

O PAPEL DA MEDIAÇÃO ESCOLAR NO COMBATE AO INSUCESSO E ABANDONO ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO

Dissertação de Mestrado

Sara Isabel Viana Paulino

Trabalho realizado sob a orientação de

Ana Maria de Sousa Neves Vieira, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do
Instituto Politécnico de Leiria

Leiria, março de 2024

MESTRADO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL E INTERVENÇÃO SOCIAL

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, queria agradecer

Aos meus pais. Agradecer por nunca me terem deixado desistir, por me terem dado a honra e o privilégio que foi (e que é) ingressar no ensino superior. Sem vocês não teria sido possível;

Ao meu irmão por ser a razão do meu viver e por me ter mostrado a luz nos momentos mais escuros durante este processo;

À Rafaela por ser a irmã que nunca tive, por estar sempre presente e por me continuar a dar a mão sempre que preciso;

Aos meus avós por me terem dado as bases para ser o que sou hoje e por me abrirem as portas da sua casa sempre que necessito. Sei que estão orgulhosos;

Ao Agrupamento de Escolas e ao Técnico que tão bem me acolheu e que me permitiu fazer esta investigação, o meu profundo agradecimento;

À Professora Doutora Ana Vieira, que nunca desistiu de mim, que aconselhou, retificou e deu forças: O meu profundo obrigado.

RESUMO

A escola de hoje funciona como um espaço de partilha, um autêntico palco de complexidade, transformação e de heterogeneidade, com pessoas étnica e culturalmente diferentes. No entanto, esta mesma escola parece não conseguir acompanhar a mudança, continuando num registo ainda muito cristalizado, institucional e formal, com falta de mecanismos, de técnicos, de professores e também com poucas estratégias de intervenção social mediadora com um público que se está sempre em transformação.

Apesar da taxa de insucesso e abandono escolares ter vindo a baixar, ela ainda persiste, sendo este um fator negativo e ainda muito acentuado nas escolas. Assim, a necessidade de combater estes dois fenómenos ainda se mantém. Este grande problema, talvez o “calcanhar de Aquiles” das nossas escolas, acaba por traçar um percurso algo obscuro nos nossos alunos, ainda para mais quando muitas vezes as famílias se tornam cúmplices deste absentismo.

De forma a combater este problema surge, em algumas escolas, a Mediação Escolar, com a intervenção de técnicos de Mediação Escolar, professores e assistentes operacionais. Todos eles têm um papel preponderante face à necessidade de mudança que tanto requerem as nossas escolas.

Neste sentido, senti a necessidade de tentar compreender o papel da mediação escolar no combate ao insucesso e abandono escolar numa escola do Agrupamento de Escolas da Amadora, de modo a tentar perceber o impacto e o papel que a Mediação Escolar pode ter no combate ao insucesso e abandono escolar.

Esta investigação inseriu-se no paradigma fenomenológico/compreensivo, com uma abordagem qualitativa e surgiu ainda pela necessidade de perceber e compreender as interpretações dos sujeitos do estudo, recorrendo a entrevistas semiestruturadas a alunos, educador social e professora e, ainda, à observação participante.

Foi possível perceber a diferença que este gabinete faz, todos os dias, na vida dos alunos que, muitas das vezes por iniciativa própria, acabam por recorrer a ele. Também foi possível perceber que a mediação, na maioria das vezes, não é feita no gabinete, mas sim, fora, através de uma grande proximidade, cumplicidade, empatia, escuta ativa e respeito entre os envolvidos.

A presente dissertação inicia-se com um enquadramento teórico que aborda vários temas como: a escolaridade obrigatória, a cultura escolar e familiar, tensões, indisciplina e o insucesso e abandono escolar, passando, ainda, pela mediação escolar e o seu papel no combate ao insucesso e abandono escolar e as consequências deste insucesso e abandono para os alunos.

Termina com a análise, interpretação e discussão dos resultados e as respetivas conclusões.

Palavras-chave

Abandono Escolar; Cultura Escolar; Cultura das Famílias; Escola para todos; Insucesso Escolar; Mediação Escolar.

ABSTRACT

Today's school functions as a space for sharing, an authentic stage of complexity, transformation and heterogeneity, with ethnically and culturally different people. However, this same school seems unable to keep up with the change, continuing with a very crystallized, institutional and formal record, with a lack of mechanisms, technicians, teachers and also with few mediating social intervention strategies with a public that is always in transformation.

Although the school failure and dropout rate has been decreasing, it still persists, and this is a negative factor that is still very pronounced in schools. Therefore, the need to combat these two phenomena still remains. This major problem, perhaps the "Achilles heel" of our schools, ends up tracing a somewhat dark path for our students, especially when families often become accomplices in this absenteeism.

In order to combat this problem, School Mediation has emerged in some schools, with the intervention of School Mediation technicians, teachers and operational assistants. They all play a leading role in the need for change that our schools so much require.

In this sense, I felt the need to try to understand the role of school mediation in combating failure and school dropout in a school in the Amadora School Group, in order to try to understand the impact and role that School Mediation can have in combating failure. and school dropout.

This investigation was inserted into the phenomenological/comprehensive paradigm, with a qualitative approach and also arose from the need to understand and understand the interpretations of the study subjects, using semi-structured interviews with students, social educators and teachers and, also, participant observation.

It was possible to see the difference that this office makes, every day, in the lives of students who, often on their own initiative, end up turning to it. It was also possible to notice that mediation, in most cases, is not carried out in the office, but outside, through great proximity, complicity, empathy, active listening and respect between those involved.

This dissertation begins with a theoretical framework that addresses several topics such as: compulsory education, school and family culture, tensions, indiscipline and failure and school dropout, also including school mediation and its role in combating school failure and abandonment and the consequences of this failure and abandonment for students.

It ends with the analysis, interpretation and discussion of the results and the respective conclusions.

Keywords

Family Culture; School Culture; School Dropout; School failure; School for all; School Mediation.

ÍNDICE GERAL

Agradecimentos	ii
Resumo	iii
Abstract.....	v
Índice Geral	vii
Índice de Figuras	x
Índice de Tabelas	xi
Abreviaturas.....	xii
Introdução.....	1
CAPÍTULO I.....	3
ENQUADRAMENTO TEÓRICO	3
A Escolaridade obrigatória	3
Cultura Escolar e Cultura Familiar	5
Tensões, indisciplina e o Insucesso Escolar	8
CAPÍTULO II.....	12
A MEDIAÇÃO.....	12
Conceitos, teorias e objetivos	12
Mediação Escolar	15
O Papel do Mediador.....	17
Insucesso e Abandono Escolar	19
A Necessidade da Mediação Escolar/Intercultural como resposta ao insucesso e ao abandono escolar	22
Consequências do Insucesso e Abandono Escolar para o futuro do aluno.....	25
CAPÍTULO III	27
METODOLOGIA.....	27
Metodologia.....	28
Participantes	31

Técnicas e instrumentos de recolha de dados	31
Técnicas de análise de dados	33
Caracterização do agrupamento.....	33
Da Teoria à Prática	35
CAPÍTULO IV	41
ANÁLISE, INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	41
Conclusões.....	52
Bibliografia.....	56
APÊNDICES E ANEXOS	1
ANEXO I.....	2
Apêndice A 1 – Guião de entrevista Semi Estruturada – Adjunta do diretor.....	4
Apêndice A 2 – Guião de entrevista Semi Estruturada – Professor	6
Apêndice A 3 – Guião de entrevista Semi Estruturada – Coordenador do Gabinete de Mediação (Educador social)	7
Apêndice A 4 – Guião de entrevista Semi Estruturada – Alunos.....	8
Apêndice B – Transcrição das Entrevistas	9
Apêndice B1 – Transcrição da Entrevista à adjunta da diretora.....	10
Apêndice B2 – Transcrição da Entrevista ao Coordenador do Gabinete de Mediação (educador social).....	13
Apêndice B3 – Transcrição da Entrevista à Aluna 1	18
Apêndice B4 – Transcrição da Entrevista À ALUNA 2	21
Apêndice B5 – Transcrição da Entrevista à Aluna 3.....	24
Apêndice B6 – Transcrição da Entrevista ao Aluno 4.....	27
Apêndice B7 – Transcrição da Entrevista ao Aluno 5.....	30
Apêndice B8 – Transcrição da Entrevista ao Aluno 6.....	33
Apêndice C – Sinopses das Entrevistas	35
Apêndice C1 – Sinopse da Entrevista à Professora Adjunta da Diretora do agrupamento	36

Apêndice C2 – Sinopse da Entrevista ao Educador Social	1
Apêndice C3 – Sinopse da Entrevista à Aluna 1	6
Apêndice C4 – Sinopse da Entrevista ao Aluno 3.....	9
Apêndice C5 – Sinopse da Entrevista ao Aluno 4.....	11
Apêndice C6 – Sinopse da Entrevista ao Aluno 5.....	14
Apêndice C7 – Sinopse da Entrevista ao Aluno 6.....	16

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura I	36
Figura II	37
Figura III	38

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela I	35
----------------	----

ABREVIATURAS

CE – Comissão Europeia

CEF – Cursos de Educação e Formação

EFA – Educação e Formação de Adultos

GAAF - Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

IAC – Instituto de Apoio à Criança

LBSE – Lei de Bases do Sistema Educativo

SASE – Serviço de Ação Social Escolar

SOP – Serviço de Psicologia e Orientação

UMinho – Universidade do Minho

UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

INTRODUÇÃO

O futuro das crianças é sempre hoje. Amanhã será tarde.

Gabriela Mistral (Vencedora do Prémio Nobel da Literatura)

A Educação faz parte dos Objetivos do Desenvolvimento do Milénio sendo a redução da taxa de abandono escolar precoce, uma das preocupações dos Estados-Membros (Mendes, 2006, p. 32). No entanto, a chamada “[...] escola ‘para todos’ diversificou ainda mais os alunos e passou a exigir outro tipo de respostas com vista à inclusão social” (Vieira, 2013, p. 37). Infelizmente, a formação de docentes ainda não nos prepara para esta nova realidade e “a distância cultural entre alguns professores e alguns alunos é, por vezes, tão grande que a incomunicação é quase uma certeza” (Vieira, 2013, p.114). Isto implica que tenhamos de olhar para os alunos como pertencentes a uma cultura, com histórias e percursos únicos, com formas e ritmos de aprendizagem diversos e, portanto, diferentes uns dos outros. Ir para o terreno, compreender, apoiar e aplicar estratégias e métodos que possibilitem o desenvolvimento e as capacidades destes alunos, é fundamental. Contudo, a escola ainda não parece estar preparada para esta abordagem. Ainda persistem as aulas monótonas, expositivas, os alunos em lugares específicos na sala (normalmente os que se comportam de uma forma pior são colocados nas últimas filas) e uma abordagem única para todos.

Assim sendo, desafiei-me a conhecer um Agrupamento de Escola do município da Amadora, que tem um Gabinete de Mediação Escolar, que procura combater não só o insucesso e o abandono escolar dos alunos, mas também os conflitos que acontecem todos os dias naquele que é considerado como sendo um dos Agrupamentos mais desafiantes do país pela grande diversidade que o integra.

No Projeto Educativo do Agrupamento é possível perceber alguns dos seus desafios, tendo em conta o local onde este Agrupamento está inserido, a antiga freguesia da Damaia, atualmente freguesia das Águas Livres, que é uma das “mais deprimidas do país, com consideráveis índices de abandono escolar e saídas precoces, com grande

incidência de insucesso escolar, fortes indícios de delinquência juvenil, problemas disciplinares (...)" (Projeto Educativo de 2016-219, p. 5). É ainda referido neste projeto o esforço por parte do Município da Amadora no combate quer ao insucesso e abandono escolar quer no combate quer ao absentismo.

No fundo, esta investigação pretende perceber o impacto que a Mediação Escolar tem nos alunos, conhecer e dar-lhe voz, assim como técnicos e professores. Neste sentido, definiu-se como objetivo principal compreender o papel da mediação no combate ao insucesso e abandono escolar nesta escola. Relativamente aos objetivos específicos, e no que diz respeito à compreensão do papel da Mediação no combate ao insucesso e abandono escolar, são os seguintes: Conhecer as estratégias e metodologias utilizadas pelo gabinete de mediação escolar no combate ao insucesso e abandono escolares; Conhecer e compreender o ponto de vista de professores, mediadores escolares e alunos acerca do funcionamento do gabinete escolar; Perceber se os professores e mediadores escolares identificam resultados positivos relativamente ao combate ao insucesso e abandono escolar e, por fim, conhecer e compreender os fatores que possam causar insucesso e abandono escolar.

Assim sendo e partindo destes objetivos, a presente dissertação de mestrado está estruturada em quatro grupos: O Enquadramento Teórico, relacionado com o tema escolhido, através de autores e investigadores na área; A Metodologia onde estão especificamente as motivações para a investigação; A Apresentação e Discussão de Resultados onde se dá conta da voz dos alunos e dos restantes inquiridos na investigação, O Educador Social do Gabinete de Mediação e a Professora Adjunta da Direção do Agrupamento e, por fim, as Conclusões onde são apresentados os resultados da investigação.

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A ESCOLARIDADE OBRIGATÓRIA

A Lei de Bases do Sistema Educativo (LBSE) estabeleceu, no ano de 1986, a obrigatoriedade até ao 9º ano e até aos 15 anos de idade como a idade máxima para abandonar a escola para quem assim o quisesse. No ano de 2009, a Lei nº 85/2009 mudou e passou a definir os 18 anos como a idade máxima para abandonar os estudos.

A escolaridade obrigatória é uma política educativa utilizada pelos países europeus para garantir a realização da educação escolar dos alunos (Verdasca, *s.d.*, p. 1). Esta obrigatoriedade ficou consagrada em Diário da República através da Lei nº85/2009 de 27 de agosto que estabelece o regime de escolaridade obrigatória para as crianças e jovens que se encontram em idade escolar. Esta escolaridade obrigatória só termina quando o aluno obtém o diploma que o qualifica ou quando o jovem faça os 18 anos de idade. Completando esta idade já poderá abandonar a escola. Ou seja, e tomando como exemplo, um aluno que esteja no 7º ano e que tenha completado, nesse ano os 18 anos de idade, este pode sair da escola tendo terminado, ou não, o 7º ano.

Mas de que forma é que a escolaridade obrigatória pode contribuir para mudar comportamentos e contribuir para a formação pessoal?

A obrigatoriedade escolar acaba por ser uma “coerciva por parte do Estado visto que este obriga à frequência escolar e oferece uma contrapartida, a gratuitidade de ensino e de acessibilidade a todos. A obrigatoriedade torna-se assim num dever de frequência, desempenho e conclusão de uma escolarização, definida pelo próprio Estado.” (CE, 2009, citado em Silva, 2010, p. 20). Verdasca (*s.d.*, p.1) faz uma crítica a esta lei, referindo que: “A inexistência de folga decorrente de uma escolaridade de doze anos que tem de ser realizada de forma sucedida até aos 18 anos de idade tem como consequência a aniquilação da retenção como medida pedagógica remediativa ou reparadora do insucesso escolar e de correção dos défices de aprendizagem dos alunos”. De acordo com o autor, muito provavelmente esta medida por parte da LBSE contribui, não só para aumentar os níveis de insucesso e abandono escolar precoces como para aumentar a desmotivação e o olhar negativo perante a escola dos alunos que agora são obrigados a frequentar a escola até, pelo menos, aos 18 anos. São vários os alunos que

estão na escola apenas para cumprir esta Lei e que acabam por ver nesta obrigatoriedade um obstáculo.

Roldão (2004) (citado em Santos 2010, p. 21) explica os dois principais problemas que deram origem à remodelação da LBSE:

- 1) *Má organização do sistema de ensino:* Alguns aspetos da LBSE de 1986 foram alvo de críticas isto porque estava estabelecida a escolaridade obrigatória de 9 anos pelo que aqueles que abandonassem a escola nesse tempo saíam da escola ainda antes de completarem a idade mínima obrigatória para ingressarem no mercado de trabalho que, e na altura, era a de 16 anos.
- 2) *Transformação do ensino secundário num ciclo preparatório do acesso ao ensino superior:* Os que não pretendiam avançar para o ensino superior acabavam por desistir e abandonar os estudos para além disto não era feita uma promoção da formação, profissionalização, e integração no mercado de trabalho, tratava-se de um “abandono desqualificado, com os jovens a serem lançados num mundo para o qual não dispunham de competência profissional.”

Para Silva et al. (2006, citado em Silva, 2010) os programas que estão em vigor ainda não são os mais adequados. Predomina o excesso de disciplinas e os horários do início ao fim do dia que obrigam os alunos a passarem um dia inteiro sentados nas mesas de sala de aula, com intervalos curtos, fatores estes que podem acabar por incentivar, ainda mais, os alunos a desistirem e a abandonarem a escola.

CULTURA ESCOLAR E CULTURA FAMILIAR

Uma das profissões mais difíceis é de ser pai, e é a única para a qual não há formação.
(cit. In Ausioos, 1996, p.153).

A Lei 3/2008, de 18 de Janeiro, no seu 6.º art., determina aos pais e encarregados de educação “uma especial responsabilidade, inerente ao seu poder - dever de dirigirem a educação dos seus filhos e educandos, no interesse destes, e de promoverem activamente o desenvolvimento físico, intelectual e moral dos mesmos”. Contudo, e como bem sabemos, nem sempre isto é assim tão linear. É dever dos pais e encarregados de educação participarem de forma ativa e consciente na educação dos filhos. Enquanto pais devem estar presentes na construção do projeto educativo dos filhos, participando de forma ativa na escola, cooperando com os professores contribuindo assim para a aprendizagem dos filhos (Pereira, 2010).

De acordo com Vieira (2013, p. 89), esta relação entre a escola e a família é vista de diferentes perspetivas por vários autores: Cleópâtre Montadon e Phillippe Perrenoud (1987) caracterizam-na como sendo “um diálogo impossível”, Serge Honoré (1980) descreve-a como uma “relação necessária e difícil”, Cristina Gomes da Silva (1993) identifica-a como sendo uma “cooperação desconfiada”, Cristina Rocha (1996) como uma “colaboração conflituosa” e, por último, o autor Pedro Silva (2001) identifica-a como uma “relação armadilhada”. São muitos os significados para caracterizar esta (fraca) ligação entre a escola e a família. Vieira (2013, p. 84) refere que

“a relação entre estes dois mundos pode ser uma relação entre culturas mais ou menos próximas ou mais ou menos distantes, privilegiando alguns alunos em detrimento de outros em termos de continuidade relativamente à cultura de origem em termos de sucesso educativo.”

Isto é, quanto mais a cultura de origem dos alunos se aproximar da cultura da escola, maior será a probabilidade de estes terem sucesso escolar, caso contrário, a tendência é para os alunos com culturas diferentes da cultura escolar fiquem para trás. Esta identificação cultural ou a falta dela irá influenciar positiva ou negativamente a

relação entre a escola e a família, uma vez que quanto mais distantes forem as culturas, mais difícil será esta relação e mais complicada será a adaptação, inclusão e sucesso do aluno, visto que podem “surgir mais ou menos diálogos ou anti diálogos entre dois contextos”, o que irá promover a “indisciplina e violência no território escolar em resultado da incomunicação cultural.” (Vieira, 2013, p. 84).

Quando se aborda a relação entre a escola e a família há sempre tendência para se rolar apenas para a transformação da família, por exemplo, a necessidade da presença dos pais e dos encarregados de educação na escola, mas efetivamente o outro lado da questão fica esquecida: a transformação e a adequação da própria escola; “deslocar-se” até à cultura dos alunos, perceber as suas dificuldades, as suas necessidades, perceber, por exemplo, o porquê de uma criança ou jovem não levar lanche, ou a razão pela qual pode ter estado mais irrequieta, desinteressada, alheada. Neste sentido, como refere o autor Pedro Silva (2007, citado por Vieira, 2013, p. 87) no que respeita à relação entre a escola e a família e ao seu processo de estreitamento, este é “quase sempre mais entendido como o incentivo à presença física dos encarregados de educação no recinto escolar (...)” e não à “preocupação com o que se passa na vertente lar, incluindo o equacionamento por parte das escolas de eventuais meios de apoio que tantas vezes solicitam para casa e a que tantos pais gostariam de corresponder e nem sempre podem ou sabem como”. Perante esta situação, os problemas sociais dos alunos têm tendência a agravar-se e a tornar-se também problemas escolares, uma vez que estes primeiros irão influenciar negativamente o seu sucesso escolar. Neste sentido, a escola deveria ser mais mediadora e procurar conhecer os contextos e as culturas dos seus alunos, perceber quais são os seus contextos sociais e tentar ajudar as famílias a encontrar soluções para eventuais problemas sociais prevenindo, desta forma, que se transformem em problemas escolares: “Esse mediador, também ele multifacetado e complexo, trabalha, então em equipas multidisciplinares, no sentido de conhecer os meios sociais dos alunos e suas famílias, procurando aumentar a interação e o conhecimento mútuo entre a escola e os lares” (Vieira, A., 2017, p. 40). A mesma autora (2013, p. 86) coloca as seguintes questões:

conseguirão os professores dar conta de todos os processos de mediação que a escola contemporânea não pode ignorar? Ou necessitarão de técnicos de trabalho social e de mediação sociocultural para acompanhar os professores e diretores de turma na mediação sociopedagógica com os

alunos em “carne e osso”, com as famílias e as comunidades?

Apesar do professor ser sempre um mediador, uma vez que todas as crianças são diferentes e, por isso, há sempre tensões e muitas vezes conflitos para gerir, a sua principal função e para a qual se formou, é lecionar os conteúdos. Neste sentido, é realmente necessário existirem profissionais da área do trabalho social e da mediação, uma vez que são eles que têm formação para intervir nos problemas sociais dos alunos e das suas respetivas famílias, ajudando a resolver e prevenindo eventuais situações menos positivas.

Estabelecer contacto com a família de forma prolongada e direta durante todo o processo de acompanhamento do aluno pode-se revelar um processo difícil. Por vezes, e nos acompanhamentos, a família recusa as chamadas realizadas e raramente responde de volta. Tratam-se, portanto, por vezes, de famílias pouco interessadas na educação dos filhos o que depois também se traduz no sucesso (ou não) que estes alunos têm na escola: “O insucesso escolar é um problema social, mas é, também, um problema cultural na medida em que este tem, muitas vezes, origem na família que, de algum modo, não incute na criança a valorização da escola e o necessário interesse pelo estudo”. (Villas-Boas, 2001, p.60, citado em Picanço, 2012, p. 49).

TENSÕES, INDISCIPLINA E O INSUCESSO ESCOLAR

“A indisciplina é, então, uma questão que tem a ver com os ‘outros’, isto é, com aqueles que põem em causa o nosso princípio de identidade, porque o não reconhecem como seu, em primeiro lugar nas suas vidas e nas suas experiências e, depois, nas suas relações com as propostas pedagógicas que a escola faz”.

José Alberto Correia & Manuel

Antes de iniciar a abordagem às temáticas das tensões, torna-se necessário distinguir tensão de conflito. Vieira (2012), explica que as tensões “são o desencontro cultural entre os diferentes que habitam um mesmo mundo.” (p. 30). Já o conflito é usado em situações de um grande grau de tensão social, onde a mediação preventiva não é praticada e onde existe uma discórdia que, muito provavelmente, é difícil de ultrapassar (Vieira, 2012). A autora acrescenta que as tensões fazem parte da vida e que é a partir das mesmas que as sociedades se transformam, dando-lhe a oportunidade de evoluir e de crescer. A diferença de opiniões e as divergências não têm de ser algo necessariamente negativo, antes pelo contrário, são bastante positivas. Sem tensões não há transformação nem desenvolvimento.

Se associamos, automaticamente, tensões às sociedades no geral podemos também associar às escolas, isto porque as escolas são uma representação da sociedade e da diversidade cultural. São mesmo um “microcosmos da sociedade”. Crianças e jovens vindas de diferentes contextos, culturas, famílias e ambientes é o cenário perfeito para um palco de tensões e também de eventuais conflitos. Falamos, por exemplo, de *bullying*, violência e indisciplina.

Percebi que para se alcançar a ‘compreensão’ de um incidente disciplinar e da indisciplina em geral, há que considerar que não se trata de simples comportamentos de resposta a uma dada situação criada, mas que se trata de ‘acções’ realizadas em contextos que vão muito para além do simples desencadeamento de factos, implicando ‘a interpretação das situações’ por parte dos intervenientes em interacção – interpretação essa que, por sua vez, reflecte a pessoa dos ‘actores’, na sua história pessoal, no seu estatuto e na sua história das relações dentro desse mesmo grupo.

João Amado, explica que a indisciplina não pode ser vista como uma coisa em si, mas como um processo relacional cujas responsabilidades devem ser divididas entre professores, alunos, instituições e família. De forma a compreender a indisciplina Amado (2000, p. 448) refere que

Normalmente, a indisciplina pode surgir como uma opção para o fracasso escolar e “como uma forma de valorização perante os pares” (Freitas, 2009, p. 20, citado em Anica, 2016, p. 20). Quando se tem uma boa base de sustentação familiar, em que estejam criadas todas as condições de passagem para a criança dos valores relacionados com a escola (como a realização dos trabalhos de casa, a motivação ou importância do estudo) a mesma terá interesse e motivação pela escola que, depois, se traduzirá em sucesso escolar. No entanto, e quando isto não acontece, é possível verificar no aluno as consequências destes atos. De acordo com o mesmo autor, se o aluno não reconhece a escola como um espaço de motivação para a aprendizagem e este não encontra em si ou na família estímulos para que esta se desenvolva, passará a um estado de inadaptação, que procurará transpor manifestando um comportamento indisciplinado e, conseqüente, surgirá insucesso escolar (Freitas, 2009, p.20, citado em Anica, 2016, p. 20).

Relativamente à escola Amado (2001, s.p., citado em Freitas, 2009, p. 21) apresenta algumas razões que podem justificar a falta de interesse dos alunos relativamente às aulas:

- Abuso do método expositivo;
- Aula monótona ou repetitiva;
- Atividades dispersantes;
- Ausência de sentido da matéria lecionada;

- Postura do Professor;
- Administração incorreta do espaço, do tempo e do ritmo.

Amado explica, ainda, que a indisciplina é resultado da complexa relação e interação entre escola, professores, alunos e respectivas famílias. Refere, ainda, que não devemos olhar para um determinado comportamento sem, pelo menos, tentarmos perceber toda a sua envolvimento e contexto. A indisciplina deve, assim, ser entendida como algo muito complexo ser analisada consoante os seus vários níveis e tipos diferentes entre si (Amado, 2000).

Por vezes, os alunos que têm fracos resultados escolares, acabam por se juntar a grupos (ou pessoas) com as mesmas características e que partilham da mesma opinião relativamente aos valores escolares e à importância da escola, “como forma de elevarem a sua autoestima, entrando em conflito frequente com os professores” (Senos e Diniz, 1998, s.p., citado em Freitas, 2009, p. 21). Os mesmos autores afirmam ainda que, desta forma,

[...] procuram neutralizar a ameaça que o insucesso representa também na sua imagem ao nível social e proteger-se do autoconceito de competência perante o fracasso, sobretudo em contextos em que os resultados escolares são mais altos (Senos e Diniz, 1998, s.p., citado em Freitas, 2009, p. 21).

De acordo com Fernandes, (2018, p. 34) o insucesso escolar é um conceito muito abrangente que inclui “quer a qualificação social quer o impacto social daí resultante”. Mais especificamente, quando falamos de insucesso escolar quer dizer que o aluno não atingiu os objetivos mínimos para concluir uma determinada fase/etapa da escolaridade. Estes objetivos estão incluídos nos programas e nas metas curriculares. Quando estas não são cumpridas, o aluno encontra-se em insucesso escolar. A autora refere, ainda, as duas variáveis para qualificar o insucesso: a taxa de reprovação e a taxa de abandono escolar. No entanto, Justino (2014, p. 37, citado em Fernandes, 2018, p. 37) propõe-nos a seguinte definição para o insucesso escolar, “Entendido como a repetência ou retenção, durante um ou mais anos ao longo do percurso escolar dos alunos. São vários os estudos que apontam para o insucesso escolar, expresso pela acumulação de retenções, como a antecâmara do abandono.”

Atualmente, as escolas começaram a ter a possibilidade de propor a transição de ano de um determinado aluno sem que este tenha adquirido as competências necessárias ao seu ano e/ou ciclo de estudos. Jesus (2008, s.p., citado em Fernandes, 2018, p. 36) refere que este método é um problema. Ao fazer-se isto está-se a implementar um problema grave em que estes alunos irão acabar por ter mais dificuldades em acompanhar o ritmo de aprendizagem dos anos seguintes pois não adquiriram todas as bases do ano em que, supostamente, deveriam ter ficado retidos. Traduzir-se-á em falta de motivação por parte destes. O autor menciona ainda os fatores deste tipo de insucesso:

I – O facilitismo na educação familiar e escolar;

II – O excesso de informação, embora com menos conhecimento;

III – A atitude imediatista e consumista transferida para as aprendizagens escolares (aprender apenas para realizar os testes de avaliação e não pelo conhecimento em si mesmo). Assim sendo, o insucesso abrange não só as características individuais de cada aluno, mas ainda o seu contexto económico, social, cultural, familiar e, ainda, o desempenho dos professores, a escola em si e os programas/metap curriculares que estão definidas e o sistema educativo.

No que diz respeito à indisciplina esta é considerada como “um dos maiores obstáculos pedagógicos e é apontada como uma das causadoras da falta de aproveitamento escolar, de obstrução ao trabalho do professor; de decréscimo na produtividade da turma e de deterioração do ambiente na escola” (Amado, 2001; Carita & Fernandes, 2012, s.p., citados em Fernandes, 2018, p. 37).

CAPÍTULO II

A MEDIAÇÃO

CONCEITOS, TEORIAS E OBJETIVOS

De acordo com Jares, X. (2002, p. 153), a mediação trata-se de um método de resolução de conflitos. Existe uma terceira parte, imparcial e que nada sabe acerca do conflito existente entre as partes. É escolhida e aceite pelos litigantes, não tendo qualquer tipo de poder de decisão e com o único objetivo de chegarem a acordo seja através do diálogo ou da negociação. São os litigantes que “conservam o controlo, tanto do processo como do resultado.”. Por sua vez, Vieira (2017, p. 45), vê na mediação a construção de pontes “trânsito entre pessoas, diferentes pontos de vista e fronteiras culturais”. Segundo, Torremorrel (2008) a Mediação

pressupõe um pequeno empurrão na direcção da desejada coesão social, uma vez que, ao incluir os diferentes participantes num conflito, promove a compreensividade; ao aceitar as diferentes versões da realidade, defende a pluralidade; e ao fomentar a livre tomada de decisões e compromissos, contribui para a participação democrática. Disto não deduzimos que os processos de mediação, por si só, venham a construir a ponte social para um futuro mais humanizado, mas sim que tais processos talvez assentem uma das pedras que nos ajudarão a cruzar o rio em ambos os sentidos. (p. 8)

O conflito, o equilíbrio e a mudança são peças importantes na prática da mediação (Almeida, 2009, citado em Costa e Silva et al., 2016). Em relação a Jares, os autores acrescentam que a mediação pressupõe que haja uma terceira pessoa (o mediador) que segue princípios de não intervenção ou de intervenção mínima, para além de deixar que o poder de decisão fique nas mãos dos mediados cria oportunidades que permitem criar argumentos racionais que culminem num consenso entre as partes. Costa e Silva et al. (2016) referem que ao ser incentivado aos mediados que procurem soluções para os

seus conflitos, promove-se também a aprendizagem da cooperação, a construção dos laços sociais e a coesão social. Almeida (2004, citado em Vieira, 2011, p. 116), ao definir o conceito de mediação considera que esta é um verdadeiro desafio para todos os profissionais que estão na área social,

[...] Ela constitui simultaneamente um modo alternativo de intervenção cujo sentido se elabora no quotidiano face a atores diversos e em contextos concretos, um processo dinâmico que rejeita o modelo “deficit” em favor de uma pesquisa política e prática comprometida com experiências transformadoras. Como processo a mediação constitui um desafio a todos os que intervêm no campo social.

O autor apresenta ainda os objetivos fundamentais do mediador:

- Favorecer e estimular a comunicação entre as partes;
- Levar a que ambas as partes compreendam o conflito de uma forma global;
- Ajudar a que ambas as partes analisem as causas do conflito;
- Favorecer a conversão das diferenças em formas de resolução do conflito;
- Resolver as possíveis feridas emocionais que existem nas duas partes.

Nas palavras de Capul & Lemay (2015, p. 112) ser mediador é “pôr-se no meio”. Os autores apresentam a mediação como algo fundamental na relação educativa. Esta pode ser realizada a nível individual. Os autores apresentam, ainda, a mediação como sendo a arte de estar “entredois”, em que o educador desempenha o papel de intermediário privilegiado, entre aquilo que se vai construindo e o que se irá tornar, procurando de forma atenta desenvolver a mediação.

No que diz respeito ao coletivo, a mediação permite que haja a facilitação da compreensão e da comunicação entre as partes, podendo até levar a que se criem “[...] mensagens confusas, deformadas ou reservadas [...]” que necessitam de ser abordada uma vez que são “[...] barreiras intransponíveis para qualquer forma de diálogo [...]”. O mediador permite que, e através da sua presença, se crie um espaço em que os

mediados se sintam capazes de participar. O sentimento de vazio que muitos indivíduos experienciam, referido pelos autores, o mediador deve demonstrar “[...] uma presença autêntica de acolhimento [...] de forma a evitar que os mediados percam o desejo de mediação.” (Capul & Lemay, 2015, p. 112). Estes autores (2015) apresentam a mediação como sendo algo que potencializa as partes. Consideram cada um com as suas potencialidades, mas também fraquezas. Costa e Silva, Piedade, Morgado & Ribeiro (2016), reconhecem a mediação como sendo “uma justiça doce” (Six, 1990, citado em Costa e Silva et al., 2016) ou ainda “uma pedagogia do laço social” (Corbo Zabarel, 2007, citado em Costa e Silva et al., 2016).

A mediação é, assim, introduzida nos diversos países e continentes através de uma gestão positiva e pacífica de conflitos, com uma dupla função “regular conflitos” e “fazer sociedade” (Briant e Palau, 1999, citado em Costa e Silva et al., 2016). A finalidade desta é encontrar a autonomia dos grupos sociais promovendo o *empowerment* (Vieira, 2017, p. 46).

MEDIAÇÃO ESCOLAR

A escola acaba por ser um espaço privilegiado para conflitos, potenciadores de violência e que podem desencadear comportamentos eventualmente desviantes.

O GAAF (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família) está presente nas escolas desde 1996 sendo este um projeto de Mediação Escolar/Social do Instituto de Apoio à Criança (IAC). O projeto vê na Mediação Escolar uma forma de “Contribuir para o desenvolvimento harmonioso dos adolescentes e jovens nas suas diferentes dimensões: individual, familiar, escolas e social, promovendo um ambiente humanizado e facilitador da integração social.” (IAC, *s.d., s.p*). A mediação escolar é entendida por (Pinto da Costa, 2010, citado em Lemos, 2020, p.13), como sendo um “processo cooperativo, estruturado, voluntário e confidencial da gestão de conflitos.”

Vieira, A. & Vieira, R. (2016) dizem-nos que a escola é, cada vez mais, um microcosmos da sociedade. Falamos de uma instituição que por si só é um espaço de partilha, encontros e desencontros, de personalidades diferentes, culturas diferentes e representações sociais distintas. Neste contexto, o professor urge por começar por ser uma figura central e importante no seio escolar. Afinal é com ele que os alunos passam a maioria do seu tempo. E saber lidar, em contexto de sala de aula, com alunos diferentes entre si, pode ser um verdadeiro desafio. Isto porque precisará de gerir diferentes maneiras de pensar, agir, ver e sentir e, para ser capaz de o fazer, há que saber utilizar “certas competências e procedimentos, entre os quais a mediação.” (Seijo, 2003, citado em, Vieira, R. et al., 2017, p. 32). Portanto, a necessidade de existir a mediação escolar, presente nas escolas é fundamental e essencial no desenvolvimento e aprendizagem dos alunos.

Os professores vêm desta forma a assistir a uma progressão da sua profissão, não só enquanto professores, mas também enquanto mediadores ou psicólogos. Os professores referem ainda que “[...] as crianças de hoje são, geralmente, mais difíceis do que outrora. Mencionam problemas ligados à falta de respeito pelas pessoas e pelo material, crianças que amadurecem muito rápido, que são desabusadas, corrompidas” (Tardif e Lessard, 2007, p.153, citados em Vieira, 2013, p. 38).

De acordo com Lemos, P. (2020, p. 13) citado em Pinto da Costa (2020) a mediação escolar trata-se de um “processo cooperativo, estruturado, voluntário e confidencial de gestão de conflitos”. Sendo esta uma forma de resolver e/ou transformar os conflitos, é uma nova forma de prevenir comportamentos de violência e indisciplina entre os alunos. San Martín (2003, citado em Almeida, 2012, p. 26) refere que são várias as vantagens que a mediação escolar apresenta, de entre as quais:

- Relações positivas entre membros da comunidade educativa;
- Consolidar, compreensão e confiança na escola;
- Ser base e modelo para negociações futuras;
- Favorecer integração entre membros da comunidade educativa;
- Reduzir os conflitos violentos na escola;
- Melhorar o clima escolar;
- Ajudar a uma melhor formação integral do aluno;
- Gerir conflitos de forma económica;
- Neutralizar comportamentos agressivos;
- Trazer compromissos e verificar o seu cumprimento;
- Ser mais eficaz, uma vez que quem dita as soluções são os conflitantes e ser mais credível porque é mútuo;
- Favorecer a gestão do conflito ao promover o diálogo, comunicação, e a importância da relação entre as partes em conflito.

Ainda e na perspectiva de Schvarstein (1998, citado em Almeida, 2012, p. 27), são apontadas as mudanças que a mediação escolar poderá trazer para as escolas:

- Mudanças Conservadoras: Implicam ao participante uma aprendizagem que requer o desenvolvimento de conhecimentos e habilidades dentro de um conjunto de alternativas que já existem.
- Mudanças inovadoras: Modificam a estrutura existente gerando novas relações, princípios e recursos. Há que ter a capacidade de modificar o conjunto de alternativas existentes, criando outras.
- Mudanças Destrutivas: Requer uma alteração total da organização. Requerem uma aprendizagem que possibilite uma mudança coletiva.

O PAPEL DO MEDIADOR

O mediador, seja ele escolar, sociopedagógico, sociocultural ou intercultural trabalha, essencialmente, em equipas multidisciplinares/interdisciplinares (mais frequentemente com psicólogos, professores, educadores sociais e assistentes sociais) na dinamização e fundamentação de estratégias e metodologias de intervenção, passíveis de serem utilizadas e geridas eficazmente no combate ao insucesso e abandono escolar de alunos. A instituição escolar tem um papel fundamental durante todo este processo, “a resposta da escola, pode construir-se, de forma sustentada, se contar com estas equipas que, de certa forma coerente e concertada, desenvolvam um trabalho em todos os contextos de vida do aluno.” (Vieira, R. et al, 2017, p. 49). Por várias vezes, os alunos identificados e que são, posteriormente, integrados no projeto de Mediação Escolar, são alunos que em nada se identificam com a cultura escolar e que, frequentemente, são menosprezados pelos professores, colocados nas últimas filas das carteiras, com poucas ou nenhuma possibilidade de intervenção em sala de aula e colocados fora da sala ao mínimo barulho incomodativo. Não são os típicos alunos colocados em fila de costas uns para os outros, a olhar em frente para um quadro e para um professor durante uma hora e trinta minutos. Estes alunos são os que são colocados “de parte” por, simplesmente, não obedecerem ao dito normal e estabelecido pelas escolas como metas a atingir por todos os alunos seja que de forma for. Cabe, então, ao mediador escolar quebrar com o que é tradicionalmente aceitável encarando a sua função como um “ato de mudança social contínua” (Pereira, P., 2020, p.11). Mas, e relativamente ao papel do Mediador Escolar?

AA.VV. (2008) refere quais são as competências que um mediador deve possuir, conhecimentos, capacidades e atitudes. Conhecimentos, pois o mediador deve conhecer o público-alvo com o qual irá intervir (necessidades, problemas e tipo de metodologia que deverá adotar). Relativamente às capacidades, espera-se que o mediador seja capaz de elaborar projetos educativos, de trabalhar em equipas multidisciplinares com conhecimentos e pessoas diferentes e que seja também ele capaz de gerir os recursos que dispõe. Já nas atitudes, o mediador deve saber comunicar, trabalhar em equipa, negociar e, principalmente, ter empatia. Considero que ser empático é das características mais importantes num mediador, saber colocar-se nos “sapatos” do outro, para melhor o entender. Um mediador que não é empático, dificilmente terá sucesso na sua

intervenção e verá resultados a longo prazo. A empatia deve ser sempre a primeira escolha e o primeiro passo para melhor intervir.

E o que é que se espera realmente de um mediador?

Um mediador deve ser um bom ouvinte, promovendo a escuta ativa. Deve deixar sempre claro que aquilo que é confidenciado ficará apenas entre si e o outro. Mais ainda, em contextos culturais deve dar a voz ao outro, mas também deve ser a voz dos que não a têm. Acompanhar a serviços, estabelecer ligações, desconstruir ideias pré-concebidas dentro das comunidades (como já referido anteriormente) também devem ser preocupações dos mediadores. Torremorrell (2008) explica as funções mais importantes que o mediador deve preservar: Ajudar as partes a identificar as necessidades e os interesses uma da outra; formular perguntas; ajudar as partes a encontrar alternativas e redigir os acordos das sessões.

Almeida (2012, p. 27), explica que o “mediador não toma decisões, apenas ajuda no processo decisivo, facultando assim o processo de mediação. O mediador poderá ser visto como aquele que promove um “encontro” entre as partes do problema e a sua solução, ajudando assim a mediar as diferenças.” Vieira e Amado (2010, citados em Almeida, 2012, p. 27) explicam a perspetiva mais formal que o mediador apresenta, ou seja, “deve ser preparado (teórica, pessoal, ética e tecnicamente) e convenientemente suportado (pela tutela, instituição, etc.) para exercer as funções de mediação.” Entenda-se que o mediador deve ser um profissional especializado na área para que, assim, possa exercer mediação.

INSUCESSO E ABANDONO ESCOLAR

A Educação faz parte dos Objetivos do Desenvolvimento do Milênio e uma das preocupações dos Estados-Membros é a redução da taxa de abandono escolar precoce (Mendes, 2006, p.3 2). O Dicionário de Psicologia de Doron e Parot (2001, p. 428) citado em Sousa, V. (2019, p. 7) define insucesso como:

Situação de um aluno cujos resultados não satisfazem as normas da escola. Traduz-se por medidas institucionais (repetição de ano, orientações impostas), e uma das consequências é a saída do sistema educativo de um certo número de jovens que não puderam até aí adquirir nem diploma nem qualificação profissional.

Ana Benavente (s.d., p. 1) citada em Barros (2011, p. 7) refere que o insucesso se concretiza quando não se atinge um determinado objetivo, ou seja, quando a criança não corresponde ao percurso dito normal de um aluno com determinadas características: transita de ano, tem boas classificações e é um aluno bem-comportado em sala de aula, melhor dizendo, um aluno padrão, fruto de uma linha de montagem já criada e bem estabelecida no ensino português.

Mas, e este insucesso será falha do aluno ou da escola? Cortesão & Torres (1990) citados em Barros (2011, p. 7) explicam que é mais fácil atribuir responsabilidades aos próprios alunos do que à escola, como sendo estes que não corresponderam às expectativas criadas pelos professores, principalmente quando estamos perante alunos desafiantes. Os alunos indisciplinados são aqueles que apresentam os piores resultados académicos e que, por norma, destabilizam a turma e a aula. São os “catalisadores da indisciplina” (Pereira, 2020, p. 5). Mas interessa perceber essa indisciplina que muitas vezes não é mais do que a chamada de atenção sobre si próprio e que pode, muitas vezes, resultar da invisibilidade que recai sobre o aluno. Os professores, tendencialmente, esquecem os alunos que não são certinhos, limpinhos, caladinhos, ou seja, que estão mais longe da cultura escolar.

Para alguns autores, o insucesso escolar pode ser logo visível nos primeiros anos de escolaridade de um aluno:, “É um fenómeno massivo, cumulativo, e constante que põe

em causa a premissa difundida nas nações democráticas de uma escola para todos. É, também, um fenómeno socialmente seletivo porque não toca de igual modo todos os alunos” (Benavente & Correia, 1980, citado em Barros, 2011, s.d). Pires (s.d, citada em Barros, 2011) diz que o insucesso é atingido quando se dá, efetivamente, o abandono escolar. Este pode ser definido como a desistência de um ano de escolaridade sem que tenha uma idade mínima para o fazer e que não tenha concluído o ano de escolaridade em que está inserido (Benavente et. al, 1994, citado em Barros, 2011).

Por outro lado, o abandono escolar pode ser explicado como “o abandono das atividades escolares sem que o/a aluno/a tenha completado o percurso escolar obrigatório e/ou atingido a idade legal para o fazer” (Benavente, et al.,1994, citado em Silva, 2010, p. 17).

De acordo com Mendonça, (2006), citado em Barros, (2011), são várias as causas do insucesso e abandono escolar, no entanto, existem alguns fatores condicionantes, a família, a escola, o meio sociocultural, mas também o próprio aluno.

Há autores que referem que são os alunos provenientes de famílias mais desfavorecidas, que por vezes, tendem a olhar para a escola como algo a evitar e pouco necessário ao seu desenvolvimento enquanto pessoa, desvalorizando todo o meio escolar, tendo, por esta razão, sérias dificuldades em atingir o sucesso escolar (Saavedra, 2001, citada em Barros, 2011). Muitas vezes, a falta de motivação por parte da família também é um fator determinante do interesse do aluno. Alguém que é motivado consegue obter melhores resultados escolares do que aquele que tem pouca falta de apoio e de suporte por parte da família (Gaspar, 2009, citado em Barros, 2011).

Esta relação entre insucesso escolar e o indivíduo pode ser explicada, por alguns autores, a partir das condições socioeconómicas, Cabrita (1993), citado em Pereira, (2010, p. 45) refere algumas:

- 1) A distância geográfica da escola e a habitação em zonas degradadas. Longas distâncias entre a escola a casa significam um esforço suplementar. Estas habitações podem ainda estar degradadas, não oferecendo um local de estudo propício ao aluno;
- 2) O acesso diferenciado aos bens de cultura;
- 3) A necessidade de encontrar outro trabalho para fazer face às despesas da

família provocando o abandono escolar e o trabalho infantil;

- 4) A incapacidade de adquirir livros, material escolar, passe escolar dos transportes, roupa e alimentação.

É importante ainda referir que a escola tem um papel fundamental no desempenho do aluno, afinal é ali que o aluno passa a maior parte do seu tempo. Um professor motivado e empenhado no sucesso dos seus alunos e na sua relação com os mesmos revela-se fundamental para o sucesso ou insucesso destes alunos. Cortesão e Torres (1994, citados em Barros, 2011, s.d) explicam que é importante a “crença do professor nas possibilidades de êxito dos mesmos, pois sustentam que os docentes que não acreditam transmitem, mesmo que involuntariamente a sua descrença.”.

Benavente, Campicha, Seabra e Sebastião citados em Sousa, C. (2019), afirmam que, até pelo menos ao final dos anos 60, o sucesso e o insucesso escolar estavam diretamente ligados à inteligência, ou a falta dela, de cada aluno. Claro está que, e como castigo, o aluno reprovava de ano, ao passo que lhe era dada mais uma oportunidade de transitar. Após os anos 60, o facto de o insucesso não ser explicado através da inteligência de cada um mudou e o contexto onde o indivíduo está inserido passou a ser considerada a verdadeira causa do insucesso.

Marques, citado em Sousa (2019, p. 5) explica ainda que o sucesso e a trajetória de cada aluno é altamente influenciado pelo contexto familiar e pela classe social onde este se encontra, pelo que torna-se necessário corrigir estas carências de forma a ser realizada uma intervenção mais eficaz.

Moniz, L. (2008, p. 14) relativamente ao insucesso escolar, refere o seguinte: “finalmente, tornando visível o (in)visível termo escolar quando se trata de insucesso escolar, concluiu-se que a escola não é neutra e que é nas relações, cognitivas, sociais e afetivas que se estabelecem entre a escola e alunos que se constroem os seus resultados de aprendizagem”. Portanto, quando um aluno acaba por não ter bem estabelecido este laço de que a autora refere entramos num caso de insucesso. É dada aqui muita importância à dimensão relacional, afetiva e social da escola.

Por várias vezes, os alunos identificados e que são, posteriormente, inseridos no projeto de Mediação Escolar, são alunos que em nada se identificam com a cultura escolar e

que, frequentemente, são menosprezados pelos professores e são colocados nas últimas filas das carteiras, com poucas ou nenhuma possibilidade de intervenção em aula e colocados fora da sala ao mínimo barulho incomodativo. Não são os típicos alunos, colocados em fila de costas uns para os outros, a olhar em frente para um quadro e para um professor durante uma hora e trinta minutos. Pelo contrário, são os alunos invisíveis da escola atual.

A NECESSIDADE DA MEDIAÇÃO ESCOLAR/INTERCULTURAL COMO RESPOSTA AO INSUCESSO E AO ABANDONO ESCOLAR

A escola é um espaço privilegiado para tensões e mesmo conflitos potenciadores de violência e que podem desencadear comportamentos desviantes. Os alunos trazem consigo uma bagagem cultural heterogênea sendo por isso difícil, se não mesmo impossível, que faça “sentido que a escola assuma a (re)construção de uma identidade monolítica” (Vieira, 2011).

Vivemos numa sociedade multicultural e a escola, como bem sabemos, é também um espaço todo ele multicultural, pois representa a sociedade em ponto pequeno. É um espaço de interações, de trocas, de estabelecimento de laços, de aprendizagem, mas também é um espaço onde se revelam as tensões, a exclusão, os conflitos e a violência. É aqui que entra a mediação intercultural junto de todos os alunos, dos que são minorias e também dos que são mais excluídos.

Quando uma pessoa abandona o seu país de origem, encontra no país de destino diversos obstáculos, o choque cultural, a língua, os costumes... Imaginemos a dificuldade que é para uma criança deixar o seu país, a sua escola, os seus amigos, e ver-se numa nova escola com hábitos diferentes dos seus, com novos colegas e com novos professores. A mediação permite e fomenta a criação de pontes entre a escola e as famílias. Através da comunicação, o mediador tem o papel de intérprete e de facilitador, trabalhando competências de autonomia e de empoderamento do aluno, desmistificando preconceitos, estabelecendo a ligação entre o professor e o aluno. Esta articulação deve ser feita entre a escola e a comunidade, trabalhando com os professores, auxiliares, e

restantes alunos a inclusão e a importância do respeito entre todos. A este respeito, Vieira (2011, p. 181) refere que

[...] o acompanhamento dos alunos é assumido como a pedra basilar da intervenção formativa, dirigida a grupos sociais desfavorecidos e traduz-se sob a forma de mediação entre o aluno, a ação educativa e o exterior; com a família, comunidades, serviços sociais, de saúde, etc., numa abordagem integrada e centrada no aluno.

Perante a diversidade cultural, o papel da mediação intercultural é fulcral na medida em que é uma ferramenta de mudança e de transformação social que permite estabelecer laços sociais e reforçar a coesão social. A mediação intercultural ocupa um lugar de extrema relevância em diversos contextos da sociedade, mais especificamente em contextos escolares.

A “escola para todos” trouxe para o seu meio mais pessoas, e conseqüentemente mais multiculturalidade. Nas escolas passam a conviver diferentes manifestações culturais, diferentes línguas, diferentes valores, diferentes religiões, diferentes formas de relacionamento e de entendimento do mundo. Este confronto cultural nem sempre é pacífico gerando, por vezes, tensões e conflitos:

Gerir estas diferenças, de forma não desigual, implica um trabalho de negociação que a dita mediação sociopedagógica pretende realizar. Por outro lado, a frequência da escola para todos tem como consequência directa a transformação dos problemas sociais em problemas escolares (resultantes da pobreza, do desemprego, da desigualdade de classes, toxicodpendência, violência juvenil, sida, desestruturação social, exclusão social, etc.). E isto leva a que se pense no alargamento das funções dos professores, perspectivando a profissão como algo próximo do trabalho social, e a entendê-la na lógica do serviço, numa dinâmica relacional, para responder aos apelos dos outros aos quais não podemos ficar indiferentes. (Baptista, 2005, p. 185).

A mediação estabelece, assim, uma ponte entre a escola, a família. O mediador desempenha a função de facilitador entre estes contextos. O mediador promove a

autonomia, desconstrói preconceitos e incentiva a comunicação de todos, alunos, professores, assim como fomenta, ainda, a articulação entre a escola e a comunidade. Relativamente ao papel da escola neste processo, Vieira (2009) refere o seguinte,

Se a educação deverá ser um instrumento de promoção da igualdade de oportunidades e um instrumento para favorecer a justiça social, a escola deverá assumir-se como espaço fundamental de legitimação e de reforço dos valores que enformam o Estado, que é hoje, contudo, cada vez mais multicultural. A escola de hoje tem, neste sentido, de procurar vias de tradução intercultural pois não só reconstrói sistemas cognitivos como, também, opera ao nível dos processos identitários pessoais e grupais. (Vieira, 2009, p. 181).

Assim, e sendo a escola considerada um ponto de encontro de culturas, esta torna-se um local e tempo fundamental para a ocorrência da mediação intercultural. Esta mediação, quer dentro do ambiente escolar, quer fora dele, não só atua na solução de problemas, como também os antecipa, evita e promove o respeito por todos e entre todos, tornando o ambiente escolar cosmopolita e inclusivo (Vieira, A., & Vieira, R., 2017) e permitindo a convivência e a interação saudável entre os envolvidos (Soares, 2019). É aqui que entra o paradigma hermenêutico, indispensável na compreensão dos outros e na prática do mediador e da mediação intercultural. Santos (2006), citado por Sacavino (2020, p. 5), apresenta-nos a hermenêutica diatópica:

A hermenêutica diatópica baseia-se na ideia de que os topoi ⁽¹⁾ de uma dada cultura, por mais fortes que sejam, são tão incompletos quanto a própria cultura a que pertencem [...]. O objetivo da hermenêutica diatópica não é, porém, atingir a completude – um objetivo inatingível – mas, pelo contrário, ampliar ao máximo a consciência de incompletude mútua, através de um diálogo que se desenrola, por assim dizer, com um pé numa cultura e outro noutra. Nisto reside seu caráter diatópico.

Esta perspetiva diatópica não pretende impor a cultura, mas apenas dar a conhecê-la, explicar em que consiste, apresentar os hábitos e os costumes permitindo, desta forma, que haja uma cultura de cidadania e de convivência saudável, promovendo, assim, o

respeito e a aceitação pelo outro. Tudo isto será alcançável e real se houver um diálogo respeitador entre todos.

CONSEQUÊNCIAS DO INSUCESSO E ABANDONO ESCOLAR PARA O FUTURO DO ALUNO

Aquando do abandono escolar de um aluno, existem repercussões que devem ser tidas em conta. Primeiramente, este abandono pode ter consequências no que diz respeito ao emprego dos jovens e aumenta, significativamente, o risco de pobreza e de exclusão social (Garcia, et al., 2000, citado em Silva, 2010). Mais ainda, a autora afirma que o facto de se abandonar a escola mais cedo pode incitar a “exclusão social e a entrada precoce numa vida delinvente ou mesmo marginal.” (Silva, 2010, p. 44). Um aluno que abandona a escola mais cedo implica que no futuro se possa ver no desemprego, em atos de criminalidade, com salários mais baixos e, como consequência, poderá entrar na pobreza:

Tem-se verificado que os adolescentes e jovens que abandonam a escola com poucas habilitações ocupam empregos menos bem remunerados, caracterizam-se por maiores dificuldades interpessoais, tendem a envolver-se, com mais frequência, em comportamentos desviantes, apresentam um nível de bem-estar ou de realização pessoal mais baixo e revelam índices mais elevados de psicopatologia. ((Revista Portuguesa de Pedagogia, 2013, citado em Silva, 2010, p. 45)

Há que ter em conta que o facto de um aluno abandonar a escola não quer dizer que o problema central esteja no aluno. Basta refletir e “pesar na balança” os efeitos que a escola pode ter num aluno. Não há progressão, dando-se mais importância ao cumprimento das metas curriculares do que ao bem-estar do aluno, afinal a “resposta ao problema do abandono escolar não pode ser construída no âmbito da escola dado que é a escola que provoca o abandono.” (Garrinhas, 1997, citado em Silva, 2010, p. 44). A procura incessante pelo cumprimento das metas curriculares, pelo bom comportamento em sala de aula, pelo estar sentado apenas a ouvir, sem dizer uma única palavra a menos

que lhe seja pedido, pode resultar, inevitavelmente, numa pressão que o aluno acaba por vir a desenvolver ao longo do tempo. Contudo, existem algumas estratégias, passíveis de serem praticadas na escola com vista a superar o insucesso e abandono escolar Sousa, (2019, p. 33) apresenta algumas dessas estratégias,

- Identificar os alunos que, em termos de rendimento escolar, estão mais fragilizados. Sendo que estes devem ser ajudados pelos próprios Professores a reconhecer os seus fracassos e a procurar metodologias que os ultrapassem.
- Flexibilização e reorganização curricular: Silva (2003, citado em Sousa, 2019, p. 33) refere ser “urgente a reorganização curricular e uma adequação entre avaliação e currículo”.
- Reduzir o número de alunos por turma o que possibilita ao Professor uma maior interação, dedicação e atenção dada tanto a nível individual como grupal.

O autor acaba por não identificar uma prática que está cada vez mais presente nas escolas e que pode contribuir para superar o insucesso e o abandono escolar: a Mediação Intercultural.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

Ingressar num mestrado era algo desejado por mim, desde que tive a oportunidade de frequentar o ensino superior, depois de realizar a licenciatura em Educação Social. Esta licenciatura abriu-me os horizontes para ingressar no Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, um mestrado cheio de saber que me permitiu amar ainda mais a área para a qual, certamente, me dedicarei para o resto da vida.

Durante o primeiro ano do Mestrado foi-nos pedido que começássemos a pensar acerca da temática sobre a qual gostaríamos de fazer a nossa dissertação. Na altura trabalhava na área da Mediação Escolar, enquanto Mediadora Escolar, num Agrupamento de escolas do meu concelho onde atualmente resido, pelo que escolher a temática foi algo relativamente fácil. A Mediação Escolar e o Combate ao Insucesso e Abandono Escolar pareceram-me ser a decisão mais correta, afinal, já tinha alguns conhecimentos nesta área.

No entanto, fazer a presente dissertação não foi tarefa fácil, o medo, as adversidades da vida e a luta constante (em termos de gestão de horário) entre o trabalho e a dedicação à dissertação foram momentos tensos, não esquecendo ainda o facto de nenhuma escola aceitar que a minha investigação fosse feita. Todas estas condicionantes foram mais fortes que eu e acabei por desistir durante largos meses. Até que decidi voltar. Voltei com força, com mais empenho, com mais dedicação, ainda assim, a luta entre a gestão de tempo, o trabalho e dissertação continuaram.

Desta forma, e depois de alguma procura (que ansiava que algum dia acabasse por dar frutos) consegui que uma escola me abrisse as portas. Logo eu que adoro desafios, tive a oportunidade de entrar na escola mais desafiante da zona da grande Lisboa, segundo palavras do Educador Social do Agrupamento com quem tive o privilégio de contactar. Contactar com um Agrupamento tão desafiante e com bagagens culturais e formas de viver e de estar na vida, bem como personalidades tão diferentes, era algo que já queria experienciar há muito tempo, ainda que tivesse a consciência de que seria por pouco devido às condicionantes do meu atual trabalho. Era um público-alvo desafiante, uma escola cheia de vida e com problemas constantes, tanto dentro do recinto escolar como fora deste. Tudo isto era algo que eu já queria explorar.

Desta forma, aceitei o desafio e decidi conhecer o Gabinete de Mediação Escolar do Agrupamento de Escolas da Amadora, gabinete este que acaba por trabalhar de uma forma diferente dos gabinetes a que estamos habituados. Desta forma, intitulei esta investigação de “O Papel da Mediação Escolar no Combate ao Insucesso e Abandono Escolar: Um Estudo de Caso”.

METODOLOGIA

A escolha da Metodologia a aplicar não foi tarefa fácil. Isto porque, e numa primeira instância, a escolha da escola foi muitas vezes condicionada pelos Diretores dos Agrupamentos, pelo que foi difícil conseguir encontrar, efetivamente, uma escola que permitisse a realização da investigação. O Agrupamento de Escolas da Amadora foi o único que “abriu portas” para a sua concretização.

Tendo em conta o facto de se pretender fazer uma abordagem qualitativa e a necessidade de querer perceber as interpretações e os contos de vista dos sujeitos do estudo, as estratégias que mobilizam, os recursos, técnicas e práticas utilizadas a escolha do paradigma fenomenológico/compreensivo foi a mais adequada.

De acordo com Vieira (2016, p. 17, citado em Pereira, 2020, p. 26),

Um investigador que adopte estas metodologias não parte dum quadro teórico com o objectivo de responder a questões prévias ou de testar hipóteses apriorísticas; pelo contrário, privilegia a compreensão dos comportamentos dos sujeitos a partir das interpretações que os mesmos fazem sobre esses comportamentos.

Respeitando o facto de se querer dar voz aqueles que serão a base do estudo sem ideias do senso comum, “este paradigma considera a natureza dos fenómenos sociais como resultante de um sistema rico e baseado de interações [...]” (Boavida & Amado, 2006, p. 93, citado em Pereira, 2020, p. 26). Amado (2013, p. 45, citado em Pereira, 2020, p. 26) reforça esta ideia dizendo o seguinte,

esta abordagem interessa-se, sobretudo, pelos significados que os atores atribuem às ações em que se empenham. Os métodos utilizados são flexíveis e adaptáveis aos contextos sociais, de modo a permitirem uma

investigação que tenha em conta os contextos em que os fenómenos se verificam e a complexidade dos fatores que lhes dão origem.

Vieira, A. (2016, p. 194, citado em, Lopes, 2021, p. 62), chama a atenção para o facto de “os pressupostos teóricos não serem verdades absolutas, quando estamos perante trabalhos que se focalizam “na dita investigação qualitativa, no âmbito de um determinado quadro epistemológico”.

A investigação incidirá sobre um estudo de caso. De acordo com Figueiredo, C. (2018, p. 103),

O estudo de caso é uma abordagem metodológica de investigação, especialmente, adequada quando se procura compreender, explorar, ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão envolvidos diversos fatores. É caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida, cujos “casos” podem ser indivíduos, grupos, organizações ou comunidades passíveis de estudo.

Este tipo de investigação, utilizada maioritariamente em educação e ciências sociais, tem sido desenvolvida por Yin (2010 e Stake (2012). De acordo com Figueiredo (2018, p. 103) este tipo de investigação tem a particularidade “de ser um estudo intensivo de um ou de poucos casos e a vantagem da sua aplicabilidade em contextos da vida real”. A autora refere ainda que é através desta investigação “aprofundada da realidade a partir do interesse em compreender os fenómenos complexo, na busca do entendimento das características de acontecimentos quotidianos, numa perspetiva holística e significativa para o conhecimento”. Realizar estudos de caso

envolve uma situação completamente diferente. Ao entrevistar pessoas-chave, você deve trabalhar em conformidade com o horário e a disponibilidade do entrevistado, e não com o seu horário e disponibilidade. A natureza da entrevista é muito mais aberta, e o entrevistado pode não colaborar integralmente ao responder às questões. De forma similar, ao fazer observações das atividades da vida real, você está entrando no mundo do indivíduo que está sendo estudado, e não o contrário; nessas condições, você é a pessoa que pode precisar fazer preparativos especiais para poder agir, como observador (ou mesmo

como observador participante). Por conseguinte, seu comportamento – e não o do sujeito ou do respondente – é o único provavelmente a ser restringido (Yin, 2005, p.97)

A escolha deste tipo de investigação pautou-se, essencialmente, pelo facto de se pretender conhecer e compreender a importância que a mediação escolar pode ter no combate ao insucesso e abandono escolar e ponto de vista dos mediadores, professores, alunos e diretor da escola relativamente ao gabinete de mediação escolar, ou seja, pretende-se recolher, analisar e interpretar a informação recolhida proveniente das várias fontes implicadas no estudo. Assim, definiu-se o seguinte objetivo geral,

- Compreender o papel da mediação no combate ao insucesso e abandono escolar.

Relativamente aos objetivos específicos, e no que diz respeito à compreensão do papel da Mediação no combate ao insucesso e abandono escolar, estes são os seguintes:

- Conhecer as estratégias e metodologias utilizadas pelo gabinete de mediação escolar no combate ao insucesso e abandono;
- Conhecer e compreender o ponto de vista de professores, mediadores escolares e alunos acerca do funcionamento do gabinete escolar;
- Perceber se os professores e mediadores escolares identificam resultados relativamente ao combate ao insucesso e abandono escolar;
- Conhecer e compreender os fatores que possam ter surgido para causar insucesso e abandono escolar.

PARTICIPANTES

Para esta investigação foram escolhidos alunos que são acompanhados pelo Educador Social que trabalha com o Gabinete de Mediação Escolar do Agrupamento. Estes alunos pertencem todos à mesma turma sendo que foi tida em conta a sua possível contribuição para a investigação e os técnicos/professores que desempenhem funções ainda que direta, ou indiretamente, no gabinete. Foram, então, escolhidos oito alunos, um Técnico Superior de Educação Social, e a Professora Adjunta da Direção da Escola. O objetivo inicial era entrevistar a Diretora da Escola, mas tal não foi possível devido à sua falta de tempo, pelo que me foi indicado entrevistar a Professora Adjunta da Direção.

As idades dos meus entrevistados situam-se entre os 16 e os 41 anos sendo que quatro são do sexo masculino e quatro do sexo feminino.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

Os dados da presente investigação foram recolhidos através da observação participante, utilizando a fotografia e o áudio (gravador) e, ainda, as entrevistas semiestruturadas.

Weber, F. (2007, p. 137) refere que "não há boa entrevista aprofundada sem gravação." Primeiro que tudo é fundamental questionar junto dos entrevistados se é possível proceder à gravação da entrevista. É expressamente proibida a "gravação clandestina". O autor explica que a gravação deve ser feita às claras pois "gravar às claras faz parte integrante do pacto de entrevista." (Weber, F. 2007, p. 137). Deve-se utilizar o consentimento informado e explicar os motivos da utilização de um gravador, tranquilizando os participantes acerca do mesmo. Através do uso de um gravador durante a realização da entrevista é permitido ao entrevistador uma maior abertura e que este não esteja focado em tirar notas colocando toda a sua atenção no entrevistado e na condução da entrevista. O entrevistador pode, assim, focar-se completamente na condução da entrevista, observando a linguagem não verbal do entrevistado e consequentemente permitir também que a análise da mesma seja mais completa e rigorosa. A gravação é essencial para a sua transcrição e, consequentemente, para a análise desta através da construção de grelhas de análise. Em relação à importância da gravação, Weber (2007, p. 137) refere: "Ser-lhe-á possível, na sequência, trabalhar em

profundidade sua entrevista especialmente escutando várias vezes [...]". É assim possível recuar e avançar as vezes, permitindo que ouçamos a entrevista as vezes que precisarmos e também perceber as pausas, o tom, as mudanças de voz, os silêncios.

A entrevista foi o instrumento predominante nesta investigação. Permitiu conhecer a opinião dos entrevistados, o seu ponto de vista, a partir de um guião previamente elaborado. A entrevista é um método especialmente adequado ao conhecimento, tal como referem Bogdan e Biklen (1999, p.134),

para a recolha de dados ou para diagnóstico e/ou tratamento de um problema social. Uma entrevista consiste numa conversa intencional, orientada, com indivíduos ou grupos, pressupondo uma interação direta e verbal, dirigida por uma das pessoas com o objetivo de obter informações dos sujeitos e representações destes acerca da situação em estudo ou da realidade a transformar.

A entrevistas semiestruturadas permitem a liberdade de opinião e de expressão do entrevistado. De acordo com Pacheco (1995, p. 88, citado em Silva, J, s.p., 2014), na realização das entrevistas é importante “não limitar as respostas dos entrevistados, deixando-os expor livremente de acordo com a questão previamente formulada, e esclarecer os quadros de referência utilizados pelos mesmos, levando-os a esclarecer conceitos e situações concretas”. O entrevistador deve possuir um “referencial de perguntas-guia, suficientemente abertas, que serão lançadas à medida do desenrolar da conversa, não necessariamente pela ordem estabelecida no guião, mas antes à medida da oportunidade.” (Pardal & Correia, 1995, p. 65).

O objetivo era criar uma conversa informal consoante as respostas permitindo, assim, que eles se sentissem à vontade com o momento: “Importa criar uma atmosfera onde os entrevistados se possam sentir à vontade para expressarem as suas opiniões” (Bogdan & Biklen, 1994, p.138).

A observação participante revelou-se extremamente importante nas idas à escola porque permitiu perceber a dinâmica e a forma como os alunos se comportavam entre si tanto dentro do contexto escolar como fora deste. Neste tipo de observação “O grupo apercebe-se que está a ser observado por uma pessoa, servindo-se de si como objeto de análise.” (Dias, 2009, p. 200). Assim, a “observação participante é uma técnica

estruturalmente relacional. A sua utilização comporta uma série de relações com os sujeitos do estudo.” (Dias, 2017, p. 201).

TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

Relativamente à técnica de análise de dados das entrevistas realizadas durante esta investigação, priorizou-se a utilização da análise de conteúdo.

Isabel Guerra (2006, p. 300) define a análise de conteúdo como uma

técnica central, básica, mas metódica e exigente, ao dispor das mais diversas orientações analíticas e interpretativas (análise fenomenológica, *grounded theory*, etc.), cuja diferenciação depende sobretudo daquilo que se procura em especial, ou, ainda dos conteúdos privilegiados na análise entre muitos outros disponíveis no acervo dos dados.

Ainda de acordo com a mesma autora (2006), esta técnica é aplicada em vários campos da ciência humana como: a linguística, antropologia, psicanálise e psicologia clínica, história, entre outras. Vala (1986, p. 1014, cit. por Guerra, 2006, p.304) apresenta como principal finalidade da análise de conteúdo: “efetuar interferências com base numa lógica explicitada, sobre as mensagens cujas características foram inventariadas e sistematizadas”. Amado (2017) citado em Berelson (1952) explica que este tipo de técnica pretende “arrumar” num conjunto de categorias de significação “o seu primeiro propósito consiste, pois, em proceder à descrição objetiva, sistemática e, eventualmente quantitativa de tais conteúdos” (pp. 304-305).

Desta forma, procedeu-se à elaboração de um quadro teórico de referência, dividido em categorias de análise, posteriormente, foi feita uma análise complementar com os registos dos dados que foram recolhidos ao longo da investigação.

CARACTERIZAÇÃO DO AGRUPAMENTO

O local escolhido para desenvolver a investigação foi a Escola Feliz¹, pertencente ao Agrupamento de Escolas Felizes. De acordo com o seu Projeto Educativo, este agrupamento pauta-se por um lema muito simples “Trabalhar o Presente, Contruir Futuros – Por uma Escola de Excelência”. Neste Projeto é ainda explicado que a antiga freguesia da Damaia, atualmente freguesia das Águas Livres, é uma das “mais deprimidas do país, com consideráveis índices de abandono escolar e saídas precoces, com grande incidência de insucesso escolar, fortes indícios de delinquência juvenil, problemas disciplinares [...]”. (p. 8). É ainda referido o esforço por parte do Município da Amadora no sentido de apostar no combate ao insucesso e abandono escolar e ao absentismo.

O referido projeto educativo pretende diversificar a oferta formativa de forma a manter “a identidade de uma Escola Democrática, de oportunidades, de inclusão, de harmonia social e de acompanhamento da evolução socioeconómica.” (p. 10). É feita alusão, também, à grande diversidade cultural existente no Agrupamento, afirmando que é um Agrupamento multicultural dirigido para a inclusão social, profissional e linguística dos jovens e dos adultos. Esta diversidade não é apenas cultural, mas também étnica, social e económica. É ainda salientado o crescimento demográfico explosivo do concelho, trazendo “características suburbanas acentuadas, com problemas de integração das suas comunidades e, mesmo, formação de pré-guetos que perduram com a chegada constante de famílias de origem africana.” São também referidos os bairros clandestinos e as condições degradantes de habitualidade a que estão sujeitos como falta de saneamento básico, dimensões da habitação inadequadas perante o número de elementos do agregado familiar, equipamento e serviços sociais considerados deficientes ou até mesmo inexistentes, acabando, assim, por estimular a criminalidade, o consumo e tráfico de droga, alcoolismo e violência (cada vez mais recorrente entre a população mais jovem). Tudo isto acaba por influenciar o aproveitamento escolar uma vez que grande parte dos alunos do Agrupamento provêm destes bairros (Cova da Moura, Estrada Militar do Alto da Damaia ou o Bairro 6 de Maio, por exemplo). Este projeto educativo faz alusão ao desinteresse pela vida escolar, tanto dos alunos como dos encarregados de educação.

Atualmente, a sede do Agrupamento é constituída por 67 Professores, 47 professores contratados, 23 técnicos e uma psicóloga. Relativamente ao pessoal não docente, este é

¹ Por uma questão de sigilo, o nome da Escola foi alterado

constituído por 29 assistentes operacionais, 8 assistentes técnicos e 1 segurança do Ministério da Educação. Nesta escola estudam cerca de 1411 alunos, distribuídos por 38 turmas do 5º ao 12º ano de escolaridade. Dispõe de Cursos Vocacionais, Cursos de Educação e Formação (CEF), Cursos Profissionais e uma turma de Educação e Formação de Adultos (EFA).

Relativamente às potencialidades e problemáticas do Agrupamento, o Projeto Educativo refere o seguinte:

Tabela 1 (Elaboração Própria) – Quadro de Potencialidades e Problemáticas do Agrupamento

Potencialidades	Problemáticas
- Promoção de uma cultura de Escola Inclusiva	- Insucesso e Abandono Escolar
- Criação de condições para cativar os alunos para o seu percurso académico e profissional	- Absentismo
- Diversificação de ofertas	- Relacionamento Interpessoal e Social
- Serviços de Apoio (SOP, SASE)	- Ligação Escola/Meio nos aspetos social, cultural e económico
- Recursos Materiais	- Melhorar a intervenção no grande número de famílias desestruturadas
- Colaboração com as instituições públicas e privadas (locais de estágios dos alunos)	- Pais pouco intervenientes
- Forte cultura de solidariedade	- Elevados índices de pobreza e exclusão
- Colaboração com a Polícia e a Escola Segura em ações de formação e prevenção	- Instabilidade do corpo docente

DA TEORIA À PRÁTICA

Iniciar a ida ao terreno não foi tarefa fácil. Numa primeira fase houve recusas por parte de outro Agrupamento de Escolas localizado noutra Concelho, o que provocou um atraso considerável na investigação. Após várias tentativas para obter resposta, eis que surgiu o Agrupamento de Escolas onde acabou por ser desenvolvida esta investigação.

Apesar das visitas terem sido poucas foi possível observar a dinâmica da escola e a forma como trabalham, bem como conhecer alguns alunos. Realizaram-se três visitas ao Agrupamento, todas no decorrer do presente ano letivo (2023/2024):

- 19 janeiro – Entrevista ao Educador Social presente no Gabinete de Mediação;
- 22 janeiro – Entrevista a 8 alunos;
- 11 março – Entrevista à Professora Adjunta da Direção

A primeira ida ao Agrupamento, no dia 15 janeiro, foi realizada durante o período da manhã (assim como todas as outras datas). O meu primeiro contacto foi logo de imediato com o Educador Social, que costuma passar algum do seu tempo no Gabinete de Mediação. Explicou-me que devido à falta de professores na escola acabou por ser ele a dar aulas da disciplina de Cidadania. Após este primeiro momento, levou-me ao Gabinete de Mediação, local onde fizemos a primeira entrevista e onde fiquei a conhecer as instalações.



Figura I – Parede do Gabinete com palavras de motivação



Figura II – Local onde costumam reunir com os alunos



Figura III – Local de trabalho dos técnicos

Agilizámos as datas das primeiras entrevistas aos alunos e escolhemos os entrevistados, todos da mesma turma. Foi-me ainda referido que fazer uma entrevista ao Diretor da Escola seria praticamente impossível pela enorme carga de trabalho, pelo que o Vice-Diretor poderia assumir essa posição. A Coordenadora dos Cursos EFA foi a proposta do Educador Social para realizarmos a entrevista.

Após este primeiro momento em que fizemos a entrevista e conversámos acerca do trabalho desenvolvido pelo técnico, que explicou que as instalações do Gabinete raramente são utilizadas e que a intervenção é feita, maioritariamente, fora do Gabinete. De seguida, saímos para o exterior e observámos o momento do intervalo. Neste primeiro momento, tive a oportunidade de perceber como é que os alunos ocupavam os seus intervalos que consistem em fumar e a ir para uma rua muito específica,

relativamente perto da escola que, segundo o Educador Social, é onde existe a passagem e o consumo da droga entre os alunos.

Durante o período em que ficámos a assistir ao intervalo fora do recinto escolar, não pude deixar de reparar na relação empática entre o Educador Social e os alunos. Sempre que algum se dirigia ao portão da escola fazia questão de se aproximar mesmo que fosse apenas para o cumprimentar. Alguns contavam alguma novidade, outros faziam questões relativamente às próximas atividades que iam realizar com ele. Alguns dos alunos eram, ainda, questionados pelo técnico acerca da hora de entrada na escola porque muitas das vezes chegavam atrasados às aulas. Durante este momento, o Educador Social acabou por confidenciar o último conflito que existiu na escola. Tinha sido há cerca de duas semanas e tinha envolvido a Polícia. De acordo com as suas palavras, tinha sido uma autêntica rixa e nem a Polícia impossibilitou os alunos de fazerem seja o que for.

A manhã de dia 22 de janeiro pautou-se, essencialmente, pelas entrevistas aos oito alunos todos eles pertencentes à mesma turma. Desta vez, entrámos efetivamente dentro da escola onde deu para perceber, ainda que durante pouco tempo, a dinâmica entre alunos, professores e assistentes operacionais. Eram raras as vezes em que os alunos não passavam pelo Educador Social sem dizer um “Olá”.

Neste segundo dia de intervenção no terreno foi também possível conhecer, ainda que por breves instantes, a Professora Coordenadora dos Cursos EFA. Nos corredores era facilmente perceptível que a relação entre professor e aluno é muito diferente do habitual, há mais proximidade e mais empatia entre eles. Os alunos não tinham problemas em cumprimentar a professora que lhes respondia sempre carinhosamente.

As entrevistas aos alunos foram todas realizadas no período da manhã. Foi-me fornecida uma sala, que também é utilizada pelo educador social para ocupar o tempo dos seus alunos quando estes não têm aulas. Pelo que me foi dito, sempre que não há professor substituto é naquela sala que realizam algumas atividades com o técnico, como jogos ou simplesmente conversas.

Os estudantes foram entrevistados individualmente e foi possível perceber, durante as entrevistas, que não conheciam, de todo, o espaço físico do Gabinete de Mediação, confirmando assim o que havia sido dito pelo técnico, o trabalho de mediação é

realizado fora do gabinete, tanto dentro como fora do recinto escolar. Todos estes alunos pertencem a um CEF e estão, atualmente, prestes a terminá-lo. Uns pretendem emigrar, outros querem apenas terminar o 12º ano.

Relativamente à última entrevista, feita à professora adjunta da Direção do Agrupamento, esta foi realizada já no início do mês de março. Este momento acabou por se tornar mais desafiante por me encontrar no fim desta etapa e ainda estar a fazer entrevistas. Contudo, esta entrevista foi a única que não se fez em modo presencial, foi *online*. Foi uma entrevista muito rápida e muito objetiva principalmente pela falta de tempo da professora.

CAPÍTULO IV

ANÁLISE, INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Vivenciar, ainda que durante pouco tempo, o dia a dia passado nesta escola do Agrupamento de Escolas Felizes permitiu-me conhecer as diferentes realidades ali existentes. A bagagem cultural que cada aluno carrega consigo, as diferentes realidades sociais e económicas, a violência, o absentismo e a indisciplina permitem constatar diferentes realidades. Desta forma, torna-se importante singularizar cada indicador desta investigação que correspondem aos objetivos específicos: Conhecer as estratégias e metodologias utilizadas pelo gabinete de mediação escolar no combate ao insucesso e abandono; Conhecer e compreender o ponto de vista de professores e mediadores escolares acerca do funcionamento do gabinete escolar; Perceber se os professores e mediadores escolares identificam resultados relativamente ao combate ao insucesso e abandono escolar; Conhecer e compreender os fatores que possam ter surgido para causar insucesso e abandono escolar.

A Escola Feliz é caracterizada pela sua acentuada multiculturalidade e pela sua taxa de insucesso e abandono escolar. O Educador Social começa por identificar algumas características: *“Um Agrupamento multicultural, com mais de 37 nacionalidades diferentes; o meio onde está inserido e o tipo de alunos que recebemos da nossa comunidade escolar (muitos provenientes de famílias destruídas, com baixos rendimentos económicos e baixa escolaridade; as famílias estão, muitas vezes, ausentes do processo educativo”* (Apêndice B2). Ainda assim, o Agrupamento de Escolas tem um grande obstáculo pela frente que caracteriza pela falta de Técnicos, tendo em conta que a necessidade do Agrupamento é extremamente elevada, o facto de não existirem técnicos para dar resposta dificulta ainda mais o processo: *“Sentimos que há muita falta de técnicos, neste tipo de contextos. Muita falta de técnicos... porque o meu trabalho neste momento anda à volta de 300 alunos no total desde cursos de educação e formação a cursos profissionais é um elevado número de alunos para um técnico superior. O rácio que nós temos é muito elevado para os técnicos darem resposta a este tipo de problemas.”* (Apêndice B2). Numa das conversas que tivemos fora do gabinete,

o Educador Social explicou que, atualmente, está a dar aulas de Cidadania em contexto de sala de aula, precisamente pela falta de Professores.

O Gabinete de Mediação Escolar do Agrupamento de Escolas da Amadora tem como objetivo principal (para além da inclusão dos alunos, reduzir o absentismo escolar e prevenir o abandono e insucesso escolar) prevenir as situações de violência: *“prevenir as situações de violência, principalmente de violência. A violência é muito acentuada aqui, muito mesmo. Violência física...”* (Apêndice B2) Ora, tratando-se de uma Agrupamento situado numa zona geográfica potencialmente criadora de conflitos, com bairros, movida de diversas culturas e pessoas todas elas diferentes acabando por existir, claramente, um choque de culturas, a violência torna-se, assim, um “alvo” fácil de alcançar. O Educador Social do Gabinete de Mediação começa por caracterizar, muito especificamente, o grupo-alvo com o qual trabalha todos os dias, *“[...]...] o público que vem para aqui maioritariamente são alunos já com uma faixa etária muito elevada, com um número elevado de retenções e altamente desmotivados e esta escola tinha dados indicadores catastróficos, ou seja, o rendimento escolar dos alunos era muito baixo, o conflito era iminente, o consumo de estupefacientes era muito elevado, o uso e porte de arma ilegal era muito elevado, os conflitos entre gangues rivais era tremendo: a polícia era presença constante aqui no agrupamento.”* (Apêndice B2)

Foi devido a esta complexa realidade que o Agrupamento decidiu criar um Gabinete de Mediação Escolar. O nosso entrevistado diz o seguinte: *“Olha eu quando cheguei já tínhamos esta colega mediadora eu não tenho essa perceção de quando é que surgiu a ideia da mediação escolar. Sei que a minha colega (a Psicóloga) já trabalhava aqui quando eu cheguei. Não sei há quantos anos, mas ela está aqui há mais ou menos 6/7 anos e talvez por essa altura ela tinha tido a ideia de criar o gabinete de mediação.”* (Apêndice B2) não só para combater o insucesso e o abandono escolar, que era muito elevado, mas também, para prevenir o conflito que, na maioria das vezes, era iminente. Acrescenta ainda *“Porque este movimento sociológico agora das firmas..., nós assistimos muito a este movimento geográfico de que: quem pertence a esta freguesia ... os miúdos agrupam-se em firmas e depois criam conflitos com firmas de outra zona geográfica. O conflito claro está e é iminente. Nós vivemos sempre aqui um dia-a-dia de cada vez porque de manhã começa um conflito, a meio da tarde já há outro.”* (Apêndice B2)

Percebemos que criação deste Gabinete de Mediação Escolar pode não ser e não será provavelmente, a solução para todos estes problemas vários que se manifestam diariamente neste contexto, no entanto, as suas potencialidades são muitas e pode sempre melhorá-los, ou preveni-los significativamente:

“(…), enfrentar o conflito não interessa só como forma de melhorar o funcionamento da organização, criar um bom clima organizacional, ou para favorecer um maior impulso criativo, como também, além disso, encarar positivamente os conflitos pode favorecer os processos colaborativos da gestão escolar (…).”

(Jares, 2002, p.71)

Estas situações de conflito, todas elas vivenciadas pelos alunos, acabam por trazer à tona outros problemas como é o caso do *bullying* ou da violência física e psicológica.

A primeira aluna que tive oportunidade de entrevistar foi a que mais conversou comigo e que se permitiu estar mais à vontade. Entrou na sala onde estávamos com um ar de curiosidade sobre o que se iria passar ali, mas com o passar do tempo, rapidamente começou a conversar comigo. A meio da entrevista e quando lhe fiz a questão que despoletou a resposta referiu *“Com certeza que já reparou no meu olhar...”* ao qual eu lhe respondi, *“O que é que se passa com o teu olhar?”* a mesma respondeu: *“Os meus olhos são os chamados “fundo de garrafa e eu já fui gozada por isso.”* A aluna acabou por me confidenciar que, *“as pessoas... Às vezes fazem comentários acerca da aparência do corpo. Mesmo na escola e no intervalo ouve-se isso e eu não gosto, mas acho que isso é em todas as escolas. É um ponto fraco em todas as escolas, acho eu.”* (Apêndice B3). Um dos alunos referiu o facto de o *bullying* estar muito presente entre todos: *“Há pessoas que tentam rebaixar outras e as pessoas que são rebaixadas ligam a esses ataques e eu já não ligo. Gostaria de mudar isso para as pessoas serem como eu.”* (Apêndice B5).

Estas vozes mostram que esta escola do Agrupamento de Escolas da Amadora é um agrupamento desafiante, repleto de tensões e de conflitos diários. De acordo com estes

entrevistados parece ser algo que está bem presente todos os dias na vida escolar destes alunos. Vieira (2011), apresenta-nos um breve parágrafo referente a este fenómeno

A violência é resultado de atitudes de agressões físicas ou psicológicas (Blaya, 2008). Esta pode atingir vários níveis. O *bullying* é, pelas consequências que produz, possivelmente o nível mais elevado de violência (Barros, 2010). É um fenómeno, que representa uma “luta” entre pares, mas entre pares desiguais. Normalmente, é exercido sobre quem está em desvantagem física ou numérica e parece ter um carácter regular, imprimindo muita crueldade aos submetidos: humilhação, perseguição e maus-tratos físicos ou psicológicos às vítimas (Derbarbieux, 2007). É feito de um modo continuado e repetido e parece ter um carácter transversal relativamente à classe social, à etnia, à cultura, à religião, etc. (Vieira, 2011, p. 97).

Relativamente às estratégias e metodologias que o Educador Social utiliza no dia a dia no seu Gabinete de Mediação Escolar elas são diversificadas. A intervenção raramente é feita dentro do gabinete, como já foi referido anteriormente. Na maioria das vezes, o educador social é chamado a intervir em diversos espaços, tanto dentro como fora do recinto escolar. Quando a intervenção é feita fora do recinto escolar, refiro-me à violência e à disputa entre gangues, os alunos provêm de bairros desfavorecidos e a rivalidade entre bairros é notória. Já dentro do recinto escolar, trata-se de uma intervenção que na maioria das vezes é feita dentro de sala de aula, o mediador é frequentemente chamado por um professor, seja por um conflito que tenha surgido entre o próprio professor e o aluno, seja por conflitos entre alunos da mesma turma. Também explicou que muitas vezes é chamado pelas auxiliares quando surgem conflitos entre um aluno e a própria auxiliar, *“Porque muitas das vezes os conflitos despoletam-se em sala de aula, ou no espaço escolar ou à entrada da escola. E nós encontramos sempre este grave problema na questão da mediação de conflito que é: há sempre uma das partes que se recusa a vir ao gabinete, seja o professor ou a auxiliar, não querem!. Querem que o problema seja resolvido na hora com a punição ao aluno, ponto final. Não há cá mediação, não há cá conversa. Há a imposição do estatuto: eu sou adulto, tu és criança. Eu é que tenho razão, independentemente de tudo, tu serás sempre punido e nunca acontece a mediação verdadeiramente. [...] Por isso é que eu digo que a mediação não acontece verdadeiramente aqui.”* (Apêndice 2)

Foi ainda explicada a estratégia e/ou metodologia utilizadas por parte do gabinete com os alunos, mas também com os Professores e as Auxiliares, *“A folha de ocorrência... Em que o aluno partilha o que sentiu e o que aconteceu e o docente/assistente operacional partilha o que sentiu e o que aconteceu é tudo feito à base do papel. Geralmente, nunca é feito um frente a frente”* (Apêndice B2). Na sua opinião, o facto de se estar a usar a folha de ocorrência como estratégia/método de resolução de conflitos faz com que o conflito não seja resolvido na totalidade, tornando-se, assim, uma autêntica bola de neve que a qualquer momento vai trazer à tona um conflito que pode ser ainda maior que o anterior, *“Quando regressa o miúdo volta novamente a canalizar a frustração e volta a discutir com a auxiliar e até hoje aquele conflito nunca foi resolvido. Está ali iminente, qualquer olhar, qualquer palavra...”* (Apêndice B2)

A Professora Adjunta da Direção dá-nos outra versão relativamente às metodologias/estratégias que o Gabinete de Mediação costuma utilizar, *“Privilegiamos o diálogo, jogos e dinâmicas de grupo”* (Apêndice B1). Portanto, parece haver aqui uma preocupação de comunicação, de promoção do diálogo, da escuta ativa e da interação entre todos.

AA.VV. (2008) explica-nos quando se refere ao papel do Mediador que o mediador deve saber comunicar, trabalhar em equipa, negociar e, principalmente, ter empatia. Na minha opinião, ser empático é das competências mais importantes num mediador. O colocar-se nos “sapatos” do outro para melhor o entender. Um mediador que não é empático, dificilmente terá sucesso na sua intervenção e verá resultados a longo prazo. A empatia deve ser sempre a primeira escolha e o primeiro passo para melhor intervir. A Mediação, seja ela de que tipo for, deve privilegiar a comunicação. Neste sentido, o papel do mediador é essencial na medida em que este deve ser um ouvinte, promovendo a escuta ativa. Devendo deixar, sempre, claro que aquilo que é confidenciado pelo outro ficará apenas entre si e o mediado. Mais ainda, em contextos culturais é fundamental dar a voz ao outro, mas também é imprescindível ser a voz dos que não a têm.

No que diz respeito aos jogos e às dinâmicas de grupo, que são habitualmente utilizadas em contexto de gabinete, estes permitem e fomentam o trabalho em equipa, a cooperação, e o respeito ao próximo. Desenvolvem-se, assim, competências que poderão ajudar nas relações sociais do dia a dia.

No entanto, e voltando à questão dos conflitos entre Auxiliares e alunos, numa das entrevistas, um aluno referiu mesmo não gostar das auxiliares porque, e segundo palavras do mesmo: *“Eu não gosto de algumas auxiliares. Elas não me tratam bem. Não têm respeito por mim. Elas tratam-me mal.”* (Apêndice B7).

Relativamente ao ponto de vista de professores, técnicos e alunos sobre o funcionamento e importância do Gabinete de Mediação na escola, foi possível conhecer a opinião do Educador Social, da Professora Adjunta da Direção e de alguns alunos, os entrevistados. Apenas um aluno não será incluído nesta análise (nem será construída a Sinopse) uma vez que as respostas tinham pouco conteúdo: eram apenas afirmativas ou negativas (sim e não).

Todos os entrevistados dizem ter uma imagem positiva deste gabinete e da sua importância na e para a escola. Começamos em primeiro lugar, pela perspectiva do Educador Social, uma vez que é ele quem mais interage e passa a maior parte do tempo com os alunos e que exerce a maioria das suas funções tanto dentro do recinto escolar. O Técnico refere que *“Claramente, mais que não seja para os miúdos sentirem que são compreendidos e escutados. Muitas das vezes eles não são escutados, são apenas punidos.”* (Apêndice B2). A Professora Adjunta da Direção acrescenta que *“Todos os dias o Gabinete faz a diferença, uns dias mais notada, outros menos, mas acreditamos que o seu impacto a longo prazo é fundamental para a boa convivência e desenvolvimento da empatia, autoestima e outros valores fundamentais para se viver em sociedade.”* (Apêndice B1). Alguns dos alunos reforçam o facto de o Gabinete ser um espaço seguro, onde podem pedir ajuda, a qualquer hora e a qualquer momento, *“Acho importante, principalmente porque temos sempre alguém pronto para nos ajudar e a quem podemos confiar tudo.”* (Apêndice B3). Uma das alunas vai mesmo mais longe e refere *“Incentivam a vir para a escola. Porque eu sei que se vier não vai ser uma “seca”.* (Apêndice B5) Outro aluno partilha da mesma opinião, *“Acho que é muito importante. Para nos ajudar a sermos melhores na escola. (...) Ele ajuda-nos sempre que precisamos.”* (Apêndice B8).

E ainda, *“Acho que é ótimo. Apesar de nunca ter ido por uma razão má, vou lá algumas vezes. Fazemos algumas dinâmicas e o professor acaba por ser um confidente. Ele ajuda-nos em muita coisa relacionada com a escola.”* (Apêndice B6).

Percebemos que as opiniões sobre as funções do gabinete de mediação nesta escola são todas muito favoráveis e que as suas funções parecem ir muito além da gestão de tensões ou conflitos. Passam também pelo acolhimento de todos e pela promoção de uma boa convivência, sendo um espaço onde todos se sentem respeitados e acolhidos, independentemente das suas diferenças. Parece ser um espaço onde a escola sai de si para as famílias e culturas dos que a habitam num processo mediador de criação de pontes de comunicação.

A mediação escolar permite que seja criada uma ponte entre a escola e a família, tendo o mediador o papel de intérprete, de facilitador desta comunicação. Permite, ainda, promover a autonomia e o empoderamento do aluno, desmistificando preconceitos, estabelecendo a ligação entre o professor e o aluno, não esquecendo a articulação que deve ser feita entre a escola e a comunidade. Trabalhar com os professores, auxiliares, e restantes alunos o tema da inclusão e a importância do respeito pelo próximo é fundamental. A este respeito, Vieira (2011, p. 181), refere que

[...] o acompanhamento dos alunos é assumido como a pedra basilar da intervenção formativa, dirigida a grupos sociais desfavorecidos e traduz-se sob a forma de mediação entre o aluno, a ação educativa e o exterior; com a família, comunidades, serviços sociais, de saúde, etc, numa abordagem integrada e centrada no aluno.

No que diz respeito aos fatores que possam ter contribuído para o insucesso e abandono escolar dos alunos neste contexto, a opinião é unânime e remete essencialmente para as famílias de onde vêm os alunos. Nas palavras da professora adjunta da Direção são *“Os baixos rendimentos familiares, a não responsabilização das famílias na educação dos seus educandos e a própria conjuntura nacional que não transmite, aos adolescentes e jovens, perspetivas de um futuro promissor e responsável.”* (Apêndice B1). O Educador Social refere *“A questão da desvinculação familiar: estes miúdos vivem muito entregues a eles próprios em que as famílias não valorizam o percurso escolar, não acompanham, não supervisionam, não demonstram interesse, não valorizam as pequenas conquistas e isso depois reflete-se na questão da motivação dos miúdos na escola. Se eu tenho uma mãe ou um pai ou sou uma mãe ou um pai que não demonstra qualquer interesse eu também não vou ter qualquer interesse. E muitos deles são... (...) pais são coniventes com este abandono e este absentismo, ou seja, nós estamos a*

aplicar estratégias com as famílias, trabalho colaborativo e sentimos que não há feedback nem interesse sequer em que os filhos se mantenham na escola.” (Apêndice B2)

Sendo esta opinião partilhada por ambos, é possível concluir que, nas suas palavras, a grande base que contribui para o insucesso e abandono escolar neste Agrupamento é a família, a desvinculação familiar, o não estar por perto, a falta de interesse e a falta de cooperação e atuação por parte dos pais. Quando existem pais despreocupados, facilmente se criam alunos também eles despreocupados. Estes testemunhos nunca remetem para qualquer responsabilidade da própria escola, o que não deixa de ser curioso.

De acordo com Vieira (2013, p. 89) a relação entre a escola e a família é vista de diferentes perspetivas por vários autores, Cleópâtre Montadon e Phillippe Perrenoud (1987) caracterizam-na como sendo “um diálogo impossível”, Serge Honoré (1980) descreve-a como uma “relação necessária e difícil”, Cristina Gomes da Silva (1993) identifica-a como sendo uma “cooperação desconfiada”, Cristina Rocha (1996) como uma “colaboração conflituosa” e, por último, o autor Pedro Silva (2001) identifica-a como uma “relação armadilhada”. Contudo, como sabemos, a escola tem aqui um papel essencial. Cabe à escola, na ausência do apoio dos pais facultar a ajuda necessária a estes alunos.

Quando se aborda a relação entre a escola e a família há sempre tendência para se referir apenas à necessidade da presença dos pais e dos encarregados de educação na escola, mas o outro lado da questão fica esquecida. A escola “deslocar-se” até casa dos alunos, perceber as suas dificuldades, as suas necessidades, perceber o porquê de uma criança ou jovem não levar lanche, ou a razão pela qual pode ter estado mais irrequieto, não é tão desenvolvida. Parece não haver qualquer consciencialização de que é preciso conhecer os contextos, as famílias, as culturas de onde vêm os alunos para os poder compreender. Neste sentido, como refere o autor Pedro Silva (2007, citado por Vieira, 2013, p. 87) no que respeita à relação entre a escola e a família e ao seu processo de estreitamento, este é

quase sempre mais entendido como o incentivo à presença física dos encarregados de educação no recinto escolar (...)” e não à “preocupação

com o que se passa na vertente lar, incluindo o equacionamento por parte das escolas de eventuais meios de apoio que tantas vezes solicitam para casa e a que tantos pais gostariam de corresponder e nem sempre podem ou sabem como.

Freitas (2009, p. 20 citado em Anica, 2016, p. 20), acrescenta ainda que tendo uma boa base de sustentação familiar, em que estejam criadas todas as condições de passagem para a criança dos valores relacionados com a escola, a realização dos trabalhos de casa, a motivação e a importância do estudo, os alunos sentem-se mais seguros e motivados, no entanto, e quando isto não acontece, é possível verificar no aluno um afastamento e desinteresse pela escola. De acordo com o mesmo autor,

se o aluno não reconhece a escola como um espaço de motivação para a aprendizagem e este não encontra em si ou na família estímulos para que esta se desenvolva, passará a um estado de inadaptação, que procurará transpor manifestando um comportamento indisciplinado e, conseqüente, surgirá insucesso escolar. (Freitas, 2009, p. 20 citado em Anica, 2016, p. 20).

Relativamente aos resultados ou efeitos do funcionamento do Gabinete de Mediação Escolar, tanto o Educador Social como a Professora Coordenadora voltaram a ser unânimes na sua opinião. Embora não existam dados oficiais, o gabinete faz a diferença no dia-a-dia de todos os que habitam a escola, por vezes de modo mais visível, outras vezes de modo menos visível. Assim, o Educador Social afirma que este facto é uma “lacuna” grande da escola, *“Não temos. Porque nós temos que facultar dados gerais ao Ministério, muito à base de números. Nós contabilizamos o número de ocorrências que recebemos, mas o resultado disso não temos. Essa é a lacuna, nos devíamos de ter o resultado daquilo que foi feito, mas não nós temos o resultado daquilo que nos chega, são só números. O resultado disto não nos chega.”* (Apêndice B2). Também a professora adjunta da direção refere que não tem dados que sustentem a sua afirmação, no entanto referiu que, *“Sem dúvida. Todos os dias o Gabinete faz a diferença, uns dias mais notada, outros mesmo, mas acreditamos que o seu impacto a longo prazo é fundamental para a boa convivência e desenvolvimento da empatia, autoestima e outros valores fundamentais para se viver em sociedade.”* (Apêndice B1) Apesar de a maior parte dos alunos ter sido bastante sucinta nas respostas que deram

durante as entrevistas foi possível perceber na forma como partilhavam as suas ideias e em algumas confissões o bem-estar que aquele gabinete lhes traz. Assim, muitos deles compararam as escolas anteriores que tinham frequentado, com a escola atual. Não compararam apenas os Professores, mas também as aulas e até mesmo as auxiliares, *“Ai... os outros são mais rígidos, aqui já não. Brincam connosco e incentivam-nos a ter vontade de estudar. No próximo semestre já vou acabar o curso.”* (Apêndice B3) e ainda *“Eles ajudam-nos no que precisamos.”* (Apêndice B7). Uma das alunas chega mesmo a referir a diferença entre o excesso das aulas muito monótonas e demasiado expositivas, com o tipo de aulas que agora tem nesta escola, *“É muita coisa, é matérias em cima de matérias e aqui é diferente. Os Professores vão diretos ao assunto. E ajudam mais. Além disso usam as atividades de forma a que consigamos aprender melhor.”* (Apêndice B3). O abuso do método expositivo e o facto de as aulas serem monótonas são explicadas por Amado (2001, s.p., citado em Freitas, 2009) que apresenta estas mesmas razões enunciadas pelos alunos que explicam a falta de interesse e de vontade de estarem presentes na sala. Alguns dos alunos referiram ainda o facto da matéria não ser interessante e de não incluir aspetos do dia a dia, algo que acabou por mudar desde que começaram a frequentar os cursos onde estão atualmente: *“(...) os outros são mais rígidos, aqui já não. Brincam connosco e incentivam-nos a ter vontade de estudar.”*

Contudo, foi possível ainda perceber o facto de alguns dos alunos não saberem da existência do Gabinete de Mediação. Talvez pelo facto de o trabalho ser desenvolvido, maioritariamente, fora do Gabinete: *“Não conheço. Nem sabia que isso existia.”* (Apêndice B5). Ainda assim, este aluno não deixou de elogiar os Professores com quem trabalha diariamente: *“Incentivam a vir para a escola. Porque eu sei que se vier não vai ser uma “seca”.*

Percebemos, a partir das palavras dos alunos, que o Gabinete de Mediação escolar se tornou numa lufada de ar fresco num Agrupamento que pouco ou nada tinha de acolhedor, agradável e favorável para o futuro. Parece reduzir os conflitos, possibilitar uma aprendizagem diferente aos alunos e ainda os faz olhar para o sistema de ensino de outra forma, num trabalho em conjunto entre aluno, professor, técnico e auxiliar. Contudo, a lacuna existente atualmente, nas palavras dos entrevistados (educador social e professora), será a necessidade de trabalhar a motivação escolar e o interesse das famílias perante o aluno, não esquecendo que a família é (e sempre será) a base de

sustentação deste e quando esta falha o trabalho torna-se muito mais rigoroso e desgastante, tanto para o aluno como para a escola.

CONCLUSÕES

Em jeito de conclusão e chegando ao fim desta dissertação que não tem qualquer intuito de generalizações, que é um estudo de caso e, neste sentido, de carácter compreensivo, em que foram feitas entrevistas semiestruturadas a um educador social, a uma professora e a oito alunos, de uma escola, no sentido de conhecer o ponto de vista de cada um relativamente ao funcionamento do gabinete de mediação escolar, podemos concluir o seguinte relativamente ao alcançado: percebeu-se que em relação ao objetivo específico, “conhecer as estratégias e metodologias utilizadas pelos técnicos do gabinete de mediação escolar no combate ao insucesso e abandono”, elas são de grande proximidade, fomentando a comunicação, a escuta ativa, o respeito e a interação.

No que diz respeito a “conhecer e compreender o ponto de vista de professores, mediadores escolares e alunos acerca do funcionamento do gabinete escolar”, ficou claro que todos os entrevistados (técnico, professora e alunos) têm uma opinião favorável e muito positiva do funcionamento deste gabinete e reconhecem a mais-valia e a diferença que faz no dia-a-dia dos que frequentam esta escola, especialmente dos alunos.

Em relação ao objetivo de “perceber se os professores e mediadores escolares identificam resultados relativamente ao combate ao insucesso e abandono escolar”, ambos (educador social e professora) referem que embora não existam “números” oficiais que evidenciem esta relação, ou seja, o papel que este gabinete pode ter no combate ao insucesso e abandono escolar, eles testemunham esse efeito e acreditam que ele existe e que seria muito importante existirem números que o comprovassem. Também as vozes dos alunos evidenciam este impacto, esta relação, quando comparam como se sentem nesta escola e como se sentiam em escolas anteriores, quer a nível da motivação, quer a nível do relacionamento.

Relativamente ao objetivo “conhecer e compreender os fatores que possam contribuir para o insucesso e o abandono escolar”, as vozes do educador social e da professora remetem quase exclusivamente para as famílias e para o desinteresse dos alunos, o que como está referido no capítulo anterior, mostra que parece não haver consciência de que a escola e os seus profissionais têm também de se adaptar aos seus alunos e criar

espaços e tempos onde eles se identifiquem e onde se sintam a si e às suas culturas valorizados e respeitados. Já os alunos remetem muito mais para a questão da interação e do modo como são tratados, quer por professores, quer por outros profissionais, e ainda para as metodologias usadas nas aulas, referindo que isso faz toda a diferença na sua motivação para estar na escola e querer estudar. Dizem sentir-se bem nesta escola.

Por fim, relativamente ao objetivo principal desta investigação que era de “Compreender o papel da mediação no combate ao insucesso e abandono escolar” nesta escola em particular, percebemos com esta investigação, a partir das vozes dos entrevistados, quer alunos, quer profissionais e ainda a partir da observação que fizemos, que a mediação escolar nesta escola parece ter um papel fundamental no combate ao insucesso e abandono escolar dos alunos. Tudo expresso através de um gabinete de mediação e duma intervenção que se apoia em metodologias de grande proximidade, onde a empatia, a escuta ativa, o respeito, a confiança são elementos fundamentais.

Chegando ao final desta dissertação torna-se necessário olhar para trás e para o caminho percorrido para fazer um balanço do que foi feito e desta caminhada e reconhecer os erros, as dificuldades, os pontos negativos, mas, também, as conquistas e o que retirei de bom deste percurso.

Iniciar este Mestrado foi algo importante e motivador. Foi um desafio autêntico e foi um ultrapassar barreiras, ganhar à ansiedade e fazer uma autêntica gestão de tempo entre trabalho e a escrita da dissertação. Tarefa que se revelou muitas vezes difícil (ou quase impossível), com semanas em que muitas vezes foi difícil organizar o tempo. A pausa que fiz durante largos meses em que desisti deste Mestrado também se revelou fulcral. Afinal foi uma perda de tempo desistir de algo que queria tanto atingir, daí a necessidade de voltar. E voltar implicou cedências, assim como uma corrida contra o tempo que muitas das vezes parecia impossível ganhar. Mas ganhei!

Lidar com as respostas negativas de várias escolas, também foi um autêntico “jogo de cintura”. Onde é que eu poderia, então, fazer a investigação se ninguém me abria as portas? Graças ao Agrupamento de Escolas da Amadora isto foi possível. Entrar neste grande Agrupamento, cheio de diversidade cultural, cheio de conflitos, cheio de personalidades muito fortes dos alunos e ter o privilégio de assistir (ainda que por pouco

tempo) ao dia-a-dia daquele que é um dos Agrupamentos mais desafiantes do país, foi um privilégio e um belo caminho cheio de aprendizagens, onde tive a oportunidade de me cruzar com técnicos extremamente capacitados para fazer face às dificuldades daquele Agrupamento (que não são poucas).

Relativamente às fragilidades elas existem como em qualquer investigação. Gostaria de ter tido a oportunidade de ter alargado o meu espectro de leitura de autores que já pensaram e escreveram sobre as temáticas desta dissertação. Em suma, gostaria de ter lido mais autores, ter tido a oportunidade de ler mais livros, de pesquisar mais. Também ter entrevistado mais pessoas, quer técnicos, quer professores, quer alunos, teria enriquecido muito mais esta pesquisa, mas tal não foi possível pela falta de tempo de muitos deles. Dado que esta investigação se enquadra num estudo de caso, também, gostaria de ter tido muito mais tempo para ter estado na escola e fazer observação.

Relativamente às dificuldades estas foram muitas, muitas delas já referidas anteriormente. Controlar mais a ansiedade, confiar mais em mim, ter mais tempo para estar no terreno e saber gerir melhor o horário e organizar melhor a semana foram grandes dificuldades que, certamente, se tornarão em aprendizagens para a vida futura.

Dando agora espaço para falar das alegrias posso, em primeiro lugar, referir a mais óbvia: chegar ao fim deste percurso é, definitivamente, a melhor alegria de todas. O facto de, quando já estava quase a perder as esperanças, receber a notícia que finalmente teria a oportunidade de fazer a investigação neste Agrupamento também foi um momento de grande alegria e de alívio. Partilhar conhecimentos e experiência com o Técnico Superior de Educação Social, ter longas conversas acerca do seu quotidiano e do grande trabalho que ele realiza naquele Agrupamento permitiu-me não só adquirir conhecimento como ter a noção e a consciência de que ele estava a confiar em mim para me contar e depositar tanto conhecimento e experiência.

Tal como todas as investigações, também esta é uma obra aberta que poderá ser sempre retomada e aprofundada.

BIBLIOGRAFIA

Agrupamento Escola Feliz (s.d.). *Projeto Educativo*. Acedido em: https://www.agan.pt/documentos-oficiais_projeto-educativo.html

Almeida, A. (2012). *Mediação Escolar e o aluno como mediador de conflitos*. (Dissertação de mestrado Instituto de Educação). Acedido em: <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/8516>

Amado, J. (2017). A Investigação em Educação e os seus Paradigmas. In J. Amado (Ed.), *Manual de Investigação Qualitativa em Educação* (pp. 21-73). Editora Imprensa da Universidade de Coimbra.

Amado, J. (2017). Os estudos etnográficos em Contextos Educativos. In J. Amado, L. C. Silva (Eds.), *Manual de Investigação Qualitativa em Educação* (pp. 147-170). Editora Imprensa da Universidade de Coimbra.

Beaud, S. & Weber, F. (2007). *Guia para a Pesquisa de campo*. Petrópolis: Vozes.

Canário, R. (2009). Prefácio, Almeida, V. M. *O Mediador Sócio-Cultural em Contexto Escolar*, Ed. Padago, 11-13.

CE – Comissão Europeia (2011). *Proposta de Recomendação do Conselho sobre as políticas de redução do abandono escolar precoce*. Comissão Europeia. Acedido em: https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/4914/1/DM_AnaRitaSilva.pdf

Vieira, R., & Vieira, A. (2017). *Construindo pontes e travessias: das mediações sociais à mediação intercultural*. *Medi@ções*, 5(1), 44–56. Consultado em 19 novembro 2022. Disponível em: <http://mediacoes.esse.ips.pt/index.php/mediacoesonline/article/view/150/pdf>.

Vieira, A. e Vieira, R. (2013) "*Pedagogia Social, Comunicação e Mediação Sociocultural*" in *Página da Educação*. pp. 34-35.

Dias, M. O. (2009). *O Vocabulário do Desenho da Investigação* (1.a ed.). Psicosoma.

Fernandes, O. (2018). *A perceção dos alunos sobre indisciplina e insucesso escolar*. (Dissertação de Mestrado Faculdade de Ciências Humanas e Sociais). Acedido em:

https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/7037/1/DM_Olga%20Fernandes.pdf

Figueiredo, M. do C., & Amendoeira, J. (2018). O Estudo de Caso como Método de Investigação em Enfermagem. *Revista Da UI_IPSantarém*, 6(2), 102–107. Acedido em: <https://doi.org/10.25746/ruiips.v6.i2.16137>.

Guerra, I (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo: sentidos e formas de uso*, Príncipeia.

Guzmán, V. e Caro, T. (eds.) (2021). *Educar para construir sociedades más inclusivas*, Narcea Ediciones.

IAC (2018). *Do SOS criança à Mediação Escolar. Uma iniciativa do Instituto de Apoio à Criança em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa*. IAC, pp.4-14.

Jarez, X. (2002). "A Mediação" in Jarez, X. (2002). *Educação e Conflito: guia de educação para a convivência*, Asa Editores, pp. 149-173.

Lei nº 46/86, de 14 de outubro, Lei de Bases do Sistema Educativo. (1986). Diário da República: I Série, Nº 237.

Lei nº 3/2008 de 18 de janeiro. Diário da República: 1º Série, Nº 13.

Lemos, L. (2020). *A Mediação nos caminhos da escola*. (Dissertação de mestrado Instituto Superior de Serviço Social). Acedido em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/33025/1/Liliana%20Lemos.pdf>.

Lopes, V. A. G. (2010). *(In) Sucesso Escolar – Quais os anos de escolaridade mais problemáticos? Estudo de Caso*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Trás-Os-Montes e Alto Douro). Acedido em: <https://repositorio.utad.pt/server/api/core/bitstreams/1384ac48-57f7-4a6e-8ef8-f3a5d2e2b641/content>

Mendes, S. (2007). *Educação e desenvolvimento: As consequências do abandono escolar precoce na inserção na vida activa. Estudo de caso sobre o ensino básico no concelho de Beja*. (Dissertação de Mestrado ISCTE). Acedido em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/1276>

Pereira, C. (2010). *Insucesso Escolar: Causas e consequências no contexto do Agrupamento Vertical de Ourique (período 1999/2000 a 2007/2008)*. (Dissertação de Mestrado Universidade de Évora). Acedido em: <http://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/11885/1/Insucesso%20Escolar-%20causas%20e%20consequ%C3%Aancias%20no%20contexto%20do%20Agrupamento%20de%20Ourique%20-%20Cesarina%20Pereira.pdf>

Pereira, M. (2016). *A indisciplina num agrupamento de escolas. Estudo de Caso*. (Dissertação de Mestrado Escola Superior de Educação e Formação). Acedido em: https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/9988/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_A%20Indisciplina%20num%20Agrupamento%20de%20Escolas.%20Estudo%20de%20Caso.pdf

Pereira, P. S. C. (2020). *E a mediação na escola? De que me serve? A Perceção dos Alunos sobre a Importância do Papel da Mediação Escolar*. (Dissertação de Mestrado, Politécnico de Leiria). Repositório Institucional do Politécnico de Leiria.

Picanço, A. (2012). *A Relação entre Escola e Família – As suas implicações no processo de ensino-aprendizagem*. (Dissertação de mestrado Escola Superior de Educação João de Deus). Acedido em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/2264/1/AnaPicanco.pdf>

Sacavino, S. (2020). Interculturalidade e Práticas Pedagógicas: construindo caminhos. *Revista Educação (UFES)* n°45 (pp. 1-18). <https://doi.org/10.5902/1984644438257>

Silva, P. (2003). *Escola-Família, Uma relação Armadilhada - Interculturalidade e relações de poder*, Edições Afrontamento.

Silva, J. (2014). *A Avaliação de Desempenho Docente. Implicações no processo de ensino-aprendizagem*. (Dissertação de Mestrado, mestrado em Ciências da Educação Área de Especialização em Avaliação. Acedido em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/31401/1/Joaquina%20Pacheco%20da%20Silva.pdf>

Silva, A. (2014). *Um Olhar sobre o Abandono Escolar: Da Compreensão à Prevenção e Intervenção*. (Dissertação de Mestrado, Universidade Fernando Pessoa). Acedido em: https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/4914/1/DM_AnaRitaSilva.pdf

Soares, M. N. (2019). *A Educação para a Convivência na Escola*. Novas Edições Acadêmicas.

Sousa, C. (2019). *O caminho para o sucesso: o Educador Social na mediação de programas socioeducativos no combate ao insucesso/abandono escolar*. (Dissertação de mestrado não editada, mestrado em Educação Social: Educação e Intervenção ao Longo da Vida). Instituto Politécnico de Bragança, Escola Superior de Educação, Bragança, Portugal. Acedido em: <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/20577/1/Cristiana%20Sousa.pdf>

Sousa, P. (2019). *Mediação Socioeducativa no 2º Ciclo, nas Escolas do Ensino Básico do Concelho de Ponda Delgada: Agentes, Práticas e Perspetivas*. (Dissertação de mestrado não editada, mestrado em Políticas Sociais e Dinâmicas Regionais, Universidade dos Açores, Ponta Delgada, Portugal). Acedido em: <https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/5663/1/DissertMestradoPriscilaOliveiraSouza2020.pdf>

Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança social*. Porto Editora.

Vieira, R. (2011). *Diversidade cultural e mediação sociopedagógica*, Vieira, R. *Educação e Diversidade Cultural*, Afrontamento.

Vieira, A. M. S. (2013). *Educação Social e Mediação Sociocultural*. PROFEDIÇÕES.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.) (2017). *Concepções e práticas de mediação intercultural e intervenção social*. Edições Afrontamento.

Yin, Robert K. (2005). *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. Bookman

APÊNDICES E ANEXOS

ANEXO I

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Caro senhor(a),

No âmbito do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, a realizar na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, estou a realizar um estudo com o tema “O Papel da Mediação Escolar no Combate ao Insucesso e Abandono Escolar: Um Estudo de Caso”, cujo objetivo principal é compreender o papel da mediação no combate ao insucesso e abandono escolar.

Asseguro que será mantido o anonimato e a confidencialidade dos seus dados, pois consagro como obrigação e dever o sigilo profissional.

Assim:

- Declaro que todos os procedimentos relativos à investigação em curso foram claros e responderam de forma satisfatória a todas as minhas questões.
- Compreendo que tenho o direito de colocar, agora e no desenvolvimento do estudo, qualquer questão sobre o estudo e os métodos a utilizar.
- Percebo as condições e procedimentos, vantagens e riscos em participar neste estudo.
- Asseguraram-me que os processos que dizem respeito ao estudo serão guardados de forma confidencial e que nenhuma informação será publicada ou comunicada, colocando em causa a minha privacidade e identidade.
- Compreendo que sou livre de abandonar o estudo a qualquer momento.

Depois de devidamente informado(a) autorizo a participação neste estudo.

Data: ____/02/2024

Assinatura do Participante:

Nome do entrevistador: _____

Assinatura: _____

APÊNDICE A 1 – GUIÃO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA – ADJUNTA DO DIRETOR

BLOCO	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ORIENTAÇÕES/QUESTÕES
1- Quebra-gelo	Legitimação de entrevista	Explicar a razão de ser da entrevista e criar ambiente propício à sua realização	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecer disponibilidade; - Dar a conhecer o uso do gravador; - Explicitar o tema e os objetivos da entrevista e os benefícios do estudo; - Colocar o entrevistado na situação de colaborador; - Garantir confidencialidade dos dados.
	Caraterização do Entrevistado	Conhecer o percurso pessoal e profissional do Diretor	<ul style="list-style-type: none"> - Fale-me um pouco sobre si; - Descreva-me o seu percurso profissional; - Há quanto tempo é Diretor neste Agrupamento? - Quais é que são as suas principais funções neste Agrupamento?
	Caraterização do Agrupamento	Conhecer as particularidades do Agrupamento local onde irá realizar-se a investigação	<ul style="list-style-type: none"> - Fale-me um pouco do Agrupamento e das particularidades desta escola, que motivaram a sua integração no Programa de Mediação Escolar; - Relativamente ao insucesso e abandono escolar no Agrupamento, quais é que considera serem as principais causas neste Agrupamento em específico? - Quais é que consideram ser as principais dificuldades neste Agrupamento relativamente ao Insucesso e Abandono Escolar dos alunos?
2- O Gabinete de Mediação Escolar	GAMED	Perceber que papel tem no Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> - Em que contexto e há quanto tempo foi criado o Gabinete de Mediação Escolar? - Que trabalho desenvolve neste gabinete? - Quais são os principais objetivos do gabinete? - Quais os principais desafios com que se depara o GAMED?
		Conhecer o funcionamento do Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> - Como é que é feito o processo de seleção dos professores que integram o programa? Que critérios utilizam? - Como é que é feito o funcionamento do gabinete? - Que metodologias e estratégias é que utilizam?
		Impacto do Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> - Que impacto tem o gabinete no combate ao insucesso e abandono escolar? Tem dados?
		Conhecer os motivos que levam os alunos a serem encaminhados para o Gabinete de Mediação	<ul style="list-style-type: none"> - Na sua opinião, quais são os motivos que levam os alunos a serem encaminhados para este gabinete?
		Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Consegue apresentar os resultados que têm obtido com o gabinete? - Considera que o Gabinete de Mediação Escolar tem

			um papel preponderante no combate a esta problemática?
3- Reflexão e agradecimento	Síntese e reflexão sobre a entrevista Agradecimento	Agradecer a disponibilidade e a informação que forneceu	- Gostaria de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

APÊNDICE A 2 – GUIÃO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA – PROFESSOR

BLOCO	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ORIENTAÇÕES/QUESTÕES
1- Quebra-gelo	Legitimação de entrevista	Explicar a razão de ser da entrevista e criar ambiente propício à sua realização	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecer disponibilidade; - Dar a conhecer o uso do gravador; - Explicitar o tema e os objetivos da entrevista e os benefícios do estudo; - Colocar o entrevistado na situação de colaborador; - Garantir confidencialidade dos dados.
	Caraterização do Entrevistado	Conhecer o percurso pessoal e profissional do Educador Social	<ul style="list-style-type: none"> - Fale-me um pouco sobre si; - Descreva-me o seu percurso profissional.
	Caraterização do Agrupamento	Conhecer as particularidades do Agrupamento, local onde irá realizar-se a investigação	<ul style="list-style-type: none"> - Fale-me um pouco do Agrupamento e das particularidades desta escola, que motivaram a sua integração no Programa de Mediação Escolar; - Relativamente ao insucesso e abandono escolar no Agrupamento, quais é que considera serem as principais causas neste Agrupamento em específico?
2- O Gabinete de Mediação Escolar	GAMED	Perceber que papel tem no Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> - Em que contexto e há quanto tempo foi criado o Gabinete de Mediação Escolar? - Que trabalho desenvolve neste gabinete? - Quais são os principais objetivos do gabinete? - Quais os principais desafios com que se depara o GAMED?
		Conhecer o funcionamento do Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> - Como é que é feito o funcionamento do gabinete? - Que metodologias e estratégias é que utilizam? - Como é que os alunos chegam ao gabinete?
		Impacto do Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> - Que impacto tem o gabinete no combate ao insucesso e abandono escolar? Tem dados?
		Conhecer os motivos que levam os alunos a serem encaminhados para o Gabinete de Mediação	<ul style="list-style-type: none"> - Na sua opinião, quais são os motivos que levam os alunos a serem encaminhados para este gabinete?
		Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Consegue apresentar os resultados que têm obtido com o gabinete?
3- Reflexão e agradecimento	Síntese e reflexão sobre a entrevista Agradecimento	Agradecer a disponibilidade e a informação que forneceu	<ul style="list-style-type: none"> - Gostaria de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

**APÊNDICE A 3 – GUIÃO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA –
COORDENADOR DO GABINETE DE MEDIAÇÃO (EDUCADOR SOCIAL)**

BLOCO	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ORIENTAÇÕES/QUESTÕES
1- Quebra-gelo	Legitimação de entrevista	Explicar a razão de ser da entrevista e criar ambiente propício à sua realização	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecer disponibilidade; - Dar a conhecer o uso do gravador; - Explicitar o tema e os objetivos da entrevista e os benefícios do estudo; - Colocar o entrevistado na situação de colaborador; - Garantir confidencialidade dos dados.
	Caraterização do Entrevistado	Conhecer o percurso pessoal e profissional do Educador Social	<ul style="list-style-type: none"> - Fale-me um pouco sobre si; - Descreva-me o seu percurso profissional.
	Caraterização do Agrupamento	Conhecer as particularidades do Agrupamento, local onde irá realizar-se a investigação	<ul style="list-style-type: none"> - Fale-me um pouco do Agrupamento e das particularidades desta escola, que motivaram a sua integração no Programa de Mediação Escolar; - Relativamente ao insucesso e abandono escolar no Agrupamento, quais é que considera serem as principais causas neste Agrupamento em específico?
2- O Gabinete de Mediação Escolar	GAMED	Conhecer o historial do Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> - Quem é que teve a ideia de criar o gabinete? - Em que contexto e há quanto tempo foi criado o Gabinete de Mediação Escolar? - Que trabalho desenvolve neste gabinete? - Quais são os principais objetivos do gabinete? - Quais os principais desafios com que se depara o GAMED?
		Conhecer o funcionamento do Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> - Como é que é feito o funcionamento do gabinete? - Que metodologias e estratégias é que utilizam?
		Impacto do Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> - Que impacto tem o gabinete no combate ao insucesso e abandono escolar? Tem dados?
		Conhecer os motivos que levam os alunos a serem encaminhados para o Gabinete de Mediação	<ul style="list-style-type: none"> - Na sua opinião, quais são os motivos que levam os alunos a serem encaminhados para este gabinete?
		Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Consegue apresentar os resultados que têm obtido com o gabinete?
3- Reflexão e agradecimento	Síntese e reflexão sobre a entrevista Agradecimento	Agradecer a disponibilidade e a informação que forneceu	<ul style="list-style-type: none"> - Gostaria de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

APÊNDICE A 4 – GUIÃO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA – ALUNOS

BLOCO	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ORIENTAÇÕES/QUESTÕES
1- Quebra-gelo	Legitimação de entrevista	Explicar a razão de ser da entrevista e criar ambiente propício à sua realização	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecer disponibilidade; - Dar a conhecer o uso do gravador; - Explicitar o tema e os objetivos da entrevista e os benefícios do estudo; - Colocar o entrevistado na situação de colaborador; - Garantir confidencialidade dos dados.
	Caraterização do Entrevistado	Conhecer os traços de identidade e personalidade do aluno	<ul style="list-style-type: none"> - Fala-me um pouco sobre ti (Idade, tempos livres, gostos e preferências)
		Conhecer o percurso académico do aluno e a sua opinião acerca da escola que frequenta	<ul style="list-style-type: none"> - Podes-me descrever, resumidamente, o teu percurso académico? - Gostas da escola que frequentas atualmente? Consegues dizer os pontos fortes e fracos da mesma? - Se tivesses a possibilidade de mudar alguma coisa na tua escola, o que é que mudarias?
2- O Gabinete de Mediação Escolar	GAMED	Conhecer a opinião do aluno acerca do Gabinete de Mediação e a experiência que tem vindo a adquirir ao longo do tempo	<ul style="list-style-type: none"> - Há quanto tempo frequentas o Gabinete de Mediação? - Qual é que foi o motivo pelo qual te fez começar a frequentar este gabinete? Foi por iniciativa própria ou alguém te encaminhou? - Caso não tenhas vindo por iniciativa própria, concordaste com esse encaminhamento? - Como é que foi o processo de acolhimento no Gabinete? Quem é que te recebeu e quem é que te acompanha atualmente? Que sentimentos e expectativas é que tinhas relativamente ao gabinete? - Que atividades é que tens vindo a realizar? Quais é que aprecias mais? E as que aprecias menos? - Tens aplicado algumas das estratégias que te têm vindo a ensinar no teu dia a dia? - Que efeito tem/teve este gabinete na tua vida escolar? - Mudavas alguma coisa no gabinete? Se sim, o quê?
3- Reflexão e agradecimento	Síntese e reflexão sobre a entrevista Agradecimento	Agradecer a disponibilidade e a informação que forneceu	<ul style="list-style-type: none"> - Gostarias de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

APÊNDICE B – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

APÊNDICE B1 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA À ADJUNTA DA DIRETORA

Nota: Antes de iniciar a entrevista a investigadora fez uma breve introdução, onde agradeceu a disponibilidade do entrevistado, deu a conhecer o uso do gravador, garantiu a confidencialidade dos dados pessoais e explicitou o tema e os objetivos da entrevista e do estudo.

Investigadora (Inv) - Doutora, para começar gostaria que me falasse um pouco sobre si.

Professora (Prof.) – Sou a (...), tenho 41 anos, sou Licenciada em Português e Francês, na UTAD, em 2007. Sou natural de Amarante e apaixonada pelo ensino.

Inv - Descreva-me o seu percurso profissional.

Prof. – Desde 2007 que sou Professora (tive sorte e iniciei logo em substituições temporárias, no norte do país), dei formação para o IEFP e empresas, ministrei formação na CERCIFAF durante 10 anos e tenho o Mestrado em Mediação Educacional e Supervisão na formação pela Universidade do Minho. Desde 2017 que leciono no QZP7.

Inv – Há quanto tempo é Adjunta da Diretora neste Agrupamento?

Prof. – Desde setembro de 2014.

Inv – Quais é que são as suas principais funções neste Agrupamento?

Prof. – Sou responsável pelo 3º Ciclo, CEF's e PIEF.

Inv – Fale-me um pouco do Agrupamento e das particularidades desta escola que motivaram a sua integração no Programa de Mediação Escolar.

Prof.- Um Agrupamento multicultural, com mais de 37 nacionalidades diferentes; o meio onde está inserido e o tipo de alunos que recebemos da nossa comunidade escolar

(muitos provenientes de famílias destruturadas, com baixos rendimentos económicos e baixa escolaridade; as famílias estão, muitas vezes, ausentes do processo educativo.

Inv – Relativamente ao insucesso e abandono escolar no Agrupamento quais é que considera serem as principais causas neste Agrupamento em específico?

Prof.- Os baixos rendimentos familiares, a não responsabilização das famílias na educação dos seus educandos e a própria conjuntura nacional que não transmite, aos adolescentes e jovens, perspetivas de um futuro promissor e responsável.

Inv – Quais é que considera ser as principais dificuldades neste Agrupamento relativamente ao insucesso e abandono escolar dos alunos?

Prof. – É muito parecido com o que lhe disse anteriormente, mas acrescento ainda o facto de a escolaridade obrigatória ser até aos 18 anos também faz com que os alunos se sintam obrigados a estar na escola, se sintam contrariados.

Inv – Em que contexto e há quanto tempo foi criado o Gabinete de Mediação Escolar?

Prof. - Não sei bem, mas sei que foi por uma tentativa de combater o insucesso escolar e a indisciplina.

Inv – Que trabalho desenvolve neste Gabinete?

Prof. – Neste momento trabalho apenas com o 3º Ciclo, CEF's e PIEF.

Inv – Quais são os principais objetivos do Gabinete?

Prof. – Os principais objetivos são: combater a indisciplina e promover o diálogo e a empatia.

Inv – Quais são os principais desafios com que se depara o GAMED?

Prof. - A aceitação voluntária da mediação e que os alunos percebam que a mediação não é castigo, mas sim solução.

Inv – Como é que é feito o processo de seleção dos professores que integram o programa? Que critérios utilizam?

Prof. - Aqui nem sempre podemos fazer muito, os professores são colocados e, por vezes, já têm horas no gabinete, mas tentamos que estes percebam e trabalhem a mediação da melhor forma que conseguem. Os técnicos com formação na área ajudam bastante, são pilares fundamentais na escola.

Inv – Como é feito o funcionamento do Gabinete? Que metodologias e estratégias é que utilizam?

Prof. – Privilegiamos o diálogo, jogos e dinâmicas de grupo.

Inv – Que impacto tem o gabinete no combate ao Insucesso e abandono escolar? Tem dados?

Prof. - Não sei os dados concretos, mas sei que tem tido casos de muito sucesso, não conseguimos, como se costuma dizer, “chegar a todos”, mas conseguimos tentar mais e melhor todos os dias.

Inv – Na sua opinião quais é que são os motivos que levam os alunos a serem encaminhados para este gabinete?

Prof. – São, claramente, a indisciplina e a desmotivação escolar.

Inv – Consegue apresentar os resultados que têm obtido com o Gabinete?

Prof. – De momento não lhe consigo apresentar dados.

Inv – Considera que o Gabinete de Mediação tem um papel preponderante no combate a esta problemática?

Prof. - Sem dúvida. Todos os dias o Gabinete faz a diferença, uns dias mais notada, outros mesmo, mas acreditamos que o seu impacto a longo prazo é fundamental para a boa convivência e desenvolvimento da empatia, autoestima e outros valores fundamentais para se viver em sociedade.

Inv – Gostaria de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

Prof. – Não, obrigada.

Inv – Obrigada eu pela sua disponibilidade!

APÊNDICE B2 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA AO COORDENADOR DO GABINETE DE MEDIAÇÃO (EDUCADOR SOCIAL)

Nota: Antes de iniciar a entrevista a investigadora fez uma breve introdução, onde agradeceu a disponibilidade do entrevistado, deu a conhecer o uso do gravador, garantiu a confidencialidade dos dados pessoais e explicitou o tema e os objetivos da entrevista e do estudo.

Investigadora (Inv) - Doutor, para começar gostaria que me falasse um pouco sobre si.

Educador Social (ES) - Sou Educador Social no Agrupamento trabalho aqui desde 2017. Trabalho com o público a nível de absentismo e abandono grave. Faço articulações com entidades externas na área da infância e da juventude. No meu dia a dia o meu trabalho aqui na escola é muito à base de prevenção do abandono, da mediação de conflitos em período de crise. O grupo com quem trabalho é um grupo extremamente difícil a nível emocional. São miúdos com imensas lacunas na questão da inteligência emocional. No facto de eles não saberem lidar com a raiva, a frustração, a desilusão, o abandono. E aqui na escola o dia a dia é uma aventura. Sentimos que há muita falta de técnicos, neste tipo de contextos. Muita falta de técnicos... porque o meu trabalho neste momento anda à volta de 300 alunos no total desde cursos de educação e formação a cursos profissionais é um elevado número de alunos para um técnico superior. O rácio que nós temos é muito elevado para os técnicos darem resposta a este tipo de problemas. É uma escola em que maioritariamente os alunos são provenientes de contextos sociais vulneráveis. Desde o Casal da Boba, ao Casal da Mira, Cova da Moura, Damaia, Reboleira. E... e é isto.

Inv - Descreva-me um bocadinho o seu percurso profissional.

ES – Eu comecei como Animador Sociocultural em 2010, em contexto de território TEIP no Montijo. Entretanto na área da Animação, comecei a conhecer mais a área social porque a minha Coordenadora na altura fazia muito trabalho social e eu apaixonei-me. Se calhar a área social era o meu caminho e não tanto a área da animação

sociocultural. Comecei a procurar territórios onde eu pudesse desenvolver a animação para que fosse conhecendo mais um pouco da área social. Dali fui para Elvas, de Elvas fui para Portimão. Ali conheci a comunidade de ciganos, apaixonei-me ainda mais pela área social. Fiz, então, uma aventura no Mestrado de Educação Social. Entretanto iniciei a licenciatura em Serviço Social para complementar esta área social e pronto entretanto vi uma notícia na televisão na Cova da Moura e achei que era o maior o desafio de uma vida. Achei que realmente nós fazemos falta é nestes territórios porque eu sou filho de uma aldeia e nós infelizmente vimos de contextos familiares muito próximos, muito construtivos, muito protetores e senti que eu era um sortudo perante aqueles miúdos que apareciam na televisão. E pronto candidatei-me à Cova da Moura. Para a Azevedo Neves e aqui estou.

Inv – Fale-me um pouco do Agrupamento (que já falou um bocadinho) e das particularidades desta escola que motivaram a sua integração neste programa.

ES – A Azevedo Neves como eu tinha dito à pouco está localizado numa zona geográfica de elevado risco, digamos assim em que o público que vem para aqui maioritariamente são alunos já com uma faixa etária muito elevada, com um número elevado de retenções e altamente desmotivados e esta escola tinha dados indicadores catastróficos, ou seja, o rendimento escolar dos alunos era muito baixo, o conflito era iminente, o consumo de estupefacientes era muito elevado, uso e porte de arma ilegal era muito elevado, os conflitos entre gangues rivais era tremendo: a polícia era presença constante aqui no agrupamento. E o agrupamento foi tentando construir uma política mais preventiva em vez de remediar o problema. O Agrupamento tem duas escolas lá em baixo de 1º ciclo que é a escola que é a José Rui e a Condes da Lousã e depois temos aqui a sede. O número de alunos... isto é um universo gigante e vim para aqui... por imensas coisas. Principalmente pela paixão pela profissão, por sentir que... A nível nacional posso garantir que esta é das escolas mais desafiantes de todas. Conhecendo a escola do Cerco do Porto de fora e de colegas que trabalham, a Azevedo Neves é, sem dúvida, a escola com maior necessidade de intervenção a todos os níveis, principalmente na mediação de conflitos. Porque este movimento sociológico agora das firmas, nós assistimos muito a este movimento geográfico de que: quem pertence a esta freguesia os miúdos agrupam-se em firmas e depois criam conflitos com firmas de outra zona geográfica. O conflito claro está é iminente. Nós vivemos sempre aqui um dia a dia de cada vez porque de manhã começa um conflito, a meio da tarde já há outro. E a

escola está sempre, sempre a um rastilho de explodir. E conhecendo esta realidade senti que fazia falta era aqui.

Inv – Relativamente ao insucesso e abandono escolar no agrupamento, quais é que considera serem as principais causas?

A questão da desvinculação familiar: estes miúdos vivem muito entregues a eles próprios em que as famílias não valorizam o percurso escolar, não acompanham, não supervisionam, não demonstram interesse, não valorizam as pequenas conquistas e isso depois reflete-se na questão da motivação dos miúdos na escola. Se eu tenho uma mãe ou um pai ou sou uma mãe ou um pai que não demonstra qualquer interesse eu também não vou ter qualquer interesse. E muitos deles são... isto é uma informação mais pessoal que eu tenho que é: estes pais são coniventes com este abandono e este absentismo, ou seja, nós estamos a aplicar estratégias com as famílias, trabalho colaborativo e sentimos que não há *feedback* nem interesse sequer em que os filhos se mantenham na escola.

Inv – Quem é que teve a ideia de criar este gabinete?

Olha eu quando cheguei já tínhamos esta colega mediadora eu não tenho essa perceção de quando é que surgiu a ideia da mediação escolar. Sei que a minha colega (a Psicóloga) já trabalhava aqui quando eu cheguei. Não sei há quantos anos, mas ela está aqui há mais ou menos 6/7 anos e talvez por essa altura ela tinha tido a ideia de criar o gabinete de mediação.

Inv – Que trabalho é que desenvolve, especificamente, neste gabinete?

Olha nós não trabalhamos muito em questão de gabinete e é muito interessante essa pergunta. E porquê? Porque muitas das vezes os conflitos despoletam em sala de aula, ou no espaço escolar ou à entrada da escola. E nós encontramos sempre este grave problema na questão da mediação de conflito que é: há sempre uma das partes que se recusa a vir ao gabinete, seja o professor ou a auxiliar, não querem. Querem que o problema seja resolvido na hora com a punição ao aluno, ponto final. Não há cá mediação, não há cá conversa. Há a imposição do estatuto: eu sou adulto, tu és criança. Eu é que tenho razão, independentemente de tudo serás sempre punido e nunca acontece a mediação verdadeiramente. Há ali uma prevenção da agressão, mas o conflito em si

não fica resolvido, por isto depois no dia a seguir volta...posso-te dar um exemplo, um caso prático: na semana passada houve ali uma palavra fora do contexto em que o miúdo proferiu para a colega, a auxiliar pensou que fosse para ela, chamou-o a atenção, o tom de voz elevou, o miúdo humilhou e chamou nomes inapropriados à auxiliar, a auxiliar discutiu com ele. No momento em que se vai intervir para prevenir tudo aquilo, a auxiliar sai do contexto dirige-se à direção. O miúdo exalta-se, fica por ali, a auxiliar pede uma punição à direção, a direção depois na altura não consegue intervir porque punição por si só não educa. Quando regressa o miúdo volta novamente a canalizar a frustração e volta a discutir com a auxiliar e até hoje aquele conflito nunca foi resolvido. Está ali iminente, qualquer olhar, qualquer palavra. Por isso é que eu digo a mediação não acontece verdadeiramente aqui.

Inv – Quais é que são os objetivos principais deste gabinete?

Era prevenir as situações de violência, principalmente de violência. A violência é muito acentuada aqui, muito mesmo. Violência física.

Inv – Quais é que são os principais desafios com que se deparam aqui?

A recusa do adulto em participar no processo. Na aceitação do adulto. O adulto recusa-se em estar sentado com um aluno para tentar resolver o conflito esse é o maior dos desafios que nós temos aqui. O gabinete é assim.

Inv – Que metodologias e estratégias utilizam?

A folha de ocorrência. Em que o aluno partilha o que sentiu e o que aconteceu e o docente/assistente operacional partilha o que sentiu e o que aconteceu é tudo feito à base do papel. Geralmente, nunca é feito um frente a frente.

Inv – Quem impacto é que tem o gabinete no combate ao insucesso e abandono escolar? Tem dados?

Não temos. Infelizmente, não temos. Fazemos a avaliação anual e avaliação que sai é muito em questão de reunião. Não há com indicadores, nunca fizemos isso.

Inv – Mas acha que tem algum impacto positivo?

Claramente, mais que não seja para os miúdos sentirem que são compreendidos e escutados. Muitas das vezes eles não são escutados, são apenas punidos.

Inv – Quais é que são os motivos que levam os alunos a serem encaminhados para o gabinete?

Em sala de aula a escola este ano alterou a metodologia. Este ano decidiu-se criar a metodologia do encaminhamento direto da sala de aula para... em que o docente no final da aula é aconselhado a dirigir-se para o gabinete de mediação que é algo que não tem acontecido. Isto é um projeto que se iniciou agora com esta metodologia em setembro. O professor faz uma folha de ocorrência ao conflito que assistiu ou entre os pares, relata no documento a auxiliar traz o documento ao gabinete de mediação e pede-se ao aluno que se dirija ao gabinete de mediação (ou o gabinete do aluno como lhe quisermos chamar), é mais uma questão de mediação de conflitos. Mas o que a escola optou é tudo à base do papel: da ocorrência.

Inv – Aqui eu tinha mais uma questão relativamente à apresentação de resultados que seria: “*Consegue apresentar os resultados que têm obtido com este gabinete?*” Mas, creio que não será possível pela questão anterior, correto?

Não temos. Porque nós temos que facultar dados gerais ao Ministério, muito à base de números. Nós contabilizamos o número de ocorrências que recebemos, mas o resultado disso não temos. Essa é a lacuna, nos devíamos de ter o resultado daquilo que foi feito, mas não nós temos o resultado daquilo que nos chega, são só números. O resultado disto não nos chega.

Inv – Gostaria de acrescentar mais alguma coisa ao que foi dito?

Não.

Inv – Obrigada pela sua disponibilidade!

APÊNDICE B3 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA À ALUNA 1

Nota: Antes de iniciar a entrevista a investigadora fez uma breve introdução, onde agradeceu a disponibilidade do entrevistado, deu a conhecer o uso do gravador, garantiu a confidencialidade dos dados pessoais e explicitou o tema e os objetivos da entrevista e do estudo.

Investigadora (Inv) – Fala-me um pouco sobre ti: a tua idade...

Aluno 1 (A1) – Sou a ... tenho 15 anos, quase 16 falta um mês!

Inv – O que é que costumavas fazer nos tempos livres?

A1 – Ouvir música (gosto bastante de música), séries

Inv – Podes-me descrever, resumidamente, o teu percurso académico?

A1 – Do 1º ao 4º foi sempre a passar sem dificuldades nenhuma. Depois do 1º ao 6º. Cheguei ao 7º ano “chumbei” 3 vezes ou 4. Por isso é que estou aqui a fazer curso para ter equivalência ao 9º ano. E eu descambei um bocadinho no primeiro 7º ano porque comecei a ter problemas psicológicos digamos assim. Estou a passar por uma depressão já há alguns anos. Aí foi o início de tudo e eu não me consegui esforçar. Também foi o início das aulas online e eu não consegui subir as notas. Foram 4 “negas” e “chumbei” aí. Depois, no segundo ano eu estava completamente perdida. Depois no terceiro 7º ano foi outra vez a mesma coisa. Não me conseguia esforçar para não ter negativas no final do ano. Mas foi muito por preguiça porque sei que tenho as capacidades. E depois era aprender aquelas coisas que não davam vontade de estudar porque o que ensinam no regular, digamos assim, não é... não sei, não me cativava de todo. Por exemplo aqui agora estou a adorar as aulas porque fala-se mais do mundo real e eu estou a gostar muito.

Inv – Gostas da escola que frequentas atualmente?

A1 - Sim, bastante

Inv – Consegues-me dizer os pontos fortes da escola?

A1 - São bastantes. Os professores são todos incríveis, apoiam-nos em tudo e sabem ensinar de uma maneira que realmente cativa os alunos (pelo menos a mim cativa). E eu não sou uma pessoa muito fã da escola e de estudar e acordar cedo. As aulas não são uma “seca”, não temos aquele pensamento de “*quero-me ir embora*” ou “*quero ir dormir*”. Estamos a aprender coisas que são de conhecimento geral, mas é sempre bom estarmos a aprofundar essas coisas. Os colegas têm outra mentalidade porque são de idades diferentes e dá para ver várias perspetivas da vida de outras pessoas e eu acho isso interessante

Inv – E pontos fracos?

A1 – As pessoas. Às vezes fazem comentários acerca da aparência do corpo. Mesmo na escola e no intervalo ouve-se isso e eu não gosto, mas acho que isso é em todas as escolas. É um ponto fraco em todas as escolas, acho eu.

Inv – E já te fizeram esses comentários?

A1 – Já. Mas é já desde infância. Porque eu uso óculos há muito tempo e eu tenho uma graduação, que dá para ver, muito alta e estão sempre a gozar com isso. Porque os olhos são grandes... só que eu já não... entra a 100 sai a 300 já. Não me afeta. Realmente são só pessoas estúpidas.

Inv – Se tivesses a possibilidade de mudar alguma coisa na tua escola o que é que mudavas?

A1 – Trabalhar mais isso do *bullying*,

Inv – Tens conhecimento acerca do gabinete de mediação?

A1 – Não, mas já lá fui. Sei que normalmente vêm aqui quando têm algum problema.

Inv – Foi por alguma razão em específico?

A1 – Não, o Professor X apenas nos falou da existência desse gabinete e disse-nos para o irmos ver.

Inv – E o que é que costumam fazer nesse gabinete?

A1 – Normalmente vimos para aqui quando não temos aulas. Fazemos os trabalhos de casa, ou então fazemos jogos em grupo. Também podemos vir aqui quando temos algum problema e assim falamos com o Professor.

Inv – Sei que não frequentas constantemente o Gabinete de Mediação, mas qual é a tua opinião acerca deste?

A1 – Acho importante, principalmente porque temos sempre alguém pronto para nos ajudar e a quem podemos confiar tudo.

Inv – Gostarias de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

A1 – Não.

Inv – Obrigada pela tua disponibilidade!

APÊNDICE B4 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA À ALUNA 2

Nota: Antes de iniciar a entrevista a investigadora fez uma breve introdução, onde agradeceu a disponibilidade do entrevistado, deu a conhecer o uso do gravador, garantiu a confidencialidade dos dados pessoais e explicitou o tema e os objetivos da entrevista e do estudo.

Investigadora (Inv) – Fala-me um pouco sobre ti: a tua idade...

Aluna 2 (A2) – Tenho 15 anos chamo-me...

Inv – O que é que costumas fazer nos tempos livres?

A2 – Ouvir música.

Inv – Tens algum gosto para além de ouvir música?

A2 – Como assim?

Inv – Se praticas algum desporto, se gostas de sair...

A2 – Sair.

Inv – Podes-me descrever, resumidamente, o teu percurso académico?

A2 – Primeiro andei nas águas livres e depois fiz lá até ao 4º ano. Depois no 5º foi para a Pedro Cunha e saí de lá passei para o 6º e saí de lá. Fui para a Almeida Garrett. Depois na Almeida Garrett fiquei até ao 7º e vim para cá.

Inv – Gostas da escola que frequentas atualmente?

A2 – Sim.

Inv – Consegues-me dizer os pontos fortes desta escola?

A2 – “Net”.

Inv – Mais nada? Só a “Net”?

A2 – Sim.

Inv – E os pontos fracos?

A2 – A estrutura da escola.

Inv – Se tivesses a possibilidade de mudar alguma coisa na tua escola o que é que mudarias?

A2 – A estrutura da escola e as pessoas que a frequentam.

Inv – Então as pessoas que frequentam a escola já é um ponto fraco

A2 – Sim.

Inv – E o que é que queres dizer com isso? Com as pessoas que frequentam a escola.

A2- Tem aqui pessoas muito desconfiadas...

Inv – Consegues desenvolver mais?

A2 – Não.

Inv – Conheces o Gabinete de Mediação? Onde está o Professor Jorge?

A2 – Não.

Inv – E costuma haver muitos conflitos na escola?

A2 – Não sei.

Inv – Relativamente ao teu dia a dia. O Professor Jorge dá-te algumas ferramentas para enfrentares os obstáculos do dia?

A2 – Não porque eu não faço nada no meu dia a dia.

Inv – E não estudas?

A2 – Não. Não preciso de estudar. Eu estudo só na aula.

Inv – O que é que costumam fazer com o Professor Jorge?

A2 – Vamos a passeios, temos mais programados.

Inv – Gostarias de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

A2 – Não.

Inv – Obrigada pela tua disponibilidade

APÊNDICE B5 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA À ALUNA 3

Nota: Antes de iniciar a entrevista a investigadora fez uma breve introdução, onde agradeceu a disponibilidade do entrevistado, deu a conhecer o uso do gravador, garantiu a confidencialidade dos dados pessoais e explicitou o tema e os objetivos da entrevista e do estudo.

Investigadora (Inv) – Fala-me um pouco sobre ti: a tua idade...

Aluna 3 (A3) – Sou a ... tenho 16 anos.

Inv – O que é que costumavas fazer nos tempos livres?

A3 – Depende. Eu costumo treinar em casa.

Inv – Treinas?

A3 – Sim. Faço boxe. Mas já não estou mais na academia, faço em casa. Fora disso limpo a casa e gosto de ouvir música.

Inv – Podes-me descrever, resumidamente, o teu percurso académico?

A3 – Andei na escola Talaíde do 5º ao 6º depois vim para a Damaia porque estou mais perto de casa (moro na cova). Depois tive de sair de lá porque chumbei então vim para o curso aqui.

Inv – Qual é o curso?

A3 – Empregada de andares.

Inv – E estás a gostar?

A3 – Sim as pessoas são “fixes” e o curso também.

Inv – Qual é que achas que é diferente entre o curso e o ensino normal?

A3 – Fogo... o ensino normal mexe mesmo comigo, mexe mesmo com a cabeça. Para mim não dá. Eu nem gosto de Matemática ou de Português. Não consigo, mexe mesmo comigo.

Inv – O que é que queres dizer quando dizes que mexe contigo?

A3 – É muita coisa, é matérias em cima de matérias e aqui é diferente. Os Professores vão diretos ao assunto. E ajudam mais. Além disso usam as atividades de forma a que consigamos aprender melhor.

Inv – Relativamente aos Professores qual é a diferença entre os Professores do curso e os Professores do ensino normal.

A3 – Ai... os outros são mais rígidos, aqui já não. Brincam connosco e incentivam-nos a ter vontade de estudar. No próximo semestre já vou acabar o curso.

Inv – E o que é que estás a pensar fazer quando acabares o curso?

A3 – Vou para fora sozinha. Para França. Eu sempre quis ser independente. Faço o curso de línguas lá e começo a trabalhar.

Inv – Relativamente à escola. Gosta da escola que frequentas atualmente?

A3- Gosto.

Inv – Pontos fortes?

A3 – Ninguém me incomoda, fico sempre no meu canto. Não chateio as pessoas.

Inv – Os Professores são um ponto forte neste momento?

A3 – Também. Incentivam a vir para a escola. Porque eu sei que se vier não vai ser uma “seca”.

Inv – O que não acontecia antigamente, não é?

A3 – Exato. Era sempre a mesma matéria, sempre a ouvir as mesmas “cenas”.

Inv – E os pontos fracos?

A3 – Não tem pontos fracos.

Inv – Se pudesses mudar alguma coisa o que é que mudavas?

A3 – Mudava as atitudes das pessoas.

Inv – Então?

A3 – Há pessoas que tentam rebaixar outras e as pessoas que são rebaixadas ligam a esses ataques e eu já não ligo. Gostaria de mudar isso para as pessoas serem como eu.

Inv – Estamos a falar de bullying?

A3 – Sim. Eu tento sempre dizer às pessoas que são rebaixadas para não ligarem. Tento animar as pessoas. Eu sou mais assim: tento animar.

Inv – Conheces o gabinete de Mediação do Professor Jorge? O que está situado no piso de baixo?

A3 – Não conheço. Nem sabia que isso existia.

Inv – E em relação aos conflitos. Esta escola tem muitos?

A3 – Tem. Na rua e cá dentro. Foi entre duas miúdas.

Inv – Normalmente como é que se resolvem esses conflitos?

A3 – Não sei. Eu costumo ver as mulheres a correrem para as separar. E o Professor Jorge também costuma ajudar.

Inv – E tu? Costumas estar envolvida em alguns conflitos?

A3 – Às vezes, mas são só bate bocas.

Inv – E o Professor Jorge, como é que ele é?

A3 – Ele é fantástico. Ele é que nos costuma ajudar em tudo. Quando estamos desorientados é ele que nos ajuda. Quem tem problemas em casa, com a família ele é que nos ajuda e dá conselhos para nos orientar. Nas questões das faltas é ele que ajuda. Mas, muitas pessoas não o valorizam e ele fica triste.

Inv – Gostarias de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

A3 – Não.

Inv – Obrigada pela tua disponibilidade!

APÊNDICE B6 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA AO ALUNO 4

Nota: Antes de iniciar a entrevista a investigadora fez uma breve introdução, onde agradeceu a disponibilidade do entrevistado, deu a conhecer o uso do gravador, garantiu a confidencialidade dos dados pessoais e explicitou o tema e os objetivos da entrevista e do estudo.

Investigadora (Inv) – Fala-me um pouco sobre ti: a tua idade...

Aluno 4 (A4) – Sou o ... tenho 16 anos. Moro em Caneças e é só.

Inv – O que é que costumavas fazer nos tempos livres?

A4 – Gosto de estar com amigos, no meu canto, que não mexam comigo.

Inv – Tens algumas preferências? Gostas de ouvir música, gostas de sair...

A4 – Gosto de jogar basquete, de ouvir música. E quando saio é só mesmo com amigos.

Inv – Podes-me descrever, resumidamente, o teu percurso académico?

A4 – Do 1º ao 4º estive na Brito Paes. Depois fui para a José Cardoso Pires, chumbei 3 vezes lá. No 5º, 6º e o outro não me lembro. Lá naquela escola não podes fazer nada. As auxiliares abusam do poder que têm. Aqui é uma escola livre.

Inv – Quando falas das auxiliares da outra escola, explica melhor o que é que queres dizer com “abusam do poder que têm”.

A4 – Eu quando falo nisso é mais na hora de saída. Elas reclamavam muito, só podíamos sair naquele horário e apenas quando tocasse.

Inv – E aqui é uma escola livre?

A4 – Sim.

Inv – Consegues explicar melhor?

A4 – Nessa parte das saídas. Podemos sair. Quando temos furos, nos intervalos, nas horas de almoço.

Inv – O que é que costumavas fazer nesses furos que tens?

A4 – Normalmente vamos comer. Ficamos a conviver e depois voltamos.

Inv – Então podemos dizer que estás a gostar muito desta escola, correto?

A4 – Sim, esta escola é muito melhor do que a outra.

Inv -E estás a gostar do curso que frequentas agora?

A4 – Mais ou menos. Há coisas que sim outras que não.

Inv – Mas não estás feliz a 100%...

A4 - Não.

Inv – Então?

A4 – Os trabalhos e as matérias é muita pressão. Eu gostava de outro curso, na área da barbearia.

Inv – Muito bem. E relativamente aos pontos fortes da escola?

A4 – É uma escola unida.

Inv – E pontos fracos?

A4 – As pessoas não gostam de sair de um grupo para o outro. Não socializam.

Inv – E tu tens algum grupo?

A4 – Estou aqui, estou ali.

Inv – Conheces o gabinete do Professor Jorge?

A4 – Sim.

Inv – O que é que fazem lá?

A4 – Jogamos às cartas, às vezes também falamos

Inv – Já alguma vez foste encaminhado para lá?

A4 – Não. Nunca fui encaminhado para lá.

Inv – E o que é que achas da existência desse Gabinete?

A4 – Acho que é ótimo. Apesar de nunca ter ido por uma razão má, vou lá algumas vezes. Fazemos algumas dinâmicas e o Professor acaba por ser um confidente. Ele ajuda-nos em muita coisa relacionada com a escola.

Inv – E em relação aos conflitos. Esta escola tem muitos?

A4 – Alguns sim. Na semana passada, por exemplo foi entre duas miúdas. Mas, até agora só me aconteceu dentro da sala de aula, entre colegas.

Inv – Este curso, fez com que olhasses para a escola de outra forma?

A4 – Sim.

Inv – Consegues explicar melhor?

A4 – Na outra escola éramos presidiários aqui não. Somos livres.

Inv – Gostarias de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

A4 – Não. Penso que é só.

Inv – Obrigada pela tua disponibilidade!

APÊNDICE B7 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA AO ALUNO 5

Nota: Antes de iniciar a entrevista a investigadora fez uma breve introdução, onde agradeceu a disponibilidade do entrevistado, deu a conhecer o uso do gravador, garantiu a confidencialidade dos dados pessoais e explicitou o tema e os objetivos da entrevista e do estudo.

Investigadora (Inv) – Fala-me um pouco sobre ti: a tua idade...

Aluno 5 (A5) – Sou o ... tenho 16 anos.

Inv – O que é que costumas fazer nos tempos livres?

A5 – Gosto de jogar futebol.

Inv – E para além do futebol?

A5 – Mais nada. Costumo sair com os meus amigos só.

Inv – Podes-me descrever, resumidamente, o teu percurso académico?

A5 – Comecei na escola da Cova da Moura. Depois fiquei até ao 4º ano lá. Depois fui para a Pedro de Ourém onde fiquei até ao 8º. Depois fui para a Almeida Garrett onde acabei por reprovar.

Inv – Reprovaste 2 vezes?

A5 – Sim.

Inv – E agora o que é que estás a achar deste curso?

A5 – Estou a aproveitar o curso para acabar o 9º ano.

Inv – O que é que estás a pensar fazer quando o curso acabar?

A5 – Ainda não sei. Mas provavelmente irei procurar um trabalho, mas ainda não tenho nada em vista.

Inv – Gostas desta escola?

A5 – Sim.

Inv – E os pontos fortes da escola? Consegues dizer?

A5 – Os professores. Alguns.

Inv -E porque é que o Professor é um ponto forte?

A5 – Eles ajudam-nos no que precisamos.

Inv – E foi a primeira vez que sentiste isto relativamente a um Professor?

A5 – Sim.

Inv – E porque é que achas que isso acontece aqui e não acontece nas outras escolas?

A5 – Não sei.

Inv – Pontos negativos?

A5 – O horário. Eu não gosto de sair tarde. E mudava as auxiliares.

Inv – Então?

A5 – Eu não gosto de algumas auxiliares. Elas não me tratam bem. Não têm respeito por mim. Elas tratam-me mal.

Inv – Se tivesses a possibilidade de mudar alguma coisa aqui na escola o que é que mudavas?

A5 – As auxiliares.

Inv – Conheces o gabinete do Professor Jorge?

A5 – Sim.

Inv – Em que é que ele te ajuda?

A5 – Sempre que eu preciso ele está lá. Ajuda-nos em tudo. Na altura precisei de ajuda relativamente a problemas pessoais e foi ele quem me ajudou.

Inv – E em relação aos conflitos. Esta escola tem muitos?

A5 – Eu não me dou com quase ninguém aqui na escola então não reparo muito nisso. Dou-me apenas com os colegas da minha turma. Mas às vezes há conflitos na minha turma, mas não é nada sério.

Inv – Que atividades costumam fazer com o Professor Jorge?

A5 – Fazemos atividades e vários exercícios

Inv – O que é que tens a dizer acerca do Gabinete de Mediação?

A5 – Acaba por ser um espaço onde podemos fazer várias partilhas. Ele dá-nos conselhos relativamente à escola e à nossa vida pessoal.

Inv – Gostarias de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

A5 – Não. Penso que é só.

Inv – Obrigada pela tua disponibilidade!

APÊNDICE B8 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA AO ALUNO 6

Nota: Antes de iniciar a entrevista a investigadora fez uma breve introdução, onde agradeceu a disponibilidade do entrevistado, deu a conhecer o uso do gravador, garantiu a confidencialidade dos dados pessoais e explicitou o tema e os objetivos da entrevista e do estudo.

Investigadora (Inv) – Fala-me um pouco sobre ti: a tua idade...

Aluno 6 (A6) – Sou o ... tenho 16 anos.

Inv – O que é que costumavas fazer nos tempos livres?

A6 – Fico no telefone às vezes quando não tenho nada para fazer e com os meus amigos.

Inv – Podes-me descrever, resumidamente, o teu percurso académico?

A6 – Estive na escola Águas Livres do 1º ao 4º e “chumbei” no 3º. Do 5º ao 7º estive na Almeida Garrett. Depois vim para aqui. As minhas notas estavam más e eu vim para aqui porque não estava a ter boas notas e encaminharam-me para cá. Reprovei 3 vezes.

Inv – E agora o que é que estás a achar deste curso?

A6 – Estou a gostar.

Inv – O que é que estás a pensar fazer quando o curso acabar?

A6 – Ainda não sei. Mas se calhar vou tentar terminar o 12º com um curso de pasteleiro.

Inv – Muito bem e os pontos fortes da escola?

A6 – Os amigos e os professores.

Inv -E porque é que o Professor é um ponto forte?

A6 – Eles ajudam-nos muito mais comparativamente às outras pessoas. São como uns amigos para mim.

Inv – E como é que são as aulas?

A6 – São boas. Fazemos coisas do curso e aprendemos coisas novas.

Inv – E um ponto fraco?

A6 – Não sei.

Inv – Se tivesses a possibilidade de mudar alguma coisa aqui na escola o que é que mudavas?

A5 – Não mudava nada.

Inv – Conheces o gabinete do Professor Jorge?

A5 – Sim. Costumo lá ir sempre que necessito.

Inv – Em que é que ele te ajuda?

A6 – Quando não temos aulas vamos para a sala dele. A conversar com ele e a fazer atividades. Ele ajuda-nos sempre que precisamos.

Inv – Qual é que é a tua opinião relativamente ao Gabinete?

A6 – Acho que é muito importante. Para nos ajudar a sermos melhores na escola.

Inv – E em relação aos conflitos. Esta escola tem muitos?

A6 – Nunca tive nenhum conflito.

Inv – Nunca assististe a nenhum conflito?

A6 – Não.

Inv – Gostarias de acrescentar alguma coisa ao que foi dito?

A6 – Não. Penso que é só.

Inv – Obrigada pela tua disponibilidade!

APÊNDICE C – SINOPSES DAS ENTREVISTAS

APÊNDICE C1 – SINOPSE DA ENTREVISTA À PROFESSORA ADJUNTA DA DIRETORA DO AGRUPAMENTO

Bloco	Categorias	Subcategorias	Indicadores	Unidades de registo
Caracterização do Agrupamento	Agrupamento de Escolas Amadora	Conhecer as particularidades do Agrupamento	Insucesso e abandono escolar	<p><i>“Os baixos rendimentos familiares, a não responsabilização das famílias na educação dos seus educandos e a própria conjuntura nacional que não transmite, aos adolescentes e jovens, perspetivas de um futuro promissor e responsável.”</i></p> <p><i>“(…) o facto de a escolaridade obrigatória ser até aos 18 anos também faz com que os alunos se sintam obrigados a estar na escola, se sintam contrariados.”</i></p>

Gabinete de Mediação Escolar	GAMED	Conhecer o funcionamento do Gabinete	Estratégias e Metodologias	<i>“Privilegiamos o diálogo, jogos e dinâmicas de grupo.”</i>
			Objetivos	<i>“(…) combater a indisciplina e promover o diálogo e a empatia.”</i>
			Funcionamento	<i>“Privilegiamos o diálogo, jogos e dinâmicas de grupo.”</i>
			Impacto do Gabinete	<i>“Sem dúvida. Todos os dias o Gabinete faz a diferença, uns dias mais notada, outros mesmo, mas acreditamos que o seu impacto a longo prazo é fundamental para a boa convivência e desenvolvimento da empatia, autoestima e outros valores fundamentais para se viver em sociedade.”</i> <i>“Não sei os dados concretos, mas sei que tem</i>

				<p><i>tido casos de muito sucesso, não conseguimos, como se costuma dizer, “chegar a todos”, mas conseguimos tentar mais e melhor todos os dias.”</i></p>
--	--	--	--	---

APÊNDICE C2 – SINOPSE DA ENTREVISTA AO EDUCADOR SOCIAL

Bloco	Categorias	Subcategorias	Indicadores	Unidades de registo
Caracterização do Agrupamento	Agrupamento de Escolas Amadora	Conhecer as particularidades do Agrupamento	Insucesso e abandono escolar	<p><i>“A questão da desvinculação familiar: estes miúdos vivem muito entregues a eles próprios em que as famílias não valorizam o percurso escolar, não acompanham, não supervisionam, não demonstram interesse, não valorizam as pequenas conquistas e isso depois reflete-se na questão da motivação dos miúdos na escola.”</i></p> <p><i>“(…) estes pais são coniventes com este abandono e este absentismo, ou seja, nós estamos a aplicar estratégias com as famílias, trabalho colaborativo e sentimos que não há feedback nem interesse sequer em que os filhos</i></p>

				<i>se mantenham na escola.”</i>
Gabinete de Mediação Escolar	GAMED	Conhecer o funcionamento do Gabinete	Estratégias e Metodologias	<p><i>“A folha de ocorrência. Em que o aluno partilha o que sentiu e o que aconteceu e o docente/assistente operacional partilha o que sentiu e o que aconteceu é tudo feito à base do papel. Geralmente, nunca é feito um frente a frente.”</i></p> <p><i>“O professor faz uma folha de ocorrência ao conflito que assistiu ou entre os pares, relata no documento a auxiliar traz o documento ao gabinete de mediação e pede-se ao aluno que se dirija ao gabinete de mediação (ou o gabinete do aluno como lhe quisermos chamar), é mais uma questão de mediação de conflitos. Mas o que a escola optou é tudo à base do papel: da</i></p>

				<i>ocorrência.”</i>
			Objetivos	<i>“prevenir as situações de violência, principalmente de violência. A violência é muito acentuada aqui, muito mesmo. Violência física.”</i>
			Funcionamento	<p><i>“Olha nós não trabalhamos muito em questão de gabinete (...) Porque muitas das vezes os conflitos despoletam em sala de aula, ou no espaço escolar ou à entrada da escola.”</i></p> <p><i>“E nós encontramos sempre este grave problema na questão da mediação de conflito que é: há sempre uma das partes que se recusa a vir ao gabinete, seja o professor ou a auxiliar, não querem. Querem que o problema seja resolvido na hora com a punição ao aluno, ponto final. Não há cá mediação, não há cá</i></p>

				<i>conversa. Há a imposição do estatuto: eu sou adulto, tu és criança.”</i>
			Impacto do Gabinete	<i>“Claramente, mais que não seja para os miúdos sentirem que são compreendidos e escutados. Muitas das vezes eles não são escutados, são apenas punidos.”</i>

APÊNDICE C3 – SINOPSE DA ENTREVISTA À ALUNA 1

Bloco	Categorias	Subcategorias	Indicadores	Unidades de registo
Ação e Perspetivas do GAMED	GAMED	Conhecer a opinião do aluno acerca do GAMED	Estratégias/Metodologias	<i>“Normalmente vimos para aqui quando não temos aulas. Fazemos os trabalhos de casa, ou então fazemos jogos em grupo. Também podemos vir aqui quando temos algum problema e assim falamos com o Professor.”</i>
			Motivos de Encaminhamento para o Gabinete	<i>“Não, mas já lá fui. Sei que normalmente vêm aqui quando têm algum problema.”</i> <i>“Não, o Professor X apenas nos falou da existência desse gabinete e disse-nos para o irmos ver.”</i>
			Mudanças na forma em	<i>“Os professores são todos incríveis, apoiam-</i>

			<p>como olhavam para os professores e para a escola num todo</p>	<p><i>nos em tudo e sabem ensinar de uma maneira que realmente cativa os alunos (pelo menos a mim cativa). E eu não sou uma pessoa muito fã da escola e de estudar e acordar cedo. As aulas não são uma “seca”, não temos aquele pensamento de “quero-me ir embora” ou “quero ir dormir”. Estamos a aprender coisas que são de conhecimento geral, mas é sempre bom estarmos a aprofundar essas coisas.”</i></p>
			<p>Opinião dos alunos relativamente ao Gabinete</p>	<p><i>“Acho importante, principalmente porque temos sempre alguém pronto para nos ajudar e a quem podemos confiar tudo.”</i></p>

APÊNDICE C4 – SINOPSE DA ENTREVISTA AO ALUNO 3

Bloco	Categorias	Subcategorias	Indicadores	Unidades de registo
Ação e Perspetivas do GAMED	GAMED	Conhecer a opinião do aluno acerca do GAMED	Estratégias/Metodologias	<p><i>“Os Professores vão diretos ao assunto. E ajudam mais. Além disso usam as atividades de forma a que consigamos aprender melhor.”</i></p> <p><i>“Brincam connosco e incentivam-nos a ter vontade de estudar. No próximo semestre já vou acabar o curso.”</i></p> <p><i>“Ele é que nos costuma ajudar em tudo. Quando estamos desorientados é ele que nos ajuda. Quem tem problemas em casa, com a família ele é que nos ajuda e dá conselhos</i></p>

				<i>para nos orientar. Nas questões das faltas é ele que ajuda.”</i>
			Motivos de Encaminhamento para o Gabinete	<i>“Não conheço. Nem sabia que isso existia.”</i>
			Mudanças na forma em como olhavam para os professores e para a escola num todo	<i>“Incentivam a vir para a escola. Porque eu sei que se vier não vai ser uma “seca”. “(…) os outros são mais rígidos, aqui já não. Brincam connosco e incentivam-nos a ter vontade de estudar.”</i>
			Opinião dos alunos relativamente ao Gabinete	<i>“Não conheço.”</i>

APÊNDICE C5 – SINOPSE DA ENTREVISTA AO ALUNO 4

Bloco	Categorias	Subcategorias	Indicadores	Unidades de registo
Ação e Perspetivas do GAMED	GAMED	Conhecer a opinião do aluno acerca do GAMED	Estratégias/Methodologias	<i>“Jogamos às cartas, às vezes também falamos.”</i>
			Motivos de Encaminhamento para o Gabinete	<i>“Não. Nunca fui encaminhado para lá.”</i>
			Mudanças na forma em como olhavam para os professores e para a escola num todo	<i>“Na outra escola éramos presidiários aqui não. Somos livres.”</i>
			Opinião dos alunos relativamente ao Gabinete	<i>“Acho que é ótimo. Apesar de nunca ter ido por uma razão má, vou lá algumas vezes. Fazemos algumas dinâmicas e o Professor acaba por ser um confidente. Ele ajuda-nos em</i>

				<i>muita coisa relacionada com a escola.”</i>
--	--	--	--	---

APÊNDICE C6 – SINOPSE DA ENTREVISTA AO ALUNO 5

Bloco	Categorias	Subcategorias	Indicadores	Unidades de registo
Ação e Perspetivas do GAMED	GAMED	Conhecer a opinião do aluno acerca do GAMED	Estratégias/Metodologias	<i>“Fazemos atividades e vários exercícios.”</i>
			Motivos de Encaminhamento para o Gabinete	<i>“Sempre que eu preciso ele está lá. Ajuda-nos em tudo. Na altura precisei de ajuda relativamente a problemas pessoais e foi ele quem me ajudou.”</i>
			Mudanças na forma em como olhavam para os professores e para a escola num todo	<i>“Os Professores... Eles ajudam-nos no que precisamos.”</i>
			Opinião dos alunos relativamente ao Gabinete	<i>“Acaba por ser um espaço onde podemos fazer várias partilhas. Ele dá-nos conselhos relativamente à escola e à nossa vida pessoal.”</i>

APÊNDICE C7 – SINOPSE DA ENTREVISTA AO ALUNO 6

Bloco	Categorias	Subcategorias	Indicadores	Unidades de registo
Ação e Perspetivas do GAMED	GAMED	Conhecer a opinião do aluno acerca do GAMED	Estratégias/Metodologias	<i>“Quando não temos aulas vamos para a sala dele. A conversar com ele e a fazer atividades. Ele ajuda-nos sempre que precisamos.”</i>
			Motivos de Encaminhamento para o Gabinete	<i>Sim. Costumo lá ir sempre que necessito.</i>
			Mudanças na forma em como olhavam para os professores e para a escola num todo	<i>“Eles ajudam-nos muito mais comparativamente às outras pessoas. São como uns amigos para mim.”</i>
			Opinião dos alunos relativamente ao	<i>“Acho que é muito importante. Para nos ajudar a sermos melhores na escola.”</i>

			Gabinete	<i>relativamente à escola e à nossa vida pessoal.”</i>
--	--	--	----------	--

