer e compreender o colega;
- Perceber as dificuldades/limitações do outro;

---

## EM CASO DE CONFLITO

- Escolher o momento certo para resolver;
- Educação;
- Assertividade;
- Interesse no que outro está a dizer;
- Clareza;
- Tentar perceber o motivo;
- Evitar reclamar ou acusar o outro;

---

## SITUAÇÕES

### Situação 1

- O aluno X está a correr nos corredores de um lado para o outro, fazendo barulho e proferindo palavrões. A situação não é recorrente, sendo esporádicos os momentos de mau comportamento do aluno. Como agiria?

### Situação 2

- A turma A estava no corredor aos berros, toda desordenada, quando abordados pela funcionária todos se calaram e encostaram-se à parede, contudo, um aluno, mesmo obedecendo, contrariado, dá uma fraca resposta à funcionária e começa-se a rir. Como reagiria?

### Situação 3

- O aluno Y, já é conhecido por todos como um rebelde, que não quer saber da escola para nada e está sempre pronto para uma artimanha. Hoje, mais uma vez, prepara das suas e decide atirar borrachas a todos os alunos que passam pelo bar. Qual era a sua postura face a isto?

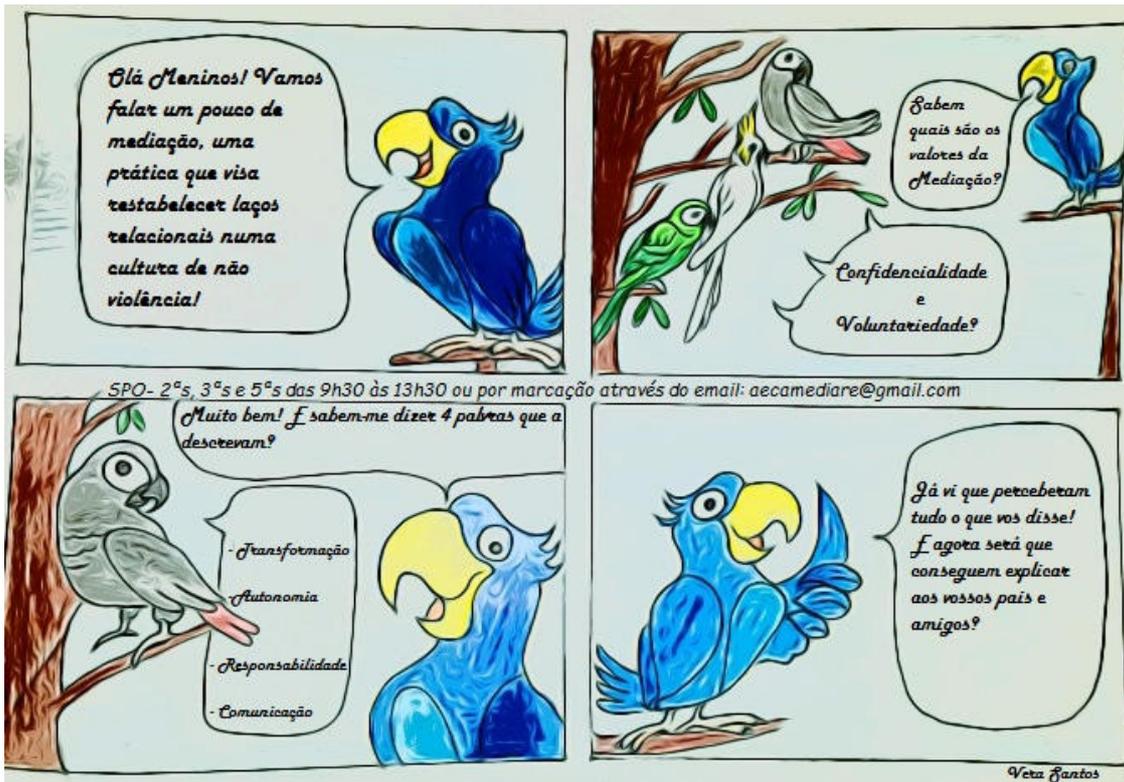
---

## COM OS ALUNOS, EM CASO DE CONFLITO/DESOBEDIÊNCIA...

- Pensar antes de agir;
- Agir calmamente;
- Tentar perceber o que motivou o comportamento;
- Explicar e clarificar o porquê do comportamento ser errado;

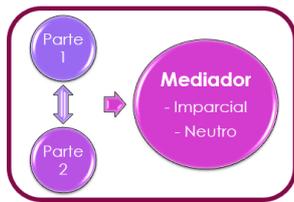
- Estabelecer uma relação cooperativa;
- Estabelecer laços de confiança;

## Apêndice VI- Banda desenhada de apresentação da mediação aos alunos



## Apêndice VII- Apresentação aos Professores. Mediação Socioeducativa: O outro lado do Conflito





- Informal
- Confidencial
- Voluntário

**GANHA- GANHA**

O que é a mediação ?

## Mediação Socioeducativa

01

Promove auto-reflexão

02

Prepara uma série de aprendizagens e ferramentas

03

Contribui para a participação democrática e responsável

04

Potencia a compreensividade e a livre tomada de decisões

Nas escolas...



21 de Janeiro  
Dia Europeu da Mediação de Conflitos

*“A mediação desenha um arco social que cruza todas as fronteiras culturais, económicas e étnicas, iluminando zonas conflituosas a pequena e grande escala. A missão da mediação é exactamente a de servir de ponto de encontro daqueles que são diferentes sem cair na tentação de os homogeneizar.”*

Torremorell (2003)

Bibliografía

▶ Brandoni, Florencia, 2017, Conflictos en la escuela: manual de negociación y mediación para docentes , Universidad Nacional de Tres de Febrero, EDUNTREF

▶ Lascoux, Jean-Louis, 2017 , A Prática da Mediação , Bordeaux, Mediateurs Editeurs

Imagem

▶ <https://www.facebook.com/1883725581663573/photos/a.2051243894911740/2051242741578522/?type=3&theater>