

**Somos todos parte: Projeto de Intervenção
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF)
numa Escola Básica**

Projeto de Intervenção

Ana Raquel da Cruz Macedo Henriques

Trabalho realizado sob a orientação da

Professora Doutora Cristiana Madureira

Leiria, setembro de 2025

Mediação Intercultural e Intervenção Social

Escola Superior de Educação e Ciências Sociais

AGRADECIMENTOS

Ao longo da realização deste trabalho, muitas pessoas contribuíram com apoio, orientação e incentivo. Gostaria de agradecer em especial a todos aqueles que, de alguma forma, estiveram presentes neste percurso. Antes de mais, agradecer ao meu marido e às nossas filhas, que sempre me apoiaram em tudo, tendo sempre uma palavra de incentivo quando as forças pareciam faltar e que sempre acreditaram em mim, por vezes até mais que eu mesma. A eles quero agradecer o apoio dado, mas também a compreensão por todos os momentos em que estive menos presente, a paciência e por nunca me permitirem baixar os braços.

À direção do Agrupamento de Escolas que permitiu a realização deste trabalho. À comunidade educativa da Escola Básica onde realizei o meu estudo, pela disponibilidade e pela participação nos inquéritos por questionário.

A toda as pessoas que conheci no âmbito deste Mestrado, desde colegas a professores do IP Leiria e que contribuíram para o meu crescimento académico, pessoal e profissional.

Por fim, um agradecimento especial à minha orientadora, Doutora Cristiana Madureira, pela sua disponibilidade e orientação, sem os quais não seria possível o correto desenvolvimento deste projeto. A todos os familiares, colegas e amigos, o meu muito obrigada.

Com o objetivo de responder às necessidades sociais da comunidade escolar e de fortalecer os vínculos entre a escola, as famílias e a comunidade, o presente estudo propõe a criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família numa escola básica em Portugal. A iniciativa visa promover um ambiente educativo mais inclusivo, participativo e colaborativo.

Neste contexto, destaca-se a importância da mediação escolar como uma ferramenta essencial para melhorar as relações entre alunos, professores e famílias. A mediação é apresentada tanto como uma estratégia preventiva, capaz de antecipar e minimizar conflitos, como uma ferramenta transformadora que promove o entendimento mútuo, a mudança de comportamentos e a construção de soluções consensuais, contribuindo para um ambiente escolar harmonioso e de paz.

A investigação segue uma metodologia de investigação-ação, com uma abordagem mista, quantitativa e qualitativa. Serão aplicados inquéritos por questionário (método quantitativo) e entrevistas semiestruturadas (método qualitativo) para o levantamento das necessidades e compreensão dos desafios enfrentados pela escola.

Os resultados apontam que a mediação em contexto escolar é essencial e sublinham o valor da prevenção e da intervenção precoce na abordagem de problemas sociais, legitimando a criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família nesta escola básica.

Palavras-chave

Mediação; escola; intervenção social; GAAF

ABSTRACT

With the aim of addressing the social needs of the school community and strengthening the ties between the school, families, and the wider community, this study proposes the establishment of a Student and Family Support Office in a middle school in Portugal. This initiative seeks to promote a more inclusive, participatory, and collaborative educational environment.

In this context, the importance of school mediation is highlighted as an essential tool for improving relationships between students, teachers and families. Mediation is presented both as a preventive strategy, capable of anticipating and minimizing conflicts, and as a transformative tool that promotes mutual understanding, behavioral change and the construction of consensual solutions, contributing to a harmonious and peaceful school environment.

The research follows an action research methodology, with a mixed, quantitative and qualitative approach. Surveys by questionnaire (quantitative method) and semi-structured interviews (qualitative method) will be applied to identify needs and understand the challenges faced by the school. In addition, a documentary analysis will be carried out.

The findings indicate that mediation in the school context is essential and underscore the value of prevention and early intervention in addressing social issues, thereby legitimizing the creation of a Student and Family Support Office in this middle school.

Key words

Mediation; school; social intervention; Student and Family Support Office

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	2
RESUMO	3
ABSTRACT	4
ABREVIATURAS	7
INTRODUÇÃO.....	9
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCEPTUAL	12
1.1 OS DESAFIOS DA ESCOLA CONTEMPORÂNEA	13
1.2 A MULTIPLICIDADE DE PAPEIS DOS PROFESSORES	16
1.3 MISSÃO DO GAAF	19
1.4 A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO EM CONTEXTO ESCOLAR	22
1.5 A MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA PREVENTIVA.....	26
1.6 A MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA TRANSFORMADORA	29
CAPÍTULO II – DESENHO DO PROJETO	34
2.1 DIAGNÓSTICO E CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	35
2.2 ETAPAS DE CRIAÇÃO DO GAAF	37
2.2.1 AVALIAÇÃO E DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES	38
2.2.2 AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO	39
2.2.3 CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA	41
2.2.4 IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO.....	43
2.2.5 AVALIAÇÃO.....	45
CAPÍTULO III – METODOLOGIA	47
3.1 FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA E QUESTÕES ÉTICAS.....	48
3.2 OBJETIVOS DO PROJETO “SOMOS TODOS PARTE”.....	51
CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	52

4.1 ANÁLISE DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO AOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO.....	53
4.2 ANÁLISE COMPARATIVA DAS ENTREVISTAS ÀS DIRETORAS DE TURMA DA ESCOLA BÁSICA.....	62
CAPÍTULO V – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	65
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	71
ANEXO 1 - NÚMERO DE ALUNOS ESTRANGEIROS MATRICULADOS NO ENSINO BÁSICO E SECUNDÁRIO EM PORTUGAL CONTINENTAL, ENTRE OS ANOS LETIVOS DE 2018/2019 E 2021/2022	71
APÊNDICES	72
APÊNDICE 1 – AUTORIZAÇÃO DA DGE PARA APLICAÇÃO DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO E ENTREVISTA	72
APÊNDICE 2 - PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO ÀS ESCOLAS	73
APÊNDICE 3 - CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA DIRETORES DE TURMA (PARTE I).....	75
APÊNDICE 4 - CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA DIRETORES DE TURMA (PARTE II).....	76
APÊNDICE 5 - CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO	77
APÊNDICE 6 - ENTREVISTA DIRETORES DE TURMA - GUIÃO DA ENTREVISTA	78
APÊNDICE 7 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA DIRETOR DE TURMA 2º CICLO	82
APÊNDICE 8 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA DIRETOR DE TURMA 3º CICLO	88

ABREVIATURAS

AEC – Atividades de Enriquecimento Curricular

CEF – Cursos de Educação e Formação

GAAF – Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

IAC – Instituto de Apoio à Criança

TST – Técnicos de Trabalho Social

TEIP – Território Educativo de Intervenção Prioritária

“Temos o direito a ser iguais sempre que a diferença nos inferioriza; temos o direito a ser diferentes sempre que a igualdade nos descaracteriza”

(Boaventura Sousa Santos, 1999, p. 61).

INTRODUÇÃO

As decisões que tomamos são, invariavelmente, moldadas pelas experiências que vivemos. O percurso que traçamos remete-nos ao passado, mas simultaneamente orienta-nos para o futuro. A nossa história de vida influencia, de forma decisiva, o caminho que escolhemos seguir. A escolha deste tema resultou, essencialmente, da minha experiência prévia como docente de Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC) no Agrupamento de Escolas em questão, o que me permitiu vivenciar de perto a realidade escolar. Acresce ainda a minha vivência pessoal enquanto mãe de duas crianças, uma atualmente aluna da escola e outra que a irá frequentar no próximo ano letivo. Esta articulação entre a experiência profissional e a experiência familiar contribuiu para consolidar a pertinência científica do estudo, na medida em que permitiu identificar problemáticas reais, observar lacunas e reconhecer a necessidade de aprofundar, de forma sistemática, o papel da mediação em contexto escolar. Assim, a motivação para o desenvolvimento deste projeto emerge não apenas de vivências pessoais, mas também do reconhecimento fundamentado da importância de produzir conhecimento que possa sustentar práticas educativas mais eficazes e mais equitativas.

Este trabalho dá especial destaque à mediação em contexto escolar, enfatizando as suas dimensões preventiva e transformadora (Madureira, 2022; Torremorell, 2008; Vieira, 2016), a relevância do trabalho social nas escolas, a necessidade urgente de tornar a escola mais inclusiva e a importância de reforçar a participação das famílias e da comunidade. Defendo que é essencial construir ambientes educativos mais justos e harmoniosos, onde todos os alunos, independentemente da sua origem, cultura ou crenças, tenham acesso equitativo a oportunidades e a uma educação de qualidade.

Neste contexto, e inserido no segundo ano do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, o presente projeto de intervenção, intitulado “Somos Todos Parte: Projeto de Intervenção - Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF)”, tem como objetivo geral conceber, implementar e avaliar um GAAF numa escola básica do sul de Portugal, promovendo práticas de mediação escolar centradas nas suas dimensões preventiva e transformadora.

De forma mais específica, pretende-se diagnosticar as necessidades e desafios socioeducativos sentidos pela comunidade escolar através da análise dos dados recolhidos junto dos encarregados de educação e dos diretores de turma; planificar um modelo de GAAF adaptado ao contexto específico da escola, com base em princípios de inclusão, equidade e participação; implementar estratégias de mediação e intervenção social que promovam o bem-estar, a coesão e o sucesso educativo.

Através destes objetivos, o presente estudo visa contribuir para a construção de um ambiente escolar mais justo, inclusivo e colaborativo, reforçando o papel da mediação como ferramenta essencial na promoção do sucesso educativo e da participação ativa das famílias na vida escolar.

Para fundamentar o meu projeto considero importante também conhecer a missão do GAAF e as etapas de criação do mesmo. Como universo de intervenção do projeto, escolhi uma Escola Básica de um Agrupamento de Escolas situado no sul de Portugal.

Este trabalho baseia-se nas indicações práticas estabelecidas por Glória Peres Serrano (2008), ou seja, as etapas de um projeto de intervenção social serão divididas em: Diagnóstico; Planificação; Execução e Avaliação.

No que diz respeito à organização deste trabalho, o mesmo encontra-se dividido em quatro grandes capítulos terminando com considerações finais.

Capítulo I - Enquadramento teórico-conceitual: os desafios da escola contemporânea, o papel dos professores na mediação socioeducativa, a missão do GAAF, desenvolve-se o conceito de GAAF, a sua missão bem como o conceito de mediação numa vertente preventiva e transformadora.

Capítulo II – Desenho do Projeto: Diagnóstico e Caracterização da Instituição. Inicia-se com uma caracterização global do concelho e especificando, posteriormente, a caracterização do Agrupamento de Escolas deste município e respetivo desenho do GAAF que se pretende implementar.

Capítulo III – Metodologia: Como instrumento de recolha de dados será aplicado o método quantitativo através da realização de inquéritos por questionário via google forms aos encarregados de educação e o método qualitativo através da realização de entrevistas semiestruturadas aos diretores de turma.

Capítulo IV - Descrição e análise crítica dos resultados obtidos. Apresentam-se e discutem-se os resultados.

O trabalho encerra com as Consideração Finais, que apresentam uma reflexão geral e específica sobre a importância da mediação escolar nos contextos educativos.

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

1.1 OS DESAFIOS DA ESCOLA CONTEMPORÂNEA

A diversidade atravessa todos os setores da sociedade, manifestando-se de forma especialmente significativa no contexto escolar, reconhecido como um espaço social por excelência. Neste contexto, coexistem indivíduos que transportam consigo a sua bagagem pessoal, familiar, religiosa, cultural, tornando a escola um reflexo da multiculturalidade do tecido social.

Mais do que um local de aprendizagem, a escola é também uma segunda casa para os alunos, acolhendo as suas famílias, as suas culturas, as particularidades de cada um. Antes de ser aluno, cada criança ou jovem é, acima de tudo, um ser humano com vivências, desafios, emoções, preocupações e histórias que refletem a complexidade do ser humano.

A família é o primeiro espaço onde aprendemos a conviver, desde os pais, irmãos, avós, aos membros mais afastados, mas é neste ambiente familiar que vamos desenvolver grande parte da nossa personalidade, ou seja, que nos vamos construir enquanto seres humanos, que vamos adquirir (ou não) valores, princípios, hábitos. Já a comunidade escolar será o segundo grande influenciador do ser humano, a convivência em contexto escolar com os diferentes atores sociais nela existentes vai marcar a nossa personalidade e deixar “marcas no âmbito da convivência” (Jares, 2007, p.28).

Neste ambiente social as identidades são (re)construídas (R. Vieira, 2009), funcionando como um espaço de diversidade cultural e social, que reflete a sociedade em que está inserido, reconhecendo-se, portanto, como o seu microcosmo (A. Vieira, 2013).

É neste sentido que Vasconcelos, citado em Vieira *et al*, defende que as escolas “devem ser hospitaleiras. Devemos então ensinar – ensinar de um modo experiencial – a hospitalidade às crianças, aos nossos alunos e a suas famílias, a hospitalidade como virtude humana e compromisso ético” (2019, p.18), não basta receber o visitante, o que vem de fora, “consiste na união, ou melhor, na aproximação de culturas, costumes e pessoas diferentes” (2019, p.18), ou seja, trata-se de uma relação pautada pela igualdade e pela reciprocidade, que dá lugar a uma partilha mútua de aprendizagens e referências culturais.

A escola, enquanto espaço de mediação, deve ser vista “como espaços de superação da linguagem dicotômica Nós/outros, gerando uma cultura mediadora, potencializada na pedagogia da convivência” (Peres e Madureira, 2022, p.27)

Contudo, a idealização de uma Escola aberta a todos trouxe consigo diversas transformações no interior das instituições escolares, essencialmente mudanças sociais. A complexidade da escola contemporânea está precisamente no facto de se deparar com um público cada vez mais diverso. Hoje em dia, as diferenças sociais marcam de forma visível o tecido desta sociedade, refletindo-se numa diversidade sociocultural crescente. A escola contemporânea é sem dúvida um espaço complexo, pautado pela multiplicidade de referências culturais que coabitam no mesmo espaço educativo.

Este novo cenário vem levantar novos desafios. “A “escola para todos” trouxe mais tensões sociais aos territórios escolares, exigindo outro tipo de respostas pouco comuns entre os professores” (Vieira, 2016, p.29).

Casos de *bullying*, de violência de género, de xenofobia, racismo e exclusão social por assim dizer, são cada vez mais noticiados, razão pela qual urge encontrar-se respostas eficazes e eficientes não apenas para mitigar, mas sobretudo para se antecipar estas e outras problemáticas.

A escola não pode permanecer alheia às questões sociais e humanas que atravessam o quotidiano dos seus alunos. Ignorar essas realidades ou adotar uma postura de indiferença compromete a sua missão educativa. À escola não basta cumprir com os programas curriculares definidos, cabe-lhe, sobretudo, formar cidadãos conscientes, críticos e responsáveis. Como defende Paulo Freire (1996), educar é um ato político e ético, que exige um compromisso com a transformação social. Assim, à escola compete educar para a cidadania, para o civismo e para o respeito pela diferença, promovendo valores democráticos e solidários que permitam aos alunos participar de forma ativa e construtiva na sociedade.

No que diz respeito à finalidade do ensino, Montaigne defende em Morin (2003, p.21) que “mais vale uma cabeça bem-feita que bem cheia” ou seja, mais importante do que acumular informação de forma excessiva é fundamental desenvolver a capacidade de pensar de forma crítica, reflexiva e contextualizada. É preciso formar seres humanos e não robots.

Nesse sentido e tendo em conta que a educação é um direito universal, a escola deve estar preparada para acolher crianças e jovens que advêm de contextos e culturas diferentes, em que cada um tem a sua identidade individual. Portanto, a escola deve trabalhar o

acolhimento, o acolhimento consciente e comprometido, não basta aceitar as diferenças, sejam elas quais forem, de cada aluno, é essencial compreendê-las e respeitá-las. Desta forma, a escola contemporânea deve ser um espaço pensado para todos, mas também atento às necessidades e especificidades de cada um. Isto significa que a escola não se pode limitar a tolerar as diferenças de cada indivíduo. Como afirma Vieira em Vieira *et al* (2018), “a tolerância não basta” (p.33). Tolerar pode mesmo assumir uma conotação negativa, tolerar pode ser visto como suportar ou permitir, e isso não é inclusão. A escola não deve apenas aceitar o outro; deve ir além disso. À escola contemporânea exige-se uma postura inclusiva, é necessário acolher de forma genuína, integrar e respeitar o outro na sua singularidade, reconhecendo e valorizando as suas diferenças.

Neste sentido, destacamos a ideia de que “a escola necessita também de redefinir a sua missão, orientando a sua ação para a aprendizagem e o desenvolvimento integral dos seus alunos” (Madureira *et al*, 2024, p.14).

Este pensamento de Madureira *et al* (2024) sublinha a necessidade de repensar o papel da escola enquanto espaço privilegiado de crescimento pessoal, social e educativo. A escola é, por excelência, um espaço social onde se moldam cidadãos esclarecidos, críticos e conscientes da diversidade. Mais do que um local de transmissão de conhecimentos, a escola deve promover o respeito pela diferença e a valorização do outro, o que implica um trabalho profundo não apenas no âmbito educativo, mas também no campo da mediação.

O grande desafio da Escola passará por esta ser capaz de convergir com a comunidade que a rodeia, alinhando os objetivos em prol dos alunos que são cidadãos dessa mesma comunidade e que são o futuro da mesma. Perante os novos desafios que se vão colocando à escola e que vão exigir novas funções sociais, é muito importante que exista uma rede de parceiros sólida que auxiliem nessa missão, que é de todos e para todos.

1.2 A MULTIPLICIDADE DE PAPEIS DOS PROFESSORES

Estes novos desafios da escola implicam um novo papel do professor. No contexto da escola contemporânea, marcada pela diversidade cultural, social e emocional dos seus alunos (Santos, 1999). Neste contexto, o docente deixa de se limitar à transmissão de conhecimentos para assumir uma atuação ética, crítica e interventiva, conforme defendido por Freire (1996). o papel do professor deixou de se cingir à mera transmissão de conhecimentos. Exige-se-lhes, hoje, uma atuação multifacetada, que o coloca simultaneamente como educador, mediador, facilitador de aprendizagens, gestor de conflitos, entre outras coisas. A complexidade das relações que emergem no espaço escolar, reflexo de uma sociedade em constante transformação (Morin, 2003; UNESCO, 2022), exige uma profissionalidade capaz de articular saberes pedagógicos com competências relacionais e socioeducativas (Carvalho & Baptista, 2004). Assim, o professor é convocado a assumir funções de mediador e gestor de conflitos, promovendo ambientes de convivência democrática (Jares, 2002; Torremorell, 2008) e contribuindo para o desenvolvimento integral dos alunos. A mediação socioeducativa, tal como sublinham Madureira (2022) e Vieira et al. (2018), constitui-se como um instrumento essencial para promover inclusão, diálogo e participação, reforçando o papel do professor como agente fundamental de mudança numa escola plural e dinâmica.

Ricardo Vieira (1992) defende que o papel dos professores vai além da sua formação académica e que a formação para a diversidade e para a interculturalidade não se ensina apenas nas escolas, mas é construída ao longo da vida, defendendo a pedagogia intercultural que vai além do multiculturalismo e que é capaz de reconhecer a heterogeneidade cultural como uma riqueza. Nas palavras de Vieira, R. “intercultural é uma atitude e uma conduta humanista, uma forma esclarecida de ver e entender o mundo, uma forma de estar antropológica porque legitima as heterogeneidades dentro das identidades” (p. 75).

Desta forma, os professores enfrentam uma missão muito complexa que se prende com a obrigatoriedade de cumprir com os programas educativos, mas, ao mesmo tempo, serem eles próprios os mediadores dentro da turma, da escola, da própria relação com os pais dos alunos.

Esta mudança de práticas está intimamente ligada às novas funções do espaço educativo, tal como defende Vieira, A. “as competências do “novo” professor terão de passar, cada vez mais pela mediação sociopedagógica” (2016, p.128).

Américo Peres, em Vieira *et al*, sintetiza diversos outros textos que tem dedicado à educação intercultural e à mediação sociopedagógica, referindo que “mais do que nunca, uma das principais funções do professor e de outros profissionais sociais e da educação é desenvolver estratégias sociopedagógicas que ajudem a formar a identidade pessoal e cultural dos alunos-cidadãos na sua relação com os outros”, portanto, na interculturalidade da vida quotidiana, na escola e fora dela (2016, p. 62).

No entanto, conclui-se que os professores não devem assumir, de forma acumulada, esta multiplicidade de papéis. O foco dos docentes deve permanecer centrado no processo de ensino-aprendizagem, não lhes sendo exigido que desempenhem simultaneamente funções de mediação e intervenção sociopedagógica. Para além disso, importa sublinhar que nem sempre os professores estão devidamente preparados ou possuem formação específica para assumir estas responsabilidades de carácter social e mediador.

De acordo com Vieira (2016) o sentimento de incapacidade com que os professores são confrontados diariamente vem comprovar a necessidade de ter profissionais que possam resolver estas questões, ou seja, Técnicos de Trabalho Social (TST). De acordo com o testemunho da professora Ana, em Vieira, 2016 “o problema é que muitas vezes há intervenção recorrendo a técnicos que existem na comunidade, mas já é uma intervenção, digamos curativa e não preventiva”. (p.361)

É deveras pertinente a existência de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família em todas as escolas, particularmente nas escolas básicas e nas sedes de agrupamento. Esta pertinência encontra suporte no Projeto de Lei n.º 193/XI (CDS-PP, 2010), que propôs formalmente a criação dos GAAF como estruturas essenciais de mediação, prevenção e intervenção socioeducativa. A necessidade de assegurar respostas especializadas também se articula com os princípios éticos e de responsabilidade profissional preconizados na Carta Ética da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação (SPCE, 2020), que sublinha a importância da proteção e promoção do bem-estar de crianças e jovens. Neste sentido, a mediação e o acompanhamento social devem ser assegurados por profissionais especializados, nomeadamente pelos Técnicos de Trabalho Social (TST), cuja intervenção é reconhecida como fundamental em contextos educativos, conforme

evidenciado por práticas institucionais de mediação escolar (Instituto de Apoio à Criança, 2017/2018) e pelas recomendações internacionais para a educação inclusiva (UNESCO, 2022). Estes profissionais possuem competências adequadas para intervir junto dos alunos, das famílias e da comunidade educativa de forma eficaz, estruturada e alinhada com as exigências atuais da escola.

A escola deve estar aberta e disponível para integrar estes profissionais no seu quotidiano, reconhecendo o seu contributo essencial na resposta às novas problemáticas sociais que emergem no contexto escolar. Estes técnicos têm ainda a capacidade de promover uma pedagogia escolar articulada, criando pontes entre o saber académico e a realidade social dos alunos. Este alinhamento permitirá construir um novo paradigma educativo, mais inclusivo, mais colaborativo e mais próximo das reais necessidades dos estudantes e das suas famílias.

Um dos grandes focos deste trabalho é precisamente o de conseguir demonstrar às comunidades educativas a mais-valia que é a criação de um GAAF em contexto escolar, pelo que seria extremamente importante divulgar os resultados da investigação junto das mesmas, de forma a favorecer a criação de dispositivos formais de mediação nas escolas.

Concluindo, é fundamental que se compreenda a emergência da importância e da necessidade da figura do mediador em contexto escolar, com uma função catalisadora, transformadora, preventiva, que tem como foco um propósito verdadeiramente intercultural.

1.3 MISSÃO DO GAAF

O GAAF emerge como resposta estruturada às exigências contemporâneas da escola enquanto espaço inclusivo e preventivo. A sua missão vai para além do apoio pontual: trata-se de favorecer a mediação intercultural entre os vários atores da comunidade escolar desde os alunos, às famílias, passando pelo pessoal docente, não docente e demais agentes sociais, de forma a promover um processo contínuo de convivência, compreensão e respeito mútuo. Valoriza-se a família como o primeiro espaço de socialização e formação de identidade, desenvolvimento de valores e aquisição de hábitos, reconhecendo, ao mesmo tempo, que a escola representa o segundo ambiente de maior influência. Considerando a mediação intercultural como um caminho para transformar a diversidade, importa conhecer em que medida o GAAF pode contribuir para a mediação intercultural entre alunos, famílias, escola e comunidade.

Neste contexto o GAAF atua em diversas frentes, na mediação de conflitos, procurando soluções que promovam a escuta, o diálogo, o respeito mútuo; na prevenção de comportamentos de risco como o *bullying*, a violência, a exclusão social, o abandono escolar; no apoio ao sucesso escolar, articulando com os professores/diretores de turma, psicólogos e/ou outros técnicos especializados; na promoção de competências sociais e emocionais, como a empatia, a gestão emocional e a comunicação não violenta.

Vieira refere que o GAAF “tem como principais objetivos: promover a formação integral dos alunos; promover uma abordagem das situações de conflito com vista à implementação de atitudes adequadas no contexto escolar; apoiar os alunos no seu processo de aprendizagem; promover a integração na comunidade escolar; prevenir o absentismo e o abandono escolar; apoiar e promover o encaminhamento de famílias e alunos, atendendo às suas problemáticas e promover interações saudáveis no contexto escolar” (2016, p.270).

O IAC (Instituto de Apoio à Criança) considera que os GAAF devem ser “compostos por diversos técnicos da área das Ciências Sociais e Humanas com o principal objetivo de contribuir para o crescimento harmonioso e global da criança/ jovem, promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da integração escolar e social” (s.d, 2018, p.9)

A existência de um GAAF enquanto dispositivo de mediação formal de conflitos permitirá dotar os alunos de estratégias de resolução de conflitos, mas também dotá-los de valores

como o respeito pela diferença, pelo outro, pela multiculturalidade, valores esses que serão determinantes para a construção de um futuro mais inclusivo.

A criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família deve assentar numa conceção pedagógica centrada na autonomia, no diálogo e na participação ativa dos diferentes intervenientes da comunidade educativa. Neste sentido, importa reforçar que a função da escola não se esgota na transmissão de conteúdos, mas passa, acima de tudo, por criar condições para que os alunos desenvolvam as suas próprias capacidades, se tornem agentes do seu processo educativo e participem de forma ativa na construção de uma convivência mais justa, inclusiva e dialogante. A afirmação de Paulo Freire de que “ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção” (1996, p. 47) sublinha uma visão emancipadora da educação, centrada na participação, no diálogo e na corresponsabilização entre todos os intervenientes do processo educativo. Esta perspetiva freireana implica que o espaço escolar seja pensado não apenas como um local de transmissão de conteúdos, mas como um ambiente que promove relações pedagógicas horizontais, a escuta ativa e a construção conjunta de soluções para os problemas que surgem no quotidiano.

Neste sentido, a criação de um GAAF encontra-se alinhada com esta conceção. O GAAF constitui-se como uma estrutura que promove estas condições oferecendo um espaço de mediação, diálogo e apoio socioeducativo onde alunos, famílias e profissionais podem participar de forma ativa na resolução de conflitos, na prevenção de situações de risco e na promoção do bem-estar. Em vez de aplicar respostas impositivas ou meramente administrativas, o GAAF privilegia processos colaborativos de construção de soluções, respeitando a voz dos alunos e das famílias, tal como defende Freire através da valorização da autonomia e da participação crítica.

Assim, a lógica de funcionamento do GAAF materializa o princípio freireano de que a educação se faz com as pessoas e nunca sobre as pessoas. Ao favorecer ambientes de corresponsabilização e mediação, o GAAF contribui para a criação das condições que permitem aos alunos desenvolverem competências pessoais, sociais e relacionais, participarem ativamente na vida escolar e construírem, com apoio especializado, caminhos de crescimento e inclusão. Deste modo, a missão do GAAF representa uma aplicação prática do ideal freireano de uma escola democrática, dialógica e centrada na dignidade humana.

O GAAF, neste contexto, pode assumir-se como uma ferramenta estruturante para promover essas possibilidades, ao articular apoios, prevenir conflitos e contribuir para a construção de uma cultura de paz e de cidadania democrática no ambiente escolar.

1.4 A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO EM CONTEXTO ESCOLAR

Antes de abordar diretamente a mediação no contexto escolar, é essencial compreender alguns conceitos fundamentais associados à prática da mediação.

Segundo Torremorell (2008, p. 8), a mediação “pressupõe um pequeno empurrão na direção 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”. Torremorell (2008) ressalva, no entanto, que a mediação, por si só, não constitui a solução definitiva para os problemas sociais, mas pode representar uma base sólida, “uma das pedras”, que ajuda a construir pontes entre diferentes partes em conflito, contribuindo assim para uma convivência mais humanizada.

Jares (2002, p. 153) complementa esta visão ao definir a mediação como “um procedimento de resolução de conflitos que consiste na intervenção de uma terceira parte, alheia e imparcial em relação ao conflito, aceite pelos litigantes e sem poder de decisão sobre eles, com o objetivo de facilitar um acordo por meio do diálogo e da negociação”. Esta definição destaca o caráter não impositivo da mediação e o papel central do diálogo como ferramenta para a construção de consensos.

Compreendendo estas perspectivas, torna-se evidente que a mediação em contexto escolar assume um papel de particular relevância. As escolas, enquanto espaços de diversidade e interação constante, são propensas a situações de conflito que, quando não geridas de forma adequada, podem comprometer o ambiente educativo. A mediação surge, assim, como uma estratégia eficaz para a promoção de um clima escolar mais harmonioso, baseado no respeito mútuo, na escuta ativa e na participação democrática.

Torremorell considera ainda que a mediação deve ser “entendida como um recurso para enfrentar situações conflituosas próprias da vida normal, não tem idade” (2008, p.11). Desde sempre que o ser humano recorre à mediação ainda que esta prática nem sempre tenha sido identificada formalmente com o significado que hoje lhe atribuímos. O que significa que a mediação não é um conceito novo, mas antes uma prática ancestral que, nos tempos atuais, ganhou uma configuração mais estruturada e intencional, essencialmente no contexto escolar.

Tendo em consideração estas perspetivas, a escola, enquanto espaço de socialização privilegiado, assume-se como um dos agentes fulcrais na promoção da cidadania e da convivência pacífica. Nas palavras de Madureira (2022) “a escola é um dos agentes primordiais na educação para e pela cidadania, a mediação positiva apresenta-se como uma ação socioeducativa relevante na abertura de portas para o diálogo e para o encontro entre diferentes agentes educativos, colaborando na sua formação/capacitação e preparando-os para a (trans)formação dos indivíduos e dos contextos em que interagem” (p. 98).

Dada a complexidade que caracteriza a escola atual, torna-se cada vez mais premente o reforço da articulação entre escola, família e comunidade. Neste sentido, Isabel Freire (2010) salienta que a “mediação social ou socioeducativa [é] aquela que ocorre na fronteira entre a escola, a comunidade e a família, prosseguindo a finalidade de contribuir para o sucesso educativo dos alunos em situação de dificuldades escolares” (2010, p. 60).

Os desafios colocados pelo aumento da diversidade cultural, pelo agravamento das desigualdades sociais e pelo fluxo migratório vem exigir respostas urgentes, eficazes e bem estruturadas. Como alerta Vieira *et al* (2020) “a imigração não constitui a causa das desigualdades existentes nas atuais sociedades. Ela apenas torna mais visíveis e presentes as desigualdades, marginalizações e discriminações que já eram possíveis de encontrar noutros períodos históricos” (p.8). Isto é, a imigração não é, por si só, o gatilho da necessidade de intervenção, mas sim, um fator que evidencia falhas estruturais já existentes. Neste contexto, os grupos sociais mais vulneráveis, como é o caso dos refugiados e os imigrantes, tornam-se particularmente suscetíveis à exclusão, pelo que é imprescindível que sejam criadas políticas de acesso igualitário ao ensino.

De acordo com o artigo 2º da UNESCO (2001) “é fundamental garantir uma interação harmoniosa entre pessoas e grupos com identidades culturais plurais, variadas e dinâmicas, bem como a sua vontade de viver em conjunto. Políticas visando a inclusão e participação de todos os cidadãos são garantias de coesão social, de vitalidade da sociedade civil e de paz”. Esta premissa reafirma a importância da mediação socioeducativa, numa ação educativa assente na equidade, no diálogo intercultural e na participação ativa de todos os atores sociais.

É crucial que se criem condições de equidade, de inclusão para todas as crianças, não só, mas também, no contexto escolar, que é onde as crianças e jovens passam a maior parte

do seu dia. Para tal, é fundamental a existência de um profissional do trabalho social a desenvolver mediação sociocultural em contexto escolar.

A escola deve proporcionar um ambiente acolhedor, promotor de igualdade de oportunidades, de coexistência pacífica e sensível às particularidades culturais e sociais de cada um dos seus alunos. Como tal, é fundamental que se crie um espaço de mediação dinamizado por profissionais qualificados. Ao desenvolverem a mediação, estes profissionais estarão a contribuir não apenas para a resolução de conflitos, mas essencialmente para a construção de uma cultura de paz, de inclusão e de cidadania participativa.

A mediação surge, no contexto escolar, como um instrumento essencial para a gestão das tensões sociais e culturais decorrentes da imigração, das diferenças religiosas ou socioeconómicas. Promover a compreensão mútua, o diálogo e a convivência pacífica é um ponto insubstituível no que diz respeito à consolidação de um ambiente escolar que valorize a diversidade como riqueza e não como obstáculo.

O aumento do número de alunos imigrantes nas escolas portuguesas (anexo 1) tem repercussões diretas na realidade das turmas, que se tornam cada vez mais multiculturais. Por um lado, este fenómeno pode representar uma oportunidade de enriquecimento cultural e de partilha de saberes. Por outro, surgem desafios associados a práticas discriminatórias, dificuldades de integração e fenómenos de rejeição. Tem sido cada vez mais recorrente a cobertura mediática de situações relacionadas com imigração e o seu impacto no sistema educativo.

De acordo com o relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) sobre a população jovem imigrante e o seu desempenho académico no último Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (PISA), em 2018, os estudantes imigrantes de primeira geração em Portugal apresentam, em média, um desempenho académico cerca de 30 pontos inferior ao dos seus colegas nativos. Além disso, têm 21% menos probabilidade de demonstrar resiliência académica, social e emocional. O relatório sublinha ainda que cerca de metade dos alunos imigrantes enfrentam dificuldades acrescidas de adaptação escolar, especialmente quando a migração ocorre em idade mais avançada. Ainda assim, o estatuto socioeconómico das famílias permanece como o principal fator explicativo do insucesso escolar.

Estes dados revelam que o sistema educativo português ainda não está plenamente preparado para dar resposta aos desafios que os alunos estrangeiros enfrentam. Cabe, por isso, também a nós, profissionais do trabalho social, assumir um papel de mediação entre a escola e os alunos imigrantes, promovendo a integração e apoiando o percurso académico e pessoal destes jovens.

Importa ainda destacar o crescimento de fenómenos como o *bullying* dirigido a filhos de imigrantes em contexto escolar. Este tipo de violência assume múltiplas formas e representa um obstáculo à integração destes alunos. Neste sentido, torna-se imperativo investigar as medidas adotadas pelas escolas e, em particular, pelos diretores de turma, para prevenir e combater este fenómeno. A mediação, enquanto estratégia preventiva e interventiva, pode ser uma resposta eficaz na construção de um ambiente educativo mais seguro, respeitador e inclusivo.

Em suma, a mediação, enquanto prática social e educativa, conforme defende Jean-François Six (2001), não se limita à resolução de conflitos, mas constitui uma função ética e relacional que visa o reconhecimento mútuo e a reconstrução de vínculos sociais. Six distingue entre mediação institucional e mediação cidadã, defendendo que ambas devem coexistir e articular-se para promover uma convivência mais justa e inclusiva. O mediador, neste contexto, não é um árbitro nem um conselheiro, mas sim um facilitador de diálogo, que cria um espaço neutro onde as partes podem reencontrar um bem comum. Esta perspetiva reforça a importância da mediação em contexto escolar como um processo que vai além da gestão de conflitos, assumindo-se como uma ferramenta de transformação das relações interpessoais e de promoção da cidadania ativa, valores que se alinham com os princípios orientadores do GAAF.

1.5 A MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA PREVENTIVA

A mediação tem vindo a ganhar cada vez mais reconhecimento enquanto estratégia eficaz na prevenção de comportamentos disruptivos e na gestão de situações de conflito. No entanto, o seu papel vai além da simples resolução de disputas, deve ser encarada, acima de tudo, como uma ferramenta preventiva. Como defende Torremorell, “restabelecer a comunicação ou mostrar uma maneira efetiva de comunicar é um dos maiores objetivos dos mediadores” (2008, p. 41). De facto, a comunicação assume um papel central em qualquer processo de mediação. Sem comunicação clara, diálogo construtivo e escuta ativa, dificilmente se alcança o entendimento necessário para a construção de consensos. A mediação, portanto, assenta numa lógica de aproximação e reconstrução de pontes, onde a comunicação é o principal instrumento para promover relações mais saudáveis, respeitosas e cooperativas.

O processo de comunicação aliado à mediação é, sem dúvida, um aliado fortíssimo para a construção de ambientes educacionais mais saudáveis e respeitosos, na medida em que a como refere Torremorell “ a comunicação construtiva constitui um canal de superação do conflito e de coordenação entre as partes” (2008, p.41), um bom processo de mediação pode permitir evitar que situações de tensão escalem para problemas mais sérios, como o *bullying*, a indisciplina ou até mesmo violência entre alunos.

Perante tais práticas e realidades, considera-se pertinente a existência de um GAAP em todas as escolas, uma vez que as escolas e os professores têm uma missão bastante complexa em mãos. Na verdade, esta realidade salienta, sem dúvida, a pertinência da mediação em contexto escolar, numa vertente resolutiva sim, mas, também e não menos importante, numa vertente preventiva. Seja na sua vertente sociocultural, intercultural ou socioeducativa, a mediação pode revelar-se essencial para a promoção do sucesso educativo e para dar resposta à crescente diversidade cultural presente nas escolas. Como sublinha Madureira et al., é fundamental promover “uma educação digna em que a multiculturalidade seja a base das relações de convivência, em que a inclusão se construa dia a dia, valorizando tudo o que nos une, respeitando profundamente as diferenças pessoais e da comunidade e centrando a ação numa pedagogia de proximidade humana” (2024, p. 5).

A mediação é um processo que implica a existência de um mediador imparcial, que pode ser um profissional ou, até mesmo um aluno mediador, alguém que facilite a comunicação e o entendimento entre as partes.

O objetivo da mediação é acima de tudo apaziguar, ajudando os envolvidos a entenderem as diferentes perspectivas e encontrarem soluções que satisfaçam a todos. A mediação em contexto escolar é, portanto, uma forte ferramenta preventiva, pois permitirá criar uma cultura de paz e respeito mútuo dentro da comunidade escolar.

Ou seja, não se pretende que a Escola tolere as diferenças de cada um. Na verdade, “*a tolerância não basta*” (Vieira & Vieira, 2013), o caminho não é por aí. Aliás, tolerar pode, inclusivamente ter, neste caso, uma conotação negativa, uma vez que parece querer dizer que se suporta, que se permite e Escola, enquanto universo educacional que é não pode, apenas, tolerar as diferenças, ela tem de promover o acolhimento, ser verdadeiramente inclusiva, compreendendo e respeitando as suas diferenças. A sua essência deverá ter sempre como paradigma a prevenção e sua ação pautar-se por uma atenção, observação e vigilância constantes.

Um dos principais objetivos da mediação em contexto escolar deve ser também o de dotar os alunos de habilidades socio emocionais importantes, como a empatia, a escuta ativa, a comunicação assertiva e a resolução pacífica de incompatibilidades. A ideia é que essas habilidades possam ser trabalhadas em ambientes seguros e supervisionados, antecipando e prevenindo as situações indesejadas.

Audrey Azoulay, diretora-geral da Unesco, aquando a apresentação do novo Relatório da Comissão Internacional sobre os Futuros da Educação (UNESCO, 2022), intitulado “Reimaginar nossos futuros juntos – um novo contrato social para a Educação”, refere as tendências gerais do novo documento a fim de dar resposta à realidade mundial. O próprio título fala de futuros juntos e de novo contrato social, demonstrando a ênfase nas relações sociais e nas comunidades. Audrey Azoulay refere que “Se o Relatório nos ensina algo, é o seguinte: precisamos tomar medidas urgentes para alterar o rumo, porque o futuro das pessoas depende do futuro do planeta, e ambos estão em risco. O Relatório propõe um novo contrato social para a Educação, que visa a reconstruir nossas relações uns com os outros, com o planeta e com a tecnologia. Este novo contrato social é a nossa chance de reparar as injustiças do passado e transformar o futuro. Acima de tudo, ele se baseia no

direito à Educação de qualidade ao longo da vida, abraçando o Ensino e a aprendizagem como esforços sociais compartilhados e, portanto, bens comuns” (UNESCO, 2022, p. VI).

Tal como é defendido no novo contrato social para a educação “A pedagogia deve ser organizada com base nos princípios de cooperação, colaboração e solidariedade. Ela deve promover as capacidades intelectuais, sociais e morais dos estudantes, para que trabalhem juntos e transformem o mundo com empatia e compaixão” (página XIV).

Madureira *et al.* (2024) sugerem que é importante que as escolas consolidem uma cultura organizacional centrada na convivência pacífica e no bem-estar de todos, no sentido da “(...) coconstrução e consolidação da educação a partir de atitudes, práticas e competências interculturais. Estas práticas de mediação intercultural requerem um espaço próprio” (p. 126). Considera-se que o GAAF será esse espaço e a mais valia que fará a diferença.

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável reconhece a importância da inclusão, destacando, em particular, o Objetivo 4 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que estabelece como fundamental “garantir uma educação inclusiva e equitativa de qualidade e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos”. Este objetivo inclui metas como eliminar as disparidades de género na educação, assegurar que todas as meninas e meninos tenham acesso a cuidados e desenvolvimento de qualidade na primeira infância e garantir a igualdade de acesso a todos os níveis de ensino para os grupos mais vulneráveis, incluindo pessoas com deficiência, povos indígenas e crianças em situação de vulnerabilidade.

1.6 A MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA TRANSFORMADORA

Para além do seu papel preventivo e de resolução de conflitos, a mediação revela-se também uma poderosa ferramenta transformadora. Através do confronto construtivo com o conflito, a mediação permite que os indivíduos se desenvolvam pessoal e socialmente, promovendo mudanças significativas nas suas atitudes e formas de se relacionarem com os outros.

Nesse sentido, Torremorell, Bush e Folger defendem que a mediação “tem um potencial específico de transformação das pessoas – que promove o crescimento moral – ao ajudá-las a lidarem com as circunstâncias difíceis e a ultrapassarem as diferenças humanas por meio do próprio conflito. Esta possibilidade de transformação tem origem na capacidade da mediação para gerar dois efeitos importantes: a revalorização e o reconhecimento” (2008, p. 17).

A mediação, portanto, contribui para o desenvolvimento de competências interpessoais e sociais essenciais à convivência democrática e à cidadania ativa. Entre estas, destacam-se a escuta ativa, o diálogo, a empatia, a autorregulação emocional, o autocontrolo, a criatividade e a responsabilidade partilhada. Trata-se, assim, de um processo que transforma não apenas a dinâmica dos conflitos, mas também os próprios agentes educativos envolvidos.

Neste sentido, é pertinente recuperar a perspetiva de Madureira, que sublinha que “na atualidade, a escola assume cada vez mais um contexto vivencial repleto de culturas diversas, pelo que a assunção de um projeto de interculturalidade assume um benefício de e para todos e cada um dos agentes educativos (órgãos de administração/gestão, alunos, docentes, não docentes, técnicos especializados, pais/encarregados de educação)” (2022, p. 73).

O papel transformador do mediador em contexto escolar permitirá não só diminuir as tensões na escola como dotará de ferramentas todos os atores educativos.

Como sugere Vieira, “a escola, que se quer para todos, tem a obrigação enquanto instituição, ela própria mediadora, de favorecer o acesso e o sucesso escolar de todos os alunos, encontrando processos de comunicação intercultural e de inclusão na mesma” (2016, p. 117).

Pretende-se com isto dizer que a escola é uma pequena comunidade de convivência com um enorme poder de transformação de todos aqueles que por lá passam, sendo, por isso, o lugar ideal para transmitir os valores e os princípios da mediação. O processo educativo não consiste apenas num processo pedagógico, não é apenas um local de aprendizagem de matéria específica como a matemática ou línguas. O processo educativo consiste na aquisição e transmissão de valores, na aquisição e transmissão de princípios, até porque como sublinha Freire “não há docência sem discência, as duas se explicam e seus sujeitos, apesar das diferenças que os conotam, não se reduzem à condição de objeto, um do outro. Quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender. Quem ensina, ensina alguma coisa a alguém” (1996, p.25). Não podemos desassociar a vida escolar da vida pessoal do aluno, pois a escola é onde o ser humano desenvolve as suas competências humanas e sociais, não apenas as intelectuais.

Cada vez mais a escola se debate com diversos problemas que interferem na aprendizagem dos alunos. O contexto económico e social influencia o ambiente escolar, existem cada vez mais conflitos e as crianças revelam cada vez mais necessidade de apoio psicológico e social, pelo que não se pode pensar na mediação socioeducativa como um trabalho apenas do professor, é fundamental a criação de Equipas de Intervenção Socioeducativa nas escolas para que se criem pontes entre a escola e a família e que se colmatem estas problemáticas o mais cedo possível.

Nesta linha, sublinha-se a ideia de Vieira de que “o professor deverá ser o mediador de aprendizagens e da comunicação entre identidades e alteridades, promovendo os valores de convivência e da hospitalidade” (2016, p. 117). Este, em conjunto com as Equipas de Intervenção Socioeducativa contribui para aproximar as escolas àquela que é a realidade dos alunos através da pedagogia social. A escola é um microcosmo da vida social, na medida em que na escola estão presentes as diversas relações sociais existentes na sociedade e tanto estas relações como as problemáticas existentes em contexto escolar deverão ser mediadas pelos professores e pelas Equipas de Intervenção Socioeducativa, de forma a antecipar conflitos. Esta antecipação significa um olhar e uma prática que ultrapassa a componente pedagógica, é crucial que a escola e os profissionais que nela trabalham tenham uma visão intercultural da própria escola.

De acordo com o Projeto de lei N° 193/XI (2010) apresentado na Assembleia da República “a falta de apoios técnicos especializados e de índole interdisciplinar é um dos fatores que

mais contribui para a falta de ação imediata aquando do surgimento de pequenos casos de indisciplina que poderão gerar preocupações maiores” (p.2)

A intervenção dos GAAF, assente numa mediação socioeducativa contínua e orientada para os alunos e famílias, tem demonstrado eficácia em “apaziguar situações e ajudar os(as) alunos(as) a resolverem conflitos inter e intra-grupais”, evitando o encaminhamento para entidades externas (Rocha, 2021). Sem dúvida que a empatia e a relação que se consegue estabelecer entre o mediador e aluno bem como o trabalho que se desenvolve ao nível da articulação entre todas as partes são cruciais para o êxito. Reconhece-se no mediador a capacidade de estabelecer pontes entre os diferentes intervenientes. Considera-se que o tipo de intervenção que tem vindo a ser desenvolvido pelos mediadores, em contexto educativo é fundamental, não só como uma forma de prevenção ao nível de diferentes problemáticas, mas também de promoção de alterações de comportamentos face a problemáticas existentes, pois permite à educação formal trabalhar lado a lado com a educação não formal, beneficiando dos contributos e mais valias que a mesma lhe poderá trazer. Trabalhar numa ótica preventiva, configura-se numa mais-valia para si e para a sua população alvo.

Os GAAF contam com TST e têm como objetivo ajudar os alunos na procura de resolução para os seus problemas do dia-a-dia, combater o absentismo e o abandono escolar, combater o bullying, estabelecer estratégias de intervenção de combate à exclusão social dos alunos, mas também das suas famílias.

As estratégias de intervenção são centradas no aluno e preveem um acompanhamento individualizado, em grupo e no pátio, o atendimento ao aluno, o apoio e acompanhamento de grupos/turmas, o apoio psicológico, social e pedagógico e o encaminhamento para outras entidades, quando necessário. Existe ainda a possibilidade de outros acompanhamentos como o acompanhamento à família, reforçando o papel dos TST nas Escolas como agentes de socialização das crianças e jovens, e a articulação das famílias com a escola.

De acordo com a opinião de um diretor de agrupamento, Vieira (2016, p. 181) refere que, mais do que existir uma preocupação com o aproveitamento escolar, o papel do GAAF deverá ser mais focado nos problemas sociais dos próprios alunos, bem como nas questões que motivam esses mesmos problemas. Quando uma criança ou adolescente surge com um problema, tem de haver disponibilidade por parte do TST para a receber, de forma a

intervir de imediato. Carvalho e Baptista acrescentam que “cabe-lhes construir pontes de mediação institucional favorecedoras de uma ação social concertada, segundo uma lógica de pareceria que valorize diferentes autoridades profissionais e evite a dispersão de energias e de meios” (2004, p.93).

Cada vez mais se ouve falar de problemas de ansiedade nas crianças e jovens, défices de atenção, mas pouca preocupação existe sobre a origem destas sintomatologias, ou seja, trata-se a doença e não se procura a causa. A existência de GAAF nas escolas é, sem dúvida, fundamental para uma antecipação de diversas problemáticas, para uma intervenção preventiva, assertiva e para um trabalho de mediação efetivo, pena que a aposta nestes projetos seja tão pobre...

Tal como referem Carvalho e Baptista (p.92) “os educadores sociais estão profissionalmente vocacionados para uma intervenção que procura ajudar a encontrar sentido para os itinerários pessoais, promovendo a capacidade de decisão e de participação dos indivíduos ao mesmo tempo que são integrados em redes sociais que possam apoiar o processo de construção das respetivas identidades.” Ou seja, nós, interventores sociais intervimos com as pessoas, encaminhando, dotando-as de ferramentas que lhes permita chegar ao seu objetivo, à sua meta, por caminhos que elas próprias vão trilhando.

Ou seja, o educador social assume um papel de extrema importância junto dos sujeitos com os quais intervém, pois dele depende uma integração social positiva nos contextos em que estes vivem. A sua função, orientada por critérios de competência profissional e baseada em métodos e técnicas vocacionados para uma prática social de intervenção, corresponde, no dizer da Carvalho e Baptista (2004), a um espaço profissional desenhado no ponto de encontro, e de cruzamento, entre a área de trabalho social e da área da educação.

A contratação de trabalhadores sociais e/ou mediadores socioculturais pelas escolas é já uma possibilidade, estando previsto como uma das saídas profissionais para profissionais licenciados na área do Serviço Social, Educação Social, Animação Sociocultural. E, um pouco por todo o país, essa contratação tem vindo a acontecer, mas não tanto quanto seria desejável e/ou expectável. Podemos concluir que é fundamental que se abram novos campos de intervenção numa perspetiva de inclusão social, onde a mediação sociocultural possa ser reconhecida como uma estratégia inclusiva numa dimensão relacional e de

combate à exclusão onde se aproximam diferentes visões do mundo. Com este trabalho pretende-se não só realçar a importância da mediação sociocultural em contexto escolar, enquanto técnica ao serviço de uma estratégia de inclusão e de coesão social, mas também divulgar e sensibilizar acerca do que é a mediação sociocultural bem como as funções do mediador, sem esquecer que “o esforço da mediação deve ir para lá da prevenção ou da resolução negociada de problemas e conflitos. Mais do que procurar minorar tensões existentes entre indivíduos ou grupos, trata-se de promover relações interpessoais positivas, impulsionadoras de atividade, de criatividade e de solidariedade. De humanidade, portanto” (Carvalho & Baptista, 2004, p.72).

Em suma, a mediação escolar é, acima de tudo, “um projeto transformador, que funciona de perto e em conjunto com alunos, famílias e professores, trabalhando ativamente e em proximidade com o propósito da construção de uma escola inclusiva, sendo esta autonomia da mediação a que se pretende evidenciar” (Silva, 2020, p. 24) e conforme defende o IAC “se for possível intervir, de forma precoce, nas situações de desigualdade que prejudicam o bom aproveitamento das crianças, se tivermos uma escola motivadora que não deixa para trás os alunos, certamente, teremos um ensino de qualidade à medida de cada aluno” (Do SOS Criança, 2018, p.11).

CAPÍTULO II – DESENHO DO PROJETO

2.1 DIAGNÓSTICO E CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

A Escola Básica onde se pretende implementar o Gabinete de Apoio ao aluno e à Família, situa-se numa cidade situada no sul do país. Tem uma área de 607 km², estruturada pela zona de serra, barrocal, litoral com uma população residente de cerca de 27 536 habitantes (censos 2021). Trata-se de um concelho marcado por uma forte disparidade entre o litoral e a serra e o barrocal no que ao povoamento e ao nível socioeconómico diz respeito.

Nos últimos anos o número de cidadãos estrangeiros residentes nesta cidade tem aumentado, acompanhando a dinâmica de evolução dos fluxos migratórios em todo o território nacional e no Algarve, em particular. Este incremento traduziu-se também no aumento do seu peso na população total do concelho. De acordo com as estatísticas oficiais disponíveis (SEFSTAT, relativos a dezembro de 2021), encontram-se no concelho em estudo 7.238 estrangeiros com estatuto legal de residente (ou seja, com Títulos de Residência e Vistos de Longa Duração). Este valor corresponde a 26,3% do total da população residente no concelho, uma proporção bastante superior à registada a nível nacional, onde os cidadãos estrangeiros correspondem a cerca de 6,8% da população total, e mesmo à proporção de estrangeiros no Algarve, que se situa nos 22,5%.

O Agrupamento de Escolas em questão foi criado em setembro de 2000. Este Agrupamento integra uma realidade que abrange mais de 1300 crianças e alunos, desde o Pré-escolar ao 3.º Ciclo e Cursos de Educação e Formação, numa gestão educativa transversal.

O Agrupamento é constituído por um total de oito estabelecimentos de ensino situados no concelho e acolhe alunos provenientes de diferentes freguesias.

A escola básica é frequentada por cerca de 770 alunos e conta com 85 docentes. Dispõe de várias salas de aula e alguns seminários, laboratórios de ciências e de física e química, salas de educação tecnológica e de educação visual, uma sala de TIC, sala de música, auditório, biblioteca. Todos estes espaços estão dotados de recursos informáticos e acesso à internet. Existem também diversos locais com funções de apoio destinados aos serviços de psicologia e orientação, à Educação Especial, à gestão e administração escolar. Finalmente apresenta ainda espaços para convívio de alunos, professores e pessoal não docente, assim como um refeitório, bufete e papelaria.

No que concerne a oferta formativa, a Escola Básica, para além do 2º e 3º ciclos, cursos CEF (Cursos de Educação e Formação): CEF madeiras e CEF informática.

De acordo com informação disponibilizada no Projeto Educativo do Agrupamento, frequentam o agrupamento 164 alunos de outras nacionalidades (11,5%), 39 oriundos do Brasil; 14 do Reino Unido; 13 da Ucrânia; 12 da Roménia; 11 do Nepal; 10 da Bulgária; 9 da França; 8 da Alemanha; 5 do Bangladesh; 4 dos Estados Unidos; 4 da China; 3 de Espanha; 3 da Índia, 3 de Itália; 3 do Paquistão e 23 de outras nacionalidades.

Relativamente à ação social escolar, 201 beneficiam de auxílios económicos, 103 são abrangidos pelo escalão A, 70 pelo escalão B e 28 pelo escalão C.

Integram o pessoal não docente 6 técnicos superiores (3 psicólogas, 2 terapeutas da fala e 1 fisioterapeuta), 9 assistentes administrativos e 92 assistentes operacionais/técnicos afetos ao município.

No ano letivo 2023-2024 no agrupamento desta escola começam a dar-se os primeiros passos na área da mediação com a implementação do Programa de Mentoria entre Pares. De acordo com a informação disponibilizada na página do agrupamento trata-se de um programa que promove a entajuda entre mentores e mentorandos, com a finalidade do primeiro, aluno mais velho, acompanhar o segundo na integração na escola e no desenvolvimento das aprendizagens. Esta medida pretende promover o relacionamento interpessoal e a cooperação entre alunos e facilita a transição dos que estão a iniciar um ciclo de estudos (por exemplo, o 5.º ano de escolaridade). Na página do agrupamento, na informação disponibilizada acerca deste programa, refere que os mentores têm uma formação inicial, dinamizada pelas psicólogas, de forma a adquirirem ferramentas e metodologias para os ajudar no papel de mentor. A integração neste programa é voluntária por parte dos mentores, enquanto que a dos mentorandos vem de uma articulação entre o diretor de turma ou professor titular de turma e o Serviço de Psicologia e Orientação. Mais uma vez se coloca a questão: e porque não uma equipa multidisciplinar? E porque não um TST a colaborar dadas as características deste projeto?

2.2 ETAPAS DE CRIAÇÃO DO GAAF

Uma vez que o GAAF pretende fornecer suporte e orientação não só aos alunos, mas também às suas famílias, em estreita articulação com toda a comunidade educativa e envolvente, com o objetivo de melhorar a experiência educacional, mas acima de tudo promover o bem-estar geral e a paz dos envolvidos, a implementação do projeto de mediação em contexto escolar, pressupõe uma organização e uma planificação.

Para criarmos um GAAF, como em qualquer projeto social, temos de começar por elaborar o diagnóstico de necessidades da escola, identificando quais os principais desafios enfrentados com a ajuda do questionário aos encarregados de educação e das entrevistas aos diretores de turma. Paralelamente, a observação também será uma mais valia.

De seguida planificar o GAAF, ou seja, definir os objetivos gerais e os objetivos específicos do mesmo, estabelecer a estrutura organizacional e as funções de cada profissional bem como os serviços oferecidos pelo gabinete e o espaço físico onde o GAAF vai funcionar, tendo em consideração duas características muito importantes: a privacidade e que seja ambiente acolhedor.

Devem ser ainda criados protocolos de atendimento, ou seja, os procedimentos sobre como os alunos e as famílias podem procurar apoio, quem fará e como se fará o encaminhamento e como o acompanhamento será realizado.

Inspirado em Serrano (2008) e Madureira (2022), o desenvolvimento de um projeto desta natureza deve assentar em cinco etapas fundamentais: (1) avaliação e diagnóstico de necessidades; (2) ações de sensibilização; (3) constituição da equipa; (4) implementação do projeto; e (5) avaliação. Assim, a descrição do projeto de criação de um GAAF será estruturada com base nestas fases, permitindo uma organização clara e coerente de todo o processo de intervenção.

2.2.1 AVALIAÇÃO E DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES

Conforme refere Serrano o diagnóstico “constitui uma das ferramentas teórico-metodológicas mais importantes para nos aproximarmos do conhecimento da realidade objeto de estudo” (2008, p.29). O processo de levantamento de necessidades, ou na prática, a análise e avaliação iniciais, é um ponto de extrema importância e complexidade transversal a qualquer projeto, por desempenhar um papel crucial no que se refere à identificação dos resultados a alcançar e que determinarão o sucesso ou insucesso do mesmo. É nesta etapa que se conhece e compreende a realidade que vai ser objeto de estudo, ou seja, é quando são avaliadas as circunstâncias e os acontecimentos de determinado contexto e, posteriormente, delineados métodos e técnicas para encontrar as respostas para essas necessidades. Posto isto, neste caso específico, é importante fazer uma avaliação da situação da escola, enquanto espaço multidimensional e multicultural, mas também ter em consideração algumas dimensões necessárias para contextualizar e adaptar o projeto, como é o caso do contexto socioeconómico e cultural em que a escola se situa, os recursos existentes, as características físicas da escola, a participação dos diversos atores na comunidade escolar, as relações interpessoais entre os diferentes grupos que compõem a comunidade educativa. Será importante compreender as relações de convivência entre os vários grupos da comunidade educativa, desde a relação aluno-aluno, ou seja, analisar como os alunos se interrelacionam e identificar as problemáticas mais frequentes entre estes; passando pela relação aluno-professor, que significa analisar como os alunos percebem as relações com os professores e identificar possíveis problemáticas; relação professor-aluno, ou seja, perceber como os professores se relacionam com os alunos e identificar as problemáticas mais frequentes do ponto de vista dos mesmos; e ainda a relação escola-família - compreendendo o grau de participação das famílias e identificar possíveis adversidades.

2.2.2 AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO

As ações de sensibilização constituem uma etapa fundamental na implementação de qualquer programa de mediação socioeducativa e intercultural, na medida em que promovem não apenas o conhecimento, mas acima de tudo o envolvimento e o compromisso dos diferentes elementos que integram a comunidade escolar. A sua função não se limita simplesmente à divulgação de informações, mas pretende acima de tudo criar uma consciência coletiva sobre os objetivos, princípios e benefícios da mediação, de forma a mobilizar a comunidade educativa para uma participação ativa em todo o processo.

Num contexto marcado pela multiplicidade de valores e experiências educativas, é normal que existam diferentes formas de olhar para aquilo que é o papel da escola e da mediação. Por essa razão a sensibilização assume-se como o primeiro passo para a construção de uma base comum de entendimento, facilitando a aceitação e a apropriação do projeto por parte dos seus destinatários diretos e indiretos, ou seja, o pessoal docente, não docente, alunos, famílias e técnicos especializados. É através destas ações que se poderá criar um espaço de diálogo e partilha, onde se pretende que existam momentos de reflexão sobre os desafios do quotidiano escolar, onde se poderão desmistificar conceitos associados à mediação e ainda reforçar a ideia de que a transformação das relações interpessoais e institucionais começa com a escuta ativa mútua, pelo respeito pela diversidade e multiculturalidade.

Estas iniciativas, quando bem planeadas e executadas, potenciam a construção de uma cultura colaborativa e inclusiva, cruciais para o sucesso do projeto. Além disso, promovem o sentimento de pertença e de valorização das diferentes vozes que compõem a comunidade educativa, criando condições para uma mediação que não seja imposta, mas sim coconstruída com base nas necessidades reais e nos recursos locais.

Estas ações de sensibilização poderão tratar-se de sessões informativas, workshops temáticos, encontros com especialistas, dinâmicas participativas ou campanhas de comunicação interna, sempre com enfoque na adaptação às especificidades do contexto escolar. Independentemente do formato, o foco deve ser sempre a promoção da consciência crítica e na mobilização para a ação, uma vez que a mediação, para ser eficaz,

necessita não apenas estruturas formais, mas também uma cultura institucional que a legitime e a sustente.

Ou seja, este é um ponto muito importante, a sensibilização não é apenas requisito formal, ela é sim um processo estruturante, cuja relevância se estende ao longo de toda a implementação do programa. É, em última instância, o que permitirá que a mediação seja não apenas conhecida, mas reconhecida, sentida e valorizada como um instrumento coletivo de mudança educativa. É, por isso, fundamental envolver todos aqueles que, de uma forma ou de outra, irão ser abrangidos.

2.2.3 CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA

A constituição da equipa responsável pela implementação e dinamização do projeto de mediação representa um dos pilares fundamentais para o seu sucesso. Da mesma forma que é essencial que o projeto seja amplamente conhecido e reconhecido por toda a comunidade escolar, é igualmente importante que a equipa técnica que o compõem reflita essa diversidade e inclua os vários atores educativos que diariamente contribuem para a construção do ambiente escolar.

De acordo com Madureira, uma equipa de mediação eficaz deve integrar “diversos profissionais das áreas social e educativa, bem como outros agentes da instituição, nomeadamente encarregados de educação, alunos, assistentes operacionais, professores e outros agentes da comunidade” (2022, p. 100). Esta composição multidisciplinar e representativa assegura uma abordagem holística e contextualizada, capaz de responder de forma mais eficaz às necessidades, conflitos e desafios emergentes no seio da comunidade educativa.

Ao integrar profissionais da educação como professores, diretores de turma, técnicos de educação, psicólogos, asseguramos o conhecimento do contexto pedagógico e das dinâmicas escolares. Os próprios assistentes operacionais são de extrema importância na medida em que representam uma perspetiva privilegiada sobre a convivência diária nos espaços informais da escola, desempenhando frequentemente um papel relevante na deteção precoce de sinais de alarme. A participação dos alunos e dos encarregados de educação contribui para uma maior legitimidade e proximidade à realidade, promovendo a corresponsabilização, mas acima de tudo o sentido de pertença. A articulação com elementos externos da comunidade também poderá enriquecer a intervenção.

A equipa de mediação deve ser constituída de forma participativa e transparente, com base em critérios de competência, disponibilidade, compromisso e sensibilidade para as questões da mediação e da interculturalidade. Deve ainda garantir uma formação contínua e supervisionada, que permita aos seus membros desenvolverem competências específicas, como a escuta ativa, a empatia, a comunicação intercultural, entre outras.

Importa sublinhar que a constituição desta equipa não se esgota na sua criação formal, devendo ser pensada como um processo dinâmico, sujeito a avaliações periódicas, reorganizações e ajustamentos, de acordo com as necessidades identificadas e os objetivos do projeto. Para além disso, é essencial que a equipa atue em articulação com outras estruturas existentes na escola e com os diretores de turma, de modo a assegurar a coerência e eficácia das respostas educativas.

A constituição de uma equipa de mediação eficaz representa um instrumento promotor de uma cultura de paz, de inclusão e de justiça social no contexto escolar, contribuindo, desta forma, para a construção de uma escola mais humana, mais intercultural e equitativa.

2.2.4 IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO

A concretização do projeto implica a existência de um enquadramento formal que lhe dê consistência e direção, sendo por isso recomendada a criação do Regimento do GAAF, que é o documento que permitirá garantir a legitimidade, organização interna e funcionamento sistemático do gabinete. O regimento deverá contemplar aspetos como os objeto e âmbito da aplicação do gabinete; a constituição do GAAF, ou seja, os recursos humanos que compõem a equipa técnica; deve definir a coordenação; os direitos e deveres dos técnicos e de todos os intervenientes (professores, alunos, encarregados de educação, parceiros) do GAAF; os critérios de intervenção; o fluxograma de encaminhamento de casos; as normas de funcionamento do gabinete desde horários, informação acerca da questão da confidencialidade, entre outros; a articulação com estruturas quer internas quer externas; procedimentos de monitorização e avaliação.

A operacionalização do projeto exige uma abordagem integrada e integradora, como sublinha Serrano, que defende que esta etapa “exige ter presentes todos os elementos do mesmo, com a finalidade de levar a cabo uma tarefa integrada e integradora que contemple tanto a dimensão de diagnóstico e de planeamento como a de avaliação e impacto” (2008, p. 80). Ou seja, o projeto não deve ser encarado como um conjunto de ações isoladas, mas como um processo contínuo, orientado para o desenvolvimento sustentável da convivência escolar e para a construção de um clima educativo seguro, inclusivo e saudável.

Além do regimento, a implementação deve incluir um plano de ação detalhado, com metas de curto, médio e longo prazo, e cronogramas adaptáveis à realidade da escola.

A criação de instrumentos de registo e monitorização como é o caso das fichas de sinalização, mapas de atendimento, grelhas de autoavaliação, é igualmente essencial para acompanhar a implementação, identificar ajustamentos necessários e documentar boas práticas.

Concluindo, a fase de implementação necessita que exista um equilíbrio entre o planeamento estratégico e ações práticas com os objetivos traçados bem como uma reflexão contínua sobre todo esse processo. Só desta forma será possível consolidar um projeto de veras transformador, enraizado na realidade desta escola em específico e alinhado com os princípios da educação inclusiva e da mediação socioeducativa.

Tal como refere Serrano esta fase “exige ter presentes todos os elementos do mesmo, com a finalidade de levar a acabo uma tarefa integrada e integradora que contemple tanto a dimensão de diagnóstico e de planeamento como a de avaliação e impacto” (2008, p.80) de forma a dinamizar o projeto.

2.2.5 AVALIAÇÃO

De acordo com Serrano “a avaliação não deve ser um fim em si mesmo, mas sim um meio para melhorar sistematicamente o processo sociocultural e para se fazer um uso mais adequado dos recursos disponíveis, materiais e de pessoas e para alterar, se necessário, o decorrer da ação” (2008, p.81), ou seja, a avaliação trata-se de um processo contínuo, que deve ser reflexivo e participativo e acompanhar todas as fases de implementação do projeto. Trata-se de uma ferramenta essencial para assegurar a qualidade e a eficácia das ações, garantindo que os objetivos previamente definidos possam ir sendo alcançados e que o projeto permaneça em concordância com as efetivas necessidades da comunidade escolar tal como refere Espinoza em Serrano “avaliar é comparar num determinado instante o que foi alcançado mediante uma ação e o que se deveria ter alcançado de acordo com uma prévia programação” (2008, p.83).

De acordo com Madureira, “o projeto é avaliado periodicamente através de inquéritos por questionário, entrevista, observação, histórias de vida” (2022, p. 101), recorrendo a métodos qualitativos e quantitativos que permitem recolher informação útil sobre os impactos das ações desenvolvidas. Esta abordagem plural à avaliação assegura uma leitura abrangente da realidade, respeitando a complexidade dos contextos escolares e das dinâmicas sociais e educativas envolvidas.

A avaliação deve permitir ajustes ao longo do processo, e ser participativa, envolvendo todos os atores envolvidos. Este envolvimento é que irá fomentar o compromisso e contribuir para uma maior apropriação dos resultados obtidos, promovendo uma cultura de responsabilização partilhada.

Pérez Serrano (2008) reforça esta visão ao afirmar que qualquer intervenção eficaz deve contemplar, desde a sua génese, uma estrutura que inclua diagnóstico, planeamento, ação, avaliação e impacto, de modo a assegurar a sua coerência interna e sustentabilidade no tempo. Neste enquadramento, a avaliação torna-se não só uma exigência técnica, mas também como uma exigência de natureza ética e política, na medida em que implica a análise crítica da relevância, da legitimidade e do impacto do projeto, contribuindo para aferir em que medida este responde efetivamente às necessidades e expectativas da comunidade educativa.

No caso específico da implementação de um GAAF, a avaliação deve permitir compreender se os serviços prestados estão a dar resposta às necessidades identificadas, se estão a contribuir para a inclusão, se estão a fomentar uma cultura de paz, se a mediação e o diálogo estão a fazer parte do dia a dia dos alunos. A construção de indicadores, a sistematização dos dados recolhidos e a passagem dessa informação a todos os agentes ativos do projeto são passos essenciais para garantir não só a transparência, mas sobretudo a melhoria contínua do projeto.

CAPÍTULO III – METODOLOGIA

3.1 FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA E QUESTÕES ÉTICAS

Este estudo adota uma abordagem descritiva e analítica, com o objetivo de compreender o processo de criação e implementação de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família numa escola dos 2.º e 3.º ciclos do ensino básico. A vertente descritiva permite caracterizar o contexto e as práticas associadas ao GAAF, enquanto a vertente analítica visa interpretar os efeitos da sua implementação na dinâmica escolar, nomeadamente ao nível da convivência, inclusão e sucesso educativo (Morgado, 2012).

A investigação insere-se numa abordagem metodológica mista, combinando técnicas quantitativas e qualitativas, o que permite uma compreensão mais abrangente e profunda do fenómeno em estudo (Bogdan & Biklen, 1994). Esta opção metodológica é sustentada pela necessidade de captar tanto os dados objetivos e mensuráveis, como as perceções e experiências dos intervenientes. A abordagem mista permitiu a triangulação dos dados, reforçando a validade dos resultados.

Dessa forma, conforme apontam Boni e Quaresma (2005, p. 70), “o ponto de partida de uma investigação científica deve basear-se num levantamento de dados”. Para o efeito, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, com o intuito de reunir contributos teóricos relevantes sobre mediação escolar, inclusão, convivência e intervenção socioeducativa (Freire, 1996; Carvalho & Baptista, 2004; Vieira, 2016). Esta etapa permitiu construir um quadro teórico que fundamenta as opções metodológicas e orienta a análise dos dados.

Como instrumentos de recolha de dados as opções escolhidas recaíram pelo inquérito por questionário e pelas entrevistas semiestruturadas. No caso do inquérito por questionário, aplicado aos encarregados de educação, foi a opção escolhida por se tratar de uma técnica de análise quantitativa que consiste em colocar um conjunto de perguntas relativas à problemática que pretendemos abordar e “a) possibilita atingir grande número de pessoas (...) c) garante o anonimato das respostas; d) permite que as pessoas respondam no momento em que julgarem mais conveniente; e) não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspeto pessoal do entrevistado” (Gil, 1989, p.125) permitindo desta forma recolher dados quantitativos e qualitativos. Esta técnica possibilita atingir um número elevado de participantes, garantindo o anonimato e a liberdade de resposta, para além disso “um questionário, por definição, é um instrumento rigorosamente estandardizado tanto no texto das questões, como na sua ordem. No sentido de garantir a

comparabilidade das respostas de todos os indivíduos, é absolutamente indispensável que cada questão seja colocada a cada pessoa da mesma forma” (Ghiglione & Matalon, 2005, p. 110).

Quanto às entrevistas semiestruturadas, realizadas com diretores de turma, permitem “a certeza de se obter dados comparáveis entre os vários sujeitos, embora se perca a oportunidade de compreender como é que os próprios sujeitos estruturam o tópico em questão” (Bogdan e Biklen, 1994, p. 135). Esta técnica, embora estruturada, permite flexibilidade na condução da entrevista e favorece a emergência de novos temas.

De acordo com Morgan, em Bogdan e Biklen (1994) “uma entrevista consiste numa conversa intencional, geralmente entre duas pessoas, embora por vezes possa envolver mais pessoas, dirigida por uma das pessoas, com o objetivo de obter informações sobre a outra” (p.134), parecendo quase que com uma conversa informal, no entanto com um determinado objetivo. Tratando-se de uma metodologia de investigação obedece a características próprias que a distingue de um simples diálogo.

A qualidade da entrevista depende muito de quem a realiza, para garantir o sucesso da sua entrevista o entrevistador deve ter o seu conjunto de questões muito bem definidas previamente, conseguir criar uma relação empática com o entrevistado e, essencialmente, “o entrevistador deve transmitir, acima de tudo, confiança ao informante” (Boni & Quaresma, 2005).

No que respeita às questões éticas, foi elaborado pedido de autorização à Direção Geral de Educação (apêndice 1) e à escola (apêndice 2). A investigação foi conduzida em conformidade com os princípios éticos definidos pela Carta Ética para a Investigação em Educação e Formação da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação (SPCE, 2020), nomeadamente no que se refere à relação com os participantes. Desta forma foi assegurado o respeito pela dignidade de cada participante, reconhecendo cada interveniente como sujeito singular. Neste sentido, a interação com os participantes foi pautada por uma postura de escuta ativa, empatia, responsabilidade e proteção dos seus direitos, tendo sido garantido o Consentimento Livre e Informado mediante a apresentação de um documento escrito e assinado, no qual constam de forma clara e compreensível os objetivos do estudo, os procedimentos a adotar, bem como os direitos dos participantes, nomeadamente a possibilidade de desistência a qualquer momento e a garantia de anonimato e confidencialidade dos dados. Este processo assentou numa

relação de confiança mútua e respeito pelos participantes, assegurando o uso ético e rigoroso das informações recolhidas.

Tanto nos questionários (apêndice 5) como nas entrevistas (apêndices 3 e 4) foi então criado um consentimento informado, esclarecido e livre para participação em estudos de investigação, afim de prestar a informação de que todos os dados recolhidos serão tratados apenas para fins de investigação e com total confidencialidade.

3.2 OBJETIVOS DO PROJETO “SOMOS TODOS PARTE”

Este projeto propõe o desenvolvimento, no seio da comunidade educativa, de uma nova abordagem à diferença, centrada na valorização dos próprios alunos como agentes ativos na promoção do respeito mútuo e da cultura de paz. Pretende-se reforçar a criação de um ambiente relacional positivo, construtivo e saudável, sustentado nos valores fundamentais da convivência, com vista ao estabelecimento de relações interpessoais harmoniosas e inclusivas. Esta abordagem visa melhorar a convivência escolar, promover a interculturalidade e antecipar situações problemáticas, contribuindo para uma escola mais coesa e equitativa.

A implementação do projeto tem como objetivos gerais:

- Promover o sucesso escolar e pessoal dos alunos.
- Prevenir/antecipar situações de risco, como o abandono escolar, o absentismo e a violência.
- Estabelecer a ponte entre escola, família e comunidade.
- Apoiar o desenvolvimento de competências pessoais e sociais nos alunos.
- Contribuir para a criação de um ambiente escolar positivo, inclusivo e promotor de paz, respeito e empatia.

Os objetivos específicos visam:

- Promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais dos alunos;
- Informar, orientar e encaminhar situações para as respostas sociais adequadas.
- Estabelecer estratégias de intervenção personalizadas para cada aluno e/ou família.
- Estabelecer a ponte entre aluno, escola e família.
- Promover ações de sensibilização dirigidas a toda a comunidade escolar
- Acompanhar alunos em situações de risco e promover fatores de proteção.
- Desenvolver atividades que incentivem o envolvimento parental no processo educativo.
- Contribuir para a consolidação do projeto de vida dos alunos.

CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISE DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO AOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

A criação de estruturas de apoio socioeducativo, como os GAAF, constitui uma estratégia essencial para a promoção do bem-estar, da inclusão e do sucesso escolar. A sua implementação deve, contudo, ser sustentada por um conhecimento aprofundado das necessidades e expectativas da comunidade educativa, nomeadamente dos encarregados de educação, enquanto parceiros fundamentais no processo educativo (Carvalho & Baptista, 2004; Vieira, 2016).

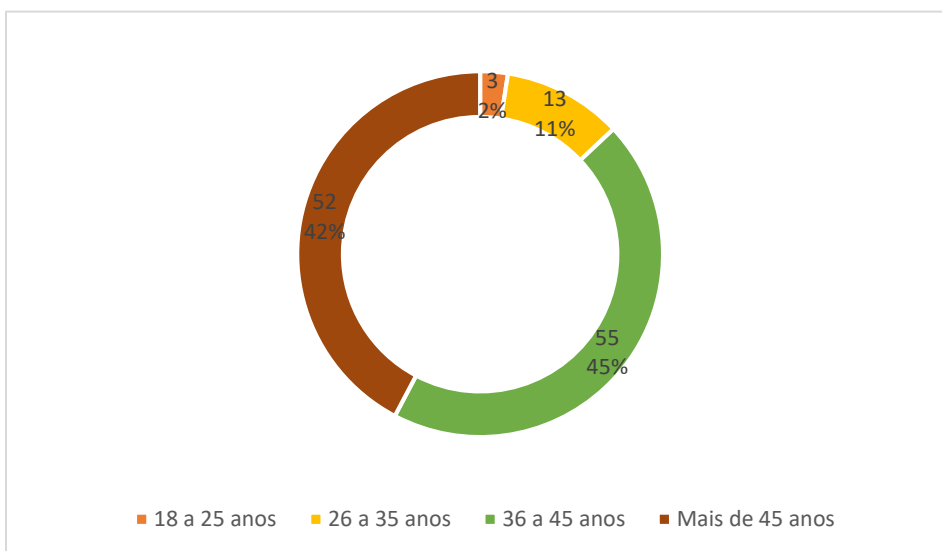
Com este propósito, foi desenvolvido um estudo exploratório, de natureza quantitativa, através da aplicação de um inquérito por questionário aos encarregados de educação da Escola Básica. O objetivo principal foi recolher as suas perceções relativamente à pertinência, utilidade e áreas de intervenção de um eventual GAAF a implementar neste estabelecimento de ensino. Procurou-se, assim, compreender o grau de aceitação da proposta, bem como identificar necessidades sentidas e sugestões de melhoria.

O público-alvo dos questionários foi constituído pelos encarregados de educação dos alunos que frequentaram o 2.º e 3.º ciclos no ano letivo de 2024/2025. Foram preenchidos 126 questionários, dos quais 123 foram considerados válidos para efeitos de análise estatística. Esta amostra representa uma parte significativa da comunidade escolar, permitindo uma leitura representativa das suas opiniões.

A apresentação e discussão de resultados será apresentada nas secções seguintes de acordo com os objetivos do estudo. A interpretação dos resultados será articulada com o referencial teórico, nomeadamente no que diz respeito à importância da mediação escolar, da participação parental e da construção de ambientes educativos inclusivos (Freire, 1996; Madureira, 2022; Vieira et al., 2018).

Este processo inscreve-se numa lógica de investigação-ação, em que a recolha e análise de dados não se esgotam na produção de conhecimento, mas visam informar e transformar a prática educativa (Bogdan & Biklen, 1994; Morgado, 2012). A escuta ativa da comunidade educativa, neste caso dos encarregados de educação, constitui um passo fundamental para garantir a legitimidade, pertinência e eficácia do projeto “Somos Todos Parte”.

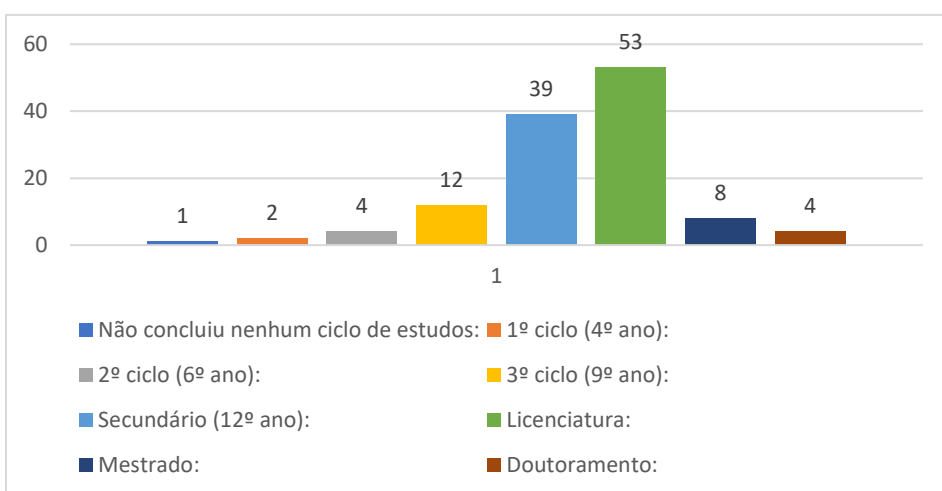
Gráfico 1 – Caracterização dos participantes (idade)



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no Microsoft forms

No que respeita à idade dos inquiridos, a amostra insere-se maioritariamente na faixa dos 36 aos 45 anos (45%), seguindo-se os encarregados de educação com mais de 45 anos (42%). Apenas 11% dos encarregados de educação se insere na faixa etária dos 26 aos 35 anos e 2% na faixa etária dos 18 aos 25.

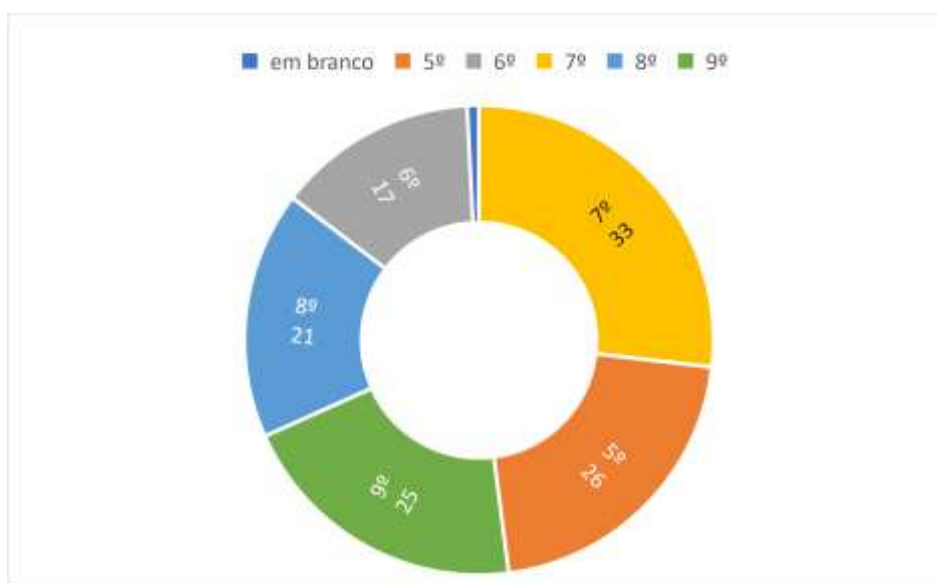
Gráfico 2 – Escolaridade dos encarregados de educação



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no Microsoft forms

Este perfil revela uma amostra composta, maioritariamente, por encarregados de educação com níveis de literacia elevados, sendo que 39 concluíram o ensino secundário, 43 são detentores de licenciatura, 6 detêm o grau de mestre e 3 são doutorados. Apenas 1 respondente não concluiu nenhum ciclo de estudos, 2 inquiridos concluíram o 1º ciclo, 4 terminou o 2º ciclo e 12 concluíram o 9º ano.

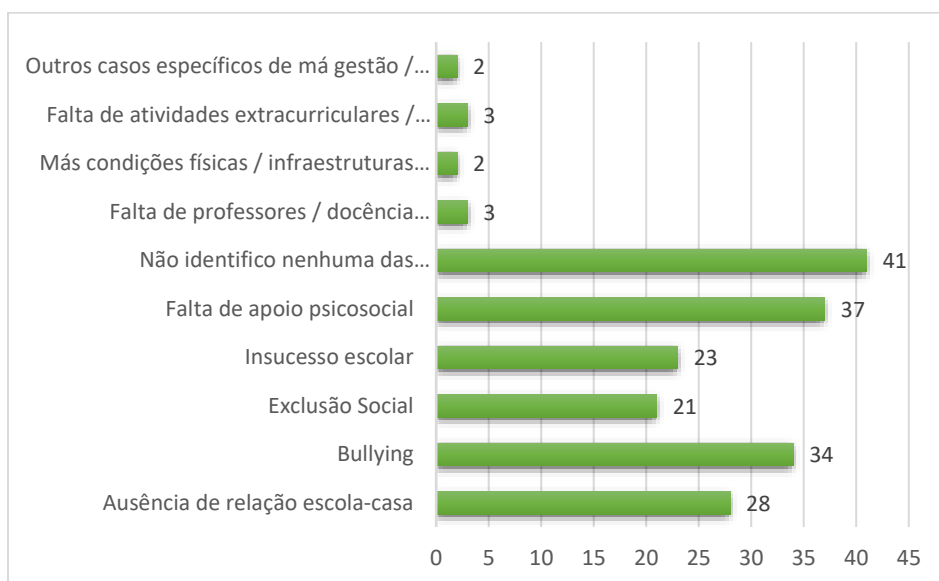
Gráfico 3 – Ano de escolaridade do educando



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no Microsoft forms

A diversidade dos anos de escolaridade representados reforça a abrangência do inquérito e permite recolher perceções dos encarregados de educação em diferentes momentos do percurso escolar dos seus educandos. A forte representação de alunos do 3.º ciclo poderá indicar uma maior preocupação dos encarregados de educação com os desafios típicos desta fase, nomeadamente, as questões relacionadas com o desenvolvimento emocional, social e escolar dos seus educandos, tornando particularmente importante a reflexão sobre a criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família.

Grafico 4 - Qual(is) a(s) problemática(s) que identifica na escola do seu educando?



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no Microsoft forms

Esta questão permitia múltiplas respostas, tendo sido assinalada mais que uma problemática por 51 encarregados de educação. Os dados obtidos nesta pergunta revelam uma perceção das fragilidades identificadas pelos inquiridos.

A falta de apoio psicossocial é a problemática mais assinalada, tendo sido seleccionada como opção por 37 respondentes, o que sugere uma carência de mecanismos de acompanhamento socio emocional dos alunos.

A presença significativa do *bullying* como preocupação de 34 dos inquiridos reforça a urgência de estratégias de prevenção e intervenção que promovam um ambiente escolar seguro e de paz.

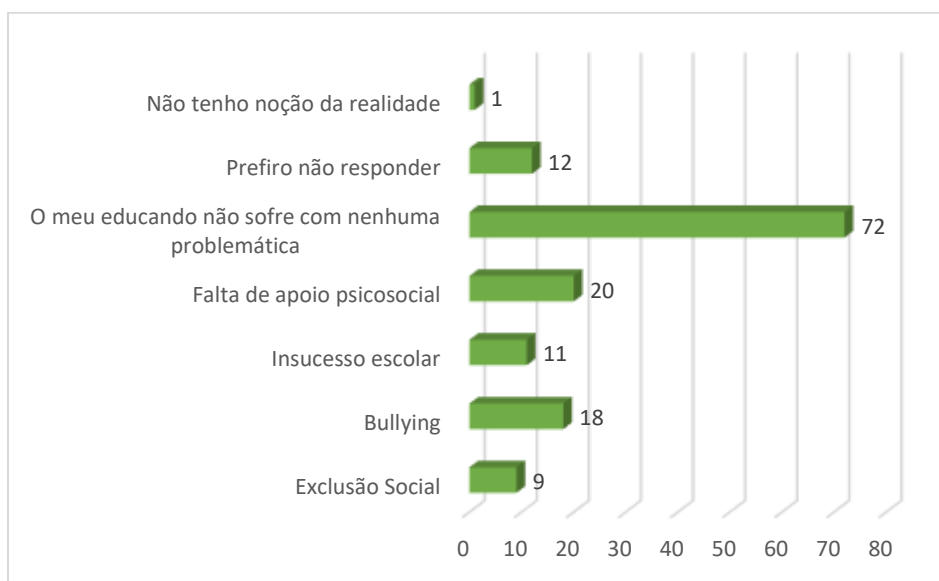
As restantes problemáticas, como a falta de professores, más infraestruturas ou ausência de atividades extracurriculares surgem de forma muito pontual, com valores residuais, o que sugere que não constituem preocupações generalizadas para estes encarregados de educação.

Apesar das preocupações existentes, é de realçar que 41 encarregados de educação afirmaram não identificar nenhuma das problemáticas mencionadas, o que indica uma perceção positiva da realidade escolar por uma grande parte da amostra. A prevalência das problemáticas identificadas está intimamente ligada às fragilidades estruturais da

escola como espaço educativo inclusivo. Conforme argumenta Freire (1967; 1996), a educação deve ser um ato de liberdade sustentado no diálogo, na escuta ativa e na valorização do saber do outro. Porque quando a escola falha, ou seja, não institui essas práticas como pilares da sua ação educativa, está a contribuir para a reprodução de desigualdades e para a exclusão. Deste modo, impõe-se a necessidade de reconceber a escola como um espaço de valorização da alteridade, ou seja, capaz de reconhecer e de aceitar o outro na sua diferença cultural, social, linguística ou identitária. Esta valorização da diversidade humana é crucial para a concretização de uma mediação intercultural eficaz e para o desenvolvimento de práticas de intervenção social com um potencial efetivamente transformador e emancipador.

Em suma, este diagnóstico reforça a importância de estruturas como o GAAF, que, ao promoverem mediação socioeducativa e apoio psicossocial, podem responder de forma integrada às fragilidades identificadas (Freire, 1996; Madureira, 2022; Vieira et al., 2018).

Gráfico 5 - O seu educando sofre diretamente com alguma destas problemáticas?

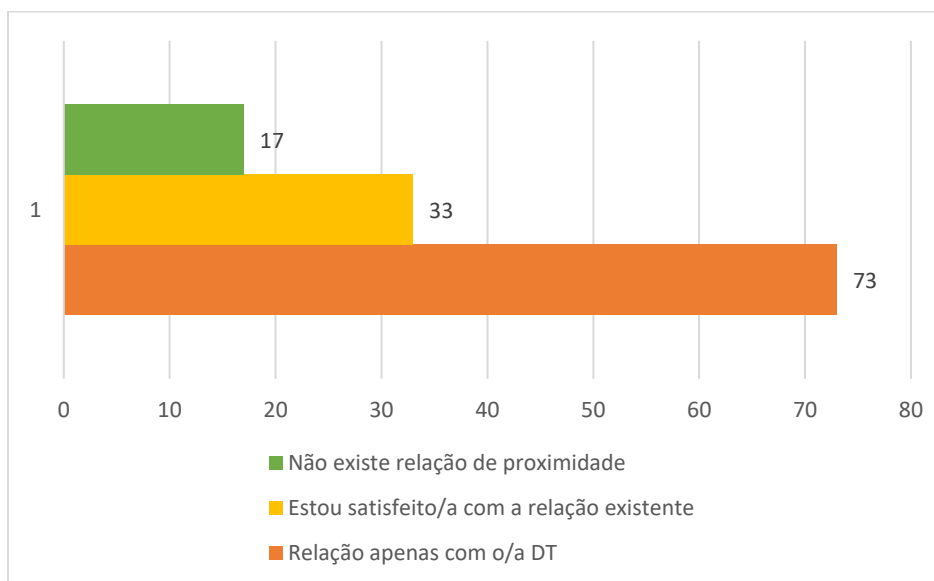


Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no Microsoft forms

No que respeita à identificação de problemáticas diretamente sofridas pelo educando 72 encarregados de educação informaram que o educando não sofre com nenhuma problemática, os restantes referiram problemáticas existentes, elencadas da seguinte

forma: em primeiro lugar com 14% surge, novamente, a de falta de apoio psicossocial, 13% assume que o seu educando sofre de *bullying*, 8% refere o insucesso escolar, 6% sente que o seu educando sofre de exclusão social, 1% acredita não ter noção da realidade e 8% preferiu não responder.

Gráfico 6 - Como considera atualmente a sua relação com a escola do seu educando?



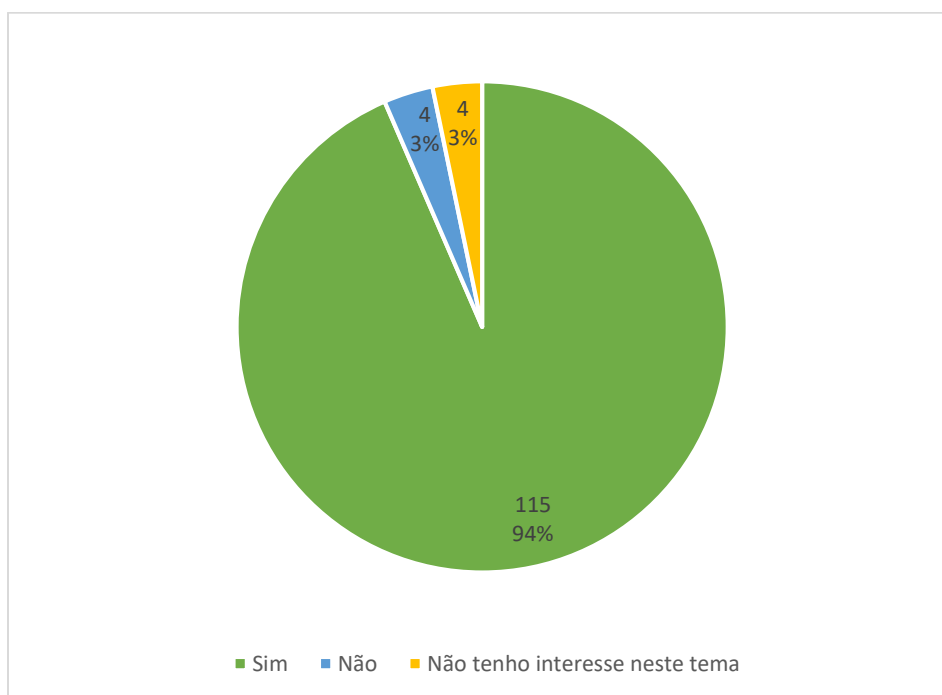
Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no Microsoft forms

Esta questão do inquérito procurou aferir de que forma os encarregados de educação avaliam a sua relação com a escola. Os resultados evidenciam uma tendência clara, a resposta mais assinalada, por 59% dos inquiridos, afirmou que a única relação de proximidade existente é com o/a Diretor de Turma. Esta resposta demonstra que, para a maioria das famílias, a interação com a escola está centrada quase exclusivamente nesta figura.

Dentro das 3 opções de resposta, 27% dos encarregados de educação afirmaram estar satisfeitos com a relação existente, o que pode sugerir uma experiência mais positiva no que a que diz respeito à comunicação entre casa-escola. Por outro lado, 14% afirmaram não ter qualquer relação de proximidade com a comunidade escolar, o que representa um sinal de alarme remetendo para um possível sentimento de exclusão e/ou afastamento.

Estes dados reforçam a necessidade de mecanismos institucionais de mediação e acompanhamento, como é o caso da proposta de criação de um GAAF. Esta resposta poderá promover uma maior aproximação, escuta ativa e acompanhamento sistemático das famílias, contribuindo desta forma, para um ambiente mais inclusivo e colaborativo, o que é fundamental numa perspetiva de intervenção social e mediação intercultural.

Gráfico 7 - Acredita que um GAAF beneficiaria a relação Escola-Casa?

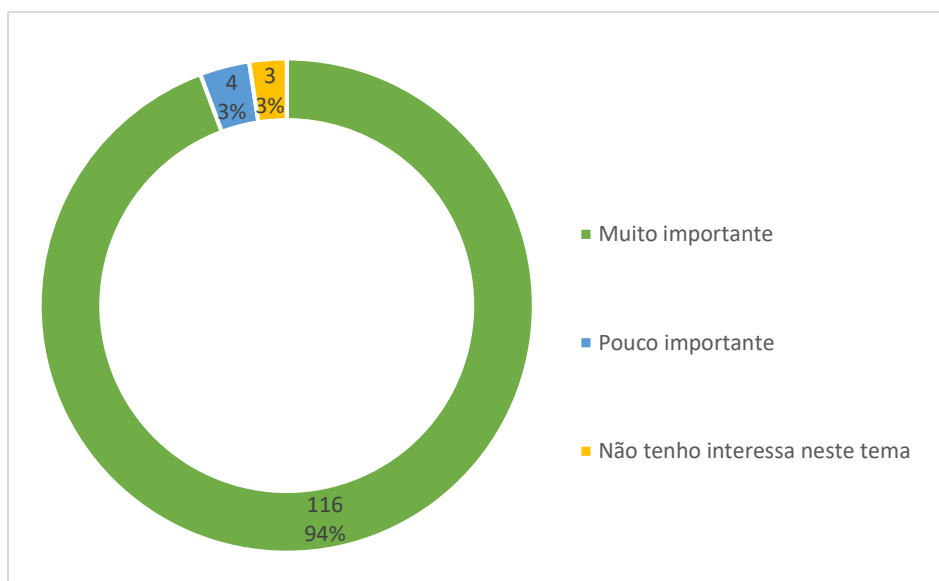


Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no Microsoft forms

A resposta a esta questão não deixa margem para dúvidas, 94% dos encarregados de educação acredita que um GAAF iria beneficiar a relação escola-casa, revelando uma preocupação dos mesmos sobre esta temática e esta proposta de projeto. Esta valorização poderá estar associada à perceção de que a corresponsabilização educativa, baseada na proximidade, na confiança mútua e na partilha de objetivos, contribui para a melhoria do desempenho escolar e para o bem-estar socio emocional dos alunos. Em contextos de diversidade cultural, como os que caracterizam esta comunidade escolar em particular, esta ligação torna-se ainda mais importante. A mediação intercultural surge, desta forma, como uma ferramenta estratégica com o objetivo facilitar a aproximação entre famílias de origens culturais diversas e os agentes educativos, promovendo o diálogo, o

entendimento mútuo e, desta forma, a inclusão. A baixa percentagem de respostas que indicam pouco interesse ou desvalorização do tema (6%) pode refletir desconhecimento sobre o impacto desta relação ou experiências escolares menos positivas, o que vem reforçar a necessidade de investir em práticas de mediação e sensibilização para a importância do envolvimento parental na educação.

Gráfico 8 - Quão importante é, para si, a existência de uma relação mais próxima Escola-Casa?



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no Microsoft forms

Os dados recolhidos nesta questão revelam uma perceção bastante positiva relativamente à importância de uma relação próxima entre a escola e a casa. Com 94% dos inquiridos a considerar esta relação como muito importante. Sem dúvida que a relação de proximidade permite um melhor conhecimento da realidade e quando conhecemos temos mais facilidade em confiar gerando, desta forma, um ambiente mais propício ao envolvimento familiar.

Gráfico 9 - Tendo em consideração a informação descrita acima, considera que seria importante a criação de um GAAF na escola do seu educando?



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no Microsoft forms

Os resultados obtidos nesta última pergunta vêm clarificar a valorização da criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família, onde 97% dos respondentes anuíram no que diz respeito à importância da existência de um GAAF na escola do seu educando. Esta quase unanimidade reforça a percepção de que estruturas especializadas de apoio são vistas como necessárias e benéficas para o sucesso educativo e para o bem-estar geral dos alunos. O GAAF, enquanto espaço de mediação e intervenção, representa um recurso privilegiado para abordar questões relacionadas com a mediação familiar, com a integração de alunos, com a prevenção do abandono escolar e o reforço do envolvimento familiar. A função mediadora do GAAF, entre a escola e a família, especialmente em contextos marcados pela diversidade cultural, posiciona-o como um eixo fundamental para promover o diálogo intercultural, a coesão comunitária e o sucesso educativo.

4.2 ANÁLISE COMPARATIVA DAS ENTREVISTAS ÀS DIRETORAS DE TURMA DA ESCOLA BÁSICA

A escolha da análise de conteúdo, tal como proposta por Bardin (2016), fundamenta-se na sua pertinência metodológica para o tratamento de dados qualitativos obtidos por entrevistas semiestruturadas, uma vez que esta técnica permite uma abordagem sistemática, objetiva e flexível do conteúdo verbal. A análise de conteúdo é entendida como um conjunto de procedimentos que visa identificar, categorizar e interpretar unidades de significado, tornando possível inferir sentidos latentes presentes nos discursos dos participantes bem como permite o confronto e comparação de diferentes narrativas.

No âmbito desta investigação, foram conduzidas entrevistas semiestruturadas a duas diretoras de turma cujas respostas foram transcritas na íntegra (apêndices 7 e 8) e posteriormente submetidas a uma análise comparativa. A escolha recaiu sobre a coordenadora de diretores de turma de 2º ciclo e a coordenadora de diretores de turma de 3º ciclo. Esta análise permitiu identificar categorias temáticas emergentes como, por exemplo, a perceção da mediação escolar, o papel do GAAF ou os desafios na gestão de conflitos possibilitando um olhar aprofundado sobre as representações, práticas e desafios partilhados (ou distintos) entre ambas. Como reforça Morgado (2012), esta técnica permite proceder à análise e interpretação dos significados implícitos nos dados previamente obtidos, tratando dados que apresentam complexidade e profundidade.

Adicionalmente, Quivy e Campenhoudt (2008) defendem que a análise de conteúdo permite a verificação empírica da problemática de investigação, por meio do tratamento metódico de testemunhos que exigem uma leitura interpretativa rigorosa. Assim, a análise comparativa entre as entrevistas não se limita a descrever respostas, mas permite identificar padrões de sentido, contrastes contextuais e implicações práticas, contribuindo para a produção de conhecimento robusto e relevante para a realidade analisada. A utilização da análise de conteúdo assegura, deste modo, a coerência entre o método e os objetivos da investigação, valorizando o rigor, a profundidade interpretativa e a validade dos resultados alcançados.

Neste ponto procede-se, portanto, à análise comparativa das entrevistas realizadas a uma diretora de turma de 2º ciclo e a uma diretora de turma de 3º ciclo. Esta análise, articulada

com os pressupostos teóricos desenvolvidos nos capítulos anteriores, permite refletir criticamente sobre o paradigma da mediação socioeducativa e intercultural, bem como compreender a perspectiva destas profissionais sobre a realidade escolar e o papel da mediação enquanto estratégia promotora da inclusão.

As entrevistas semiestruturadas possibilitaram a recolha de dados qualitativos relevantes acerca da realidade escolar, das problemáticas enfrentadas no quotidiano educativo, e acerca das perceções das entrevistadas relativamente ao papel da mediação e da construção de uma escola mais inclusiva. O objetivo central desta análise é compreender de que é que estas duas profissionais vivenciam as problemáticas existentes, que mecanismos de apoio identificam e como percecionam o papel de uma estrutura formal de mediação e apoio socioeducativo como é o caso de um GAAF.

Ambas as diretoras de turma partilham uma visão muito alinhada no que à missão e à visão do agrupamento diz respeito, ou seja, *“garantir uma educação de qualidade, inclusiva e promotora de sucesso para todos os alunos, preparando-os para uma cidadania ativa, crítica e responsável”* (apêndice 8). No que respeita aos valores institucionais, identificam como comuns a inclusão, a solidariedade, a responsabilidade, o respeito pela diversidade e a participação cívica, em concordância com o projeto educativo deste agrupamento *“Somos Escola na Construção de um Futuro Sustentável”*.

Relativamente ao contexto escolar, ambas as diretoras de turma mencionam a diversidade cultural e socioeconómica dos alunos, bem como a existência de famílias em situação de vulnerabilidade. Ambas reconhecem a multiculturalidade como uma riqueza, ainda que a mesma imponha alguns desafios e referem práticas, já existentes, que objetivam promover a interculturalidade, como projetos de cidadania, mentoria de pares, clubes temáticos e atividades curriculares que integram a diversidade cultural nas práticas pedagógicas.

No que diz respeito às problemáticas identificadas, existe também um consenso nas respostas dadas, isto é, mencionam a indisciplina, o absentismo, os conflitos interpessoais e as dificuldades de integração são destacadas como principais desafios. Ambas as entrevistadas reconhecem que estes fenómenos estão frequentemente ligados a contextos familiares complexos, a baixos níveis de gestão emocional e fracas competências de comunicação.

Sobre a mediação, embora reconheçam que a escola já dispõe de estruturas como o Serviço de Psicologia e Orientação (SPO) e a Equipa Multidisciplinar de Apoio à Educação Inclusiva (EMAEI), consideram relevante formalizar um espaço específico e estruturado para mediação pelo que ambas apoiam a criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família, não apenas como um local físico, mas como um espaço institucionalizado, com recursos humanos qualificados em articulação com os diferentes serviços escolares já existentes.

Existe ainda um entendimento partilhado de que a mediação pode e deve ser um instrumento não apenas pedagógico mas também preventivo, com impacto na construção de uma cultura de paz e na melhoria do ambiente escolar.

Ao comparar as entrevistas é possível denotar uma visão consistente entre as duas diretoras de turma sobre os desafios atuais da escola, que se prendem com a diversidade cultural e a necessidade de resposta eficiente no que respeita ao surgimento de novas problemáticas e às desigualdades existentes. Ambas acreditam que a criação de um GAAF poderá representar uma mais-valia significativa, tanto na área preventiva como no acompanhamento das situações problemáticas. A perspetiva das diretoras de turma destaca a relevância de um olhar integrador, humano e mediador, capaz de alinhar as dimensões pedagógica, emocional e social do percurso escolar dos alunos.

Em suma, os dados recolhidos nesta fase empírica reforçam os pressupostos teóricos discutidos nos capítulos anteriores, demonstrando a relevância da mediação socioeducativa e intercultural como instrumento estratégico na promoção da justiça educativa e na transformação das relações dentro da escola. As perspetivas aqui analisadas constituem, por isso, um contributo valioso para a construção de políticas e práticas mais integradoras, centradas no reconhecimento da alteridade e na valorização do diálogo como eixo estruturante da ação educativa, ou seja, na criação de um GAAF.

CAPÍTULO V – CONSIDERAÇÕES FINAIS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente investigação permitiu aprofundar a compreensão sobre os desafios que se colocam à escola contemporânea, nomeadamente no que respeita à crescente diversidade cultural, à exclusão social e à necessidade de reforçar a articulação entre os diferentes agentes educativos. Neste contexto, a proposta de criação de um GAAF revela-se uma resposta pertinente e estruturada, capaz de promover uma cultura de mediação, inclusão e corresponsabilização.

As entrevistas realizadas às diretoras de turma evidenciam de forma clara a complexidade do contexto escolar atual. Ambas destacam a diversidade cultural como uma realidade crescente, com alunos oriundos de diferentes nacionalidades e contextos socioeconómicos, o que exige práticas pedagógicas mais inclusivas e sensíveis. A diretora do 3.º ciclo, por exemplo, sublinha a dificuldade de integração de alunos estrangeiros, especialmente devido à barreira linguística e às diferenças culturais.

A revisão da literatura, aliada ao trabalho empírico desenvolvido, evidenciou a relevância da mediação escolar enquanto estratégia preventiva e transformadora, com impacto direto na melhoria do clima escolar, na promoção do sucesso educativo e na construção de relações interpessoais mais saudáveis. Os dados recolhidos junto dos encarregados de educação e das diretoras de turma reforçam a pertinência da proposta, revelando uma perceção clara da necessidade de dispositivos formais de mediação e apoio socioeducativo. Ao longo deste processo, houve um grande apoio por parte das entrevistadas e foi constatado nos inquéritos por questionário que os encarregados de educação também veem com bons olhos a criação de um GAAF nesta escola. Esta convergência de perspetivas reforça a convicção de que este poderá ser um projeto verdadeiramente benéfico para a escola em questão, não só para os seus alunos, mas acima de tudo para as famílias e toda a comunidade educativa.

A implementação de um GAAF, tal como delineado neste projeto, constitui um contributo significativo para a consolidação de práticas educativas mais inclusivas, participativas e centradas no bem-estar dos alunos e das suas famílias. A sua operacionalização requer, contudo, um compromisso institucional sustentado, formação contínua dos profissionais envolvidos e uma cultura organizacional aberta à inovação e à colaboração interprofissional.

Não obstante, importa reconhecer algumas limitações desta investigação. A amostra foi reduzida e circunscrita a um único agrupamento de escolas, o que condiciona a generalização dos resultados e também o número de participantes. O carácter transversal do estudo não permite observar evoluções ao longo do tempo, e a dependência de dados auto-reportados pode levar a enviesamentos nas respostas. Acresce ainda o facto de a investigação se ter centrado sobretudo na perceção de diretoras de turma e encarregados de educação, não integrando de forma direta a voz dos alunos e outros profissionais da escola, que constituem parte essencial do processo educativo.

Estas limitações, porém, abrem caminhos para futuras investigações. Seria pertinente realizar estudos comparativos em diferentes escolas e contextos, incluindo metodologias longitudinais que permitam observar os impactos da implementação de um GAAF a médio e longo prazo. Igualmente relevante será integrar a perspectiva dos alunos e explorar de que forma estas estruturas podem contribuir para a sua integração, motivação e sucesso escolar.

Este estudo não pretende esgotar a temática, mas antes contribuir para o debate em torno da mediação em contexto escolar e da importância de estruturas de apoio integradas. Acredita-se que os resultados aqui apresentados possam servir de base para futuras investigações e para a implementação de políticas educativas mais equitativas e sensíveis à multiculturalidade.

Em suma, a criação de um GAAF representa uma oportunidade concreta de transformar a escola num espaço de diálogo, de escuta ativa e de construção coletiva de soluções, promovendo uma educação mais justa, humanizada e comprometida com os princípios da cidadania democrática.

Como defende Freire (1996), educar é um ato de amor e coragem, que exige escuta, diálogo e compromisso com a transformação social. É neste espírito que se inscreve esta proposta, acreditando que a mediação pode ser uma ponte entre o conflito e a convivência, entre a exclusão e a inclusão, entre o silêncio e a voz, promovendo não apenas a pertença, mas também a participação ativa e a construção coletiva de soluções.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* (4ª ed.). Edições 70.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação qualitativa em educação – Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto Editora.
- Boni, V., & Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: Como fazer entrevistas em ciências sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>
- Carvalho, A. D., & Baptista, I. (2004). *Educação social: Fundamentos e estratégias*. Porto Editora.
- CDS-PP. (2010). Projeto de Lei n.º 193/XI: Cria os gabinetes de apoio ao aluno e à família nos agrupamentos de escolas e escolas não integradas. Assembleia da República.
- Freire, I. P. (2010). A mediação em educação em Portugal. In J. A. Correia & A. M. C. Silva (Eds.), *Mediação: (D)Os contextos e (D)Os actores* (pp. 59–70). CIIE/Edições Afrontamento.
- Freire, P. (1967). *Educação como prática da liberdade*. Paz e Terra.
- Freire, P. (1996). *Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa*. Paz e Terra.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2005). *O inquérito: Teoria e prática* (4ª ed.). Celta Editora.
- Gil, A. C. (1989). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. Editora Atlas.
- Instituto de Apoio à Criança. (2017/2018). *Do SOS Criança à mediação escolar*. <https://iacrianca.pt/wp-content/uploads/2020/11/dososamediacoescolar.pdf>
- Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito – Guia da educação para a convivência*. Edições Asa.

Madureira, C. (2022). Mediar para (trans)formar: Desafios e experiências de mediação socioeducativa em contexto escolar. *Aprender*, 44, 95–107.

<https://doi.org/10.58041/aprender.170>

Madureira, C., Viché, M., & Hernaiz, N. (2024). *Pedagogia da dignidade: Caminhos para uma sociedade convivencial*. Lulu.com.

Madureira, C. (2022). Projeto de escola intercultural: Desafios da REEI – Rede de Escolas para a Educação Intercultural. In J. Baía, J. Pereira, & M. Lopes (Eds.), *Educação, inclusão e diversidade* (pp. 73–80).

Morgado, J. C. (2012). *Investigação em educação: Fundamentos e práticas*. Almedina.

Morin, E. (2003). *Cabeça bem-feita: Repensar a reforma, reformar o pensamento* (8ª ed., Tradução de Eloá Jacobina). Vozes.

Peres, A. N., & Madureira, C. (2022). Caminhos de e para a interculturalidade. *A Página da Educação*, 219, 36–37.

Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais*. Gradiva.

Rocha, F. A. O. (2021). *O Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família: potencialidades da mediação socioeducativa e do trabalho em rede para uma intervenção educativa contextualizada (Relatório de estágio)*. Universidade do Porto.

<https://hdl.handle.net/10216/135604>

Santos, B. S. (1999). *A construção multicultural da igualdade e da diferença*. Oficina do CES, Centro de Estudos Sociais.

Silva, A. F. A. P. (2020). *A integração dos alunos luso-venezuelanos no sistema de ensino da Madeira: A sua perceção sobre a integração e inclusão* [Dissertação de mestrado, Politécnico de Leiria]. Repositório Institucional do Politécnico de Leiria.

Serrano, G. P. (2008). *Elaboração de projetos sociais: Casos práticos*. Porto Editora.

Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação (SPCE). (2020). *Carta ética para a investigação em educação e formação* (2ª ed.).

<https://www.spce.org.pt/assets/files/CARTA-TICA2.EDICAOFINAL-2020-COMPACTADO.pdf>

Torremorell, M. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto Editora.

UNESCO. (2022). *Reimaginar nossos futuros juntos: Um novo contrato social para a educação*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381115>

Vieira, A. (2016). *Educação social e mediação sociocultural*. Profedições, Lda.

Vieira, R. (1992). *Entre a escola e o lar: Histórias de vida e práticas educativas* (pp. 68–79). Fim de século.

Vieira, R. (2009). *Identidades pessoais: Interações, campos de possibilidade e metamorfoses culturais*. Colibri.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.). (2016). *Pedagogias de mediação intercultural e intervenção social*. Edições Afrontamento.

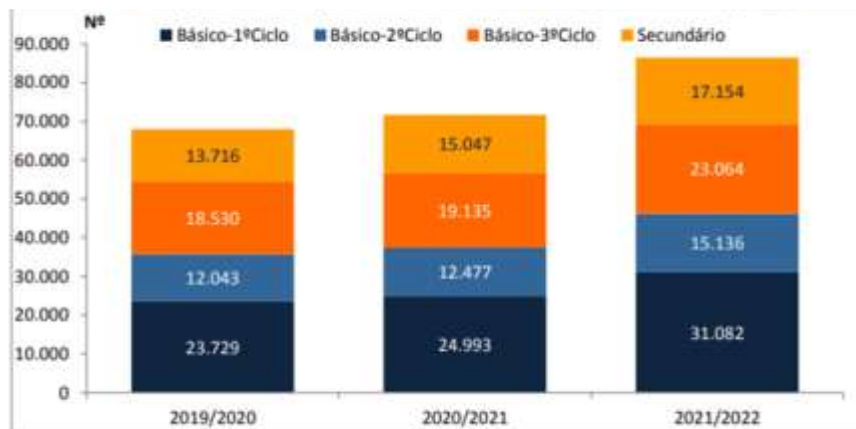
Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.). (2018). *Da mediação intercultural à mediação comunitária: Estar dentro e estar fora para mediar e intervir* (pp. 25–42). Edições Afrontamento.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.). (2019). *O olhar de crianças e jovens: Mediação intercultural e intervenção social*. Edições Afrontamento.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.). (2020). *Migrações, minorias étnicas, políticas sociais e (trans)formações*. Edições Afrontamento.

ANEXOS

ANEXO 1 - NÚMERO DE ALUNOS ESTRANGEIROS MATRICULADOS NO ENSINO BÁSICO E SECUNDÁRIO EM PORTUGAL CONTINENTAL, ENTRE OS ANOS LETIVOS DE 2018/2019 E 2021/2022



Fonte: DGEEC, DSEE/DEEBS (sistematização da autora. Apoio na atualização dos dados por Rita Monteiro do OM).

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – AUTORIZAÇÃO DA DGE PARA APLICAÇÃO DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO E ENTREVISTA

Monitorização de Inquéritos em Meio Escolar: Inquérito n.º 1708000001

M mime.noreply@min-educ.pt
Para: @
seg, 14/04/2025 14:38

Reencaminhou esta mensagem a seg, 21/04/2025 11:35

Atenção: Este email foi originado fora do Instituto Politécnico de Leiria. Por favor, não clique em links nem abra anexos, a não ser que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Exmo(a)s. Sr(a)s,
O pedido de autorização do inquérito n.º 1708000001, com a designação Criação de GAAP numa escola básica, registado em 08-04-2025, foi aprovado.
Avaliação do inquérito:
Exmo(a) Senhor(a) _____

Cumpre-nos informar que o pedido de realização de inquérito em meio escolar é aprovado uma vez que, submetido a análise, cumpre os requisitos, devendo atender-se às observações aduzidas.

Com os melhores cumprimentos

APÊNDICE 2 - PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO ÀS ESCOLAS

Exmo. Senhor Diretor do Agrupamento de Escolas,

Eu, Ana Raquel da Cruz Macedo Henriques, no âmbito do meu projeto de Mestranda em Mediação Intercultural e Intervenção Social pelo Instituto Politécnico de Leiria estou a desenvolver um projeto com o objetivo da criação de um GAAF (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família) na Escola Básica que dirige.

O **Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família – GAAF** pretende ser um projeto que terá como objetivo apoiar o agrupamento no seu trabalho com as famílias e com os alunos, vendo a criança/jovem não só como aluno, mas também como pessoa interveniente na sociedade e com uma família.

O apoio diário que oferecerá a toda a Comunidade Escolar (Alunos, Famílias, Pessoal Docente e não Docente) ajudará ainda a encontrar uma resposta imediata e eficaz às problemáticas que surgem em espaço escolar, articulando, frequentemente, com uma rede de parceiros dentro da escola e na comunidade. A intervenção do GAAF estará assente numa prática inter e transdisciplinar, ou seja, intervirá com e para as pessoas e procurará, através da sua intervenção, contribuir para o crescimento harmonioso e global dos jovens, promovendo um ambiente humanizado e facilitador da integração escolar e na comunidade.

Para levar a cabo o referido projeto, solicito a V.Ex.^a que se digne a autorizar a recolha de dados na escola que dirige bem como a realização de duas entrevistas semiestruturadas a dois diretores de turma do Agrupamento, preferencialmente 1 diretor de turma do 2º ciclo e 1 diretor de turma do 3º ciclo. A colaboração dos encarregados de educação consiste no preenchimento voluntário e anónimo de questionários via google forms, cuja resposta demora cerca de 15 minutos. Serão previamente explicados os objetivos do estudo aos participantes, podendo estes desistir da sua colaboração em qualquer momento. Comprometemo-nos a salvaguardar os interesses dos participantes, assegurando uma rigorosa confidencialidade da informação recolhida e revelando a nossa total disponibilidade para qualquer informação ou intervenção considerada útil.

Agradeço a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

(Raquel Macedo)

Email: 1231308@my.ipleiria.pt

APÊNDICE 3 - CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA DIRETORES DE TURMA (PARTE I)

CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Ana Raquel da Cruz Macedo Henriques, no âmbito do meu projeto de Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social pelo Instituto Politécnico de Leiria estou a desenvolver um projeto com o objetivo da criação de um GAAF (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família) na Escola Básica que leciona.

O **Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família – GAAF** pretende ser um projeto que terá como objetivo apoiar o agrupamento no seu trabalho com as famílias e com os alunos, vendo a criança/jovem não só como aluno, mas também como pessoa interveniente na sociedade e com uma família.

Para levar a cabo o referido projeto, solicito a V.Ex.^a que se digne a participar no referido estudo através da participação numa entrevista que será gravada (em áudio e/ou vídeo) após o seu consentimento. A entrevista será posteriormente transcrita.

Qualquer informação que tiver sobre si e tudo o que nos disser durante a entrevista serão mantidos de forma confidencial. O seu nome e os seus contactos serão mantidos separadamente da transcrição e quaisquer detalhes que possam ser usados para identificá-lo/a serão removidos da transcrição. Quaisquer excertos do que disser, e que possam ser citados no trabalho escrito, serão inteiramente anónimos, o seu nome não será utilizado em situação alguma.

Atenciosamente,

(Raquel Macedo)

Email: 1231308@my.ipleiria.pt

APÊNDICE 4 - CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA DIRETORES DE TURMA (PARTE II)

Confirmando que li e compreendi a folha de informação que me foi facultada para este estudo. Tive oportunidade de considerar a informação, fazer perguntas e de as ver respondidas de forma satisfatória.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária e que sou livre de desistir em qualquer altura, sem dar uma razão para tal.

Compreendo que a entrevista será gravada digitalmente (em áudio e/ou vídeo) e depois transcrita.

Compreendo que a informação dada nesta entrevista pode ser utilizada, no futuro, em eventos de disseminação, publicações, relatórios ou apresentações nacionais ou internacionais.

Compreendo que qualquer informação pessoal que possa ser usada para me identificar será retirada da transcrição da entrevista e que eu não serei identificado/a em quaisquer publicações, relatórios ou apresentações, nem será feito qualquer uso dela além dos projetos de investigação.

Compreendo que a transcrição anonimizada da entrevista será apenas partilhada entre o entrevistador e os investigadores e supervisores da investigação.

Nome do/a participante:

.....

Assinatura do/a participante:

.....

Assinatura da investigadora:

.....

Local: Data:

APÊNDICE 5 - CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

Caro(a) Encarregado de Educação,

Eu, Ana Raquel da Cruz Macedo Henriques, no âmbito do meu projeto de Mestranda em Mediação Intercultural e Intervenção Social pelo Instituto Politécnico de Leiria estou a desenvolver um projeto com o objetivo da criação de um GAAF (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família) na Escola Básica do(s) seu(s) educando(s).

O **Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família – GAAF** pretende ser um projeto que terá como objetivo apoiar o agrupamento no seu trabalho com as famílias e com os alunos, vendo a criança/jovem não só como aluno, mas também como pessoa interveniente na sociedade e com uma família.

Para levar a cabo o referido projeto, solicito a V.Ex.^a que se digne a participar no referido inquérito, tendo em conta que a sua colaboração consiste no preenchimento voluntário e anónimo de questionários via google forms, cuja resposta demora cerca de 15 minutos. Comprometemo-nos a salvaguardar os interesses dos participantes, assegurando uma rigorosa confidencialidade da informação recolhida e revelando a nossa total disponibilidade para qualquer informação ou intervenção considerada útil.

Agradeço a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

(Raquel Macedo)

Email: 1231308@my.ipleiria.pt

APÊNDICE 6 - ENTREVISTA DIRETORES DE TURMA - GUIÃO DA ENTREVISTA

Dimensões	Objetivos Específicos	Questões
Domínio 1 Legitimação da Entrevista	<p>-Informar o/a entrevistado/a acerca da temática e objetivo da entrevista;</p> <p>Solicitar autorização para gravar a entrevista e assinatura do consentimento informado;</p> <p>-Garantir a confidencialidade da entrevista e dos dados recolhidos;</p> <p>-Realçar a importância da participação dos entrevistados no para o aprofundamento dos objetivos da investigação</p>	<p>Agradeço imenso a sua colaboração para com o meu trabalho académico e aproveito para reforçar que a presente entrevista tratar-se-á apenas de uma recolha de informação que não terá quaisquer desígnios de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico, cujo tema é a mediação em contexto escolar. A respetiva recolha servirá ainda de base para a posterior reflexão sobre a pertinência de criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF) no agrupamento de escolas onde leciona.</p> <p>1. Concorda com o conteúdo do consentimento informado?</p> <p>2. Autoriza a gravação da entrevista via áudio?</p> <p>3. Pretende mais algum esclarecimento acerca dos objetivos desta entrevista e do trabalho ou sobre a sua participação no mesmo?</p>

<p>Domínio 2</p> <p>Perceber qual o contexto em que a escola está inserida</p>	<p>Compreender os objetivos e as finalidades da escola.</p> <p>Conhecer os projetos que a escola se encontra a desenvolver e aqueles que pretendem/estão previstos desenvolver.</p>	<p>4. Poderia partilhar qual é a missão e a visão definidas pela escola?</p> <p>5. Quais os valores fundamentais que a escola procura promover através do seu projeto educativo?</p> <p>6. Como caracteriza o contexto em que escola está inserida?</p> <p>7. A escola tem desenvolvido iniciativas no domínio da interculturalidade? Quais? Estão previstos novos projetos?</p>
<p>Domínio 3</p> <p>Caracterizar a Comunidade escolar</p>	<p>-Conhecer os dados existentes sobre os alunos.</p> <p>-Conhecer a diversidade cultural da comunidade escolar.</p>	<p>8. Como caracteriza o perfil dos alunos da escola, incluindo as faixas etárias, o nível de ensino que frequentam, as condições socioeconómicas e as características das famílias a que pertencem?</p> <p>9. De que maneira a diversidade cultural está presente na escola e como é que a instituição promove a integração de diferentes culturas no ambiente escolar?</p> <p>10. Considera que a escola desenvolve atividades e projetos no sentido da valorização do diálogo intercultural e da consolidação de uma escola intercultural e inclusiva?</p>
<p>Domínio 4</p> <p>Identificar as principais</p>	<p>-Conhecer as problemáticas existentes no meio escolar;</p>	<p>11. Que tipos de problemáticas identifica nesta escola?</p> <p>12. Qual a que mais preocupa?</p>

<p>problemáticas no meio escolar</p>	<p>-Saber com que frequência ocorrem conflitos;</p> <p>-Onde ocorrem frequentemente os conflitos</p> <p>- Conhecer os motivos que estão na origem dos conflitos</p> <p>- Saber o nível de agressividade existente nos conflitos (Agressões verbais e/ou físicas).</p>	<p>13. Com que frequência ocorrem conflitos entre os alunos?</p> <p>14. Em que locais da escola ocorrem?</p> <p>15. Quais os motivos desses conflitos?</p> <p>16. Os conflitos escolares costumam desencadear agressões, seja de forma verbal ou física?</p>
<p>Domínio 5</p> <p>Perceber de que forma é realizada a gestão de conflitos e a mediação socioeducativa e intercultural.</p>	<p>- Saber como atua a escola na resolução das problemáticas existentes;</p> <p>-Compreender a forma pela qual são resolvidos os conflitos e quem geralmente o faz.</p> <p>- Conhecer a opinião do entrevistado sobre a criação de um gabinete de mediação</p>	<p>17. A mediação é uma estratégia utilizada nesta escola para apoiar a convivência e a resolução de conflitos? Poderia exemplificar como tem sido aplicada?</p> <p>18. Dentro da estrutura da escola, quem tem a função de resolver conflitos entre alunos? Qual é o procedimento adotado e em que espaços se desenvolve essa intervenção?</p> <p>19. Considera importante a implementação de práticas de mediação de modo a contribuir para a prevenção/ resolução/ mitigação das problemáticas existentes? Se sim, como considera que poderiam ser implementadas?</p>

	<p>socioeducativa e intercultural na escola.</p>	<p>20. Considera importante a existência de um espaço específico para a mediação?</p> <p>21. Considera que a institucionalização de um gabinete na escola poderia melhorar a ação da escola no que concerne no apoio aos alunos e respetivas famílias?</p> <p>22. Considera que a mediação pode ser uma ferramenta eficaz na promoção de uma cultura de paz no contexto escolar? Por que razão?</p>
<p>Domínio 6</p> <p>Finalizar a entrevista e agradecer a colaboração</p>	<p>-Compreender a opinião da entrevistada relativamente à atividade em questão.</p> <p>- Entender se a entrevistada pretende dar mais alguma informação.</p>	<p>23. Pretende acrescentar mais alguma informação à presente entrevista?</p> <p>24. Agradeço a sua disponibilidade e colaboração, e reforço mais uma vez que as informações prestadas são sigilosas e destinam-se exclusivamente a fins académicos.</p>

APÊNDICE 7 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA DIRETOR DE TURMA 2º CICLO

Destinatária: Diretora de turma do 2.º ciclo

Agradeço imenso a sua colaboração para com o meu trabalho académico e aproveito para reforçar que a presente entrevista tratar-se-á apenas de uma recolha de informação que não terá quaisquer desígnios de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico, cujo tema é a mediação em contexto escolar.

A respetiva recolha se virá ainda de base para a posterior reflexão sobre a pertinência da criação de um gabinete de apoio ao aluno e à família no agrupamento de escolas onde leciona.

1. Concorda com o conteúdo do consentimento informado?

R: Sim, concordo com o conteúdo do consentimento informado.

2. Autoriza a gravação da entrevista via áudio?

R: Sim, autorizo a gravação da entrevista para fins académicos.

3. Pretende mais algum esclarecimento acerca dos objetivos desta entrevista e do trabalho ou sobre a sua participação no mesmo?

R: Não, os objetivos foram claramente apresentados. Estou disponível para colaborar.

4. Poderia partilhar qual é a missão e a visão definidas pela escola?

R: A missão do agrupamento é garantir uma educação de qualidade, inclusiva e promotora de sucesso para todos os alunos, preparando-os para uma cidadania ativa, crítica e responsável. A visão é consolidar-se como uma escola de referência na região, inovadora, centrada na valorização das pessoas e das aprendizagens, promotora da equidade e da inclusão, e reconhecida pela qualidade e exigência do seu trabalho educativo.

5. Quais os valores fundamentais que a escola procura promover através do seu projeto educativo?

R: Os valores presentes no projeto educativo incluem o respeito pela dignidade da pessoa humana, liberdade, responsabilidade, solidariedade, justiça social, tolerância, inclusão, cooperação, sentido de pertença e participação ativa na comunidade educativa.

6. Como caracteriza o contexto em que a escola está inserida?

R: O agrupamento insere-se num contexto urbano, acolhendo uma população escolar diversificada do ponto de vista socioeconómico e cultural. Existem alunos em situação de vulnerabilidade económica, bem como alunos provenientes de contextos familiares mais estáveis. A escola promove a articulação com entidades da comunidade local, contribuindo para uma resposta educativa integrada.

7. A escola tem desenvolvido iniciativas no domínio da interculturalidade? Quais? Estão previstos novos projetos?

Sim. Através da disciplina de Cidadania e Desenvolvimento, do Projeto Interculturalidade e Educação para a Cidadania, do Clube Europeu, do Parlamento dos Jovens e de atividades promovidas pela Biblioteca Escolar, a escola fomenta o respeito pela diversidade cultural, a valorização das diferenças e o diálogo intercultural.

8. Como caracteriza o perfil dos alunos da escola, incluindo as faixas etárias, o nível de ensino que frequentam, as condições socioeconómicas e as características das famílias a que pertencem?

R: O agrupamento integra alunos desde a educação pré-escolar até ao 9.º ano de escolaridade. As idades variam entre os 3 e os 15 anos. Os alunos provêm de contextos familiares distintos, sendo que uma parte significativa pertence a agregados com carência económica, beneficiando de apoios no âmbito da Ação Social Escolar. As famílias apresentam níveis diferenciados de envolvimento na vida escolar dos seus educandos.

9. De que maneira a diversidade cultural está presente na escola e como é que a instituição promove a integração de diferentes culturas no ambiente escolar?

R: Existe uma diversidade cultural significativa, com alunos oriundos de diferentes nacionalidades, alguns em processo de integração, e outros de origem portuguesa, mas com vivências multiculturais. Esta diversidade é valorizada como uma mais-valia para a construção de uma escola mais inclusiva.

10. Considera que a escola desenvolve atividades e projetos no sentido da valorização do diálogo intercultural e da consolidação de uma escola intercultural e inclusiva?

R: Sim. Os projetos e atividades desenvolvidos ao longo do ano letivo promovem a inclusão, o respeito mútuo e o diálogo entre culturas. Destacam-se iniciativas no âmbito do PES, Eco-Escolas, Semana da Leitura, Semana da Ciência, entre outras promovidas em parceria com o município e a Rede de Bibliotecas Escolares.

11. Que tipos de problemáticas identifica nesta escola?

As problemáticas mais frequentes incluem a indisciplina, o desinteresse de alguns alunos pelo percurso escolar, o absentismo, dificuldades de aprendizagem, conflitos interpessoais e, em alguns casos, desestruturação familiar.

12. Qual a que mais a preocupa?

A indisciplina e a falta de envolvimento de alguns alunos no processo de aprendizagem são questões centrais, sobretudo quando associadas a contextos familiares desfavoráveis.

13. Com que frequência ocorrem conflitos entre os alunos?

Ocorrem com uma frequência moderada, sendo mais visíveis em alguns ciclos e contextos. Existem turmas com maior estabilidade e outras que requerem acompanhamento mais próximo.

14. Em que locais da escola ocorrem?

Maioritariamente nos recreios, corredores e à entrada e saída do recinto escolar.

15. Quais os motivos desses conflitos?

Os conflitos surgem por desentendimentos interpessoais, utilização inadequada de redes sociais, rivalidades, provocações e fraca capacidade de autorregulação emocional.

16. Os conflitos escolares costumam desencadear agressões, seja de forma verbal ou física?

R: Na maioria dos casos tratam-se de agressões verbais, mas ocorrem pontualmente situações de agressão física, com gravidade variável.

17. A mediação é uma estratégia utilizada nesta escola para apoiar a convivência e a resolução de conflitos? Poderia exemplificar como tem sido aplicada?

R: Existe uma mediação informal desenvolvida por diretores de turma, elementos da direção e o Serviço de Psicologia e Orientação. Exemplo disso é a intervenção em situações de conflito interpessoal entre alunos, promovendo o diálogo e a responsabilização.

18. Dentro da estrutura da escola, quem tem a função de resolver conflitos entre alunos? Qual é o procedimento adotado e em que espaços se desenvolve essa intervenção?

R: Os diretores de turma assumem um papel central, com o apoio do SPO e, quando necessário, da direção. As intervenções ocorrem em gabinetes próprios ou salas de aula, com enfoque na escuta ativa e na construção de soluções.

19. Considera importante a implementação de práticas de mediação de modo a contribuir para a prevenção/resolução/mitigação das problemáticas existentes? Se sim, como considera que poderiam ser implementadas?

R: Sim. A mediação deveria ser sistematizada, com formação específica para docentes e alunos mediadores, tempo dedicado à intervenção, e reconhecimento formal das boas práticas.

20. Considera importante a existência de um espaço específico para a mediação?

R: Sem dúvida. Um espaço dedicado à mediação garantiria a confidencialidade, a continuidade das intervenções e o reforço da identidade e eficácia da mediação na cultura da escola.

21. Considera que a institucionalização de um gabinete na escola poderia melhorar a ação da escola no que concerne ao apoio aos alunos e respetivas famílias?

R: Sim. A criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF) permitiria uma abordagem mais integrada, estruturada e eficaz na articulação entre a escola, os alunos e as famílias, promovendo a inclusão e o sucesso educativo.

22. Considera que a mediação pode ser uma ferramenta eficaz na promoção de uma cultura de paz no contexto escolar? Por que razão?

R: Sim, porque promove competências de comunicação, empatia e autorregulação. A mediação ajuda a transformar conflitos em oportunidades de aprendizagem e reforça os laços de pertença e respeito mútuo.

23. Pretende acrescentar mais alguma informação à presente entrevista?

R: Sim. Em resposta ao trabalho que está a ser desenvolvido sobre a mediação em contexto escolar, gostaria de deixar registada a minha total concordância quanto à relevância e à urgência da criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF) no nosso agrupamento.

Na qualidade de coordenadora dos diretores de turma do 2.º ciclo, tenho acompanhado de perto as dificuldades sentidas diariamente por muitos colegas, que se veem sobrecarregados com questões que vão muito além do seu papel letivo. As situações de conflito entre alunos, os casos de integração difícil de alunos estrangeiros, as relações complexas com algumas famílias, bem como o acompanhamento de alunos com percursos mais frágeis, exigem tempo, disponibilidade e competências específicas que nem sempre estão ao alcance de todos.

É neste sentido que considero o GAAF uma ferramenta essencial para complementar o trabalho já desenvolvido pelo Serviço de Psicologia e Orientação (SPO) e pelas direções de turma. Um gabinete com esta missão, desde que adequadamente estruturado e com recursos humanos qualificados, poderá dar respostas mais céleres e eficazes, reforçar a articulação escola-família, mediar conflitos de forma construtiva, acompanhar processos de inclusão e aliviar a pressão sobre os diretores de turma, permitindo-lhes focar-se mais na dimensão pedagógica e no acompanhamento do grupo-turma.

Acredito que a criação do GAAF poderá marcar um ponto de viragem na forma como olhamos para o bem-estar escolar — não como uma responsabilidade isolada, mas como um compromisso coletivo, institucional e humano.

24. Agradeço a sua disponibilidade e colaboração, e reforço mais uma vez que as informações prestadas são sigilosas e destinam-se exclusivamente a fins académicos.

APÊNDICE 8 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA DIRETOR DE TURMA 3º CICLO

Destinatária: Diretora de turma do 3.º ciclo

Agradeço imenso a sua colaboração para com o meu trabalho académico e aproveito para reforçar que a presente entrevista tratar-se-á apenas de uma recolha de informação que não terá quaisquer desígnios de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico, cujo tema é a mediação em contexto escolar.

A respetiva recolha se virá ainda de base para a posterior reflexão sobre a pertinência da criação de um gabinete de apoio ao aluno e à família no agrupamento de escolas onde leciona.

1. Concorda com o conteúdo do consentimento informado?

R: Sim, concordo com o conteúdo do consentimento informado.

2. Autoriza a gravação da entrevista via áudio?

R: Sim, autorizo a gravação da entrevista via áudio.

3. Pretende mais algum esclarecimento acerca dos objetivos desta entrevista e do trabalho ou sobre a sua participação no mesmo?

Estou perfeitamente esclarecida, os objetivos ficaram claros. Estou disponível para colaborar.

4. Poderia partilhar qual a missão e a visão definidas pela escola?

Em termos de missão, missão do agrupamento, visto que nós fazemos parte de um agrupamento, é garantir uma educação de qualidade inclusiva e promotora de sucesso para todos os alunos. Logicamente o objetivo será tentar prepará-los para uma cidadania ativa, crítica e responsável. A visão passa por consolidar-se como uma escola de referência na região, inovadora, aberta à comunidade, promotora de valores

humanistas. Tenho, por exemplo, ou tenho que referir a um projeto que há no agrupamento, que é o Projeto de Intervenção Precoce na Infância (IPI) que leva a cabo ações de natureza preventiva e reabilitativa, com crianças que frequentam o infantário e que apresentam alterações nas funções ou estruturas do corpo, que no fundo as limitam quando devem participar em determinadas atividades, têm essas limitações. E há duas educadoras que fazem esta espécie de diagnóstico. É uma referência que nós temos aqui.

5. Quais os valores fundamentais que a escola procura promover através do seu projeto educativo?

R: O projeto educativo da escola que tem como lema “Somos Escola na Construção de um Futuro Sustentável”, é um documento orientador com validade trienal (2022-2025). Os principais valores, de uma forma muito geral, são: inclusão, tolerância, responsabilidade, solidariedade, respeito pela diversidade, educação ambiental e participação democrática. Portanto, são valores que orientam uma comunidade educativa ou que devem orientar uma comunidade educativa.

6. Como caracteriza o contexto em que escola está inserida?

R: A escola está inserida num contexto socioeconómico e cultural diversificado, com alunos de diferentes origens/nacionalidades. A cidade apresenta uma população mista, com presença de comunidades migrantes, o que confere à escola um carácter multicultural.

7. A escola tem desenvolvido iniciativas no domínio da interculturalidade? Quais? Estão previstos novos projetos?

R: Ora, pois eu tenho aqui muita coisa para lhe dizer. Portanto, sim. Temos, por exemplo, entre vários projetos, temos um projeto que é o Sou Mais. É um projeto que começa no primeiro ciclo e vem até ao segundo ciclo e terceiro ciclo do ensino básico. É dinamizado em contexto turma e envolve temáticas como o autoconhecimento, o heteroconhecimento, as emoções, a comunicação e, sobretudo, a convivência positiva. É um dos grandes objetivos. E, logicamente, está adaptado à faixa etária que se dirige. Temos também outro projeto que é a Mentoria Entre Pares, em que há uma colaboração,

portanto, entre os alunos, em que temos... Os mentores normalmente são alunos do terceiro ciclo que costumam ser repescados, entre aspas, no oitavo ano.

Portanto, são voluntários. São feitas aqui umas formações de caráter muito geral para eles saberem o que é que devem fazer. E depois temos os mentorandos que estão no segundo ciclo.

Normalmente, quinto e depois transitam para o sexto ano, da mesma forma que os mentores transitam também do oitavo para o nove. Como é que chegamos aos mentorandos? Normalmente, se eles vêm do primeiro ciclo, vem a indicação do professor titular de turma. Vem já uma referenciação, que é necessário alguém para orientar, para lhe dar um certo apoio. Se for daqui já do segundo ciclo, por exemplo, do quinto para o sexto ano, aí será normalmente o diretor de turma que faz esse encaminhamento. Portanto, e aqui o que se incentiva realmente é a tolerância e a empatia entre eles. No fundo, o mentor, se pudermos usar outra palavra, será uma espécie de tutor desse mentorando e trata de ajudá-lo, de encaminhá-lo muitas vezes. Ajudar também na integração. Na integração, sim, e encaminhá-lo se for necessário, em algum sentido. Será uma espécie de um irmão mais velho. Exato, o que temos ali. Também temos outro, que é o PES, que é o Plano de Educação para a Saúde. Este mais virado para a promoção de estilos de vidas saudáveis. Portanto, o grande objetivo é prevenir comportamentos de risco entre os alunos. Portanto, está relacionado logicamente com a literacia sobre saúde e cada ano normalmente tem uma temática diferente.

Muitas vezes também é o diretor de turma, ou o diretor de turma, não, o conselho de turma. Não podemos esquecer que há um conselho de turma que sugere, olha, esta turma se calhar fazia-lhe bem assistir a uma sessão sobre comportamentos de risco. Esta sobre integração. Sobre tabagismo por exemplo. Sim, tudo isso. Temos também ainda o Programa Eco Escolas.

Portanto, que promove sobretudo o diálogo intercultural e a cidadania global. Portanto, temos trabalhos desenvolvidos aqui pela nossa escola. Chegam constantemente atividades à escola.

Os miúdos depois têm acesso a essas atividades. Ou então outras solicitações que nos fazem, do género da que temos lá em baixo, a campanha dos resíduos elétricos, a

campanha das pilhas. Portanto, nesse sentido de haver realmente uma envolvimento de toda a comunidade escolar.

Começando pelos alunos, que transmitem depois em casa. E se calhar ainda podíamos integrar aqui a realização de alguns dias temáticos. Estou-me a lembrar, por exemplo, há relativamente pouco tempo, tivemos, não é bem a Semana das Línguas, isto começou como Semana das Línguas, mas este ano, devido a uma série de circunstâncias adversas, circunscreveram só o Dia das Línguas.

Mas correu muito bem com uma série de atividades. Peço desculpa por me ter alongado tanto, mas já agora convém ter também uma ideia do que é que a escola tem e do que é que faz.

8. Como caracteriza o perfil dos alunos da escola, incluindo as faixas etárias, o nível de ensino que frequentam, as condições socioeconómicas e as características das famílias a que pertencem?

R: Pronto, pois como já lhe disse mais uma vez, também é abrangente, não é? É com base nos dados que nós muitas vezes temos dos inquéritos que fazemos aos nossos alunos que nós conseguimos chegar a uma conclusão. Aquela a que eu chego realmente é que nós temos alunos desde o pré-primário até ao terceiro ciclo e temos inclusive a tal oferta de formação de cursos de educação e formação que são mais conhecidos como CEF que este ano até temos três turmas. Portanto, temos duas de nível 2, que são aqueles alunos a quem lhes vai ser dada a possibilidade de concluir o nono ano e que depois podem continuar no secundário ou podem enveredar por outro campo, ficam com o diploma do nono ano e este ano abrimos especialmente para um grupo de alunos que ficaram retidos do nono ano, para eles conseguirem completar o nono ano e depois ver o que é que farão. Percebemos também que há uma grande diversidade socioeconómica, portanto, vimos que há famílias com estabilidade económica mais envolvidas na vida escolar dos seus educandos, embora esse não seja um parâmetro único, mas é um bom sinal, é um bom sinal. Temos outras mais vulneráveis, portanto, em termos socioeconómicos, temos muitas famílias a beneficiarem de apoios sociais e se calhar isso também faz alguma coisa na vivência diária dos seus educandos.

9. De que maneira a diversidade cultural está presente na escola e como é que a instituição promove a integração de diferentes culturas no ambiente escolar?

R: Então, como já referi anteriormente, a nossa escola tem várias nacionalidades, tem várias culturas, temos alunos de origem africana, de leste europeu, mas neste momento temos sobretudo uma grande comunidade de alunos brasileiros e asiáticos. Sobretudo neste momento estamos a ter muitos, muitos alunos do Nepal. Claro que esta diversidade vai enriquecer a nossa vivência escolar e na medida do possível nós tentamos integrá-los nas práticas pedagógicas. Eles começam por ter PLNM, Português Língua Não Materna, e normalmente os primeiros níveis de proficiência, que são A1 e A2, frequentam, em vez de irem à disciplina de português, frequentam a PLNM. Porque o que é que nos falta nestes alunos? É eles saberem o português, não é? Exato, é a base.

Deveriam, quando vêm, serem logo integrados numa turma mesmo específica e ficarem nessa turma uns meses, um ano, absorverem a língua e depois sim integrados no sétimo, no oitavo, no nono. Nós temos aqui alunos que caem, desculpe a expressão, tipo paraquedas, integram-se no nono ano e o que é que nós fazemos com eles? É muito complicado. A diferença cultural, sobretudo com estes alunos asiáticos, é gritante.

10. Considera que a escola desenvolve atividades e projetos no sentido da valorização do diálogo intercultural e da consolidação de uma escola intercultural e inclusiva?

R: R: Sim, pois como já referia anteriormente, temos o Sou Mais, a Mentoria Antropólogos, o PES, a Semana das Línguas e podemos também referir a existência de um clube de línguas, literaturas e linguagens artísticas. Portanto, o objetivo é incentivar a criatividade, proporcionar aos alunos a oportunidade de explorar diferentes formas de expressão artística e literária.

Normalmente são os alunos que escolhem, eles dão essa opção, o tema que querem trabalhar ou a peça que querem trabalhar, porque eles fazem desde oficinas de escrita criativa, até teatro, até poesia, estudo de línguas estrangeiras. Há bem pouco tempo também tivemos, não sei se teve conhecimento, na semana passada na Casa das Artes, que foi um grupo de alunos aqui da escola e foram precisamente declamar Álvaro de Campos os miúdos que andam aqui neste Clube das Línguas. Portanto, tenta-se, na medida do possível, abrir também à comunidade local, não ficar circunscrito à escola, mas também à comunidade local.

Também poderia integrar aqui o desporto escolar, que também oferece realmente uma grande variedade de modalidades para os alunos e trabalha sobretudo ou tenta

trabalhar o espírito de equipa, porque quase todos eles são, é o badminton, é o futsal, é o golfe, portanto, teremos aí esse trabalho de equipa que se calhar é o que se quer, não é?

11. Que tipos de problemáticas identifica nesta escola?

R: Olhe, pois aquela que saltou logo à vista e que interfere muito no nosso trabalho, não é? É a indisciplina. Portanto, essa é uma das problemáticas que eu penso que neste momento, infelizmente, está presente em todo o lado. Também temos absentismo, portanto, temos alguns alunos que faltam bastante, faltam sistematicamente. Claro, dificuldades de integração. Por muitas atividades e muitos projetos que haja, continuamos a ter alunos com dificuldades de integração. E depois, nessa sequência, poderemos falar em conflitos interpessoais. Portanto, está tudo relacionado.

12. Qual a que mais preocupa?

R: Pois é, é precisamente o que eu disse em primeiro lugar, a indisciplina, porque, primeiro, afeta o ambiente da sala de aula, não é? Põe em causa o bem-estar dos restantes alunos.

13. Com que frequência ocorrem conflitos entre os alunos?

R: Existem conflitos entre os alunos. Conflitos menores são frequentes. Dentro do normal. Portanto, eles estão nesta idade, como nós costumamos dizer, que não são carne nem são peixe e querem ser tudo. E esses conflitos que se vão resolvendo no momento, ocorrem com uma certa frequência. Aqueles mais graves, pois penso que não temos assim muita razão de queixa. Em relação à questão intercultural, eu não diria que há conflitos, eu diria mais afastamento. Porque os próprios alunos de outras nacionalidades têm a tendência a afastar-se. Têm dificuldades em integrar-se. Muitas vezes, independentemente do trabalho que façamos em sala de aula e mesmo cá fora, eles têm muita tendência a afastar-se. Lá está a primeira barreira da língua, não é? A barreira linguística.

Depois, a barreira cultural, aspetos que tentamos resolver, mas que acabam por interferir nesta situação. Mas, como disse, conflitos graves temos alguns, como é normal, numa escola. Nós temos muitos alunos, eles são muito diferentes uns dos outros

e há estas picardias entre eles, que sempre houve, há e haverá. Se calhar estão a tornar-se mais frequentes do que seria recomendável. Acho que sim.

14. Em que locais da escola ocorrem?

Principalmente nos espaços exteriores como o recreio, corredores e junto ao portão de entrada/saída. Dentro da sala de aula, penso que não muito. Na sala de aula será mais aquela contestação muitas vezes ao professor, não estou a fazer nada, porque é que sou eu? Porque é que só me vê a mim? As razões que eles invocam muitas vezes. Se calhar mais no recreio, nos espaços onde eles estão ali em contato mais direto uns com os outros. Às vezes nos corredores também, quando saem, naquela euforia de saírem que atropelam e levam tudo pela frente. Portões da escola, no portão também já tenho ouvido algumas referências e também já têm acontecido algumas situações. Portanto, é só onde é nesse sentido.

15. Quais os motivos desses conflitos?

R: Pois eu penso que muitas vezes por mal-entendidos entre eles, não é? Muitas vezes a tal dificuldade de gestão emocional em que eles são muito impulsivos, portanto, primeiro agem e depois é que pensam. E quando isso acontece, o conflito já está lá. E se calhar a agressão já acabou por acontecer quando há agressão tanto física como verbal, não é? Portanto, penso que é nesse sentido.

16. Os conflitos escolares costumam desencadear agressões, seja de forma verbal ou física?

R: R: Mais verbais do que físicas. Físicas também temos algumas, mas verbais são mais recorrentes. As físicas, pois, embora também a verbal também se atua no sentido de resolver, mas as físicas normalmente, pois, é logo encaminhada ou para a direção ou para o diretor de turma, que depois o diretor verá ou não a necessidade da instauração de um procedimento disciplinar e tenta se atuar logo. Portanto, muitas vezes o próprio diretor pode ele penalizar diretamente.

17. A mediação é uma estratégia utilizada nesta escola para apoiar a convivência e a resolução de conflitos? Poderia exemplificar como tem sido aplicada?

Sim. Eu poderia referir, começar por referir a EMAE, que é a nossa equipa multidisciplinar de apoio à educação inclusiva, portanto, que tem como foco, tem como objetivo promover a inclusão escolar e social dos alunos. Define medidas educativas e apoios adequados às suas necessidades. Embora realmente aqui nós estejamos mais a orientar no sentido daqueles alunos que têm necessidades educativas especiais, mas esses também precisam de mediação. Exato. Esses também precisam de mediação.

E claro, o nosso SPOC, o Serviço de Psicologia e Orientação Escolar, que realmente temos um grupo de psicólogas que até são dinâmicas, portanto, promovem ações de apoio, promovem aconselhamento psicológico, dinamizam vários projetos de competências socioemocionais e cognitivas, portanto, sempre com o objetivo de promover o bem-estar e desenvolvimento, relacionamentos saudáveis em contexto escolar do aluno. Portanto, temos, já referi aqui vários, que são do SPOC. Começamos com o “Saber Aprender” no primeiro ciclo, que é um projeto que elas têm, o “Sou Mais”, que já falámos, “Mentorias entre pares”, grupos de acompanhamento psicológico, normalmente estes direcionados para o nono ano, onde também haverá, onde também haverá não, onde também há sessões de aconselhamento, portanto, vocacional, e como eles acabam o nono ano, é uma espécie de orientação para escolher a área. E ainda temos aqui, que é dinamizada, entre aspas, por uma colega nossa, o Gabinete de Apoio Sociopedagógico e de Integração dos Alunos, portanto, normalmente o Conselho de Turma, quando deteta que há algum aluno que aparente estar a passar alguma dificuldade ou lá está relacionamento interpessoal, nós costumamos encaminhá-lo para este gabinete e depois a colega em colaboração com o SPO e outras entidades que forem necessárias, porque nós temos muitas parcerias, nós temos a parceria com a PAV, com a CPCJ, com os diversos órgãos de segurança, com os bombeiros, e, portanto, é nesse sentido que tentamos fazer alguma coisa pelos nossos alunos, porque também é a nossa função, por isso também que estamos aqui.

18. Dentro da estrutura da escola, quem tem a função de resolver conflitos entre alunos? Qual é o procedimento adotado e em que espaços se desenvolve essa intervenção?

R: Pois, normalmente, esse papel cabe ao Diretor de Turma. Eu falo aqui diretamente do 2º e 3º ciclo, porque o 1º ciclo depois será o pessoal titulado, mas aqui nós depois será o Diretor de Turma, quem é chegada à comunicação, e depois articulamos normalmente com o SPO, com o Serviço de Psicologia, e tenta-se resolver em contexto

de sala de aula, começando pelos professores, logicamente, mas a comunicação chega mesmo ao Diretor de Turma, que depois achará, por bem ou não, fazer chegar ao encarregado de educação, portanto, reuniões com os encarregados de educação, sessões individuais com os alunos, também os chamamos muitas vezes individualmente para falar um bocadinho com eles, e desta forma é desta forma que tentamos fazer alguma coisa.

19. Considera importante a implementação de práticas de mediação de modo a contribuir para a prevenção/resolução/mitigação das problemáticas existentes? Se sim, como considera que poderiam ser implementadas?

R: Sim, considero fundamental. uma vez que estas podem desempenhar um papel muito importante a nível de problemáticas existentes no contexto escolar, como conflitos interpessoais, indisciplina, dificuldades de integração e absentismo.

Como é que acho que poderia ser feita a implementação? Olhe, primeiro que tudo, criando o tal gabinete de mediação, de apoio ao aluno e à família, não é? Depois, se calhar, formação em mediação para docentes e alunos, acho que se calhar será uma boa medida.

Ainda em relação ao gabinete, depois, se calhar, com o apoio do diretor de turma em questão, técnicos especializados, logicamente, são sempre necessários. E também penso que se deveria envolver a comunidade educativa, portanto, através de sessões de esclarecimento, embora muitas vezes a adesão que nós temos nas sessões que fazemos seja mínima, independentemente da hora que se faz, pois, claro, sabemos, a vida é muito ativa, hoje em dia praticamente todos os agregados familiares têm uma outra ocupação e às vezes é complicado chegarem aqui. Mas é um bocadinho frustrante às vezes tentarmos fazer alguma coisa e depois temos 10, 15, 20 pessoas sentadas aqui neste auditório, porque este é o espaço nobre para tentarmos fazer essas sessões.

20. Considera importante a existência de um espaço específico para a mediação?

R: Sim, sim. Um espaço onde haja privacidade, onde o aluno se sinta também seguro, pronto, haja uma base estrutural adequada para se lidar com estas situações de conflito, que é muitas vezes o que origina a procura de um gabinete deste género.

21. Considera que a institucionalização de um gabinete na escola poderia melhorar a ação da escola no que concerne no apoio aos alunos e respectivas famílias?

R: Sim, penso que seria benéfico. Portanto, permitia um acompanhamento mais próximo, um acompanhamento mais contínuo a diferentes níveis. A nível educativo, que é o nosso contexto, não é? Mas, essencialmente, a nível socio emocional, que é no fundo o que está por trás muitas vezes de alguns conflitos que surgem.

22. Considera que a mediação pode ser uma ferramenta eficaz na promoção de uma cultura de paz no contexto escolar? Por que razão?

R: Sim, pois essa mediação iria promover o diálogo, a empatia e o respeito mútuo, e penso que isso ajudaria muito na prevenção de conflitos e ao mesmo tempo fomenta uma cultura de responsabilização e convivência pacífica, ou seja, responsabilizá-los perante as atitudes que tomaram, fazê-los ver que, se calhar, não foi a melhor opção. Acho que a função desse espaço também seria essa.

23. Pretende acrescentar mais alguma informação à presente entrevista?

R: Pois, sim. Só reforço que estas iniciativas são sempre bem-vindas. Não deixa de ser um olhar de fora, não é verdade? E este olhar de fora ajuda-nos a refletir e penso que contribui também para a melhoria da nossa vivência enquanto comunidade escolar, que é no fundo, o que nós somos.

24. Agradeço a sua disponibilidade e colaboração, e reforço mais uma vez que as informações prestadas são sigilosas e destinam-se exclusivamente a fins académicos.

R: Eu é que lhe agradeço. Estou disponível e penso que os meus colegas também para colaborarmos em projetos desta envergadura, não é verdade? Tudo o que valoriza a educação será sempre bem-vindo e a mediação será uma forma de valorizar. Agradeço-lhe também e espero que seja feliz e que consiga concretizar realmente aquilo a que se propõe.