

RELATÓRIO FINAL DA PRÁTICA DE ENSINO SUPERVISIONADA

**A gestão de conflitos nas escolas: Diferentes estratégias
e medidas de intervenção**

Cláudia dos Santos Alves

**Provas destinadas à obtenção do grau de Mestre para a
Qualificação para a Docência em Educação Pré-Escolar e
Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico**

Outubro 2016

Versão Definitiva

RELATÓRIO FINAL DA PRÁTICA DE ENSINO SUPERVISIONADA

A gestão de conflitos nas escolas: Diferentes estratégias e medidas de intervenção

Autora: Cláudia dos Santos Alves

Orientadora: Amélia Mestre

**Provas destinadas à obtenção do grau de Mestre para a
Qualificação para a Docência em Educação Pré-Escolar e
Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico**

Outubro 2016

Agradecimentos

Quero desde já agradecer à Instituição que me recebeu após o fecho de diversos mestrados, permitindo completar os meus estudos, o Instituto Superior de Educação e Ciências (ISEC).

À minha orientadora Amélia Mestre por me ter ajudado e facultado diversos materiais de apoio, pelas sugestões e motivação ao longo da realização do relatório.

À professora Ana Cristina Freitas por ter disposto um pouco do seu tempo para me orientar quando mais precisei.

A todos os professores que aceitaram participar neste estudo, prescindindo um pouco do seu tempo para responder às minhas questões. A todos o meu obrigado.

Não posso deixar de agradecer ao meu namorado que foi um suporte ao longo da realização deste relatório, transmitindo-me confiança e motivação de forma constante.

Agradeço de igual forma à minha família que sempre me apoiou na tomada das minhas decisões e que me permitiu completar os meus estudos na área que tanto gosto.

Aos meus colegas e amigos que me apoiaram e se prontificaram a ajudar-me ao longo deste caminho.

À minha anterior faculdade, a Escola Superior de Educação João de Deus, que tanto me ensinou e que me permitiu chegar onde cheguei.

Resumo

Este relatório foi realizado com o objetivo de conhecer as concepções de professores relativamente à existência e gestão dos conflitos em meio escolar.

Este estudo foi assente numa investigação qualitativa, onde foram definidos alguns objetivos de forma a melhor compreender a temática em questão. Estes objetivos são: (i) compreender a origem dos conflitos em contexto escolar; (ii) entender que tipo de conflitos são mais frequentes; (iii) quais as estratégias a serem tomadas no âmbito da resolução de conflitos; (iv) qual o papel do professor nesta problemática. Juntamente com estes objetivos foram formuladas algumas questões centrais que visavam responder aos objetivos atrás dispostos, sendo estas: a) Quais as causas dos conflitos?; b) De que forma se pode prevenir o conflito?; c) Que estratégias adotar na resolução de conflitos?; d) Quais os principais intervenientes na resolução de conflitos?; e) Qual o papel do professor na implementação de soluções para os conflitos existentes entre os alunos?

Tendo como objetivo responder a estas questões, foi então elaborada uma pesquisa teórica relativa à temática em questão, assim como entrevistas a docentes e outros profissionais da escola, para compreendermos como esta temática é abordada na prática.

Por último, após a análise e avaliação dos dados obtidos através das entrevistas, pudemos então concluir que os conflitos estão presentes no dia-a-dia dos professores e uma boa gestão dos mesmos tornará a aula mais calma, melhorando assim o processo de ensino-aprendizagem das crianças.

Existem as mais variadas estratégias que podem ser adequadas ao tipo de conflito que decorre, estratégias essas conhecidas pela maioria dos docentes entrevistados. No entanto quando esses docentes não atuam da forma mais correta, ou não sabem como agir, a probabilidade de haver uma sala de aula mais problemática torna-se mais elevada.

Palavras-chave: Gestão de conflitos; mediação; família; diversidade; indisciplina

Abstract

This report has been made to assess the professor's awareness to the existence of school conflicts and their experience handling them.

The study was based on a qualitative investigation, with defined objectives, to better understand the subject of this thesis. The objectives are: (i) comprehend the origins of school conflicts; (ii) understand which conflicts are the most common; (iii) which strategies are more effective in solving this type of conflict; (iv) what is the professor role in this issue. A set of vital questions were formulated to assist in the answers to the objectives mentioned above as such: a) what causes the conflicts?; b) how to prevent the conflict?; c) what strategies to adopt in solving conflicts?; d) who are the main participants in a conflict situation?; e) what is the professor role in the implementation of solutions to ongoing conflicts between students?

In order to find answers to these questions, a related theoretical research was elaborated, as well as interviews with professors and school assistants, to understand how professional in the field acts in this kind of situations.

Finally, after the analysis and evaluation of the data gathered through the interviews, we can conclude that conflicts are present in a day-to-day basis in a professor's professional life, and a good management will make the classroom quieter and improves the learning process of the students.

There are a multitude of different strategies to prevent conflicts, and they are commonly known by the school staff. Although when the staff doesn't act as intended, or they don't know how to, there is a higher probability of a more problematic classroom.

Keywords: conflict management; mediation; family; diversity; indiscipline

Índice

Agradecimentos.....	i
Resumo.....	ii
Abstract.....	iii
Índice.....	iv
Índice de Tabelas.....	vii
Siglas e Abreviaturas.....	viii
Introdução.....	1
1 – Quadro de referência teórico.....	3
1. Definição de Conflito.....	3
1.1. Diferentes tipos de conflitos.....	4
1.2. O que pode gerar o conflito.....	5
1.2.1. Indisciplina.....	5
1.2.2. Diversidade.....	6
1.2.3. Família.....	7
1.3. Como gerir o conflito.....	8
1.3.1. Estratégias de Intervenção.....	9
1.3.2. Mediação de Conflitos.....	10
1.4.1. Mediação por Pares.....	13
2. Problematização e Metodologia.....	15
2.1. Problemática.....	15
2.2. Paradigma.....	16
2.3. Design de estudo.....	17
2.4. Participantes.....	18

2.5. Instrumentos de recolha de dados	18
2.6. Procedimentos.....	20
2.6.1. Recolha de dados.....	20
2.6.2. Tratamento e análise de dados	20
Resultados e Discussão.....	23
Considerações finais.....	31
Reflexão final	33
Bibliografia.....	35
Anexos.....	41
Anexo 1: guião de entrevista	43
Guião de entrevista ao Subdiretor	45
Tabela 1- Guião de Entrevista ao Subdiretor.....	45
Guião de entrevista aos professores.....	47
Tabela 2- Guião de entrevista aos professores	47
Anexo 2: Transcrição de Entrevistas	49
Entrevista 1	51
Entrevista 2	57
Entrevista 3	61
Entrevista 4	65
Entrevista 5	69
Entrevista 6	73
Entrevistas 7 e 8.....	77
Entrevista 9	81
Entrevista 10	89
Anexo 3 – análise do conteúdo das entrevistas	93
Análise de Conteúdo E1	95
Análise de Conteúdo E2	97

Análise de Conteúdo E3	99
Análise de Conteúdo E4	101
Análise de Conteúdo E5	103
Análise de Conteúdo E6	105
Análise de Conteúdo E7	107
Análise de Conteúdo E8	109
Análise de Conteúdo E9	111
Análise de Conteúdo E10	113

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Frequência dos conflitos.....	26
Tabela 2 : Tipo de conflitos.....	26
Tabela 3 - Causa dos conflitos.....	27
Tabela 4 - Prevenção de conflitos.....	28
Tabela 5 - Estratégias de gestão de conflitos.....	29
Tabela 6 - Intervenientes na gestão de conflitos.....	30

Siglas e Abreviaturas

ISEC – Instituto Superior de Educação e Ciências

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

Introdução

Nos dias de hoje os conflitos estão cada vez mais frequentes tanto na sociedade como no meio escolar. Se já se torna importante compreender os conflitos que são evidentes na sociedade, é ainda mais pertinente estudar os conflitos escolares, tendo em conta a sua importância na vida das crianças. Sabemos que é impossível a anulação completa dos conflitos, visto que fazem parte do crescimento e do desenvolvimento humano (Pacheco, 2006), no entanto é imprescindível aprendermos a lidar com eles.

Pretendemos então realizar uma investigação sobre esta temática, que teve origem a partir da observação de uma turma heterogénea, com crianças de diversas idades, etnias e personalidades. Consequentemente existia uma maior probabilidade de ocorrência de divergências e conflitos entre as diferentes crianças, algumas destas já em fase pré-adolescente. Queiroz (2012) explica que com a obrigatoriedade do ensino e com uma sociedade mais ampla e diversificada, o ambiente na escola já não é o mesmo, alterando assim os comportamentos das crianças, o que se verificou neste estágio.

Tentámos desta forma encontrar estratégias que permitissem atenuar os problemas que ocorreram ao longo da prática profissional, de forma a conseguir resolver da melhor forma possível os problemas que foram surgindo entre estas crianças.

Pretende-se com esta investigação aprofundar esta problemática, não só do ponto de vista do professor como também de outros elementos da escola. Conhecer as mais variadas estratégias de atuação em sala de aula que ajudem a atenuar o problema, tornando o espaço de sala de aula mais acolhedor para todos.

Pretendemos igualmente interpretar e estudar os diferentes tipos de conflitos encontrados em situação escolar e saber como conseguir ultrapassá-los. Estratégias de resolução de conflitos eficazes são fundamentais ferramentas para os professores, pois os conflitos nestas idades podem favorecer um aumento da ansiedade e do medo, produzindo perceções de vulnerabilidade no futuro, podendo ocorrer a criação de desequilíbrios ou perturbações de grande significado na convivência entre pares (Pacheco, 2006). Se conseguirmos intervir de forma eficaz, conseguiremos promover o bem-estar, a autoestima, assim como desenvolver e manter relações interpessoais satisfatórias.

Iniciamos este relatório com um aprofundamento teórico sobre o conceito de conflito, diferentes tipologias e medidas de intervenção. Este procedimento utiliza

“métodos e técnicas para a apreensão, compreensão e análise de documentos dos mais variados tipos.” (Sá-Silva, Almeida, & Guindani, 2009, p. 5).

Numa segunda fase são apresentados os procedimentos metodológicos da investigação que se enquadram num paradigma interpretativo e qualitativo, através de um estudo exploratório, que de acordo com Bogdan & Biklen (1994) é o mais adequado para os estudos na área das Ciências da Educação. Os procedimentos e o tratamento e análise de dados irão permitir responder às seguintes questões de partida:

- ✓ Quais as causas dos conflitos?
- ✓ Quais os principais tipos de conflitos?
- ✓ De que forma se pode prevenir o conflito?
- ✓ Que estratégias adotar na resolução de conflitos?
- ✓ Quais os principais intervenientes na resolução de conflitos?

As referidas questões de partida tiveram como base um conjunto de objetivos que pretendemos seguir no decorrer deste relatório. Esses objetivos são:

- ✓ Compreender a origem dos conflitos em contexto de sala de aula;
- ✓ Entender que tipo de conflitos são mais frequentes;
- ✓ Quais as estratégias a serem tomadas no âmbito da resolução dos conflitos;
- ✓ Quais os principais intervenientes na gestão de conflitos

Finalmente procederemos à apresentação dos resultados numa perspetiva de cruzamento reflexivo entre os conceitos teóricos abordados e as perceções dos intervenientes selecionados para este estudo. A reflexão final sobre todo o percurso realizado, assim com as considerações finais.

Todas as observações realizadas ao longo de etapa de observação, assim como de intervenção, permitiram-nos a elaboração de uma questão orientadora – Como pode o professor gerir os conflitos ocorridos em situação de sala de aula? Ou “Que estratégias de gestão de conflitos pode o professor adotar em sala de aula?”

Com este relatório esperamos que os resultados venham confirmar as nossas perspetivas sobre esta temática, assim como responder às questões de partida que escolhemos como linha de orientação.

1 – Quadro de referência teórico

1. Definição de Conflito

A escola é um espaço social onde ocorrem relações e comunicações, que produz uma rede de interações entre os diferentes componentes que a constituem. Visto que a sociedade tem dificuldades em gerir os conflitos, a escola torna-se então uma instituição com grandes probabilidades de ocorrência dos mesmos.

O conceito de conflito é visto maioritariamente como um conceito negativo nos diferentes dicionários, sendo enfatizado como uma diferença entre dois opostos. Cientificamente, para diferentes autores, o conceito de conflito é visto igualmente de forma negativa, mas já com uma conotação mais aberta e inevitável à vida humana.

Chrispino (2007) refere que o conflito pode ser originado por uma opinião diferente ou por uma maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. De acordo com esta afirmação, as crianças ainda estão a aprender que cada pessoa é diferente entre si e por isso poderão não pensar da mesma maneira do que elas. Quando um amigo discorda de algum jogo ou de uma opinião, a criança ainda não é capaz de aceitar essa diferença e essa situação pode dar origem ao conflito, tanto verbal como físico.

Ainda Chrispino (2007), completa com a ideia que “o conflito se origina da diferença de interesses, de desejos e de aspirações.” (p.16) Quando a criança se apercebe dessas divergências, poderá sentir-se zangada e a partir daí desencadear um conflito. Mader (2009) completa que estes conflitos podem fazer com as pessoas envolvidas se sintam incompreendidas, zangadas, contrariadas ou magoadas, motivando a que a relação deteriore ou não progrida mais.

Já Vieira & Amado (citado por Janes, 2014) entende por conflito uma:

“situação de diferença de critério, de interesses ou de posição pessoal que ocorre em qualquer contexto de interação. Neste sentido, os conflitos em si mesmos não são fenómenos negativos, mas o que há a evitar é que eles progridam, pois se forem mal resolvidos, poderão evoluir no sentido da agressão e de outras manifestações de violência.” (p.62)

De acordo com os autores, ao não se resolver os conflitos, poderão haver problemas no futuro da criança, tais como problemas de socialização, baixa autoestima

ou problemas a nível psicoafetivo ou social. É por isso emergente que estes problemas sejam estudados, trabalhados e travados o mais cedo possível.

Também Carita (2005) define conflito como sendo um elemento constituinte das situações de crise, de quebra, de desequilíbrio, situações inerentes à vida e ao desenvolvimento dos indivíduos, das relações, dos grupos e das instituições.

Para March & Simon (1979, citado por Costa, 2003) “o conflito emerge quando as decisões a tomar implicam um grau de incerteza quanto às consequências que podem gerar ou quando existem divergências concretas no interior do grupo decisor, propondo aos atores, uma atitude de antecipação das situações conflituais com vista à sua prévia resolução ou dissipação” (p.82).

O conflito pode e é visto como um aspeto negativo em meio escolar, no entanto alguns autores e professores identificam esta problemática como sendo extremamente positiva para o desenvolvimento das crianças. Mader (2009) afirma que a vivência do conflito pode ser visto de forma positiva, visto fortalecer as relações entre as crianças, fomentando assim a confiança entre elas; liberta igualmente a relação de mal-entendidos, entende-se os problemas importantes a resolver conhecendo-se a outra pessoa (quais os seus valores), acabando por conhece-se a si próprio e libertar as emoções.

1.1. Diferentes tipos de conflitos

De acordo com Moore (1998), os conflitos podem ser estruturais, de valor, de relacionamento, de interesse ou relativos aos dados. Já Deutsch (citado por Chrispino, 2007) considera que os conflitos podem dividir-se em “verídicos, contingentes, descentralizados, mal atribuídos e falsos” (p.19). Ambos os autores classificam o conflito como sendo motivado pela ideologia ou religião, situações mal entendidas pelos integrantes, por interesse, controle, posse ou autoridade, choque de personalidades ou comportamentos negativos. Estas serão apenas algumas motivações para a existência de conflitos entre as crianças.

Em qualquer um destes casos é importante que se identifique as causas subjacentes à ocorrência do conflito, independentemente do tipo de conflito que seja.

1.2. O que pode gerar o conflito

Existem muitos fatores que podem influenciar o conflito nas escolas. Sabemos que hoje em dia há cada vez diferenciação cultural e social, ou seja, há um crescimento de diferentes maneiras de pensar e agir. Rodrigues (2013) defende que uma educação em que existe diversidade e esta é constatada, assim como incluída no currículo, permitirá uma inter-relação mais eficaz entre as diferentes culturas. É na escola que essa diversidade se encontra e as maneiras tradicionais de gestão de conflitos já não são bem vistas nos dias de hoje.

Iremos então abordar apenas alguns dos fatores que consideramos mais importantes e que poderão estar presentes nas nossas escolas.

1.2.1. Indisciplina

Antes de abordarmos o conceito da indisciplina, achamos pertinente referir o conceito de disciplina. De acordo com o Dicionário Editora da Língua Portuguesa (2015), podemos entender disciplina como um conjunto de regras ou ordens que regem o comportamento de uma pessoa ou coletividade. É igualmente uma forma de controlar um comportamento de forma a respeitar regras ou conseguir resultados. Nunes (2014) acrescenta que o conceito de disciplina em contextos educativos, se pode definir como um conjunto de regras que admitem ao aluno a hipótese de crescer livremente e com responsabilidade na relação com o outro.

A indisciplina por outro lado pode ser definida como uma “transgressão das normas escolares, prejudicando as condições de aprendizagem no ambiente de ensino ou no relacionamento das pessoas na escola.” (Veiga, 2007). Ainda de acordo com o mesmo autor, a indisciplina é um comportamento que vai contra as regras da escola ou do meio social em questão. Este comportamento poderá comprometer o bom funcionamento do mesmo e prejudicar os envolvidos. O conceito em questão encontra-se amplamente presente nas escolas nos dias de hoje e é visto como uma obstrução à relação entre o professor e o aluno, assim como uma afetação à produtividade do trabalho em sala de aula.

O professor tem um papel importante na gestão da disciplina na sala de aula, sendo o seu papel o estabelecimento de regras, a criação de consequências caso existam

transgressões dessas regras de forma a lidar corretamente com o comportamento dos alunos. Essas regras determinam as condições em que vai decorrer a aula promovendo um melhor processo pedagógico (Estrela, 2002). O não cumprimento destas tarefas pode gerar um clima de desmotivação para o docente.

De acordo com Amado (1998, p.429, citado por Amaral, 2011), o clima na aula torna-se fator de indisciplina se gerar alguma frustração das expectativas habituais dos alunos sobre o estatuto e o poder do professor; na sua perspectiva, o professor não pode revelar incapacidade de exercer de forma adequada o seu poder, de manifestar falta de autoridade, de firmeza e de experiência.

A forma como o professor organiza a comunicação em situação de sala de aula irá ter um papel fundamental na gestão da relação pedagógica. (Morgado, 1997)

1.2.2. Diversidade

Visto que a escola é uma organização onde ocorrem relações sociais, torna-se uma potencial fonte de criação de conflitos. Estes devem ser usados como ponto de reflexão de forma a se poder encontrar novos métodos e formas de superação dos mesmos.

Cada elemento inserido na escola, como alunos, docentes e não docentes, são diferentes relativamente às suas personalidades e experiências de vida e a interação entre eles constrói a identidade da comunidade escolar. Segundo Perestrelo (2001), “ a escola torna-se, fundamentalmente, um lugar para a produção e reprodução das identidades sociais” (p. 32), assim como um local onde podemos visualizar diferentes grupos com culturas próprias que influenciam a maneira de ver o mundo que as rodeia e a sua escolarização, pois uma grande parte do que somos é a cultura em que nascemos e a cultura em que estamos inseridos, abrangendo valores, normas, crenças e modelos.

Havendo diversos tipos de personalidades numa só turma, poderá criar-se um conflito de personalidades entre os alunos. Para Ramírez (2001), este tipo de conflito surge quando existem diferentes níveis entre as necessidades do indivíduo e as suas potencialidades provocando um desequilíbrio pessoal que futuramente se vai refletir na relação do sujeito com a instituição.

As diferenças dos alunos devem ser respeitadas e nunca sinalizadas com um tratamento especial. Se assim o for feito, poderá provocar comportamentos de indisciplina, pondo em causa o sucesso escolar.

1.2.2.1. Diversidade Cultural

Hoje em dia é cada vez mais comum depararmos-nos com turmas com diferentes etnias e culturas. Souta (1997) defende que é cada vez mais normal nas áreas metropolitanas, observarmos transformações acentuadas na população escolar. A heterogeneidade cultural, quer em termos étnicos como linguísticos e religiosos encontra-se cada vez mais elevada. Portugal é assim, cada vez mais, uma sociedade multicultural.

É por isso importante para o professor, adaptar o currículo a essa diversidade. De acordo com Rodrigues (2013), o professor tem a responsabilidade de ser um agente ativo com capacidade para usar pedagogias e estratégias diferenciadoras para proporcionar conhecimento sólido a todo indivíduo, oferecendo-lhe a igual oportunidade de tornar-se um cidadão de corpo inteiro.

1.2.3. Família

Por último, é importante o envolvimento frequente da família e do meio envolvente na construção de projetos educativos, cultivando o diálogo com os encarregados de educação de cada aluno. As relações familiares englobam laços muito fortes e quando existe conflitos é provocado um “desequilíbrio nas estruturas pessoais e sociais.” (Fernandes, 2013, p. 23)

De acordo com Ramírez (2001), as condutas anti-sociais que nascem entre os membros de uma família servem de modelo e de treino para o comportamento anti-social que os jovens exibem em ambientes diferentes, devido a um processo de generalização deste tipo de condutas. Segundo este autor, quando já existem conflitos em casa, as crianças têm tendência a ser mais conflituosas no meio escolar pois é um comportamento para eles usual.

A família é um ponto fulcral para a prevenção de conflitos, visto que “o aparecimento de comportamentos sociais desviantes pode ser favorecido quando a família não se preocupa em mediatizar nos filhos o desenvolvimento de um conjunto de meios e aptidões que lhes permitam atingir um fim ou uma realização pessoal” (Matos, 1997, pag.33). Ainda Domingos, Barradas, Rainha e Alves (1986, citado por Matos, 1997)

sublinham que “se a autoridade paterna se exerce sob a forma de um controlo imperativo verbal, o jovem só pode reagir através da rebeldia, da evasão ou da aceitação.” (pág.33). Esta última afirmação remata que quando os pais são demasiados autoritários ou protetivos, os alunos ficam mais habilitados a um comportamento opressivo como forma de libertação.

É por isso que Polônia e Dessen (2005 p.123, citado por Monteiro, Figueiredo, & Lima), afirmam que é responsabilidade da família criar um ambiente propício para a aprendizagem escolar, incluindo acompanhamento regular e orientações contínuas em relação aos hábitos de estudos e às tarefas escolares”. A educação das crianças tem que partir do ambiente familiar pois este “assume um estatuto de óbvia importância e com contributos significativamente importantes para o sucesso escolar (Morgado, 1999). Esta educação deve então ser complementada com a educação escolar.

1.3. Como gerir o conflito

Temos que ter em conta que nas relações humanas os conflitos estão sempre presentes. Visto não haver forma de o evitar totalmente, cabe ao professor ou mediador aproveitar as oportunidades que encontra para transmitir valores e conhecimentos nestas situações. De acordo com Fernandes (2009), a maneira de agir perante um conflito pode resultar em diferentes resultados, tais como uma parte sai vitoriosa e outra derrotada; o rival vence e a outra parte perde; consegue-se chegar a um compromisso entre ambas as partes em que cada um aceita perder até certo ponto; ou procuram uma solução integrativa em que cada parte acaba por sair vitoriosa.

A gestão de conflitos de forma eficaz permite a criação de um ambiente propício à aprendizagem e ao bem-estar de toda a comunidade envolvente no espaço educativo, ambiente esse que “assegure a acomodação de diferentes culturas existentes na sociedade, permitindo que grupos de diferentes culturas e valores possam viver em pacífica interação, mantendo as suas identidades” (Perestrelo, 2001, p. 41).

Para isso devemos elaborar um conjunto de estratégias de forma a podermos ser bem sucedidos no nosso projeto.

1.3.1. Estratégias de Intervenção

Após compreendermos e identificarmos os conflitos que estão a decorrer, é necessário conhecermos algumas estratégias que nos possibilitem intervir rapidamente. Muitos autores indicam estratégias passíveis de serem utilizadas, no entanto vamos referir apenas alguns desses autores.

Ramírez (2001) afirma que:

“A implicação da escola deve orientar-se para dois níveis: 1) controlar e parar os ataques do aluno que provoca os maus tratos e 2) proporcionar um trabalho preventivo, realizando uma identificação precoce dos alunos implicados, supervisionando a integração e colaborando nela, e proporcionando uma conduta social positiva de todos os seus membros” (p.139).

Johnson y Johnson (2002, p.55.56, citado por Pacheco, 2006) refere a existência de cinco outras estratégias tais como a negociação, suavizar, atitudes de força e transigência recíproca. No entanto, para o mesmo autor, nem todas as técnicas são adequadas a todos os casos, sendo necessário adaptar, pois cada estratégia é adequada para um determinado conjunto de condições.

As estratégias adotadas por cada professor devem ter como objetivo não só minimizar os sintomas dos conflitos mas também os motivos pelas quais eles surgem. Morgado J. (1997) acrescenta que “importa observar e refletir sobre o grau de ajustamento verificado, considerando as especificidades individuais e contextuais presentes” (p. 22). Ou seja, temos de conseguir adequar a estratégia ao tipo de conflito que está a decorrer.

Podemos agir de diferentes formas na presença de conflitos. Ursiny (2003) retrata diferentes ações, tais como:

- *Evitá-lo;*
- *Desistir;*
- *Ser passivo-agressivo;*
- *Agredir o outro;*
- *Encontrar uma solução de compromisso;*
- *Resolver o problema com o outro;*
- *Dignificar o outro;* (p.40)

Todas estas ações existem, no entanto poderão não ser as melhores maneiras de confrontar o conflito. Para uma melhor intervenção devemos conseguir entender que diferentes maneiras existem para o sucesso.

1.3.2. Mediação de Conflitos

De forma a introduzir a mediação de conflitos é preciso, primeiramente, assumir que ocorrem conflitos no meio escolar em que nos encontramos. Quando ocorre essa percepção, devem ser desenvolvidas estratégias para que esses mesmos conflitos possam ser superados e prevenidos. Aprendendo a gerir os conflitos através da mediação, possibilita o desenvolvimento da capacidade da tomada de decisões, de comunicação, de manter relações interpessoais e de utilização do pensamento crítico e criativo na resolução dos conflitos.

A mediação é o aspeto mais importante na gestão de conflitos escolares. Tal como afirma Chrispino (2007) a mediação do conflito é o procedimento no qual os participantes, através da ajuda de um indivíduo imparcial intitulado de mediador, colocam as questões em disputa com o intuito de desenvolver opções, considerar alternativas e chegar a um consenso que seja mutuamente aceitável.

Todos os professores devem então questionar os seus alunos sobre o conflito existente, dialogando com eles sobre o melhor procedimento para o seu término. O mediador não se deixa influenciar e promove o equilíbrio entre as partes produzindo assim um ambiente de convivência positivo.

Domingues (2014, p.16) define mediação como “um dos meios voluntários de resolução de conflitos, através do qual duas ou mais pessoas procuram uma solução consensual que possibilite preservar o relacionamento entre elas.” Morgado & Oliveira (2009, p.43, citado por Domingues, 2014, p.17) acrescentam que a mediação:

“modela e ensina, de diferentes formas, culturalmente significativas, uma variedade de processos, de práticas e de competências que ajudam a prevenir, a administrar de forma construtiva e a resolver pacificamente o conflito individual, interpessoal e institucional”.

De acordo com Jesus (2012), o objetivo da mediação é chegar a um acordo satisfatório entre as partes envolvidas. Desta maneira poderá haver um ambiente escolar mais descontraído, fomentando o respeito pelo outro, valorizando os sentimentos e necessidades do outro, reduzindo a ocorrência de comportamentos violentos e desenvolvendo a capacidade de diálogo. Assim a resolução dos conflitos torna-se mais rápida, diminuindo a ocorrência dos mesmos, como também a intervenção dos adultos torna-se mais reduzida.

De acordo com Janes (2014) um mediador “é um facilitador da comunicação e um indutor de acordos que respeitem as especificidades individuais e não ponham em causa os objetivos educativos e as normas da escola, sempre longe de exercer a função de juiz” (p.69). Ainda acordo com a mesma autora, o mediador deve ter diversas características como ser *dinâmico, humilde, prudente, imparcial, independente, paciente e resistente*. Cabe então ao mediador a capacidade de conseguir manter uma relação estável entre as crianças, mantendo intervenções positivas na resolução dos conflitos, pois um conflito bem resolvido pode promover a criatividade, a inovação e mudança através de soluções que, aplicadas na prática, traduzam modificações positivas na vida escolar (Favinha, 2012).

Em caso de ocorrência de conflito entre as crianças, deverá ser dado um tempo para que essas mesmas crianças tentem resolver o problema sozinhas através do uso do diálogo. Muitas das crianças, desde o pré-escolar que tentam resolver os seus problemas através do uso da força ou do insulto. Dever-se-á portanto, incutir à criança o uso das palavras.

De acordo com Mader (2009) é importante dar a hipótese de diálogo a cada um dos envolvidos e resolver o conflito em conjunto. Para isto, deveremos dar a oportunidade a cada criança envolvida de explicar o motivo do conflito. Para além disso, temos que ter em conta que o diálogo, acima de tudo, deve estar sempre presente e deve ser valorizado. Refere ainda que é a fala que suscita a aproximação e o confronto dos pontos de vista, sendo possível a criação de reconstruções de significados que cada um adquire para expressar. No diálogo “cada um é desafiado a contribuir, a propor argumentos fundamentados que acrescentem algo ao que está sendo expresso” (Ramos & Moraes, 2009, p.6). Ao mesmo tempo, ao serem discutidos os problemas, a criança é obrigada a organizar as suas palavras e saber explicar o sucedido trabalhando assim a assertividade.

É igualmente importante trabalhar os valores e as regras nas crianças, assim como desenvolver a capacidade de compreensão do ponto de vista do outro e consequente aceitação. De acordo com Bolívar, Pinto, Caride, Rubal e Zabalza (2000), os valores, “numa perspectiva psicológica, (...) são marcos preferenciais que orientam e integram socialmente o indivíduo no mundo, nas suas atitudes e conduta” (p. 136), para além de que ajustam as estruturas pessoais básicas importantes que possibilitam a progressão na aprendizagem.

O professor tem um papel fulcral como mediador de conflitos. Deve estabelecer uma relação de confiança com os seus alunos, fomentando uma comunicação clara e concisa.

Primeiramente, o professor deverá, a cada início do ano escolar, promover a criação de regras. Para Arends (1995) as regras são afirmações que esclarecem as coisas que se espera que os alunos façam ou não. Estas devem ser escritas, delimitadas a um mínimo e percebidas na sua totalidade pelos alunos. A elaboração destas regras deverá ser feita em conjunto com os seus alunos e se possível, com a intervenção dos pais, pois desta forma será proporcionado ao aluno “um sentimento de participação no estabelecimento de regras racionais que todos devem respeitar, portanto os alunos que desobedeçam estarão a quebrar as regras da turma e não as regras arbitrárias do professor” (Lopes, 2012, p. 29). As crianças ao participarem na elaboração das regras, assim como na participação na realização de tarefas comuns, irão sentir-se integradas e responsáveis pelo seguimento das mesmas.

Tem também como papel olhar para cada aluno como um indivíduo único e diferente, incorporando as experiências de cada um, tentar perceber o motivo do seu comportamento e consequentemente, como ajudá-lo a transpor esse problema. Neste caso, o professor deverá informar os pais e elaborar programas educativos individuais, assim como planos de recuperação a fim de ser promovido o envolvimento e participação dos pais ou encarregados de educação (Morgado, 1997).

Quando as crianças se envolvem em trabalho de grupo, é frequente a existência de conflitos. Nestas alturas o educador é um supervisor, intervindo apenas se o conflito não estiver a ser resolvido de forma positiva. Os trabalhos de grupo são portanto um investimento na promoção do desenvolvimento interpessoal e no desenvolvimento social da criança. Machado (2010) afirma que “através da socialização, os indivíduos adquirem padrões de comportamento aceites pelo grupo e adequados ao seu ambiente social”. (p.15)

Concluindo, para Sousa & Silva (2006), a mediação “deve ser inserida gradativamente no currículo escolar para que não seja uma ação isolada, mas incorporada no cotidiano da instituição, que torne possível ensinar e aprender a mediar conflitos, assim como se faz com outras habilidades.” (p. 9)

1.4.1. Mediação por Pares

A mediação por pares é um método de mediação bastante benéfica, pois ensina os alunos conjuntos alternativos de competências que podem ser vistas como alternativas a situações de resolução de conflitos. De acordo com Queiroz (2012) através desta mediação, as crianças aprendem que existem outras formas de reação aos conflitos que não seja a violência como forma de resolução de problemas pessoais e interpessoais. Esta resolução dá-se não só em contexto escolar, como também na sociedade em geral. Com este tipo de abordagem será possível proporcionar um clima propício à aprendizagem e de convivência entre todos os elementos da comunidade educativa.

Amaral (2011) acrescenta que as relações entre pares são fundamentais a um bom desenvolvimento sócio-emocional e cognitivo da criança, sendo desta forma um contributo decisivo para a construção de novas aprendizagens, para o conhecimento de si próprio e para o conhecimento dos outros.

Através deste tipo de mediação, poder-se-á criar escolas mais produtivas, desenvolvendo competências adequadas como a “escuta ativa, transmissão de sentimentos, empatia, acordo mútuo e resolução de problemas de forma criativa” (Queiroz, 2012, p. 40). O mesmo autor completa que essas competências são propícias a um crescimento saudável da criança, permitindo o seu crescimento pessoal e social.

2. Problematização e Metodologia

Neste capítulo serão retratadas as diferentes etapas realizadas ao longo do estudo sobre a temática da gestão de conflitos nas escolas. Será apresentada a problemática tratada, as questões de investigação, os participantes e os objetivos da realização da mesma. Iremos abordar igualmente o conceito de paradigma qualitativo que é a base da interpretação e está cada vez mais presente no campo das Ciências Sociais e da Psicologia (Flick, 2005).

2.1. Problemática

Atualmente é comum encontrar diversas situações de conflito nas escolas portuguesas, não só nas públicas como também nas privadas. É um tema que tem sido cada vez mais desenvolvido e discutido por alguns autores como já foi possível constatar ao longo do quadro teórico de referência. É importante perceber de que maneira podemos atuar perante estas situações, de forma a conseguirmos dar uma resposta apropriada a cada situação individual.

Esta problemática partiu da observação ao longo do período de estágio, onde pudemos verificar a ocorrência de diversas situações de conflitos e dificuldades em amenizá-las quando estas ocorriam.

Para o estudo desta problemática foi necessário formular um conjunto de objetivos de forma a saber que direção tomar em relação a pesquisas e na elaboração de conceitos específicos. Estes objetivos são:

- ✓ Compreender a origem dos conflitos em contexto de sala de aula;
- ✓ Quais as estratégias a serem tomadas no âmbito da resolução dos conflitos;
- ✓ Quais as dificuldades que se podem encontrar na resolução de conflitos;
- ✓ Qual o papel do professor nesta problemática.

Partindo dos objetivos, formulou-se então um conjunto de questões:

- ✓ Quais as causas dos conflitos?

- ✓ De que forma se pode prevenir o conflito?
- ✓ Que estratégias adotar na resolução de conflitos?
- ✓ Quais os principais intervenientes na resolução de conflitos?
- ✓ Qual o papel do professor na implementação de soluções para os conflitos existentes entre alunos?

Estas questões, a que nos propomos responder no decurso deste relatório têm como objetivo reconhecer a existência do conflito no meio escolar e quais as melhores abordagens e estratégias a aplicar quando este ocorre. Para Quivy & Campenhoudt (2005), “a pergunta de partida constitui normalmente um primeiro meio para pôr em prática uma das dimensões essenciais do processo científico: a rutura com os preconceitos e as noções prévias” (p.34). Estas questões irão então responder aos objetivos referidos anteriormente visto que são “orientadas pelo objetivo de clarificar o que os contactos de campo revelam” (Flick, 2005, p. 47)

2.2. Paradigma

O paradigma metodológico apropriado para este estudo insere-se numa perspetiva qualitativa e interpretativa. Segundo Bogdan & Biklen (1994) um paradigma consiste num “conjunto aberto de asserções, conceitos ou proposições logicamente relacionados e que orientam o pensamento e a investigação” (p. 52).

Considerando os objetivos do estudo e as questões de partida, considerámos mais adequado a utilização de uma metodologia interpretativa. De acordo com Franceschini (2012) este paradigma resulta de uma interação com outras pessoas ou com o mundo que são possíveis de transformação a partir da identificação a eles dedicada. Através da temática escolhida e das entrevistas realizadas, será possível realizar uma interpretação ao que os participantes afirmam. A utilização deste método permitirá uma exploração do tema a partir da perspetiva dos participantes sujeitos a este tipo de conflitos na sua rotina profissional para “a depuração dos pontos de vista do indivíduo observado.” (Canavarro, 2003, p. 180).

No âmbito de um estudo exploratório cuja metodologia é qualitativa e interpretativa, pretendemos questionar os sujeitos tendo em conta o modo como eles

experimentam e estruturam o seu meio e como o interpretam (Bogdan & Biklen, 1994). Todas as respostas às questões de partida terão como base o ponto de vista do informador.

Bogdan & Biklen (1994), afirmam que as referidas questões de partida, formuladas para este paradigma, visam “responder a questões prévias ou testar hipóteses” assim como que esta abordagem tem “o objetivo de investigar os fenómenos em toda a sua complexidade e em contexto natural (p.16). Flick (2005) completa que a mesma tem diversas características fundamentais que a caracterizam, como a identificação e análise de diferentes perspetivas e a reflexão do investigador sobre a investigação, como parte do processo de produção do saber.

Visto que o objetivo deste estudo não é obter uma resposta única às questões formuladas, mas sim um conhecimento de diversas respostas e perspetivas de outros profissionais para uma posterior utilização no nosso futuro profissional, este tornou-se o paradigma mais adequado para obter a informação necessária.

2.3. Design de estudo

Os designs de estudo estão de acordo com as necessidades do investigador, tendo o mesmo a possibilidade de escolha do design mais adequado. Este estudo tem um carácter exploratório, visto pretendermos obter respostas e perspetivas variadas relativas a uma temática específica. Permite uma melhor compreensão do tema que nos suscitou dúvidas e satisfazer a nossa curiosidade. Como já foi referido, este tema surgiu em âmbito de estágio e pretendemos compreender quais as diferentes estratégias utilizadas pelos docentes no meio escolar. De acordo com Ketele & Roegiers (1993) um estudo exploratório tem o objetivo de familiarizar o investigador com o assunto e “estudar com as situações em que o fenómeno se produz (...) logo, compreender bem a problemática do objeto de estudo” (p.117).

Sendo assim, este estudo tem como objetivo encontrar opiniões de diferentes docentes, assim como de alguns gestores de escolas públicas, sobre as razões da existência de conflitos e quais as estratégias mais eficazes para os tentar resolver. Para isto foi necessário realizar um conjunto de entrevistas, posteriormente formuladas a um conjunto de participantes. Estas entrevistas irão conter os dados e será a base da informação a interpretar como forma de objetivar os resultados (Flick, 2005).

2.4. Participantes

O procedimento metodológico preferencialmente adotado neste estudo consistiu na técnica de entrevista, que se realizou a dez participantes, seis professores, uma professora bibliotecária, um coordenador, e dois subdiretores de um agrupamento de escolas. Estes participantes eram essencialmente do género feminino, sendo apenas dois do masculino. O tempo de serviço destes participantes variava entre os 15 e os 38 anos. Para a escolha dos docentes em causa, questionou-se o coordenador da escola, de forma a podermos perceber quais os professores com mais anos de carreira. Desta forma poderíamos obter informação de profissionais com alguma experiência na prática profissional. Relativamente às habilitações académicas, todos os participantes possuem licenciatura, em que duas têm duas licenciaturas e apenas uma possui pós-graduação. Os docentes questionados são todos de áreas e anos diferentes, a lecionar atualmente em níveis até ao 5º ano de escolaridade. Sabendo que três dos entrevistados fazem parte da direção da escola, podemos afirmar que 4 dos docentes inquiridos são de 1º ciclo e os restantes 3 são professores do 5º ano (2º ciclo).

Estas entrevistas foram realizadas na segunda quinzena de maio no local onde os docentes exercem funções.

2.5. Instrumentos de recolha de dados

Para a concretização deste relatório foi necessário desenvolver um instrumento que pudesse recolher todos os dados necessários para compreender o tema escolhido. Reis (2010) afirma que “ a definição dos instrumentos de recolha de dados depende dos objetivos que se pretende alcançar com a pesquisa e do universo a ser investigado” (p.78). Cabe ao investigador definir qual o melhor instrumento que melhor se adequa ao seu estudo.

Assim sendo, utilizámos como instrumento de recolha de dados, a entrevista. Ketele & Roegiers (1993) referem que a entrevista é,

Um método de recolha de informações que consiste em conversas orais, individuais ou de grupos, com várias pessoas selecionadas cuidadosamente, a fim de obter

informações sobre factos ou representações, cujo grau de pertinência, validade e fiabilidade é analisado na perspectiva dos objetivos da recolha de informações. (p.22)

O mesmo autor afirma ainda que é um processo de recolha de informações que tem como papel a orientação num processo científico. Já Bogdan & Biklen (1994) acrescentam que a entrevista é utilizada para levantar dados descritivos na linguagem própria do sujeito, sendo possível para o investigador desenvolver de forma concisa uma ideia sobre a abordagem dos sujeitos na forma de interpretar os aspetos do mundo.

Para a realização deste estudo foram realizadas entrevistas semi-estruturadas. Nas entrevistas semi-estruturadas o investigador segue um conjunto de questões já orrganizadas previamente, no entanto essas questões serão colocadas através de uma conversa informal (Boni & Quaresma, 2005). Desta forma as respostas serão dadas de forma mais espontânea, favorecendo a interação entre o entrevistador e o entrevistado. Também é importante referir que neste tipo de entrevista existe a flexibilidade para alaterar a ordem pela qual decorre a mesma, havendo no entanto o constante controlo caso o entrevistado se desvie do tema em questão.

No geral as entrevistas foram realizadas individualmente, podendo os entrevistados responder livremente e sem interrupções. No entanto, duas professoras disponibilizaram-se para realizar as entrevistas em conjunto, podendo assim aproveitar melhor o nosso tempo. Estas entrevistas em grupo podem ser bastante produtivas tanto por “ganho de tempo, quer porque os efeitos procurados se situam mais ao nível das interações entre diferentes pessoas do que nos factos precisos” (Ketele & Roegiers, 1993, p. 21).

Previamente à realização das entrevistas aos docentes, formulámos um guião como recurso (Anexo 1 – Guião da entrevista). Este guião encontra-se dividido em blocos, sendo cada um referente ao objetivo e resposta que se pretende atingir. No primeiro bloco podemos encontrar a caracterização do sujeito, como o género, as habilitações literárias, as funções na escola e o tempo de serviço. No segundo bloco questionamos que tipo de conflitos são mais frequentes, quais os seus tipos e as suas causas e no terceiro bloco qual o papel do docente e a resposta da escola na ajuda aos docentes em caso de conflito. No quarto e último bloco, pedimos opiniões gerais, como exemplos de conflitos em que os docentes tenham estado presentes, como os solucionaram e qual a relação dos alunos com os professores.

2.6. Procedimentos

2.6.1. Recolha de dados

Para a realização das entrevistas, recorreremos aos nossos contactos, essencialmente a professores com alguns anos de carreira que pudessem ter mais experiência na área. Com isto, aplicámos o guião a 6 professores de diferentes áreas do 1º ciclo ao 2º ciclo, uma entrevista à coordenadora da biblioteca, outra entrevista ao subdiretor do agrupamento, à adjunta da direção e ao coordenador da escola. No total foram realizadas 10 entrevistas a profissionais.

Ao longo da realização das entrevistas foi utilizado um gravador, para que fosse possível transcrevê-las após a realização das mesmas. Bogdan & Biklen (1994) afirmam que o uso do gravador é de extrema importância quando a entrevista é a técnica mais utilizada no paradigma escolhido. Sem este, perderíamos muita informação e detalhes sobre a temática abordada. Ao longo de todas as entrevistas, todos os docentes concordaram com a utilização do gravador, tendo sido previamente avisados que a gravação não iria ser utilizada para qualquer outro fim que não este relatório.

Estas entrevistas foram realizadas no local onde os docentes exercem a sua profissão, tendo uma duração variável, entre os 4 minutos e os 26 minutos, perfazendo uma média geral de 9 minutos. Todas as entrevistas foram transcritas na sua totalidade (Anexo 2 – Transcrição das entrevistas)

2.6.2. Tratamento e análise de dados

Depois de transcritas, foi necessário arranjar uma forma de interpretar os dados obtidos pelas entrevistas. Bardin (1977) afirma que a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que a partir de uma descrição objetiva e sistemática permite a interpretação desse conteúdo. Dessa forma, foi elaborado uma grelha de análise de conteúdo para cada uma das entrevistas e uma geral que englobasse todas as respostas dos docentes.

Foi então necessário dividir a grelha em diferentes categorias de forma a podermos organizar os dados. Segundo Bogdan & Biklen (1994) as distintas categorias constituem um meio de classificar os dados descritivos que recolheu, de forma a que o

material incluído num determinado tópico possa ser fisicamente apartado dos outros dados.” Para estes autores é difícil encontrar um método específico para a leitura dos dados, sendo que as ideias e as categorias vão surgindo ao longo da leitura dos mesmos.

Nas entrevistas elaboradas, foram indicadas três temáticas distintas: a caracterização do sujeito, as conceções sobre os conflitos escolares e a gestão dos conflitos escolares. A primeira temática foi dividida em duas categorias, sendo estas os dados pessoais e os dados profissionais. Nos dados pessoais podemos encontrar uma subcategoria: o género. Relativamente aos dados profissionais, as subcategorias foram divididas em: tempo de serviço, habilitações académicas e as funções na escola. Relativamente à segunda temática podemos encontrar uma categoria intitulada: as conceções dos professores relativo à existência de conflitos na escola. Dentro desta categoria existem três subcategorias: a frequência de conflitos, que foram divididas em regulares e não regulares, o tipo de conflitos e a causa dos conflitos. Na terceira e última temática, temos a categoria: Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares e dentro desta podemos encontrar igualmente três subcategorias que são: a prevenção de conflitos, as estratégias de gestão de conflitos e os intervenientes na gestão dos conflitos. (Anexo III – Análise do conteúdo das entrevistas)

Para além da divisão da grelha em categorias e subcategorias, acrescentámos igualmente duas unidades fulcrais para melhor interpretarmos os dados recolhidos nas entrevistas realizadas. Nestas unidades de registo estão expostos os tópicos abordados pelos entrevistados relativamente às diferentes subcategorias. Nas unidades de contexto estão expostas as transcrições das respostas dos entrevistados relativamente a cada uma das unidades de registo.

Estas grelhas foram realizadas para cada uma das entrevistas, de forma a criar uma geral. Esta grelha geral inclui todas as respostas dadas pelos entrevistados, devidamente organizadas nos diferentes tópicos. Esta organização permitirá chegar mais facilmente às respostas elaboradas no início deste relatório.

Resultados e Discussão

Neste capítulo serão tratados os resultados dos dados referidos na grelha final. Poderá ser vista a grelha final com todas as respostas elaboradas pelos profissionais e de seguida será feita uma breve leitura dessas respostas. A leitura destes dados terá em conta o quadro de referência teórico concretizado no início deste estudo. Iremos então observar se existem relações entre esse mesmo quadro teórico com a prática na vida profissional.

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Feminino (8) Masculino (2)
	Dados profissionais	Tempo de serviço	15 (2) 18 (1) 21 (1) 22 (1) 26 (1) 30 (1) 36 (1) 38 (1)
		Habilitações académicas	Licenciatura (9) Pós-Graduação (1)
		Funções na escola	Professor (6) Subdiretor (1) Coordenadora Biblioteca (1) Adjunto da direção (1) Direção (1) Coordenador (1)
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Regulares (4) Não regulares (5) Melhores (1)
		Tipo de conflitos	Verbais (10) Insultos(3); Discussões(2); Humilhação (1) Físicos (7) Empurrões(2); Puxões(1)

		Causa dos conflitos	<p>Família (8) Falta de atenção (4); Valores (2); Participação (2); Problemas familiares (3); Condicionados (2); Violência (2); Insultos (1);</p> <p>Autoridade do professor (5) Dificuldades em lidar com grupos (2); Metodologias de controle (2); Relações pedagógicas (2)</p> <p>Indisciplina (5) Falta de educação (2); Falta de respeito (1); Metodologias diferentes (1); Dificuldade em estar como deve de ser na sala de aula (1)</p> <p>Tecnologias (2) Telemóveis (2); Redes sociais (1); Jogos (1); Fotografias (1)</p> <p>Motivos Exteriores (2) Sociedade (1)</p> <p>Bullying (3)</p> <p>Racismo (1)</p> <p>Falta de trabalho (1)</p> <p>Relações (1)</p> <p>Idade (1)</p>
Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares	Prevenção dos conflitos	<p>Identificação de alunos problemáticos (3)</p> <p>Diálogo (2)</p> <p>Regras (2)</p> <p>Avisos no início do ano (1)</p> <p>Mimos (1)</p> <p>Conhecer os alunos (1)</p> <p>Avaliação/Acompanhamento dos alunos (1)</p> <p>Autoridade com flexibilidade (1)</p>
		Estratégias de gestão de conflitos	<p>Diálogo (7)</p> <p>Gestão interventiva (5)</p> <p>Intervenção da família (4)</p>

			<p>Mediação (4)</p> <p>Ouvir todas as partes (3)</p> <p>Regras (2)</p> <p>Serviço (2)</p> <p>Filmes (2)</p> <p>Telefonemas (2)</p> <p>Formação de professores (2)</p> <p>Suspensão (2)</p> <p>Debates (1)</p> <p>Arregalar o olho (1)</p> <p>Falar mais grosso (1)</p> <p>Formação de grupos (1)</p> <p>Não mostrar medo (1)</p> <p>Disposição de mesas/alunos (1)</p> <p>Exemplos (1)</p> <p>Supervisão pedagógica (1)</p> <p>Contornar (1)</p> <p>Relação com comissão de proteção de menores (1)</p>
		Intervenientes na gestão dos conflitos	<p>Professor (7)</p> <p>Direção (6)</p> <p>Coordenadores (3)</p> <p>Diretor de turma (2)</p> <p>Escola (2)</p> <p>Polícia (2)</p> <p>Psicóloga (1)</p> <p>Família (1)</p> <p>Funcionárias (1)</p> <p>Subdiretor (1)</p> <p>Comissão de proteção de menores (1)</p> <p>Diretor (1)</p> <p>Equipa Espaço Jovem (1)</p> <p>Escola segura (1)</p>

No início da análise dos dados, pudemos observar:

Frequência dos Conflitos	
Conteúdo de resposta	Número de respostas
Acontecem com regularidade	4
Não são regulares	5
Tem vindo a reduzir	1

Tabela 1 - Frequência dos conflitos

Através dos dados obtidos podemos constatar que não houve unanimidade no que refere à regularidade dos conflitos. Cinco dos docentes referem que não são frequentes os conflitos na escola, enquanto que os restantes afirmam que são regulares. Um dos profissionais acredita que já foram piores do que são nos dias de hoje, tendo vindo a melhorar ao longo do tempo.

Relativamente ao tipo de conflitos que podemos encontrar na escola:

Tipo de Conflitos	
Conteúdo de resposta	Número de respostas
Verbais	10
Físicos	7

Tabela 2 : Tipo de conflitos

Todos os profissionais referem que “os conflitos são maioritariamente verbais” (E8), enquanto que apenas sete desses profissionais acrescenta a existência de conflitos físicos. Entre os conflitos verbais os docentes confirmam que os alunos por vezes “respondem mal aos professores” (E5) e afirmam que podemos encontrar insultos, discussões e humilhação. Referente aos conflitos físicos, os mais comuns são essencialmente empurrões e puxões.

Partindo para a causa dos conflitos observamos:

Causa dos conflitos				
Família	Autoridade do professor	Indisciplina	Tecnologias	Bullying
Falta de atenção	Dificuldade em lidar com grupos	Falta de educação	Telemóveis	Relações
Valores	Falta de metodologias de controle	Falta de respeito	Redes Sociais	Motivos Exteriores
Participação da família	Relação pedagógica com alunos	Existência de diferentes metodologias de ensino	Jogos	
Problemas familiares			Fotografias	
Violência				

Tabela 3 - Causa dos conflitos

Após a leitura dos dados, percebemos que grande parte dos docentes transporta a causa para a questão familiar, metade para a indisciplina e outros para a falta da autoridade do professor. Também são identificadas as questões das novas tecnologias, motivos exteriores à escola, o bullying e as relações entre os pares que de acordo com Pacievitch, Girelli, & Eyng (2009) nos últimos anos os indivíduos têm enfrentado cada vez mais dificuldades nos relacionamentos entre si. Não tão frequentes estão o racismo e a falta de entrega de trabalhos em sala de aula. No caso da questão familiar, quatro professores referiram que os pais não dão atenção aos filhos e “têm dificuldades em deixá-los aprender, a gerir as dificuldades deles” (E4), dois afirmam que existe a falta de transmissão de valores, outros que existem problemas familiares e condicionamento dos filhos nas brincadeiras, assim como violência fazendo com que “os alunos fiquem mais violentos e respondam com mais violência” (E2). Relativamente à indisciplina, as razões são variadas, podendo observar que “há muita falta de educação dos alunos” (E6), de respeito, a existência de metodologias diferentes por parte dos professores e a dificuldade em manter uma postura correta na sala de aula. Quanto à autoridade do professor, alguns professores acreditam que “nem todos gerem os conflitos da mesma maneira” (E7), podendo abranger as dificuldades existentes por parte dos professores em lidar com grupos, o mau uso de metodologias de controle e as deficientes relações pedagógicas dos professores com os alunos, sendo importante a existência de uma comunicação favorável entre professor e o aluno para um ensino eficaz. (Morgado J., 1997). Dentro das razões

tecnológicas podemos encontrar o uso dos telemóveis, das redes sociais, dos jogos uso abusivo das fotografias. O bullying foi igualmente abordado por alguns dos docentes entrevistados. Por último, Jesus (2012) acredita que os conflitos não são provenientes apenas de situações ocorridas no interior da escola mas também de ocorrências exteriores à mesma tal como alguns dos entrevistados referiram.

Relativamente à prevenção dos conflitos abordados na questão anterior podemos encontrar alguma diversidade:

Prevenção de conflitos
Identificação de alunos problemáticos/líderes
Uso do diálogo
Utilização de regras

Tabela 4 - Prevenção de conflitos

Alguns professores indicam que “identificando os alunos que são à partida mais problemáticos” (E9) poder-se-ão prevenir os maus comportamentos no futuro, assim como o uso do diálogo constante em situação de sala de aula em que o professor vai “conversando sobre as atitudes” (E4). Também poderão “explicar logo a posição de cada um e as regras no princípio do ano” (E3) de forma a que os alunos as interiorizem, com o complemento de alguns avisos feitos por parte da direção com as consequências para quem não cumprir essas regras. Alguns docentes acham igualmente importante conhecer os seus alunos, assim como realizar um acompanhamento desses mesmos alunos através de avaliações anteriores. Por último, uma professora admite que deve haver autoridade mas com flexibilidade. Ou seja, o professor deve mostrar autoridade, no entanto não o deve ser constantemente, mas mostrando por vezes um lado mais conciliador.

No que diz respeito às estratégias de gestão de conflitos, foram nomeadas diversas propostas, entre as quais:

Estratégias de gestão de conflitos
Diálogo
Gestão interventiva da escola
Intervenção da família
Uso de mediação
Utilização de regras

Visualização de filmes
Aposta na formação de professores
Suspensões preventivas

Tabela 5 - Estratégias de gestão de conflitos

A maioria dos professores elege como principal estratégia o diálogo com os alunos, que deverá estar presente, sempre que ocorra alguma situação de conflito. Alguns docentes referem que deve haver igualmente uma gestão interventiva, assim como mediação. Outro tipo de estratégia pode ser a utilização de regras de sala de aula, tal como afirma Estrela (2002) no quadro teórico de referência, podendo estas ser afixadas ou apenas conversadas ao longo do ano escolar, de forma a serem frequentemente lembradas pelos alunos. Também a utilização de filmes foi referida, principalmente quando há algum conflito recorrente derivado de alguma situação específica. Nesse caso, de acordo com os dados obtidos, o professor poderá propor a visualização de um filme referente ao tema, como por exemplo o racismo, concluindo depois com um debate para que todos os alunos possam participar e dar a sua opinião. Alguns professores acreditam que quando ocorre algum conflito, deverão ser realizados telefonemas para os encarregados de educação na hora, de forma a que os mesmos tomem conhecimento imediato da ocorrência e possam agir prontamente. Também a realização de tarefas na escola, como ajudar auxiliares ou professores em tempo extra escolar foi proposta por dois docentes. Para além das estratégias já referidas, também houve quem defendesse que os professores falassem mais grosso ou arregalassem o olho em situação de indisciplina, assim como não mostrar medo. De acordo com os professores, há algumas estratégias simples que podem ser postas em prática como a disposição dos alunos ou das mesas, de forma a que os alunos possam entreajudar-se ao mesmo tempo que vão conversando uns com os outros e trabalhando. Esta proposta é defendida por Morgado (1999) que acredita que o funcionamento dos grupos é uma contribuição positiva para o bom funcionamento de todos os elementos do mesmo. Também foi referido o uso da supervisão pedagógica para que os docentes se possam ajudar uns aos outros, de forma a que possam contornar as situações de conflito.

Relativamente aos intervenientes na gestão dos conflitos todos os elementos da escola são importantes, no entanto alguns foram mais referidos do que outros:

Intervenientes na gestão de conflitos
Professor
Direção
Coordenadores
Escola

Tabela 6 - Intervenientes na gestão de conflitos

De acordo com os dados a maioria afirma que o professor é o principal mediador dos conflitos. Apenas quando o professor não se mostra apto ou capaz de intervir em determinada situação é que poderá pedir ajuda a outro interveniente na escola. Metade dos docentes afirma que a direção é a que mais intervem a seguir ao professor, com a participação principal do sub-diretor e dos coordenadores, sendo que o diretor só participa em situações mais gravosas. Para além da direção os docentes referiram que por vezes é necessária a intervenção da Escola Segura, assim como da Equipa Espaço Jovem que é uma equipa do Agrupamento que se encontra disponível para dialogar com alunos problemáticos em situações recorrentes. Outros intervenientes foram referidos, como a psicóloga, a família, as funcionárias e a comissão de proteção de crianças e jovens (CPCJ). No caso do 2.º ciclo o professor continua a ser o principal interveniente, no entanto antes de se pedir a intervenção da direção, deverá ser dado conhecimento da mesma ao diretor de turma.

Considerações finais

Neste capítulo iremos então fazer uma abordagem de todo processo dedicado à concretização deste Relatório, tendo em conta as respostas descobertas para as questões de partida propostas no início do estudo. Este estudo, realizado no âmbito da finalização do Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo de Escolaridade, pretendia identificar as mais variadas estratégias utilizadas pelos docentes sala-de-aula, assim como reter algumas ideias das causas e do tipo de conflitos que poderão existir na nossa vida profissional.

No início deste estudo elaborámos um conjunto de objetivos, sendo estes: compreender a origem dos conflitos em contexto de sala de aula; entender que tipo de conflitos são mais frequentes; quais as estratégias a serem tomadas no âmbito da resolução dos conflitos e quais os principais intervenientes na gestão de conflitos. Para cada um destes objetivos foram formuladas algumas questões de partida para as quais pretendíamos obter respostas. Através das entrevistas formuladas aos docentes, obtivemos um conjunto de dados que nos possibilitaram sumarizar e entender as respostas a essas questões.

Para responder à questão “quais as causas dos conflitos?”, os professores afirmaram que na sua maioria os conflitos derivam de problemas familiares, podendo estes derivar da falta de atenção que os pais dão aos filhos, assim como da falta de transmissão de valores, deixando essa e toda a educação a cargo único da escola.

Respondendo à questão relacionada com os principais tipos de conflitos, percebemos que a maioria dos professores considera ser essencialmente os verbais, mas também estão presentes os conflitos físicos.

Relativamente à questão de que forma se pode prevenir o conflito os professores identificaram como mais pertinente a identificação dos alunos problemáticos no início do ano, o uso do diálogo no dia-a-dia e a utilização sistemática das regras de sala-de-aula.

No que se refere às estratégias a adotar na resolução de conflitos, as soluções mais escolhidas variavam entre o uso do diálogo constante entre professor e aluno, o uso da gestão interventiva em casos mais difíceis de solucionar, a intervenção da família em todas as situações de conflito, o uso da mediação e ouvir todas as partes incluídas no conflito.

Como principais intervenientes temos os professores como mediador principal e inicial em quase todos os conflitos, o coordenador da escola, o diretor ou subdiretor e

funcionárias da escola. Como últimos recursos temos a polícia, a Proteção de Menores ou a psicóloga.

Percebemos que alguns professores têm mais dificuldades em gerir os conflitos do que outros e essa dificuldade pode provocar o nascimento de novos conflitos na turma, por não haver uma figura de autoridade respeitada. Também uma boa relação entre o professor e a família, poderá prevenir e promover a entreaajuda. A escola é igualmente um ponto fulcral neste aspeto, devendo estar disponível para acompanhar os docentes em caso de situações de conflito difíceis de gerir.

Reflexão final

Ao longo da realização deste Relatório, concebido a partir da observação num estágio em 1.º ciclo, aprendemos diversos conceitos relativos a esta temática que enriqueceram a nossa formação profissional. Esta temática nasceu de dúvidas e dificuldades sentidas ao longo do estágio e pretendíamos então com o mesmo, a resposta às nossas perguntas. Tal como é referenciado pelos autores teóricos e pelos docentes entrevistados, os conflitos estão presentes e existem diversas maneiras de os atenuar, sendo da nossa responsabilidade aprender e levar à prática essa aprendizagem. Desta forma desenvolvemo-nos como profissionais e aproveitamos todos os momentos de aprendizagem com as nossas crianças.

A concretização deste relatório permitiu-nos observar que há diversas estratégias que promovem uma boa gestão de conflitos, assim como várias maneiras de os prevenir. No entanto, essas estratégias não são do conhecimento de todos os professores, tendo algumas dificuldades em manter a disciplina em sala de aula. Deve-se então apostar na formação de professores, de forma a promover novas aprendizagens e conhecimento sobre esta temática.

Com esta investigação foi-nos possível aprender e definir como pretendemos abordar os conflitos na nossa vida profissional, de forma a podermos retirar o máximo de proveito das aulas. Sabendo que cada vez mais as crianças ficam mais tempo na escola e que as famílias têm menos tempo para os filhos, cabe aos professores gerir os conflitos existentes entre as crianças, assim como conflitos existentes fora do meio escolar.

Podemos afirmar que a realização deste estudo foi bastante satisfatória, conseguindo chegar ao âmbito das questões formuladas no seu início. No entanto, encontrámos algumas dificuldades ao longo deste caminho que dificultou o avanço do mesmo. Uma das limitações foi a conciliação do meu horário de trabalho para a elaboração dos questionários aos professores.

Este relatório poderia ser mais aprofundado, não se regendo apenas pelos tipos, causas e estratégias de gestão dos conflitos. Num estudo à *posteriori*, poderia ser realizado uma investigação-ação em que as medidas referidas neste estudo seriam postas em prática com um grupo de crianças numa sala de aula. Assim sendo, poder-se-ia visualizar quais as estratégias mais adequadas e também para um melhor entendimento das mesmas. Também como proposta de investigação futura, uma vez que foi abordado pelos intervenientes o conceito do bullying, poder-se-ia estudar um pouco mais este conceito e

conhecer casos verdadeiros desta problemática, de forma a entender o seu início e desenvolvimento e de que maneira afeta a criança envolvida.

Finalizando, esta investigação contribuiu para o nosso desenvolvimento pessoal e profissional, tornando visível que as situações de conflito estão e irão estar presentes na nossa vida profissional e é da nossa responsabilidade aprender e conhecer as melhores maneiras de os conter. Com este estudo pretendemos ainda dar um contributo significativo para a evolução do pensamento científico na área das Ciências da Educação, no contexto da gestão dos conflitos escolares.

Bibliografia

- Albarello, L., Françoise Dgneffe, Jean-Pierre Hiernaux, Christian Maroy, Danielle Ruquoy, & Pierre de Saint-Georges. (1997). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Amaral, T. d. (2011). *Os conflitos na escola de hoje: A mediação inter-pares no conflito*. Faculdade Fernando Pessoa. Porto: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas.
- Arends, R. (1995). *Aprender a Ensinar*. (M. J. Alvarez, Trans.) Lisboa: McGraw-Hill.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação - Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Bolívar, A., Pinto, F. C., Caride, J. A., Rubal, X., & Zabalza, M. (2000). *Atitudes e Valores no Ensino*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Boni, V., & Quaresma, S. J. (2005, Janeiro-Julho). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, 2, pp. 68-80.
- Canavarro, A. P. (2003). *Práticas de ensino da matemática : duas professoras, dois currículos*. Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Carita, A. (2005). *Conflito, moralidade e cidadania na aula* (1ª Edição ed.). Porto: Campo das Letras - Editores.
- Carmo, H., & Ferreira, M. M. (2008). *Metodologia de Investigação - Guia para Auto-aprendizagem (2ª ed.)*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Chripino, Á. (2007, jan/mar). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *15*. Rio de Janeiro.
- Costa, M. E. (2003). *Gestão de Conflitos na Escola* (1ª Edição ed.). Lisboa: Universidade Aberta.
- Dicionário Editora da Língua Portuguesa*. (2015). Porto Editora.

- Domingues, E. A. (2014). *Práticas de mediação sócio educativa em contexto escolar: um estudo de caso com alunos de uma turma PIEF*. Instituto de Educação. Minho: Universidade do Minho.
- Domingues, I. (1995). *Controlo Disciplinar na Escola: Processos e práticas* (1ª Edição ed.). Lisboa: Texto Editora.
- Estrela, M. T. (2002). *Relação Pedagógica, Disciplina e Indisciplina na aula* (4ª Edição ed.). Port: Porto Editora.
- Favinha, M. (2012). Retrieved 03 12, 2016, from <http://www.rdp.uevora.pt/bitstream/10174/8189/1/MFAMedia%C3%A7%C3%A3oeducativa%20novoscontextoseducativos.pdf>.
- Fernandes, A. R. (2013). *Centro de Mediação Comunitário: Uma resposta social inovadora e participativa*. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Flick, U. (2005). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. (L. Monitor-Projectos e Edições, Ed., & A. M. Parreira, Trans.) Lisboa: Monitor.
- Franceschini, A., Gropp, B. M., Moreira, B. D., Matheus, C. E., Perez, C., Puoli, C., . . . Aratangy, V. L. (2012). *Teoria e Prática da Pesquisa Aplicada*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Gomes, Á. (2006). *Ortografia para Todos - Para (ensinar a) escrever sem erros*. Porto: Porto Editora.
- Guerra, I. C. (2008). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo - Sentidos e Formas de Uso*. Cascais: Princípiia.
- Janes, A. V. (2014). *Prática de Ensino Supervisionada em Educação Pré-Escolar e em 1º Ciclo do Ensino Básico: A resolução de conflitos enquanto aprendizagem social das crianças*. Évora: Universidade de Évora.
- Jesus, C. S. (2012). *gestão de Conflitos na Escola*. Beja: Instituto Politécnico de Beja.
- Ketele, J.-M., & Roegiers, X. (1993). *Metodologia de recolha de dados*. (C. A. Brito, Trans.) Lisboa: Instituto Piaget.

- Lopes, J. A., Velasquez, M. G., Fernandes, P. P., & Bárto, V. N. (2004). *Aprendizagem, Ensino e Dificuldades da Leitura*. Coimbra: Quarteto.
- Lopes, J. B. (2012). *Indisciplina em Sala de Aula - Perspetivas de diferentes atores da comunidade escolar*. Ponta Delgada: Universidade dos Açores.
- Machado, A. S. (2010). *A importância do trabalho coletivo para o desenvolvimento da criança*. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Mader, J. (2009). *Resolução de conflitos*. Obtido em 23 de julho de 2016, de The Student Counseling Virtual Pamphlet Collection: <http://counseling.uchicago.edu/vpc/>>
- Marques, A. L. (2003). *Motivar para a Escrita*. Lisboa: Editorial Presença.
- Matos, M. d. (1997). *Comunicação e Gestão de Conflitos na Escola*. (U. T. Lisboa, Ed.) Lisboa: Faculdade de Motricidade Humana.
- Máximo-Esteves, L. (2008). *Visão Panorâmica da Investigação-Ação*. Porto: Porto Editora.
- Monteiro, M. G., Figueiredo, A. F., & Lima, F. L. (n.d.). Educação e Construção Social: Contextos da Vulnerabilidade Social na Família. *II CONEDU*, 12.
- Moore, C. (1998). *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Porto Alegre: Artmed.
- Morgado, J. (1997). *A Relação Pedagógica: Diferenciação e Inclusão* (1ª Edição ed.). Lisboa: Editorial Presença.
- Morgado, J. C. (2012). *O Estudo De Caso Na Investigação Em Educação*. Santo Tirso: De Facto Editores.
- Nunes, T. S. (2014). *A Disciplina na Creche e no Jardim de Infância*. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal.
- Oliveira, L., Pereira, A., & Santiago, R. (2004). *Investigação em Educação - Abordagens Conceptuais e Práticas*. Porto: Porto Editora.
- Pacheco, F. M. (2006). *A gestão de conflitos na escola - A mediação como alternativa*. Lisboa: Universidade Aberta.

- Pacievitch, T., Girelli, E., & Eyng, A. (2009, outubro 26-29). Violência nas escolas: Mediação de conflitos e o clima escolar. *IX Congresso Nacional de Educação - EDUCERE*, p. 7067:7079.
- Paim, E. R., & Frigério, N. A. (1997). *O desafio de trabalhar a diversidade cultural na escola*. UNIVEN.
- Perestrelo, M. d. (2001). *Gerir a diversidade no quotidiano da sala de aula* (1ª Edição ed., Vol. 46). (I. d. Eucacional, Ed.) Lisboa: Instituto de Inovação Eucacional.
- Queiroz, C. M. (2012). *A Mediação Entre Pares*. Faculdade de Ciências da Educação. Granada: UNIVERSIDADE DE GRANADA.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (4ª Edição ed.). (G. Valente, Ed.) Lisboa: Gradiva-.
- Ramírez, F. C. (2001). *Condutas agressivas na idade escolar*. (J. Á. Lima, Trans.) Lisboa: McGraw-Hill.
- Ramos, M. G., & Moraes, R. (2009, Novembro 8). A importância da fala na aprendizagem: Os diálogos na reconstrução do conhecimento em aulas de ciências. *Encontro Nacional de Pesquisa em Educação e Ciências*, p. 12.
- Reis, F. L. (2010). *Como Elaborar uma Dissertação de Mestrado Segundo Bolonha*. Lisboa: Pactor.
- Rodrigues, P. C. (2013). *Multiculturalismo- A diversidade cultural na escola*. Lisboa: Escola Superior de Educação João de Deus.
- Rodrigues, R. P. (2013). *Multiculturalidade na Escola Portuguesa: Um novo modelo escolar?* Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.
- Santo, P. d. (2010). *Introdução à Metodologia das Ciências Sociais*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Sá-Silva, J. R., Almeida, C. D., & Guindani, J. F. (2009, julho). Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. *Revista Brasileira de História & Ciências*, 1, 15.
- Silveira, M. C. (2006). *O Erro ortográfico e o Errar*. Fafe: Associação Terra Labirinto.

- Sousa, A. B. (2005). *Investigação em Educação*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Sousa, M. d., & Silva, V. F. (2006). *Mediação de Conflitos na Escola*. Brasília: Universidade Católica de Brasília.
- Souta, L. (1997). *Multiculturalidade e Educação*. Porto: Profedições.
- Tuckman, B. W. (1999). *Manual de Investigação em Educação - Metodologia para conceber e realizar o processo de investigação científica*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Ursiny, T. (2003). *Como lidar com os conflitos - soluções para aqueles que odeiam o confronto*. Lisboa: Sinais de Fogo.
- Veiga, F. (2007). Investigação da Indisciplina e da Violência com as Escalas de Disrupção Escolar, Inferida e Processada. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 74.

Anexos

Anexo 1: guião de entrevista

Guião de entrevista ao Subdiretor

Tabela 1- Guião de Entrevista ao Subdiretor

Tema: Estratégias e medidas de intervenção de conflitos escolares

Objetivos gerais:

- ✓ Compreender a origem e as causas dos conflitos em contexto escolar;
- ✓ Entender quais as abordagens dos docentes quando confrontados com situações de conflito;
- ✓ Compreender qual o apoio da escola aos docentes em situações de conflito.

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

Obrigado pela sua colaboração!

	Blocos Temáticos	Objetivos	Questões
A	Caracterização do/a Entrevistado/a	Caracterização do sujeito entrevistado	Sexo Habilitações Literárias Funções na Escola Tempo de Serviço
B	A Escola e o Conflito	Compreender o nível de frequência de conflitos na escola, quais os tipos mais frequentes e as causas para a existência dos mesmos	Descreva um pouco a escola em que está inserido...

			<p>Existem situações de conflito entre alunos nesta escola?</p> <p>Que tipo de conflitos são mais frequentes?</p> <p>Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais nas salas de aula e na escola?</p>
C	Papel do professor	<p>Entender qual é o papel do docente na gestão de conflitos em sala de aula, assim como estratégias utilizadas pelos profissionais em situações de conflito.</p> <p>Perceber igualmente quais os intervenientes na gestão de conflitos caso o professor não os consiga solucionar.</p>	<p>Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula?</p> <p>Enquanto subdiretor/ coordenador/ adjunta de direção, que estratégias utiliza na gestão de conflitos na escola?</p> <p>Qual é a resposta da escola no apoio aos docentes, relativamente aos conflitos?</p>
D	Opiniões gerais	<p>Obter informações sobre conflitos ocorridos, percebendo desta forma quais as estratégias utilizadas e como foram resolvidos. Perceber se a relação dos professores com alunos é de alguma forma afetada.</p>	<p>Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?</p> <p>Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?</p>

Guião de entrevista aos professores

Tabela 2- Guião de entrevista aos professores

Tema: Estratégias e medidas de intervenção de conflitos escolares

Objetivos gerais:

- ✓ Compreender a origem e as causas dos conflitos em contexto escolar;
- ✓ Entender quais as abordagens dos docentes quando confrontados com situações de conflito;
- ✓ Compreender qual o apoio da escola aos docentes em situações de conflito.

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

Obrigado pela sua colaboração!

	Blocos Temáticos	Objetivos	Questões
A	Caracterização do/a Entrevistado/a	Caracterização do sujeito entrevistado	Sexo Habilitações Literárias Funções na Escola Tempo de Serviço
B	A Escola e o Conflito	Compreender o nível de frequência de conflitos na escola, quais os tipos mais frequentes e as causas para a existência dos mesmos	Existem situações de conflito entre alunos nesta escola? Que tipo de conflitos são mais frequentes?

			Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais nas salas de aula?
C	Papel do professor	<p>Entender qual é o papel do docente na gestão de conflitos em sala de aula, assim como estratégias utilizadas pelos profissionais em situações de conflito.</p> <p>Perceber igualmente quais os intervenientes na gestão de conflitos caso o professor não os consiga solucionar.</p>	<p>Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula?</p> <p>2. Enquanto professor, que estratégias utiliza na gestão de conflitos em situação de sala de aula?</p> <p>3. Qual é a resposta da escola no apoio aos docentes, relativamente aos conflitos?</p>
D	Opiniões gerais	<p>Obter informações sobre conflitos ocorridos, percebendo desta forma quais as estratégias utilizadas e como foram resolvidos. Perceber se a relação dos professores com alunos é de alguma forma afetada.</p>	<p>Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?</p> <p>Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?</p>

Anexo 2: Transcrição de Entrevistas

Entrevista 1

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida pela sua atenção, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

1. Caracterização do sujeito

1.1. Género

Masculino

1.2. Habilitações Literárias

Licenciatura

1.3. Funções na Escola

Subdiretor do Agrupamento

1.4. Tempo de Serviço

21 anos

2. Conceções dos professores relativo à existência de conflitos escolares

2.1. Descreva um pouco a escola em que está inserido...

Ora o agrupamento é formado por 6 escolas...temos oferta educativa desde o pré-escolar até ao ensino recorrente e passando pelos profissionais e percursos alternativos. Portanto trabalhamos com os adultos, com as crianças, a escola sede funciona das oito da manhã à meia-noite, portanto são umas escolas com muita dinâmica, com 1500 alunos, à volta de

200 professores, portanto uma escola com muita dinâmica, um agrupamento com muita dinâmica.

2.2. Existem situações de conflito entre alunos nesta escola?

Sim. São regulares e são mais regulares nas idades mais baixas, sendo o dos mais velhos muito pontuais as situações de conflito, ou pelo menos físico e verbal... as evidentes, pelo menos as situações de conflito mais evidentes, depois existem as situações de conflito menos evidentes. Mas, o grosso das situações de indisciplina verificam-se no 2º ciclo, 5º e 6º ano, e a partir do 7º, as situações de conflito começam a diminuir significativamente.

2.3. Que tipo de conflitos são mais frequentes?

No 2º ciclo, as agressões verbais degeneram em situações físicas. No 1º ciclo discutem e por vezes insultam-se, no entanto não são situações tão agressivas. Quando o aluno chama a mãe de outro qualquer um nome, ou seja, quando a relação familiar está posta em causa, é aí que se dão mais situações de conflito entre alunos. A gestão da autoridade do professor em sala de aula no 2º ciclo também não é fácil... Muitas vezes os alunos poem em causa a autoridade do professor, mas poem em causa de forma inadvertida, porque não percebem, ah, ainda, ah, o que é um conflito com um professor, não é conflito com ele próprio. Uma situação de indisciplina, não é para ele, aluno, uma situação de indisciplina. Daí obviamente saem mais situações de indisciplina. Enquanto no 1º ciclo só há um professor, é a monodocência e a metodologia de trabalho com os alunos *à priori*, é única, no 2º ciclo, com muitas metodologias e diferentes abordagens por parte dos professores, põe-se muito em causa a relação entre eles e o professor, porque há muitas metodologias de trabalhos diferentes. E mesmo entre professores, há uma visão da indisciplina que é variada, e daí causar também alguma perturbação no processo. Sempre que há mudanças de ciclo, há um aumento das situações de indisciplina.

(Então acha que poderá haver um aumento de conflitos devido há mudança de ciclo devido ao aumento da quantidade de professores?)

Por aí...há uma adaptação também em termos de idade e de evolução física deles, que já se nota muito no 4º ano porque as situações de conflito também entre rapazes e raparigas, o caso da evolução das raparigas é muito mais avançada do que os rapazes...são elas a bater neles, e coisas do género e quando eles se chateiam à séria é que se vão a elas, coisas que já não se passam no 3º ciclo, nem na secundária. A partir daí eles dão o salto e começam a perceber, obviamente, que não podem ter aquele tipo de comportamentos e começam a conter-se fisicamente.

2.4. Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula?

Uma evidência nos conflitos passa fora da escola, em bairros em que eles se conhecem há muito tempo... os agrupamentos têm vantagens e têm desvantagens. Uma das desvantagens dos agrupamentos é que os problemas passam sucessivamente de ano e acompanham os alunos de ciclo para ciclo. Portanto, se há uma situação de conflito latente desde o 1º ciclo, essa situação, se os alunos continuarem juntos, mantem-se para o 2º ciclo e agudiza-se. E normalmente, no 2º ciclo essas situações de conflito são relacionadas com família, com antecedentes no 1º ciclo e do meio envolvente à escola. Porque o 1º ciclo, ah, tem muitas vantagens mas tem uma grande desvantagem que é a participação das famílias. Quando essa participação não é bem feita, ou a intervenção da escola com as famílias, torna-se difícil de gerir conflitos no 1º ciclo. Há muita gestão de conflitos com os encarregados de educação e por parte da direção.

3. Papel da escola e do professor na gestão dos conflitos.

3.1. Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula?

Depende do grau de gravidade do conflito. Felizmente nem todas as situações me chegam, senão não fazia mais nada (risos), mas há sempre uma primeira pessoa na gestão de conflito que é sempre o professor da turma, no caso da monodocência é sempre o professor da turma, na relação com o encarregado de educação e no caso dos ciclos, com o diretor de turma. Portanto esse é o primeiro a fazer a abordagem. Quando...quando essa abordagem passa para o nível disciplinar, ou seja no procedimento disciplina e não só na

repreensão, mas no estilo de medidas não sancionatórias. Quando passa para o nível sancionatório, sou normalmente eu que faço essa gestão, juntamente com os coordenadores. Normalmente com os coordenadores do estabelecimento eu faço a gestão para a parte sancionatória e tenho uma visão geral das penas a aplicar. Para não haver também uma grande disparidade entre a aplicação das penas de escola para escola porque depois as pessoas, lá está, acham uma determinada medida já suficientemente gravosa e há outros que se calhar levam pela tabela máxima, e não pode ser. Portanto a minha gestão quando a medida é sancionatória, é de equilíbrio das penas a aplicar aos alunos...quando passamos para sancionatória. Há muitas medidas antes do sancionatório. Há as medidas de integração, há a relação com os encarregados de educação, se necessário, a relação com a comissão da proteção de menores, se verificamos que há alguma desarticulação com os encarregados de educação, mas só em último caso, ou em situações mais graves de violência física, e outro tipo...ou violência verbal é que eu intervenho.

(Então esta escola também não tem nenhum gabinete de mediação de conflitos?)

Ah, já teve, já teve. Estamos a pensar em implementar para o próximo ano. Não tem porque direcionámos os recursos humanos para as questões do sucesso e do apoio às diversas disciplinas. O problema nas escolas é que a meta é curta. Ou trabalhamos o sucesso, ou trabalhamos a indisciplina. E, muitas das vezes, opta-se por trabalhar no acompanhamento aos alunos. Ah, fora da sala de sala, com o acompanhamento aos alunos nas salas de estudo, de apoios ah, e em outro tipo de projetos que também consideramos importantes. Para o próximo ano vamos tentar, e em visto que há a abertura do ministério para o aumento do número de horas deste crédito para as escolas, vamos novamente implementar o trabalho do acompanhamento ao aluno nestas situações específicas de indisciplina e o objetivo é criar uma equipa, pelo menos na escola secundária e na básica, uma equipa só para procedimentos disciplinares.

3.2. Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?

Qual foi a pior situação de conflito...eu nunca tive nenhuma situação de conflito diretamente relacionada comigo que eu considere grave. Já tive algumas com encarregados de educação, não diretamente comigo, mas que tinha lá o diretor da escola para resolver as coisas, à sua maneira...a não era comigo mas era com outros colegas, mas conseguíamos, de certa forma, com calma, dominar as situações. Já tivemos uma situação

ou outra com a intervenção da polícia. Foi necessária a intervenção da polícia para desmobilizar uma família. Diretamente com alunos, eu sou poucas as situações, ou não tenho nenhuma situação que eu considere grave. Eu sou muito claro na minha forma de estar na sala de aula, neste caso no campo de jogos. Berro muito com eles e eles sabem imediatamente quem é que manda na sala de aula e eu acho que isso é fundamental. Sendo que há um pormenor fundamental que eu nunca me esqueço, que fui aluno e também fiz as minhas asneiras. E muitas das vezes não há necessidade de estar sempre em conflito com o aluno por determinadas posturas dentro sala de aula, até porque não traz qualquer vantagem nem para aluno nem para o professor. Eu óbvio que há alunos, na sala de aula, que são por tendência líderes e se esse aluno for por tendência líder para os maus comportamentos, será o primeiro aluno com quem vou ter um conflito aberto e claro para toda a gente. E normalmente resolve-se bem. A educação física tem uma vantagem em relação a todas as outras disciplinas. Normalmente são pessoas que estão habituadas a lidar com grupos grandes. Para outros professores pode não ser tão natural a gestão dos grupos. Um professor ou uma professora que faça o seu percurso escolar, sem nunca ter tido uma atividade que envolva um grupo grande, tem de certeza alguma dificuldade em lidar com grupos. E há aqui professores com 200 e tal alunos, cada um com as suas características, com turmas de 30, não é fácil perceber para alguns professores, descobrir na sala de aula quem é o líder. São esses que instigam os maus comportamentos. E a partir daí desenvolve-se ali uma série de conflitos dentro da sala de aula às vezes de difícil domínio. Outra coisa que se repara, é que as professores ou os professores têm dificuldade em lidar com a disciplina. Tendo por vezes de usar metodologias de controlo e outro tipo de abordagens à lecionação que nem sempre resultam. Pensam que é só passar powerpoints e vamos manter os alunos disciplinados. E não é assim. Portanto, os professores mudam a estratégias, mas não percebem que às vezes a estratégia não é melhor para aquilo que eles pretendem que é o domínio da turma. E isso faz falta algum trabalho de supervisão pedagógica que não é fácil com os recursos que temos.

3.3. Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?

Na generalidade é muito boa. Aliás, na generalidade é dentro da escola que se encontra algum conforto e alguma regra que lhes permite também alguma saúde mental. A escola é normalmente um território pacífico. E normalmente, os casos mais complicados de comportamento, são alunos que já vêm sinalizados desde o pré-escolar. Não são de alunos

que de repente começam a ter novos comportamentos. A vantagem do agrupamento é que temos a capacidade de fazer a avaliação dos alunos e fazer o acompanhamento dos alunos desde o início do seu percurso. E uma evidência muito engraçada neste agrupamento, é que os melhores alunos do agrupamento ou os alunos que acabam o ciclo de estudos no nosso agrupamento, os melhores são aqueles que desde o início começaram. Portanto, essa é uma grande evidência. Os conflitos, neste momento a maior parte dos conflitos para teres uma ideia, neste momento prendem-se com as tecnologias, com os telemóveis e com a utilização errada dos telemóveis. Tirando essa situação, de agressão verbal direta ao professor, se calhar em 2500 alunos, tens uma percentagem de meia dúzia de casos em que isso possa acontecer neste agrupamento. Acredito que noutros agrupamentos não seja assim, mas no agrupamento são poucos os casos de conflito direto entre alunos e professores.

Entrevista 2

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida pela sua atenção, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

1. Caracterização do sujeito

1.1. Género

Feminino

1.2. Habilitações Literárias

Pós-Graduação

1.3. Funções na Escola

Professora de Educação Especial

1.4. Tempo de Serviço

18 anos

2. Conceções dos professores relativo à existência de conflitos escolares.

2.1. Existem situações de conflito entre alunos nesta escola?

São diferentes. Porque é um trabalho mais individualizado, dois ou três alunos, pontualmente podem surgir, porque trabalho com alunos que têm algumas características particulares e pronto, isso aí acaba, porque condiciona um bocado. Eles são, estão em trabalho individualizado, tendo em conta as particularidades deles, muitas vezes pode

existir algum que tem uma dificuldade maior em relacionar-se com outros. Guerreiam mas tentamos contornar e que utilizem a palavra.

2.2. Que tipo de conflitos são mais frequentes?

Verbais. Ah, sim, essencialmente verbais, mas é muito, muito, muito pontual. Neste tempo todo, para aí uma ou duas vezes. Porque é um trabalho muito individualizado.

2.3. Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula?

Problemas familiares que estejam mal resolvidos. Sim, normalmente são situações familiares.

3. Papel da escola e do professor na gestão de conflitos.

3.1. Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula? E da escola?

Tentar contornar, tentar com que o aluno perceba o que está a falhar e que esta não é a melhor maneira de resolver a situação. E portanto, tentar com que ele reconstrua aquela revolta que ele tem e que está a colocar no outro colega que não é merecedor daquela situação.

3.2. Enquanto professor, que estratégias utiliza na gestão de conflitos em situação de sala de aula?

Mediar ali um bocadinho, e tentar mediar ou perceber também aquilo que está por detrás daquelas situações. Já a escola também é excelente na gestão de conflitos entre os alunos. Conhece os alunos todos, ah, intervém sempre que se sabe de alguma situação, com gestão interventiva e portanto, procura solucionar os problemas.

3.3. Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?

Penso que não! É assim, há situações que provavelmente foram mais problemas de pais que batiam muito nos filhos, e depois isso em sala de aula era muito complicado, sendo que os alunos ficam mais violentos e respondem com muito mais violência aos próprios colegas, porque estão habituados.

3.4. Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?

Não tenho razão de queixa. Nada.

Entrevista 3

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida pela sua atenção, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

1. Caracterização do sujeito

1.1.Género

Feminino

1.2.Habilitações Literárias

Licenciatura em Design de Educação

1.3.Funcões na Escola

Professora de Educação Visual

1.4.Tempo de Serviço

36 anos

2. Conceções dos professores relativo à existência de conflitos escolares

2.1.Existem situações de conflito entre alunos nesta escola?

Existem. Normalmente começam com brincadeira, com luta entre alunos, mas custa dizer que há normalmente, que cada dia é diferente. É difícil estar a caracterizar, são diferentes, partem dos alunos qualquer causa desencadeante que surgiu no dia. Pode não haver nada de especial, mas começa o conflito na mesma.

2.2. Que tipo de conflitos são mais frequentes?

É de tudo. É muito heterogéneo.

2.3. Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula?

Assim ultimamente acho que são a falta do hábito dos alunos de estarem como deve de ser numa sala de aula. Isto é, entre a aula e o recreio. Ou seja, há pouca diferença e eles não estão habituados a ter essa exigência e portanto estão há vontade demais.

3. Papel da escola e do professor na gestão de conflitos

3.1. Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula? E da escola?

O papel do docente é ensinar. Para ensinar precisa de condições para isso. Concretamente calma, paz, sossego e essas condições de ambiente para ensinar. Enquanto não as tem, tem de fazer por isso. Portanto, se surgirem situações de conflito, ele tem que as resolver e bem. Pela parte que me diz respeito eu tento explicar logo a posição de cada um e as regras no ensino do ano e depois ao longo do ano vai-se mantendo. Como dificilmente entendem, entre aspas, como nem sempre... à medida que vai lembrando, vou resolvendo pontualmente, ah, as situações para poder continuar a dar aula. Vejo que são coisas já, que podem ter alguma gravidade, que tem questões fortes, às vezes casos de humilhação de colegas, ou de mentiras, graças ou coisas que digam, ou assim, ah, eu não deixo de falar sobre o assunto e de esclarecer logo a situação. Perde-se muito tempo de aula com isto mas, parece-me que humanamente é mais importante não deixar passar do que deixar de resolver. Quanto à escola, isso só se pode caracterizar em relação à situação em si. Não acho que haja uma resposta modelo. Agora que há resposta e há sempre, isso é verdade. O apoio ao professor nesse sentido, ao ajudar a resolver, se é preciso encaminhar o aluno ou que ele fale com alguém ou que seja a psicóloga, ou que seja a equipa do espaço jovem ou outras coisas, há sempre apoio. Mas ele é diferente e é concretamente, ah, para o caso em questão.

3.2. Enquanto professor, que estratégias utiliza na gestão de conflitos em situação de sala de aula?

Tento sempre conversar com os meus alunos sobre as regras da sala de aula. Costuma ser eficaz. No entanto por vezes não é só com conversa. Por vezes é preciso acionar medidas disciplinares. É muito difícil de generalizar, com mais ou menos dificuldade vai-se resolvendo isso. Cada um à sua maneira. Os meninos podem ter que fazer serviço aqui na escola, pode haver conversas várias, longas e demoradas com os pais ou com os encarregados de educação, pode haver conversas com eles, pode haver muita coisa, mas resolvem-se.

3.3. Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?

Ah não me lembro, Não me lembro, ah, pela minha memória, bem, só me costumo lembrar das coisas boas, as outras vão sendo varridas e depois não me lembro de nenhuma que não tenha sido resolvida. Normalmente bem. Portanto, os casos mais difíceis, mais complicados, que porventura não terão tanta solução são casos que não são da escola, nem da aula, nem dos espaços escolares, quem vêm de fora, ou seja está fora do nosso alcance estar a tratar disso também. O que é aqui, resolve-se aqui. E tem-se resolvido sempre bem.

3.4. Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?

A mesma coisa, depende. Há uns, a maioria, que nos trata como professores, há outros que já vêm do pré-escolar que tratam o professor por tu e a achar que é uma pessoa que lhes faz a vontade e que está ali para o servir. Há outros que é indiferente, quer dizer, ah, há de tudo. A minha relação é muito boa com os meus alunos. Há só aqui uma coisa aqui na escola, que eu faço questão, e há muita gente que faz isso, que é nunca fazer, nem dizer, nem resolver nada sem ouvir todas as partes. Portanto se há meninos a fazer queixa, a acusarem de determinadas coisas, ou que vêm porque há um problema para resolver é norma ouvir sempre primeiro todas as partes. E se for preciso mais do que isso até tomar uma atitude ou qualquer coisa.

Entrevista 4

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida pela sua atenção, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

1. Caracterização do sujeito

1.1.Género

Feminino

1.2.Habilitações Literárias

Licenciatura

1.3.Funcões na Escola

Prof. Ed. Física

1.4.Tempo de Serviço

21 anos

2. Conceções dos professores relativo à existência de conflitos escolares

2.1.Existem situações de conflito entre alunos nesta escola?

Bem, é uma escola agradável. Até tem miúdos... eu quando fiquei colocada nesta zona, estava à espera de encontrar, ah, miúdos mais complicados, porque estava numa zona mais rural, mais tranquila, e tal e vir para a cidade estava à espera de miúdos mais, ah, conflituosos. É claro que há situações de discussão, de...tenho um caso particular de lá de um menino que tem problemas de controlo e quando há uma situação assim, uma discussão e etcetera, descontrola-se totalmente. Mas os outros, vou conseguindo gerir,

vamos conversando sobre as atitudes... Ainda há pouco no intervalo, cheguei só aqui quando deu o toque da entrada porque fui falar aqui de uma situação que ocorreu aqui há uns dias atrás e fui perceber...e acho que os conflitos são aqueles normais, são aquelas coisas dos miúdos que... Discussões, empurrões nas brincadeiras...mas pronto, acho que vou conseguindo.

2.2. Que tipo de conflitos são mais frequentes?

Olha, às vezes os miúdos não sabem brincar, hoje em dia. Eu acho que eles passam muito tempo fechados em casa. Ah, e quando, aqui na escola é o sítio em que eles podem correr, saltar, brincar muitas vezes não é? Sem o controlo do adulto, vamos lá, muitas vezes eles estão em atividades mas há um adulto a controlar não é? É condicionado a brincar. E aqui nos intervalos não têm, precisamente. E por isso eles têm às vezes dificuldade em brincar uns com os outros. Por isso eu não sei onde há um empurrão e depois o outro às vezes já dá com mais força e até caiu e etcetera e eles têm dificuldade em gerir este tipo de conflitos. E depois por qualquer coisa telefona logo ao pai, telefona logo à mãe, não sei quê e muitas vezes o pais têm também dificuldades em deixá-los aprender, a gerir as dificuldades deles. Porque eles têm que aprender a lidar a gerir não é? Para conseguir crescer, para conseguir aprender...e pronto.

2.3. Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula?

Não sei, eu estou a pensar nos meus alunos. Bem, tenho aquele menino que tem um problema de autocontrolo mas também, lá está...também acho que aí a família também tem um papel fundamental. Na educação, respeito, que acho que hoje em dia confunde-se muito o... acham que as pessoas podem dizer tudo o que querem, quando querem e às vezes temos que...às vezes não! Temos mesmo que saber dizer as coisas não é? Isso é transmitido em casa. Às vezes não é bem...quero dizer, existem problemas de comunicação.

3. Papel da escola e do professor na gestão dos conflitos

3.1. Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula?

Epa eu aqui tento gerir. Tento gerir, tento... agora qual o meu papel fundamental? Vou conversando, vou dando exemplos, vou falando e às vezes não é só com a minha turma, mas se vir um miúdo a chorar obviamente que vamos ter com ele não é? E vou gerindo desta forma, portanto em que um dia vamos falando, sei lá. É através de um diálogo que vou gerindo isto. Falo n vezes, n vezes. É assim que eu atuo.

3.2. Enquanto professor, que estratégias utiliza na gestão de conflitos em situação de sala de aula?

É intervir sempre que necessário. Tal como disse há pouco, vou dialogando não é? É óbvio que se a coisa se tornar repetitiva, usa-se o telefone não é? Um telefonema para o pai, para a mãe, para o encarregado de educação não é? Porque eles têm que saber portanto. Se as coisas acontecem uma, duas, três vezes então aí tem que a família também que participar obviamente. E é o meu papel nisto. É gerir, é servir de intermediário, falar, comunicar. Olha, agora até tenho um conflito, aliás não é um conflito, é um problema pendente com um encarregado de educação e tenho conseguido o apoio da direção, da coordenação, e temos conseguido, ah, pronto, já fui instrutora de dois procedimentos disciplinares que pedi a colaboração da direção e tive aqui sempre gente comigo.

3.3. Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?

Foi mesmo com este pai. Mesmo este do procedimento disciplinar. Não sei se deva falar do conflito em si visto ainda estar a decorrer. Só posso dizer que está a ser difícil visto estar a ver uma dificuldade de comunicação, da parte do pai deste menino, portanto que desculpa tudo o que o aluno, bem ele até podia partir isto tudo, mas ele é sempre a vítima, desculpa tudo portanto, ah e quando se fala de certa maneira com os professores à frente dos alunos, portanto está-se a desautorizar. E depois é difícil nós fazermos o miúdo sentir qualquer tipo de autoridade por parte do aluno. Aí é realmente muito difícil.

3.4. Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?

Eu acho que é excelente. Bem, isto foi demais, mas é! Eu acho que hoje em dia já não há aquela diferença tão grande, aquele distanciamento entre o professor e o aluno. Portanto já conseguimos chegar mais facilmente a eles porque também permitimos esse tipo de diálogo não é? Tenho aí uma miúda que quando chego vem-me dar sempre um abraço, um beijinho e tudo bem...porque é que não podemos abraçar? E isto permite que haja um relacionamento mais, mais próximo. Também crianças são crianças, não podemos estar ali constantemente a dar na cabeça. Mimos também fazem parte.

Entrevista 5

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida pela sua atenção, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

1. Caracterização do sujeito

1.1. Género

Feminino

1.2. Habilitações Literárias

Licenciatura

1.3. Funções na Escola

Coordenadora da Biblioteca

1.4. Tempo de Serviço

38 anos

2. Conceções dos professores relativo à existência de conflitos escolares

2.1. Existem situações de conflito entre alunos nesta escola?

Hmm, no momento atual? No momento atual até acho que as situações de conflito até estão ligeiramente melhores. Mas, o que eu acho, acho, é que há muita indisciplina e falta de educação dos alunos. Parte do princípio de casa, em casa não há educação. Os pais estão um bocadinho desligados dos filhos, deixam a educação toda para a escola e há outro assunto que é uma minoria mas as relações pedagógicas entre alguns professores

com os alunos, não sabem lidar com eles. Esse é um outro problema que eu tenho vindo a notar ao longo dos anos.

2.2. Que tipo de conflitos são mais frequentes?

A má educação. Respondem. Respondem mal aos professores e portanto, acham que é uma afirmação responder mal aos professores. Entre os alunos também há, agora a moda bullying. Também há. Agressividade. Tem vindo a aumentar alguma agressividade. Aí eu acho que sim.

2.3. Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula?

Tem a ver com a sociedade, porque eu acho a escola um reflexo da sociedade. E também a falta da família. Sim. Porque os pais estão separados, não quer dizer que antigamente não houvesse isso não é? Pais separados. Eu sou filha de pais separados. Mas isso não quis dizer que eu fosse uma mal-educada, fosse indisciplinada. Nunca! Mas, há fatores, os pais também já trazem problemas. Eu acho. E esses problemas refletem depois nos filhos.

3. Papel da escola e do professor na gestão de conflitos

3.1 Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula?

A mediação de conflitos. E portanto, têm que ser pessoas que estejam bem formadas, muito bem formadas no ensino. E motivadas, motivadas, para conseguir resolver esses conflitos. Porque eles de um momento para o outro surgem. E têm que ter personalidade, eu acho. Nem toda a gente dá para isto. Porque isto não é só despejar matéria. Não é chegar a uma sala de aula e despejar matéria. Não. É saber como é que se há-de agir com os alunos. Em que medida quando, qual o momento mais propício. Eu por exemplo, sou muito tolerante e até a um certo ponto não sou nada agressiva com os alunos e sempre muito tolerante, nunca me dei mal. Mas, é assim, a responsabilidade dentro da liberdade. Faço-os ver muito isso. Vocês estão livres dentro da minha sala de aula e há medida que vão crescendo na adolescência mais eu ainda faço isso. Mas, têm que ser responsáveis pelos vossos atos. Muito muito isso. A responsabilidade dentro da liberdade. E um diálogo constante com alunos. É assim, não é bem ser autoritário é exercer autoridade mas com flexibilidade. Aí isso é fundamental. Mas aí o professor tem que saber gerir.

Tem que saber gerir e tem que saber atuar. Nem toda a gente está apta para fazer uma coisa destas. Isto é o que eu penso.

3.2. Enquanto professor, que estratégias utiliza na gestão de conflitos em situação de sala de aula?

Como eu não tenho problemas, nunca tive... bem, é complicado. É muito virado ao que disse anteriormente. Muito diálogo e autoridade controlada. Caso não funcione, a direção toma conta do caso e haverá outro diálogo com o professor para que atue de outra forma que não aquela, mostrando que aquela não é a melhor perante os alunos. Não é? Penso eu. Acho que o professor deve impor regras e impor com alguma flexibilidade. Com algum bom senso. Essa é a melhor maneira de conduzir os alunos. Se entra numa luta, não leva a melhor. Porque eles lideram depois.

3.3. Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?

I...ao longo da minha vida...porque eu exerci aqui também cargos diretivos, ah tive vários! Mas foi sempre através do diálogo que os solucionei. Sempre com diálogo. Uns e outros. Quer com professores, quer com alunos.

3.4. Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?

Pois, depende. Há relações excelentes com alguns professores e há uns menos excelentes com outros professores. E depende disto tudo, da maneira do professor atuar perante as situações.

Entrevista 6

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida pela sua atenção, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

1.Caracterização do sujeito

1.1.Género

Feminino

1.2.Habilitações Literárias

Licenciatura em 1º e 2º ciclo

1.3.Funcções na Escola

Professora de inglês

1.4.Tempo de Serviço

15 anos

2.Conceções dos professores relativo à existência de conflitos escolares

2.1.Existem situações de conflito entre alunos nesta escola?

Não é muito frequente. Há aqueles pequenos atritos, no início da aula mas que se resolve rapidamente. É só arregalar o olho e a coisa fica...pronto.

2.2.Que tipo de conflitos são mais frequentes?

Os verbais principalmente, sim. Por vezes físicos mas esses são mais raros.

2.3. Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula?

Olha, às vezes vai um pouco, passa um pouco por desconhecimento que eles têm das outras culturas e às vezes por, não podemos esquecer que eles estão numa idade complicada não é? E que são muito cruéis um para os outros e um diz uma coisa de outro e depois pronto. E isso gera muitos conflitos. Pronto, e outras vezes há as questões dos pequenos furtos que também lança o caos entre a garotada. E na base de tudo está a família. Se a família não passa bons valores é impossível que as criancinhas também os tenham.

3. Papel da escola e do professor na gestão de conflitos

3.1 Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula? E da escola?

Deve ser um gestor. Deve perceber a razão, a causa do porquê, da briga e tentar sanar a melhor possível forma que não volte a acontecer situações idênticas. Relativamente às escolas, há escolas em que podes apresentar um processo disciplinar do que se tenha sucedido de mal e depois não se faz nada e depois há escolas em que se atua que é o caso desta. A escola atua, portanto, ajuda. E o fato de atuar impede que muitas vezes haja aí coisas bem piores. Primeiro falam com os alunos, alertam-nos. Segundo, se for preciso castigam-nos, o que eu acho bom. Que é para eles saberem que não saem impunes de uma situação provocada por eles. E portanto, falam com os pais também. Os pais têm conhecimento.

3.2. Enquanto professor, que estratégias utiliza na gestão de conflitos em situação de sala de aula?

Passo sempre, lá está, pela gestão. Vou falando sobre as várias situações, alertando para isto, explicando as consequências, porque eles às vezes não pensam nas consequências. Pensam no agora, no momento, hoje. De cabeça quente. Se eles pensarem no futuro, também no que está para trás, eles às vezes chegam a conclusões e não voltam a repetir. Às vezes, quer dizer, espero eu.

3.3. Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?

Olha, a pior situação de longe, foi há onze anos atrás. Estava eu grávida na altura. Seis ou sete meses. E uma aluna minha envolveu-se numa briga muito grande com uma rapariga de outra turma e depois as mães envolveram-se no fim e aquilo foi uma batalha campal. Eu não conseguia perceber onde é a que a miúda acabava, onde é que a mãe da outra começava, que envolveram-se as duas numa briga, terrível, terrível, terrível. Uma luta de bairros para ali envolvido, enfim... Gnr, os gnr saíram dali todos rasgados... Essa para mim foi de longe a pior. Em sala de aula, especificamente, comigo, foi aí há uns sete anos atrás, em que uma aluna que tinha sido retirada aos pais não aceitou a ordem de saída da sala de aula em primeiro lugar foi verbalmente agressiva comigo, e depois passou a fisicamente agressiva comigo. Pronto. Tive que lhe falar um pouco mais grosso e fazer-lhe ver quem é que mandava ali. Acabei por dispensar as funcionárias que chamei porque nem eles lhe conseguiam pegar. Fui eu a agarrar na miúda, levá-la para fora da sala de aula e tive que falar com ela com a voz um pouco mais grossa, de olhos nos olhos e a partir daí a miúda foi extremamente impecável. Não tinha que dizer nada que ela já sabia tudo. Era um anjo de miúda. Agora anda aí perdida pelo mundo...olha.

3.4. Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?

Excelente. Para mim é excelente. Fantástico.

Entrevistas 7 e 8

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida pela sua atenção, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

1. Caracterização do sujeito

1.1. Sexo

Feminino

1.2. Habilitações Literárias

Prof 1: Licenciatura em 1º e 2º ciclo

Prof 2: Licenciatura em Design Gráfico

1.3. Funções na Escola

Prof 1: Inglês (1º e 2º ciclo)

Prof 2: EV

1.4. Tempo de Serviço

Prof 1: 15 anos

Prof 2: 22 anos

2.Caracterização do sujeito

2.1.Existem situações de conflito entre alunos nesta escola?

Prof 1: (...) é muito frequente.

2.2.Que tipo de conflitos são mais frequentes?

Prof: hmm conflitos dentro ou fora da sala de aula? No geral? OK, no geral, no geral 90% dos conflitos existentes são devido aos telemóveis, há muitos insultos verbais, nomeadamente envolvendo até os familiares fora da escola...Principalmente nesta faixa etária. Há também conflitos que envolvem situações das redes sociais ou dos jogos, que são depois trazidas para a escola, nomeadamente fotografias que são tiradas com telemóveis e que são postadas, nomeadamente no facebook.

Prof 2: Olha, no meu caso, e vou falar mais nas turmas especiais, de percurso alternativo... nesta turma deste ano eu noto uma coisa que já não notava há algum tempo que são questões de racismo. Mas mais, por exemplo a G. é uma coisa que está ali muito presente nela. Porque acha sempre, porque é mais desfavorecida aos brancos, acha sempre que os professores se chateiam mais com eles do que com os brancos. Mas isto é uma percentagem muito, muito mínima. Porque nesta turma e nas outras turmas não me lembro, nunca tive uma situação de racismo. Ainda há pouco acabámos de ver um filme sobre racismo e depois falámos sobre o assunto e era um assunto pertinente que eu queria falar com eles. Mas é nesta turma especificamente.

Prof 1: Há também bullying. Cada vez mais. Verbal e físico.

2.3.Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula?

Prof 2: Acho que é muito falta de valores. Falta de valores e falta de atenção.

Prof 1: Muita falta de atenção. As crianças passam muito tempo sozinhas. Acho que muitas vezes são chamadas de atenção.

3.Papel da escola e do professor na gestão de conflitos

3.1.Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula?

Prof 1: Tento abordar os assuntos, muito através de filmes. Em que se debate os assuntos, como eu disse há bocado. No caso deles foi o racismo ou diferença, também mostrei há pouco tempo um filme sobre a diferença. Pronto, tentar ir fazendo debates sobre aqueles assuntos mais pertinentes e que estão em causa naquela situação.

Prof 2: Eu tento, a maior parte das vezes, tento apelá-los ao coração. Fazê-los ver que se calhar, que se os pais estão ausentes, que é uma realidade e a maior parte deles tem batalhado muito e se estão ausentes não há muito para poderem trabalhar, não vão gostar de certeza que lhes cheguem queixas a casa. Tento sempre que se coloquem no papel do outro.

Prof 1: Não faças ao outro o que não gostas que te façam a ti.

Prof 2: E é assim, nós tentamos gerir as coisas. Se não resultar olha, é entregar à direção.

Prof 1: Sim, depois há situações graves em que os alunos têm mesmo que ser castigados. E nesse caso depois, entram as faltas disciplinares, os processos disciplinares. Pronto.

3.2.Enquanto professor, que estratégias utiliza na gestão de conflitos em situação de sala de aula?

Prof 2: Ah, a escola responde é assim, eles vêm, são chamados à direção e quando são reincidentes, dependendo da gravidade das situações depois há sempre as sanções disciplinares.

Prof 1 : Ou repreensão registada. Que é um documento que acompanha o processo do aluno durante todo o seu percurso escolar ou alguma medida sancionatória, nomeadamente apoio á comunidade, serviço...isto quando os pais aceitam. É sempre discutido com os encarregados de educação. Mas mesmo, há situações que os pais não concordam, mas de facto tem-se que fazer.

Prof 2: Exatamente.

Prof 1: Ou até mesmo a suspensão. Impedido de vir às atividades letivas. Em último caso.

3.3.Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?

Prof 1: Ui! Tantas!

Prof 2: Eu tive uma muito grave, ainda eu trabalhava com uma colega, porque eu sou de EVT...e aqui há uns 5 anos, tivemos duas alunas que começaram à luta dentro da sala de aula. Começaram dentro da sala de aula. Eu e a professora tentámos separá-las, a professora, a outra, ficou assim com um arranhão e eu fiquei com uma nódoa negra. E foi a situação mais grave, que aquilo foi um bocado complicado. Foi puxar cabelos para todo o lado!

Prof 1: Mas eu acho que ainda tenho outra pior. Foi precisamente este ano letivo, em que o aluno se levantou. É um aluno que tem também problemas de saúde, que não há nada mental diagnosticado, mas que se levantou empenhando uma tesoura para agredir a colega da frente. Foi a situação mais grave. Acho que foi pior que a tua situação dos cabelos. (risos)

Prof 2: Para solucionar...ui! Tentámos cada uma, e éramos duas, que agora torna-se um bocado mais complicado, que somos só uma. Agora é só uma pessoa na sala de aula. Tentámos cada uma ficar com uma aluna, uma cada não é? E falámos com ela, pronto. Mas depois acabaram mesmo por ter as duas um procedimento disciplinar.

Prof 1: Na minha situação, o aluno foi encaminhado para a direção. Esteve com um elemento da direção, que estava nessa altura e posteriormente teve uma suspensão das atividades letivas de dez dias úteis. Por acumulação de outras situações.

3.4.Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?

Prof 1: Eu no geral, depende, às vezes. Mas comigo temos uma relação boa.

Prof 2: No geral sim, há uma situação ou outra mas no geral é boa.

Prof 1: Não nos podemos esquecer que nem todos gerem os conflitos da mesma maneira.

Entrevista 9

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida pela sua atenção, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

1. Caracterização do sujeito

1.1. Sexo

Feminino

1.2. Habilitações Literárias

Licenciatura

1.3. Funções na Escola

Adjunta da direção

1.4. Tempo de Serviço

30 anos

2. Conceções dos professores relativo à existência de conflitos escolares

2.1. Existem situações de conflito entre alunos nesta escola?

Não são muito frequentes. Existem... há dias mais problemáticos, mas não são muito frequentes. Porque nós também atacamos logo o problema. Normalmente chamamos os alunos e resolvemos a situação. Nunca deixamos acumular.

2.2. Que tipo de conflitos são mais frequentes?

Os conflitos...o que muitas vezes acontece, ou é as meninas que se zangam a partir de uma determinada idade que se zangam por causa dos namorados e do diz que disse. Em que muitas vezes trazem os problemas lá de fora para aqui e depois vêm resolvê-los aqui na escola. Isso é mais as miúdas a partir do 7º ano. Os miúdos mais pequenos é aquele conflito porque empurrou, porque puxou, porque chamou nomes à minha mãe, porque é um bocado porque aquele chamou-me um nome, que disse que a minha mãe era isto e aquilo. E daí começa a gerar-se o conflito e as coisas às vezes chegam a vias de facto. Mas raramente chegam a esse ponto. São mais verbais.

2.3. Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula?

Normalmente é aqueles problemas dos adolescentes. Mesmo. Os conflitos provocados por estas questões de relações, entre pares ou é mesmo relações de amizade. Muitas vezes é o eu zango-me contigo, não sou mais tua amiga e daí começam a tentar desviar as atenções ou para uns ou para os outros. Por exemplo num grupo, há uma que põem de parte, depois começam a hostilizar ou a dizer já não querem que mais ninguém seja amiga dela, ou amigas dela já não são minhas. É aquele tipo do zangarem-se por nada. Muitas vezes é por nada. Nunca são. Não são problemas familiares. Isso que eu tenha detetado ou que detete, não existem problemas familiares por detrás dos conflitos. Nesse aspeto de quando eles se chateiam aqui. Temos aqui um caso pontual, que é um aluno que tem problemas familiares, tem um pai conflituoso. Normalmente é um miúdo que basta olharem para ele e se ele achar que já estão a olhar com uma intenção, ele dá a intencionalidade às coisas. E depois gera o conflito. Com os colegas agride, bate e depois até que se chama o pai e o pai tem um comportamento exatamente igual ao do filho, só que assume o papel do filho! Enquanto está o filho sozinho, é ele que gesticula e grita, bate, pronto. Quando o pai chega ele parece um cordeirinho, atrás do pai e o pai assume aquele papel! Grita, diz que toda a gente não presta, toda a gente...tudo funciona mal, a escola é horrível, tudo é mau. O filho coitadinho é uma vítima. De facto, para mim esse é o único problema familiar, que vem decorrente do meio familiar. Todos os outros são daqueles conflitos que são da própria idade, da infância do que eu gosto mais ou gosto menos, do jogar à bola e gerar-se um conflito ou porque alguém tirou a bola e não era para tirar...percebe? É aquelas situações...coisas simples! Aquele aluno é que tem dado

muitos problemas. Ele é de humores, pode estar um dia lindamente e no outro estar completamente desorientado. Ele tem uma situação familiar em que uma semana está com o pai e a outra está com a mãe. Eu houve uma altura em que me apercebi que ele quando estava com a mãe estava mais conflituoso. Atribuem a que ele não toma a medicação quando está com a mãe. A verdade disto não conseguimos saber. Também pode ser porque a mãe é mais permissiva...porque muitas vezes quando eu digo que vou ligar ao teu pai que é de quem ele tem medo, ele diz-me, ah mas esta semana estou com a minha mãe, tipo ok para a minha mãe podes ligar que não há problema nenhum. Ele sabe jogar, também sabe jogar.

3.Papel da escola e do professor na gestão de conflitos

3.1.Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula?

E da escola?

Para já, eu penso que dentro da sala de aula não deve de haver conflitos. Isto é a minha postura. Eu penso que um docente tem que ter a capacidade de perceber quando é que se vai gerar o conflito. E não deve permitir que isso aconteça. Porque o que acontece muitas vezes é o professor ou está de costas para eles, ou está a dar uma explicação ao aluno e eles começam a atirar coisas uns aos outros... agora quando o ambiente de sala de aula não é pacífico e não há autoridade do professor dentro da sala de aula, os alunos normalmente podem criar situações que geram conflito. Normalmente identificando os alunos que são à partida mais problemáticos e aí não vamos dizer conflituosos, que têm uma empatia muito grande em que puxa um, puxa o outro até que a corda rebenta...é para já, não estarem uns ao pé dos outros. O posicionamento dos alunos é importante. Eu defendo, que em vez das salas de aula estarem posicionadas da forma tradicional, eu penso que em muitas situações, se tivessem as mesas dispostas em pequenos grupos de 4/6 alunos em que há um melhor aluno que é responsável pelos outros alunos e que ajuda os outros alunos com mais dificuldade, em que se cria um ambiente... em que se o professor não tiver controlo, tornar-se um bocadinho mais barulhento. Mas com controlo e com a responsabilização dos próprios alunos, funciona muito bem. Essa disposição em sala de aula por vezes funciona melhor do que da maneira tradicional. Eu já tive essa experiência numa turma de 1º ciclo. A turma era muito complicada, muito conflituosa e porquê? O problema era que os alunos melhores terminavam rapidamente o trabalho e depois começavam a criar algum problema, porque acabavam, não tinham nada que fazer

e aquilo começava conversa...portanto na altura eu sugeri à colega, eu era professora de apoio na altura, que fizéssemos os grupos. Em que puséssemos cada um dos alunos bons numa das mesas. E esse aluno terminando o trabalho ia junto dos outros, tentar perceber quais eram as dificuldades, porque muitas vezes explicado por pares é muito mais fácil eles compreenderem. Eu costumo dizer isto aos meus alunos. Portanto a disposição das salas é fundamental. Cada professor tem que ver o que é melhor para a sua sala. Porque até pode haver uma turma em que a sala tradicional funcione bem mas eu penso que se nós fizermos grupos funciona melhor. Isto é a minha perspetiva.

3.2. Enquanto adjunta de direção que estratégias utiliza na gestão de conflitos na escola?

Olha, sobra sempre para mim! É assim, quando há conflitos as pessoas já me chamam, habitualmente...é assim, quando há conflitos... professora X! Venha à sala... é assim, sou muito mediadora do conflito. Enfrento o conflito logo. Chamo logo os alunos e tenho por hábito que quando os alunos têm um comportamento desadequado dentro da sala de aula, eu chamo-os ao gabinete aqui, e ligo imediatamente ao encarregado de educação. De imediato eu telefono ao encarregado de educação, na presença do aluno. E digo exatamente o que é que eles fizeram, como é que fizeram e o que é que aquilo gerou. E eles têm algum receio em que isso aconteça. Normalmente é ai professora não telefone ao meu pai! E eu pumba. Porque eu passo no início do ano nas salas e dizia, caso aconteça uma situação destas eu telefono de imediato ao vosso encarregado de educação. E aconteceu fazer isso com os três, quatro primeiros. E eles percebiam que era assim que as coisas funcionavam. E têm algum respeito nessa situação. Porque muitas vezes eles pensam que os pais nunca vêm a saber e que levam só recado na caderneta. Porquê? Nós escrevemos o recado na caderneta, o que é que acontece? Eles chegam lá e contam a versão deles. Depois é que dão a caderneta para ler. Portanto eles são sempre vítimas. Quando eles chegam a casa não contam exatamente como é que as coisas aconteceram. Eles arranjam sempre uma estratégia para doirar a pílula e serem um bocadinho a vítima. Quando nós falamos com o encarregado de educação na hora em que aconteceu a situação, na presença deles e quando eu digo ao encarregado de educação que eles está ali à minha frente e está a ouvir, a coisa fica logo diferente. A posição tanto do aluno como do encarregado de educação, porque fui eu ou a pessoa da direção que telefonou. Têm logo uma posição diferente...ah professora mas porque é que ele fez isso? E eu antes falo com ele...o que é que fizeste? O que é que aconteceu? Porque é que o fizeste? Ele

envolve outras crianças e eu chamo as outras crianças e faço uma acareação. Se é um que provocou aquele problema eu telefono só ao encarregado de educação desse. Se são dois ou três eu telefono a todos à frente deles. E isso acaba por ajudar muito na gestão do conflito. Quando o encarregado de educação toma conhecimento de imediato, o aluno começa a perceber que não pode fazer o que quer dentro da escola porque alguém vai contar ao pai. Nós na direção damos sempre apoio ao docente, somos chamados e vamos ajudar. Agora, também há alguns docentes que não têm muita mão nos alunos e isso também é complicado de gerir.

3.3. Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?

Não tive assim nenhuma situação que fosse muito difícil de intervir. Deixe cá pensar assim numa que me lembre... elas são muito bem solucionáveis. Havia um aluno que andava com medo dos alunos ciganos, que o andavam a ameaçar, que chegou aqui a chorar porque estava com medo dos ciganos e eu disse não vais ter medo que eu falo com eles. E ele disse para eu não falar com eles porque assim eles vão-me retaliar lá fora...então eu chamei-os e perguntei o que é que se passa e eles explicaram que havia um cigano que gostava da namorada do outro, portanto era uma questão passional. Não, mas eu disse: olha é assim, caso aconteça alguma coisa ao vosso colega fora da escola, sou eu que vou testemunhar contra vocês. Porque sei que vocês o estão a ameaçar. E espero que isso não torne a acontecer. E não aconteceu. Eu acho que nós não podemos mostrar medo de seja do que for. Nós docentes temos que enfrentar a situação. Como eu costumo dizer, eu um dia destes ainda posso levar um bofetão ou ter o carro riscado, mas que eu nunca mostro medo, nunca mostro medo. Eu enfrento-os quando tenho que os enfrentar. Sejam eles de que etnia forem, de que tamanho forem, de que idade forem. Hoje por exemplo vamos receber um aluno que nos está a preocupar, que veio expulso de outra escola. É um aluno que a ainda não o vi, vou chamá-lo para dizer-lhe as regras que lhe são específicas e é um aluno que me preocupa. Tem três retenções no 5º ano. Um aluno que agrediu uma colega e mandou-a para o hospital segundo me consta na outra escola. Portanto, só do processo que ele traz e isso está-me a preocupar, porque esse aluno pode vir a causar problemas aqui. No entanto já tivemos outro aluno que foi expulso de outra escola para aqui, e no primeiro dia em que ele chegou eu falei com ele e nunca tive problemas desde que ele chegou. Também uma aluna que veio expulsa, isto já há alguns anos, veio na altura numa interrupção letiva da páscoa. Chegou aqui e eu disse que queria

falar com ela. Era uma garota negra, grande... chegou aqui e falei com ela. Disse-lhe, ora muito bem, chegou aqui expulsa de uma escola, porquê? Ah porque eu estava a brincar com uma faca dentro da escola. Depois percebi que aquilo tinha sido uma ameaça com arma branca a umas colegas. Disse que estava a brincar com uma faca...e eu desarmeia logo. Disse-lhe assim: A brincar? Mas tu tens idade para brincar? Quantos anos é que tu tens? Eu não peguei na questão da faca. Eu infantilizei-a. Mas tu com esta idade ainda brincas? Mas então tenho que arranjar para aqui umas bonecas para a escola para tu brincare. Ela ficou a olhar para mim, muito séria. E podias arranjar uma coisa melhor para brincar! Agora, brincar com facas? Nem os bons cozinheiros brincam com facas! Nunca tive um mínimo de problema com essa aluna. Nunca. Porque eu disse-lhe, olha se quiseres brincar dizes-me que brinquedo é que queres e eu arranjo. Porque facas aqui não entram e não brincas aqui com elas. Porque a primeira vez que brincare com facas quem te faz a folha sou eu. Até a escola segura, quando veio disse para eu ter cuidado com ela e quando vieram cá para falar com ela disseram-me “Ai que não parece a mesma aluna! Não imagina a postura dela connosco na outra escola!”. Tinha uma postura de desafio, mesmo de desafiar a autoridade. Aqui, era um cordeirinho. Às vezes até brincavam “Professora, temos que a levar para a esquadra, ajudava imenso!”. Mas às vezes é enfrentar os problemas, pegar nestas coisas. Tem-se que saber às vezes pegar na palavra e saber levar a coisa.

3.4. Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?

Eu penso que a relação é muito boa. Nós temos aqui... não se percebe que haja hostilidades entre professores e alunos, apesar de haver professores que criam mais empatia do que outros com os alunos. Mas de uma maneira geral o ambiente é muito tranquilo. Os professores circulam, os alunos circulam pelos vários espaços. Respeito mútuo, se um professor vai a passar e vê uma situação menos boa, chama a atenção e o aluno acata. Não é uma escola problemática. Isto foi muito trabalho de construção deste ambiente pacífico. No início tivemos aqui algumas situações menos boas mas que se resolveram. Os professores adoram estar cá, até porque a escola apoia sempre os professores e tentamos estar presentes a resolver os problemas. Por exemplo, se houver um problema em que a gente percebe que vai correr mal, com a reunião com o encarregado de educação, a gente leva logo à direção. É uma questão de estar presente. E tem que se perceber que as coisas são feitas de acordo com as regras e o regulamento da escola. Há o estatuto do aluno, o

regulamento da escola...e isso tem que ser cumprido. Como temos de cumprir as leis lá fora, aqui também temos de cumprir as leis. Nessa questão que as coisas funcionam. Os alunos têm direitos mas também têm deveres. E os pais também têm direitos e têm deveres. E nesse aspecto acho que a escola tem bom ambiente...que é calma e pacífica. Mas pronto, é desde o 5º ano que começo logo a avisar as regras, vou moldando-os logo desde o início. Tem que ser assim.

Entrevista 10

Introdução

Sou aluna do Instituto Superior de Educação e Ciências e encontro-me a finalizar o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico. A presente entrevista terá como finalidade a elaboração do Relatório Final e tem como objetivo entender as conceções dos docentes relativamente à temática da gestão de conflitos em contexto escolar.

Desde já agradecida pela sua atenção, a aluna Cláudia dos Santos Alves.

1. Caracterização do sujeito

1.1. Sexo

Masculino

1.2. Habilitações Literárias

Licenciatura

1.3. Funções na Escola

Coordenador do estabelecimento

1.4. Tempo de Serviço

27 anos

2. Conceções dos professores relativo à existência de conflitos escolares

2.1. Existem situações de conflito entre alunos nesta escola?

São frequentes. Muito frequentes.

2.2. Que tipo de conflitos são mais frequentes?

Portanto, os conflitos quer na sala de aula com os professores, quer entre alunos. Na sala de aula são mais verbais, fora da sala de aula também são mais verbais mas por vezes também físicos.

2.3. Na sua opinião, quais os fatores que poderão estar na origem dos conflitos interpessoais na sala de aula?

A falta de educação. A educação das crianças que não é a melhor. Ora, deixe-me cá ver, pode ter a ver com o ambiente familiar que também é, onde os miúdos também já vivem uma situação muitas vezes de conflito em casa. E que depois a transportam para a escola. E depois há situações de conflito que são próprias da idade também, porque, por exemplo, as situações de conflito surgem mais com miúdos de 2.º ciclo, entre os 10 e os 12 anos do que no 3.º ciclo. Ou seja, nas idades mais baixas. Se for ao 9.º ano, as situações de conflito já são menores. E então quando chega à parte física é raríssimo. Raríssimo que eu este ano ainda não aconteceu. É mais até ao 7.º, do 5.º ao 7.º ano é que são mais frequentes. Portanto são mais próprios daquela idade, da mudança da idade. Faz parte.

3. Papel da escola e do professor na gestão dos conflitos

3.1. Qual pensa ser o papel do docente em relação ao conflito na sala de aula?

É ser mediador. Ele tem um papel de mediador.

3.2. Enquanto coordenador que estratégias utiliza na gestão de conflitos na escola?

O meu papel acaba por ser muitas vezes um mediador entre o professor e os próprios alunos, e entre os alunos e os professores. Tento às vezes perceber o que é que se passa, quem é que tem razão, porque nem sempre o professor tem razão. Não é? Também há situações, em que o aluno também pode ter razão. Pronto e é verificar o que é que se passa e às vezes também ter que falar com o docente e dizer para ter mais calma, tem que ter mais jogo de cintura, que tem que saber controlar as situações. Porque há docentes que também não lidam bem com estes problemas e que surgem constantemente na sala de aula. E também têm que ter o que se costuma chamar, jogo de cintura não é? E por enquanto sou só eu que faço esta mediação. Para o ano é que vamos ter um gabinete, em que se vai tentar, a todas as horas, ter uma equipa de professores, que vai, em que vão ser canalizados todos os alunos, que vão por exemplo ser expulsos da sala de aula, que têm problemas entre eles e entre os professores. Para já sou eu... ou eu ou outro elemento da direção que esteja disponível na escola. Isto situações simples, se forem situações mais graves, o problema é canalizado para o diretor de turma e o aluno é alvo de um procedimento disciplinar. Pode levar à suspensão. E às vezes leva a suspensões de vários

dias. Depende da gravidade não é? Se não for muito grave às vezes fica por uma conversa, por uma chamada de atenção. Quando é muito grave, podem ser suspensões que podem ir de um a doze dias.

3.3. Qual foi a pior situação de conflito em que teve que intervir? E como a solucionou?

Situações assim em relação a professores nunca tive nada. Ah, já tive uma em relação a um professor mas não foi diretamente comigo. Mas uma aluna no ano passado que escreveu numa mesa ofensas a uma professora. Que nós suspeitámos logo que fosse ela aluna, que ainda negou, mas depois acabou por confessar que foi ela, portanto ofensas graves a essa professora, e acabou por ser suspensa vários dias. Salvo erro foi dez dias. Isso com docentes. Nunca houve assim casos de agressão a docentes. Entre alunos já tem havido também situações graves em que eles andam à pancada uns com os outros, mas normalmente isso... as situações mais graves são quando eles são reincidentes. Ou de bullying. Em que há meia dúzia que começam a perseguir um outro e aí são os casos mais graves que existem. Geralmente o mais difícil é detetá-los mas depois de detetados resolvem-se facilmente.

3.4. Como é a relação dos alunos com os professores? E dos professores com os alunos?

Em geral é boa! Tirando algum caso, em que há docentes que têm mais dificuldade de se relacionar com os alunos, mas são sempre os mesmos... em geral existe uma boa relação entre os alunos e os professores.

Anexo 3 – análise do conteúdo das entrevistas

Análise de Conteúdo E1

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo	Unidades de contexto
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Masculino	
	Dados profissionais	Tempo de serviço	21 anos	
		Habilitações académicas	Licenciatura	
		Funções na escola	Subdiretor do Agrupamento	
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Regulares	“São regulares e são mais regulares nas idades mais baixas”
			Mais regulares nas idades baixas	
		Tipo de Conflitos	Verbais: - Insultos; - Discussões;	“No 1º ciclo discutem e por vezes insultam-se”
		Causa dos Conflitos	Família: - Insultos a familiares - Participação das famílias	“(…) quando a relação familiar está posta em causa” “Quando essa participação não é bem feita (…) torna-se difícil de gerir conflitos no 1º ciclo”
			Autoridade do professor: - Dificuldade em lidar com grupos - Metodologias de controle	“sem nunca ter feito uma atividade que envolva um grupo grande (…) alguma dificuldade em lidar com grupos” “(…) metodologias de controle e outro tipo de abordagens à lecionação que nem sempre resultam”
			Indisciplina: - Muitas metodologias e diferentes abordagens - Mudanças de ciclo - Evolução física	“Daí obviamente saem mais situações de indisciplina” “(…) põe-se muito em causa a relação entre eles e o professor, porque há muitas metodologias de trabalhos diferentes” “Sempre que há mudanças de ciclo, há um aumento de situações de indisciplina” “(…) há uma adaptação também em termos de idade e de evolução deles”

Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares		Tecnologias: -Telemóveis	“(…) utilização errada dos telemóveis
		Prevenção de conflitos	- Identificação do líder -Avaliação/ Acompanhamento dos alunos	“(…) se esse aluno for por tendência líder para os maus comportamentos, será o primeiro aluno com quem vou ter um conflito aberto” “(…) desde o início do seu percurso”
		Estratégias de gestão de conflitos	- Integração - Relação com os encarregados de educação -Relação com a comissão da proteção de menores - Criação de uma equipa para procedimentos disciplinares -Supervisão pedagógica	“Há as medidas de integração, há a relação com os encarregados de educação, se necessário, a relação com a comissão da proteção de menores” “criar uma equipa (...) só para procedimentos disciplinares”
		Intervenientes na gestão dos conflitos	- Professor da Turma - Diretor de turma - Subdiretor - Coordenadores - Comissão da proteção de menores - Polícia - Diretor	“(…) sempre uma primeira pessoa na gestão de conflito que é sempre o professor da turma” “No caso dos ciclos, com o diretor de turma” “Quando passa para o nível sancionatório, sou normalmente eu que faço essa gestão, juntamente com os coordenadores” “(…) intervenção da polícia” “

Análise de Conteúdo E2

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo	Unidades de contexto
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Feminino	
	Dados profissionais	Tempo de serviço	18 anos	
		Habilitações académicas	Pós-Graduação	
		Funções na escola	Professora de Educação Especial	
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Pouco regulares	“É um trabalho mais individualizado”
		Tipo de Conflitos	Verbais;	“(…) essencialmente verbais”
		Causa dos Conflitos	Familiares: - Problemas familiares - Violência na família	“Problemas familiares que estejam mal resolvidos” “(…) pais que batiam muito nos filhos (...) sendo que os alunos ficam mais violentos e respondem com mais violência (...)”
Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares	Prevenção de conflitos	- Conhecer os alunos	“Conhece os alunos todos”
		Estratégias de gestão de conflitos	- Utilizar a palavra - Contornar - Mediar - Gestão interventiva	“Guerreiam mas tentamos (...) que utilizem a palavra” “Tentar contornar, (...) que perceba o que está a falhar e que esta não é a melhor maneira de resolver a situação” “(…) mediar ou perceber também aquilo que está por detrás daquelas situações, com gestão interventiva”
		Intervenientes na gestão dos conflitos	-Escola	“Já a escola também é excelente na gestão de conflitos entre os alunos”

Análise de Conteúdo E3

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo	Unidades de contexto
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Feminino	
	Dados profissionais	Tempo de serviço	36 anos	
		Habilitações académicas	Licenciatura	
		Funções na escola	Professora de Educação Visual	
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Pouco frequentes	“(…) custa dizer que há normalmente (…)”
		Tipo de conflitos	Verbais Humilhação Mentiras Graças	“(…) casos de humilhação de colegas” “(…) mentiras, graças ou coisas que digam”
		Causa dos conflitos	Motivos exteriores	“(…) casos que não são da escola, nem da aula, nem dos espaços escolares, que vêm de fora(…)”
			Indisciplina: - Dificuldade de estar como deve de ser em sala	“(…) são a falta do hábito dos alunos de estarem como deve de ser numa sala de aula”
Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares	Prevenção de conflitos	- Regras	“(…) explicar logo a posição de cada um e as regras no princípio do ano”
		Estratégias de gestão de conflitos	- Diálogo com o aluno - Diálogo com os encarregados de educação - Regras - Medidas disciplinares - Serviço - Ouvir todas as partes	“não deixo de falar sobre o assunto e de esclarecer logo a situação” “Pode haver conversas várias (…) com os pais ou com os encarregados de educação” “Conversar com os meus alunos sobre as regras da sala de aula” “Por vezes é preciso acionar medidas disciplinares” “(…) podem ter que fazer serviço aqui na escola” “(…) nunca fazer, nem dizer, nem resolver nada sem ouvir todas as partes”

		Intervenientes na gestão dos conflitos	<ul style="list-style-type: none"> - Professor - Psicóloga - Equipa do espaço jovem 	<p>“ Eu não deixo de falar sobre i assunto e de esclarecer logo a situação”</p> <p>“(…) é preciso encaminhar o aluno (….) a psicóloga, ou que seja a equipa do espaço jovem.”</p>
--	--	--	--	---

Análise de Conteúdo E4

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo	Unidades de contexto
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Feminino	
	Dados profissionais	Tempo de serviço	21 anos	
		Habilitações académicas	Licenciatura	
		Funções na escola	Professora de Educação física	
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Pouco frequentes	“Estava à espera de miúdos mais conflituosos”
		Tipo de conflitos	Verbais: Discussões Físicos: Empurrões	“são aqueles normais (...) discussões (...)”
				“(...) empurrões nas brincadeiras”
		Causa dos conflitos	Família: - Fechados em casa - Condicionamento nas brincadeiras - Pais	“ (...) passam muito tempo fechados em casa” “(...) muitas vezes eles estão em atividades mas há um adulto a controlar” “ (...) pais têm também dificuldades em deixá-los aprender, a gerir as dificuldades deles”
- Indisciplina: Respeito	“(...) Acham que as pessoas podem dizer tudo o que querem, quando querem (...)”			
Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares	Prevenção de conflitos	- Mimos	“ Mimos também fazem parte”
		Estratégias de gestão de conflitos	- Diálogo - Exemplos - Telefonema - Intervenção da família	“Vamos conversando sobre as atitudes” “Vou conversando, vou dando exemplos” “(...) se a coisa se tornar repetitiva usa-se o telefone” “a família também tem que participar”

		Intervenientes na gestão dos conflitos	<ul style="list-style-type: none"> - Professor - Família - Direção - Coordenação 	<p>“ Eu não deixo de falar sobre o assunto e de esclarecer logo a situação”</p> <p>“a família também tem que participar””</p> <p>“(…) apoio da direção, da coordenação”</p>
--	--	--	--	---

Análise de Conteúdo E5

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo	Unidades de contexto
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Feminino	
	Dados profissionais	Tempo de serviço	38 anos	
		Habilitações académicas	Licenciatura	
		Funções na escola	Coordenadora da Biblioteca	
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Ligeiramente melhores	“as situações de conflito estão ligeiramente melhores”
		Tipo de conflitos	Verbais Respondem	“Respondem mal aos professores”
			Físicos Agressividade	“Tem vindo a aumentar alguma agressividade”
		Causa dos conflitos	Família: - Pais desligados dos filhos - Falta da família - Problemas com os pais	“ Os pais estão um bocadinho desligados dos filhos” “E também a falta da família” “(…) os pais também já trazem problemas. E esses problemas refletem depois nos filhos”
			Indisciplina: - Falta de educação	“(…) há muita indisciplina e falta de educação dos alunos”
			Autoridade do professor: - Relações pedagógicas	“as relações pedagógicas entre alguns professores com os alunos, não sabem lidar com eles”

			Bullying	“Entre os alunos há agora a moda do bullying”
			Sociedade	“Tem a ver com a sociedade, porque eu acho a escola um reflexo da sociedade”
Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares	Prevenção de conflitos	- Autoridade com flexibilidade	“ Exercer autoridade mas com flexibilidade”
		Estratégias de gestão de conflitos	- Diálogo - Mediação - Pessoas bem formadas - Saber agir - Regras	“E um diálogo constante com os alunos” “A mediação de conflitos” “ Têm que ser pessoas bem formadas no ensino” “ Saber como é que se há-de agir com os alunos” “(…) professor deve impor regras”
		Intervenientes na gestão dos conflitos	- Professor - Direção	“ Tem que saber gerir e tem que saber atuar” “(…) a direção toma conta do caso”

Análise de Conteúdo E6

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo	Unidades de contexto
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Feminino	
	Dados profissionais	Tempo de serviço	15 anos	
		Habilitações académicas	Licenciatura	
		Funções na escola	Professora de inglês	
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Não muito frequente	“Não é muito frequente”
		Tipo de conflitos	Verbais	“Os verbais principalmente, sim”
			Físicos	“Por vezes físicos mas esses são mais raros”
			Furtos Pequenos furtos	“Por vezes há as questões dos pequenos furtos que também lança o caos”
		Causa dos conflitos	Família: - Valores	“ Se a família não passa bons valores é impossível que as criancinhas também os tenham”
			Indisciplina: - Falta de educação - Agir de cabeça quente	“(…) há muita indisciplina e falta de educação dos alunos” “(…) não pensam nas consequências (…) pensam no agora, no momento, hoje. De cabeça quente”
Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares	Prevenção de conflitos	- Diálogo	“vou falando sobre as várias situações (...) explicando as consequências”
		Estratégias de gestão de conflitos	- Arregalar o olho - Falar mais grosso	“É só arregalar o olho e a coisa fica...pronto” “Tive que lhe falar um pouco mais grosso e fazer-lhe ver quem é que mandava ali”
		Intervenientes na gestão dos conflitos	- Professor - Escola - Gnr - Funcionárias	“ Deve ser um gestor” “Primeiro falam om os alunos (...) se for preciso castigam-nos; (...) falam com os pais também”

				<p>“Gnr, os gnr saíram dali todos rasgados” “ Acabei por dispensar as funcionárias que chamei (...)”</p>
--	--	--	--	--

Análise de Conteúdo E7

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo	Unidades de contexto
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Feminino	
	Dados profissionais	Tempo de serviço	15 anos	
		Habilitações académicas	Licenciatura	
		Funções na escola	Professora de inglês (1º e 2º ciclo)	
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Muito frequente	“Ui, é muito frequente!”
		Tipo de conflitos	Verbais	“há muitos insultos verbais”
			Físicos	“Verbal e físico”
		Causa dos conflitos	Família: - Atenção	“Muita falta de atenção. As crianças passam muito tempo sozinhas”
			Autoridade do professor: - Gestão	“Nem todos gerem os conflitos da mesma maneira
			Tecnologia: - Telemóveis - Redes sociais - Jogos - Fotografias	“(…)no geral 90% dos conflitos existentes são devido aos telemóveis” “(…) conflitos que envolvem situações de redes sociais ou de jogos” “(…) fotografias que são tiradas com telemóveis e que são postadas, nomeadamente no facebook”
		Bullying	“Há também bullying. Cada vez mais”	
Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do	Prevenção de conflitos	- Citações	“Não faças aos outros o que não gostas que te façam a ti”

	professor na gestão de conflitos escolares	Estratégias de gestão de conflitos	<ul style="list-style-type: none"> - Filmes - Debates - Faltas disciplinares - Processos disciplinares - Repreensão registada - Apoio à comunidade - Suspensão 	<p>“Tento abordar os assuntos muito através de filmes”</p> <p>“(…) fazendo debates sobre aqueles assuntos mais pertinentes e que estão em causa”</p> <p>“(…) entram as faltas disciplinares, os processos disciplinares”</p> <p>“ou repreensão registada”</p> <p>“nomeadamente apoio à comunidade, serviço”</p> <p>“Ou até mesmo a suspensão”</p>
		Intervenientes na gestão dos conflitos	- Direção	“Encaminhado para a direção”

Análise de Conteúdo E8

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo	Unidades de contexto
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Feminino	
	Dados profissionais	Tempo de serviço	22 anos	
		Habilitações académicas	Licenciatura	
		Funções na escola	Professora de EV	
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Muito frequente	“Sim, é muito frequente”
		Tipo de conflitos	Verbais	“são maioritariamente verbais”
			Físicos	“De vez em quando há conflitos físicos”
		Causa dos conflitos	Família: - Valores - Atenção	“ Acho que é muito falta de valores.” “(…) e falta de atenção”
			Racismo: -Desfavorecimento	“(…) são questões de racismo” “(…) é mais desfavorecida aos brancos (…)
Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares	Prevenção de conflitos	- Diálogo	“(…) se os pais estão ausentes (…)
		Estratégias de gestão de conflitos	- Filmes - Diálogo - Apelar ao coração - Colocar no papel do outro - Sanções disciplinares	“(…) Acabámos de ver um filme sobre racismo” “depois falámos sobre isso” “(…) tento apelá-los ao coração” “Tento sempre que se coloquem no papel do outro” “(…) depois há sempre as sanções disciplinares”
		Intervenientes na gestão dos conflitos	- Professor - Direção	“(…) nós tentamos gerir as coisas” “(…) entregar à direção”

Análise de Conteúdo E9

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo	Unidades de contexto
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Feminino	
	Dados profissionais	Tempo de serviço	30 anos	
		Habilitações académicas	Licenciatura	
		Funções na escola	Adjunta da direção	
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Não muito frequentes	“Não são muito frequentes”
		Tipo de conflitos	Verbais - Chamar nomes	“São mais verbais” “(…) porque chamou nomes à mãe”
			Físicos - Empurrões - Puxões	“(…) aquele conflito porque empurrou, porque puxou”
		Causa dos conflitos	Autoridade do professor	“(…) e não há autoridade por parte do professor dentro da sala de aula”
			Trabalho - Falta de trabalho	“terminavam rapidamente o trabalho (...) não tinham nada para fazer aquilo começava conversa”
			Relações	“Conflitos provocados por estas questões de relações”
Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares	Prevenção de conflitos	- Identificar alunos problemáticos -Aviso no início do ano - Regras	“Identificando os alunos que são à partida mais problemáticos” “Passo no início do ano nas salas” “começo logo a avisar as regras”
		Estratégias de gestão de conflitos	- Afastar alunos problemáticos	“é não estarem uns ao pé dos outros”

			<ul style="list-style-type: none"> - Posicionamento dos alunos - Formação de grupos -Ligar ao encarregado de educação -Não mostrar medo - Diálogo 	<p>“O posicionamento dos alunos é importante”</p> <p>“mesas dispostas em pequenos grupos de 4/6 alunos”</p> <p>“ligo imediatamente ao encarregado de educação”</p> <p>“nós não podemos mostrar medo seja do que for”</p> <p>“eu falei com ele”</p>
		Intervenientes na gestão dos conflitos	<ul style="list-style-type: none"> - Direção - Escola Segura 	<p>“chamo-os ao gabinete aqui”</p> <p>“ a escola segura quando veio”</p>

Análise de Conteúdo E10

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de registo	Unidades de contexto
Caracterização do sujeito	Dados pessoais	Sexo	Masculino	
	Dados profissionais	Tempo de serviço	26 anos	
		Habilitações académicas	Licenciatura	
		Funções na escola	Coordenador do Estabelecimento	
Conceções sobre os conflitos escolares	Conceções dos professores relativo à existência de conflitos nas escolas	Frequência dos conflitos	Muito frequentes	“São muito frequentes”
		Tipo de conflitos	Verbais	“São mais verbais”
			Físicos	“Também físicos”
		Causa dos conflitos	Autoridade do professor - Formação dos professores - Relacionamento dos docentes com alunos	“docentes que também não lidam bem com estes problemas” “docentes que têm dificuldade de se relacionar com os alunos”
			Família - Falta de educação - Ambiente familiar de conflito	“a educação das crianças também não é a melhor” “Já vivem situações de conflito muitas vezes em casa”
			Idade	“situações de conflito que são próprias da idade
			Bullying	“ou de bullying”

Gestão dos conflitos escolares	Papel da escola e do professor na gestão de conflitos escolares	Prevenção de conflitos	- Identificar os problemas	“Geralmente o mais difícil é detetá-los mas depois de detetados resolvem-se facilmente.”
		Estratégias de gestão de conflitos	<ul style="list-style-type: none"> - Mediação - Diálogo / chamada de atenção - Procedimento disciplinar - Suspensão 	<p>“Tem um papel de mediador”</p> <p>“Às vezes fica por uma conversa, por uma chamada de atenção”</p> <p>“O aluno é alvo de um procedimento disciplinar”</p> <p>“Pode levar à suspensão”</p>
		Intervenientes na gestão dos conflitos	<ul style="list-style-type: none"> -Professo - Coordenador - Diretor de turma -Direção 	<p>“Ele tem um papel de mediador”</p> <p>“O meu papel acaba por ser muitas vezes um mediador”</p> <p>“O problema é canalizado para o diretor de turma”</p> <p>“Ou outro elemento da direção que esteja disponível na escola”</p>