



Mestrado em Ensino na Especialidade de Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico

Relatório Final

Gestão de conflitos na escola

Mestranda: Catarina Sofia Cristina de Jesus

Orientador(a): Prof.^a Doutora Maria Cristina Campos de Sousa Faria

Beja

2012

Índice

Agradecimentos	4
Resumo	5
Introdução	6
Parte I – Enquadramento Teórico	
1. Articulação Escola-Família	8
2. Educação e Inteligência Emocional	9
3. Gestão de conflitos em contexto educacional	
3.1. Definição de conflito	10
3.2. Tipos de conflito	11
3.3. Estratégias na resolução de conflitos	12
3.4. Mediação de Conflitos na Escola	13
3.5. Competências dos professores para a resolução de conflitos	14
Parte II – Estudo Empírico	
4. Metodologia	16
4.1. Propósito de Estudo	16
4.2. Participantes no Estudo	16
4.3. Instrumentos de Recolha de dados	17
4.4. Procedimentos	18
4.5. Tratamento de dados	19
5. Apresentação e Análise dos resultados	20
5.1. Estudo 1 – Entrevista a pais sobre “A gestão de conflitos na Escola”	20
5.2. Estudo 2 – Entrevista a professores sobre “A gestão de conflitos na Escola”	31
5.3. Estudo 3 – Questionário a professores sobre “A gestão de conflitos na Escola”	46
5.3.1 Caracterização da amostra do estudo 3	46
5.3.2 Conflito Escolar	48
5.3.3 Conflitos entre pais e professores	50
5.3.4 Locais de conflito na escola	52
5.3.5 Resolução de conflitos na escola	54
5.3.6 Competências dos professores na resolução de conflitos	56

5.3.7 Estratégias na resolução de conflitos	58
6. Discussão dos resultados	60
7. Conclusão	65
8. Bibliografia	67
9. Anexos	69
1. Guião de identificação e resolução de conflitos dos pais em contexto escolar	70
2. Transcrição da entrevista dos representantes dos pais 1	74
3. Transcrição da entrevista dos representantes dos pais 2	77
4. Guião de identificação e resolução de conflitos dos pais em contexto escolar	80
5. Transcrição da entrevista dos professores do 1ºciclo do Ensino Básico 1	85
6. Transcrição da entrevista dos professores do 1ºciclo do Ensino Básico 2	88
7. Guião do questionário Gestão de conflitos	92
8. Questionário Gestão de Conflitos	95
9. Proposta de um Plano de Formação para Professores do 1ºCiclo	99

Agradecimentos

Chegar até aqui não foi um percurso fácil. Deparei-me com vários obstáculos e enfrentei muitos desafios. Mas, não o consegui sozinha, tive o apoio de amigos, familiares e outras pessoas importantes na minha vida.

A todos os que, de alguma forma, contribuíram, encorajaram e me ajudaram durante esta investigação, os meus reconhecidos e francos agradecimentos:

- À Professora Doutora Maria Cristina Campos de Sousa Faria um agradecimento muito especial pelo seu apoio, pela sua dedicação, encorajamento nas horas mais difíceis e disponibilidade que sempre dispensou ao longo deste projeto.

- Aos meus pais e irmã, pelo amor e carinho, pela maneira como me educaram e pela disponibilidade, que sempre me manifestaram ao longo da vida.

- À minha mãe, em especial, pelo forte apoio que me deu nos momentos mais difíceis e pela disponibilidade e colaboração na distribuição e recolha dos questionários.

- À minha amiga Ana Rita, pelas suas palavras amigas, apoio, amizade e companheirismo.

- Às minhas colegas de mestrado, Marisa e Rita, pelo apoio, pela amizade e pelo encorajamento nos momentos mais complicados.

- A todos os meus amigos e colegas, que contribuíram com as suas palavras e ações.

Aos entrevistados e inquiridos, pela sua colaboração nesta investigação.

E a todos aqueles que aqui não foram referidos, o meu muito obrigada.

Resumo

O tema dos conflitos tem sido nos últimos tempos uma problemática que cada vez mais afeta o sistema educativo e que produz algumas consequências no meio escolar, nomeadamente no processo de ensino/aprendizagem. A gestão de situações que geram conflitos, não é uma tarefa fácil.

Como tal, pretende-se com este estudo, verificar de que forma é que os professores do 1ºciclo do ensino básico, estão preparados para resolver os conflitos que os pais trazem para a escola. Assim sendo, um dos principais objetivos deste estudo, relaciona-se com as estratégias de resolução de conflitos.

Foram realizados três estudos. No estudo um e dois realizaram-se entrevistas a dois professores do 1ºciclo e a dois representantes dos pais, respetivamente. A informação recolhida e a análise, deu origem à construção de um Questionário de Gestão e Conflitos na Escola, que foi aplicado a professores do 1ºciclo do ensino básico.

Concluiu-se que a desmotivação perante a escola por parte dos alunos ou por parte dos professores, é um motivo que pode levar ao surgimento de conflitos entre pais e professores. Também as atitudes tomadas pelos professores, face a um comportamento inadequado de um aluno, é também um motivo que pode levar a conflitos entre pais e professores. Assim como a discordância dos pais face aos métodos de trabalho dos professores.

Quanto à preparação dos professores para a gestão de conflitos na escola, verificamos que os professores do 1ºciclo do Ensino Básico não se encontram bem preparados para resolverem os conflitos que os pais trazem para a escola, pois muitos dos professores da nossa amostra, revelam ter adquirido competências ao longo da carreira para gerir os conflitos, mas praticamente todos admitem necessidade de formação na área da gestão de conflitos, nomeadamente na mediação de conflitos e no desenvolvimento da inteligência emocional.

Palavras – chave: Escola-família; Conflitos na Escola; Gestão de Conflitos; Estratégias; Professores do 1ºciclo.

Introdução

Nos últimos tempos houve uma grande mudança na relação entre a escola e a família. Tendo-se notado uma maior aproximação entre ambas, esta relação trouxe vantagens no que diz respeito ao desempenho dos alunos, mas também trouxe algumas desvantagens, pois o número de conflitos gerados nas escolas têm vindo a aumentar de dia para dia, como é possível constatar através da comunicação social. Esta problemática tem vindo a afetar o sistema educativo, o que produz algumas consequências no meio escolar, nomeadamente no processo de ensino/aprendizagem. Segundo Colaço (2007:38), a escola é uma organização geradora de conflitos, nomeadamente entre os gestores, professores e pais dos alunos. “ *Para poder haver conflito é necessário que cada uma das partes percepcione a situação como tal e dela tenha consciência, depois é necessário que exista alguma forma de oposição ou de incompatibilidade e por fim que ocorra alguma forma de interação ou de interdependência entre as partes*” (Neves e Carvalho, 2011:582).

Alguns autores defendem que os conflitos podem ser positivos na medida em que se fazem mudanças na organização, outros defendem que podem ser negativos levando ambas as partes em confronto a partirem para agressão física ou psicológica. Para tal, torna-se importante conhecer algumas das estratégias de resolução de conflitos, nomeadamente o diálogo, a negociação e a empatia. Assim a mediação é um processo bastante importante nas escolas, visto que leva ambas as partes a resolverem o conflito de forma positiva.

Deste modo, a inteligência emocional é uma forma de gerir os conflitos através da gestão de emoções, tendo em conta que promove o crescimento pessoal e a capacidade de compreensão das emoções. Torna-se também fulcral perceber até que ponto as competências dos professores do 1ºciclo integram ou não formas de evitar e gerir os conflitos e algumas tensões trazidas para as escolas.

A gestão eficaz dos conflitos na escola permite criar ambientes, que sejam propícios à aprendizagem e ao bem-estar da comunidade educativa. O presente estudo tem como principal objetivo conhecer a preparação dos professores sobre a resolução de conflitos na escola. Como tal, a pergunta de partida será “De que forma os professores do 1ºciclo do Ensino Básico estão preparados para resolver os

conflitos que os pais trazem para a escola?”. A resposta a esta questão permitirá o desenvolvimento de estratégias profissionais apropriadas e reforçar as estratégias adequadas que já são utilizadas.

O presente trabalho encontra-se organizado em duas partes, uma primeira relacionada com o enquadramento teórico, onde procuramos fazer uma articulação entre a escola e a família, fundamentar a educação e a inteligência emocional, definir o conceito de conflito, os diferentes tipos de conflitos, algumas estratégias na resolução de conflitos, explicar o processo de mediação e as competências de professores. A segunda parte prende-se com o estudo empírico deste trabalho, nomeadamente o modelo de investigação, o propósito do estudo, os participantes no estudo, os instrumentos que irão ser utilizados, os procedimentos, o tratamento de dados, a apresentação e análise dos resultados e por fim, a discussão dos resultados.

I. Enquadramento Teórico

1. Articulação Escola – Família

Segundo Ribeiro (2009:1), nos últimos anos têm-se verificado uma mudança no que diz respeito aos autores responsabilizadores pela educação das novas gerações, pois cada vez mais é maior esta partilha de responsabilidades, sendo os atores: os pais e os encarregados de educação, as autarquias, as associações profissionais e sindicais dos professores, movimentos cívicos, instituições e comunidades locais, entre muitos outros atores que se têm mostrado mais envolvidos na vida e na definição do futuro da escola.

Por outro lado, Jesus e Neves (2004:21) defendem que o surgimento de novos tipos de famílias, bem como as escolas cheias de alunos de diferentes estratos económicos, sociais e culturais, fez com que a comunicação que se estabelecesse entre os diferentes intervenientes (escola, pais, alunos, comunidade escolar) exigisse uma maior compreensão e aceitação por parte de todos.

Deste modo as relações escola - família assumem assim uma outra representação social que era desconhecida anteriormente. Sendo que, esta relação poderá traduzir-se num melhor desempenho dos alunos, uma vez que há uma acrescida proximidade e cooperação entre famílias e escolas, no que diz respeito ao processo de ensino – aprendizagem do aluno.

No entanto, nem tudo nesta relação escola – família pode ser positivo, segundo Colaço (2007:38) a escola e as famílias têm vindo a sofrer muitas alterações face à *“democratização, que trouxe a massificação do ensino e a consequente ruptura entre os valores familiares e escolares de uma boa parte dos alunos. A descontinuidade cultural entre a família-escola transformou-se no principal conflito entre estas duas instituições.”* A relação com as famílias passa necessariamente pelo seu papel de mediadores entre a organização, a cultura escolar e as culturas que fazem parte da sociedade que frequentam a escola. A escola é uma organização geradora de conflitos, nomeadamente entre os gestores, professores e pais dos alunos.

Os conflitos não resultam apenas de diferentes interesses no interior da escola, mas surgem também de ideias exteriores à escola. O que não pode ser visto

como uma ideia negativa, pois por vezes estes conflitos podem até ser benéficos no desenvolvimento de uma mudança organizacional.

No entanto não deixa de ser visível a todos nós, o facto de todos os dias sermos confrontados nos Mass Media com a notícia de conflitos entre professores e pais. Ainda recentemente fomos invadidos pela notícia de que uma professora foi agredida pela mãe de um aluno, como se pode constatar no Correio da Manhã de quinta-feira, 27 de Outubro de 2011, onde se lia a seguinte notícia de violência escolar:

“Luísa Conchinhas, professora da Escola Básica 3 (EB3) da Quinta do Conde, Sesimbra, foi espancada, anteontem, à frente dos seus 25 alunos, por se ter recusado a receber a mãe de duas crianças à hora por esta desejada. (...) Na EB3 da Quinta do Conde, a agressão a Luísa Conchinhas foi o corolário de três anos de terror impostos por uma família na escola. (...)”.

Esta notícia é apenas um exemplo de como um conflito mal gerido, pode atingir limites gravíssimos, nomeadamente a violência escolar.

2. Educação e Inteligência Emocional

A inteligência emocional é considerada uma habilidade individual, que pode ser desenvolvida para compreender as emoções, permitindo clarificar, perceber e gerir as nossas emoções e as dos outros, de modo a promover o crescimento pessoal e intelectual do indivíduo, ou seja “*a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações*” (Goleman, 1999:323).

Deste modo, torna-se necessário que os professores promovam a inteligência emocional nas escolas, pois tal como refere Goleman (1995) é importante “educar” as emoções para permitir aos alunos lidar com diversos tipos de situações, tais como, frustrações, reconhecer os seus medos e angústias, trabalhar em grupo, gerir conflitos, entre outros.

A competência emocional dos professores é fundamental no processo de ensino aprendizagem, de modo que a sua postura deve ser: conhecer bem o seu grupo de trabalho, pois deste modo quanto maior for o conhecimento, maior será a eficácia na ação pedagógica; conhecer a história de vida, os interesses e as

curiosidades dos alunos, pois são também aspetos muito importantes neste processo. Assim como os aspetos cognitivos, afetivos, emocionais, tudo isto implica, uma constante investigação, recorrendo a diálogos e a observações, de maneira a satisfazer as necessidades expressas pelos alunos.

Segundo Goleman, são cinco os princípios para uma boa competência emocional:

1. *Auto-conhecimento emocional*: refere-se ao conhecimento que o ser humano tem de si próprio, incluindo os seus sentimentos e intuição, ou seja a auto-consciência.

2. *Controlo emocional*: capacidade de gerir as emoções.

3. *Auto-motivação*: capacidade de canalizar as emoções segundo objetivos estabelecidos, ser capaz de colocar os sentimentos ao nosso serviço.

4. *Empatia*: compreender o outro de forma a reconhecer as emoções para que seja possível uma melhor gestão das relações

5. *Relacionamentos pessoais*: aptidão e facilidade de relacionamento; está associado em parte com a capacidade empática, e é um factor crítico nas organizações.

Em síntese, a educação emocional pretende desenvolver nos educandos o sentido de saber controlar, gerir e exprimir as emoções, usando-as da melhor forma, assim como promover um bom relacionamento interpessoal. O professor deverá motivar os seus educandos para que estes encontrem soluções para os seus conflitos, este deverá ouvir as várias partes envolvidas nos conflitos sem tecer comentários nem avaliações.

3. Gestão de conflitos em contexto educacional

3.1. Definição de conflito

Segundo Neves (2011:582), para que haja um conflito é preciso que cada uma das partes interprete a situação, depois que exista alguma forma de oposição e incompatibilidade, e por último que ocorra alguma forma de interação ou de interdependência entre as partes.

Assim sendo, Bilhim (1996) defende o conflito como um processo no qual o esforço é propositadamente feito por “A” para destruir o esforço de “B”, com

recurso a qualquer forma de bloqueio que resulte na frustração de “B”, no que concerne à prossecução das suas metas e ao desenvolvimento dos seus interesses. Alguns autores referem-se ao conflito de forma negativa, associando-o a uma ideia de “*perigosidade*” ou de “*malefício*” (Neves, p.582).

Por outro lado, quando o conflito é visto não só como inevitável, mas também como útil, na medida em que por vezes pode melhorar algum aspeto do funcionamento individual, as pessoas alteram a sua atitude face ao conflito, passando-o a caracterizar como positivo. Para Neves (p.583), o conflito é visto “*como algo que é necessário encorajar em termos de surgimento, no pressuposto de que o conflito é algo de benéfico para estimular a inovação e criatividade dos comportamentos, das atitudes e das cognições.*”

Também Ortega Ruiz, defende que o “*conflito é uma situação de diferença de critério, de interesses ou de posição pessoal face a uma situação que afeta mais do que um indivíduo. Quando as pessoas têm um estatuto social semelhante e capacidade para se enfrentarem na dita situação, estão em condições de afrontar conflitos e de resolvê-los criativamente*” (cit. in Amado & Freire, 2002:24).

Deste modo, pode-se considerar que a opinião dos autores acerca do conceito de conflito diverge em dois sentidos diferentes, podendo ser para uns positivo e para outros negativo.

3.2.Diferentes tipos de conflitos

Segundo Neves e Carvalho (2011:581), os conflitos podem ser individuais, grupais, funcionais, organizacionais e ambientais. Por exemplo, um conflito pode ser indivíduo -indivíduo “*que se expressa pelo choque de personalidades, pela hostilidade, pela não cooperação ou até pela conspiração*”. Outro conflito pode ser o indivíduo – função “*manifesta-se pelo desempenho eficiente, por elevada tensão e ansiedade*”. Surge também o conflito indivíduo - grupo que se revela “*pelo isolamento do indivíduo face ao grupo, pela falta de sintonia com o grupo, pelo relacionamento à margem do grupo*”. Estes são tipos de conflitos que podem existir nas escolas com os professores, alunos, pais e comunidade escolar.

O conflito é também categorizado e subdividido em quatro categorias de ocorrência, o “*conflito interpessoal*”, o “*conflito intrapessoal*”, o “*conflito intergrupar*” e o “*conflito intragrupal*”.

No entanto, também é possível partir da realidade de existência de conflitos na escola, podendo classifica-los de acordo com Johnson e Johnson (1995 In Costa e Matos, 2007:76) como:

- **Controvérsia** - quando apesar da controvérsia entre ambas as partes, existe uma disponibilidade para o consenso. Nesta perspectiva, a controvérsia pode assumir um papel importante no desenvolvimento da tomada de atitudes;

- **Conflito Conceptual** - quando a incompatibilidade de ideias inviabiliza o acordo;

- **Conflito de interesses** – quando as ações de um indivíduo limitam as ações do outro, impedindo que o mesmo atinja os seus objetivos;

- **Conflito desenvolvimental** – quando ocorre entre adultos e crianças. Assim, é fácil compreender que a escola não fica impune à ocorrência de conflitos, onde, frequentemente, os adultos tendem a negar a responsabilidade dos seus atos, atribuindo o conflito à ação dos outros, a políticas, regras e regulamentos institucionais e a papéis determinados por sexo, idade e posição social.

3.3.Estratégias de resolução de conflitos

“A escolha de soluções para resolver a diversidade conflitual, é função de uma multiplicidade de condicionantes, entre as quais se destacam a natureza do objecto da divergência, as características (competências, saber e poder) das partes e o tempo disponível.” (Neves e Carvalho, 2011:595).

A negociação é um método de resolução de conflitos utilizado em contexto escolar, assim como a mediação. Segundo Neves e Carvalho (p.597), o processo de negociação é constituído por cinco etapas, sendo estas *“Preparação da negociação”, “Apresentação mútuas das intenções”, “Avaliação mútuas das intenções”, “Concessões e contrapostas”* e por último, a formalização do acordo, ou seja a *“Finalização”*.

Tendo em conta a resolução de conflito em contexto escolar na visão de professor, há que entender que o trabalho do professor não é o de aplicar comportamentos pré-estabelecidos, mas sim, o de criar segundo os seus objetivos, características de ensino, métodos de ação e pensamento que consideram valiosos.

Segundo Telma Vinha (1999, In Leite), com base nos estudos de Piaget, *os “conflitos são ótimas oportunidades para trabalharmos valores e regras. São compreendidos como momentos presentes no quotidiano de cada sala de aula ou escola e que “dão pistas” sobre o que os alunos precisam aprender. Dessa forma, os conflitos são encarados como positivos e necessários, mesmo que desgastantes.”*

Segundo Ballenato (2008:142) existem alguns fatores fundamentais para uma resolução adequada de problemas, tais como:

- *Utilizar o diálogo*, aproveitando adequadamente a comunicação como um instrumento útil para pedir opiniões, dar e receber informação, partilhar sentimentos, reunir esforços, encontrar alternativas;

- *Desenvolver a empatia*, capacidade de se colocar no lugar do outro, o que nos permite compreender o seu ponto de vista, bem como os motivos e argumentos que o levam a pensar de determinada maneira. Podemos avançar no processo de solução de um conflito, se compreendermos o modo de pensar e de sentir da outra pessoa;

- *Mostrar assertividade*, admitindo uma atitude e comportamento que permita respeitar os outros sem violar os seus direitos e desejos.

Estes são três dos pontos básicos que Ballenato defende como essenciais na resolução de conflitos.

3.4. Mediação de conflitos na escola

Segundo Torrego (2003, p.5), a mediação é uma forma de resolver os conflitos, em que as duas partes em confronto recorrem a uma terceira pessoa imparcial, que neste caso é o mediador. O objetivo será chegarem a um acordo satisfatório para ambas as partes. Uma outra característica da mediação, é a negociação cooperativa considerada ideal para todo o tipo de conflitos, em que as partes em confronto, devem ou pretendem manter uma relação entre si.

A mediação nas escolas é um dos métodos mais eficazes e construtivos para a solução de conflitos neste contexto. Segundo Uranda M. (1998, cit. por Torrego 2003:5), a mediação escolar aponta os seguintes aspetos positivos:

- Um ambiente mais descontraído e produtivo;
- Contribui para o desenvolvimento de atitudes de interesses e respeito pelo outro;

- Ajuda a reconhecer e a dar valor aos sentimentos, interesses, necessidades e valores próprios e dos outros;
- Estimula o desenvolvimento de atitudes cooperativas no tratamento dos conflitos, uma vez que as pessoas procuram em conjunto soluções satisfatórias para ambas as partes;
- Aumenta a capacidade de resolução de conflitos de forma não violenta;
- Contribui para o desenvolvimento da capacidade de diálogo e para a melhoria das capacidades comunicativas, sobretudo a escuta;
- Contribui para a melhoria das relações interpessoais. Favorece a autorregulação, através da procura de soluções autónomas e negociadas;
- Diminui o número de conflitos, tal como o tempo gasto na resolução dos mesmos;
- Ajuda a uma resolução de conflitos mais rápida e sem custos;
- Reduz o número de sanções e expulsões;
- Diminui a intervenção dos adultos, levando os alunos a serem eles próprios os mediadores.

Deste modo, *“a mediação é um instrumento de diálogo e de encontro interpessoal que pode contribuir para a melhoria das relações e para a procura satisfatória de acordos em situação de conflito”* (Torrego, p.9), ou seja a mediação é um processo muito positivo porque ajuda a melhorar as relações na escola, contribuindo assim para a diminuição de problemas, é também uma forma de tornar o conflito num benefício mútuo.

3.5.Competências dos professores para a resolução de conflitos

Segundo o **decreto de lei nº241/2001 de 30 de Agosto**, o perfil geral de desempenho professor de 1ºciclo defende que, o professor:

“Relaciona-se positivamente com crianças e com adultos, no contexto da especificidade da sua relação com as famílias e com a comunidade, proporcionando, nomeadamente, um clima de escola caracterizado pelo bem-estar afectivo que predisponha para as aprendizagens.”

Perrenoud (2000:1), defende dez competências para ensinar, algumas delas prendem-se com o facto de se evitar o conflito nas escolas e de encontrar as devidas estratégias para os resolver. Deste modo, as competências que se consideram

importantes para que um professor consiga evitar/gerir/resolver os conflitos poderão ser:

- *Trabalhar em equipa*, na medida em que é necessário saber administrar crises ou conflitos interpessoais, pois o conflito faz parte da vida e é a expressão da capacidade de recusar e de divergir, que faz parte da nossa autonomia. O conflito deve ser visto como uma componente da ação coletiva, que nos faz questionar sobre a forma como poderemos utilizá-lo, de uma maneira mais construtiva que destrutiva.

- *Informar e envolver os pais*, o professor deve dirigir reuniões de informação, usando a competência de distinguir com clareza a sua autonomia profissional, a política educativa, os programas, as normas e as orientações da instituição.

Outra competência fulcral neste tema é o envolvimento dos pais na construção dos saberes, o professor não se deve limitar a convidar os pais a desempenhar o seu papel de controlar os trabalhos de casa, a dinamizar oficinas, a apresentar a sua profissão, mas também deverão preocupar-se com o envolvimento dos pais na construção dos saberes, conquistando a sua adesão na pedagogia do professor.

- *Enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão*, nomeadamente prevenir a violência na Escola e fora dela, na medida em que lutar contra a violência na escola é, antes de mais nada, falar, elaborar uma significação coletiva dos actos de violência que nos circundam e reinventar regras e princípios de civilização. Outra competência importante para combater este factor, deverá ser a luta contra os preconceitos e as discriminações sexuais, étnicas e sociais, pois os valores do professor são decisivos para os alunos irem vencendo os preconceitos e acreditarem mais na diferença.

O professor deverá ainda participar na criação de regras da vida comum, referentes à disciplina na escola, às sanções e à apreciação da conduta, ou seja é importante negociar as regras com os alunos. No entanto o professor deve manter-se sempre no seu papel de adulto e sempre que necessário assumir-se como responsável, mantendo a autoridade na gestão do conflito.

II. Estudo Empírico

4. Metodologia

A escolha da metodologia é importante, pois deve estar de acordo com os objetivos da pesquisa e as expectativas pretendidas. Assim estamos perante um estudo exploratório transversal e empírico. De natureza exploratória porque pretendemos explorar a problemática em causa, ou seja, descobrir e clarificar conceitos “em cujo domínio existe pouco material bibliográfico” (FORTIN; 1999:64).

A investigação em causa, é um estudo exploratório, transversal com características qualitativas e quantitativas, e segue uma linha da investigação-acção. Para a elaboração do estudo, recorreremos a uma pesquisa bibliográfica e foi realizada a análise de conteúdo.

4.1. Propósito de Estudo

Nesta investigação pretende-se saber “De que forma os professores estão preparados para resolver os “conflitos” que os pais trazem para a escola?”, sendo este o problema definido.

4.2. Participantes

Os participantes desta investigação foram dois representantes da Associação de Pais, um do género feminino e outro do género masculino, com um filho cada um, ambos de 9 anos de idade e 32 professores do 1ºciclo do Ensino Básico, quatro do género masculino e vinte oito do género feminino. Os participantes desta investigação foram escolhidos aleatoriamente.

Como já foi referido anteriormente, para a concretização deste trabalho efetuamos três estudos. A amostra do estudo um, é constituída por 2 representantes da associação de pais, de forma aleatória. A amostra do estudo dois, é formada por

2 professores do 1º ciclo do Ensino Básico, também de forma aleatória. E por fim, o estudo três, é composto por 30 professores do 1º ciclo do Ensino Básico, escolhidos aleatoriamente no concelho de Albufeira.

4.3. Instrumentos de recolha de dados

Na investigação bibliográfica realizada, não foi encontrado nenhum instrumento que estivesse enquadrado no objetivo deste trabalho. Assim, foram realizados três instrumentos.

No Estudo 1 foi realizado uma Entrevista a dois representantes da associação de pais, cujo objetivo era identificar “os conflitos” dos pais em contexto escolar e possíveis estratégias de resolução dos mesmos, de modo a promover o bem-estar dos alunos, dos professores e pais na escola e as dimensões abordadas foram o Papel dos pais Encarregado de Educação nas escolas; - Representação de conflito em contexto escolar; Identificação de conflitos; Espaços físicos da escola geradores de conflitos; Tensões geradas face à metodologia utilizada pelo professor; Resolução de conflitos.

No Estudo 2 foi realizado uma Entrevista a dois professores do 1º ciclo do Ensino Básico, cujo objetivo era também identificar “os conflitos” dos pais em contexto escolar e possíveis estratégias de resolução dos mesmos, de modo a promover o bem-estar dos alunos, dos professores e pais na escola e as dimensões abordadas foram o Papel dos pais Encarregado de Educação nas escolas; - Representação de conflito em contexto escolar; Identificação de conflitos; Espaços físicos da escola geradores de conflitos; Tensões geradas face à metodologia utilizada pelo professor; Resolução de conflitos; Competências dos professores para a resolução de conflitos; Resolução de problemas na escola.

No Estudo 3 foi realizado um Questionário a trinta professores do 1º ciclo do Ensino Básico, cujo objetivo foi recolher informação sobre as opiniões/conceções dos professores do 1º ciclo acerca da gestão de conflitos na escola e as dimensões abordadas foram: Conflito escolar; Conflitos entre pais e professores; Espaços físicos na escola geradores de conflitos; Resolução de conflitos na escola; Competências dos professores para a resolução de conflitos; Estratégias na resolução de conflitos.

Foram elaborados especificamente para este estudo duas entrevistas sobre identificação e resolução de conflitos dos pais em contexto escolar, uma foi aplicada a professores do 1ºciclo e outra foi aplicada a representantes da associação de pais. A sua construção foi inspirada na revisão bibliográfica. Estas tinham como objetivo conseguir informações e recolher dados que não era possível somente através da pesquisa bibliográfica. Posteriormente, elaborou-se um questionário para aplicar a professores. O inquérito incorporava questões fechadas (escolha fixa) e questões abertas (resposta livre), predominando no entanto as questões fechadas. Com o questionário pretendemos assim, recolher dados credíveis, relevantes e válidos para a resolução da pergunta de partida “De que forma os professores estão preparados para resolver os “conflitos” que os pais trazem para a escola?”.

4.4.Procedimentos

Na primeira fase desta investigação, foram realizadas entrevistas a dois professores do 1ºciclo e a dois Representantes da Associação de Pais. No que concerne à entrevista preocupamo-nos com os objetivos, com os inquiridos, com a disponibilidade para dar a entrevista, com a confidencialidade da identidade dos inquiridos, a organização do guião e a questão de partida.

Construímos um guião de entrevista (em anexo), onde se definiu objetivo, objetivo específico, as dimensões e as questões. A informação recolhida e a análise, deram origem à construção de um questionário para aplicar a professores do 1ºciclo do Ensino Básico.

Para a construção do questionário denominado “Questionário: A Gestão de Conflitos na Escola” utilizou-se a informação recolhida na análise de conteúdo das quatro entrevistas realizadas a professores e pais, um pré-teste, cujo objetivo, foi de verificar a clareza e objetividade das questões do questionário, reduzindo ao máximo o fator de ambiguidade e também a revisão feita por um Especialista na área das Ciências de Educação.

Para a execução dos questionários, contactamos o adjunto da Direção/ Representante do 1ºciclo do Agrupamento de Escolas de Albufeira. Após entrega das autorizações, acordou-se com o coordenador e uma professora de 1ºciclo para entregarem os questionários aos professores e posteriormente efetuarem a recolha e sucessivamente entrega-los ao investigador.

4.5. Tratamento dos dados

Os dados foram tratados através do Microsoft Office Excel 2007. Os resultados foram apresentados através de quadros, tabelas e de gráficos.

5. Apresentação e análise dos resultados

No sentido de recolha de dados e visto não existir nenhum questionário sobre o assunto, procedemos à realização de três estudos, sendo o primeiro estudo uma entrevista aos representantes da associação de pais sobre a gestão de conflitos na escola, o segundo estudo uma entrevista a professores do 1ºciclo do ensino básico sobre a gestão de conflitos na escola e por fim, o terceiro estudo prende-se com a realização de um questionário a professores do 1ºciclo do ensino básico.

5.1 Estudo 1 – Entrevista a pais sobre “A gestão de conflitos na escola”.

O Estudo 1 resultou da aplicação das entrevistas à amostra 1, composta por dois representantes da associação de pais.

No que se refere ao sexo dos entrevistados, constata-se um do sexo feminino e outro do sexo masculino.

Os entrevistados foram previamente informados sobre a temática e o objetivo do trabalho de investigação. Seguidamente, desenvolveu-se um clima de confiança e empatia durante toda a entrevista.

Segue-se em baixo o quadro com a análise das entrevistas realizadas aos representantes da associação de pais.

Quadro 1 – Papel dos Pais e Encarregados de Educação na Escola

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
Papel dos pais e E. Educação nas escolas	- De que forma é que os pais podem participar nas atividades escolares?	<ul style="list-style-type: none"> ● Reuniões de Avaliação ● Participar em atividades ● Ajudar nos trabalhos de casa 	<p>“Por exemplo, ir à escola falar da sua profissão.” (E.3)</p> <p>“Os pais podem participar nas reuniões de atendimentos ao Encarregados de Educação, colaborar com os professores sempre que solicitados para a organização de atividades escolares e ajudar os educandos na realização dos trabalhos escolares.” (E.4)</p>
	- De que forma é que os pais participam nas atividades escolares?	<ul style="list-style-type: none"> ● Passivamente 	<p>“... os pais assistem as atividades escolares, tendo uma atitude passiva, como por exemplo a assistirem a uma peça de teatro.” (E.3)</p> <p>“... apenas participam nas reuniões de atendimento aos Encarregados de Educação e nas reuniões de avaliação.” (E.4)</p>
	- O que esperam os pais dos professores da escola em	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconhecimento ● Sinceridade 	<p>“ Os pais esperam que a sua participação seja reconhecida pelos professores de forma positiva...” (E.3)</p> <p>“Os pais esperam que os professores</p>

	relação à sua participação?		sejam o mais sincero possível e que sempre que haja um problema, o tentem resolver de forma frontal.” (E.4)
	- O que esperam os professores dos pais face ao seu desempenho nas escolas?	<ul style="list-style-type: none"> ● Acompanhamento dos seus educandos 	<p>“Que acompanhem a vida escolar dos seus filhos e que vejam a escola como um complemento na formação dos filhos destacando-se em primeiro lugar a intervenção da família.” (E.3)</p> <p>“elemento ativo na educação do educando, ajudando-o em casa nas suas tarefas escolares.” (E.4)</p>

Hoje em dia, os pais estão cada vez mais ocupados com a sua vida profissional e torna-se complicado a sua presença na escola. No entanto, tentam participar na vida escolar dos seus educandos, indo às reuniões de avaliação e ajudando os seus filhos nas tarefas escolares de casa. É esperado pelos pais, que os professores reconheçam a sua participação na escola e que sejam o mais sinceros possível. Por outro lado, também os professores esperam que os pais sejam participativos na vida escolar dos seus filhos.

Quadro 2 – Representação do conflito em contexto escolar

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
Representação de conflito em contexto escolar	-Definição de um conflito em contexto escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de diálogo • Exigência de uma intervenção 	<p>“Conflito escolar é toda a situação que acontece por ausência de diálogo entre os pais e a escola.” (E.3)</p> <p>“Conflito em contexto escolar, são todos os acontecimentos que exijam uma intervenção mais séria de todos os intervenientes, sejam eles os professores, pais, funcionários, etc.” (E.4)</p>
	- Imagem dos pais na escola	<ul style="list-style-type: none"> • Nem sempre é positiva 	<p>“A escola nem sempre tem uma imagem positiva dos pais porque a sua presença muitas das vezes só ocorre para reclamarem ou mostrarem insatisfação perante algum acontecimento.” (E.3)</p> <p>“ Nós pais muitas vezes somos vistos como pessoas que se descartam da educação dos filhos e que entregamos essa responsabilidade à escola e aos professores.”</p>
	- Imagem que os pais têm dos professores	<ul style="list-style-type: none"> • Ensinam os educandos 	<p>“Os professores são vistos como alguém que ensina os nossos filhos.” (E.3)</p> <p>“Para nós, o professor é aquele que ensina o nosso filho e que colabora connosco na sua educação.” (E.4)</p>

Para os pais, um conflito em contexto escolar é toda a situação que deriva da ausência de diálogo e que por sua vez exige uma intervenção, como forma de a resolver.

Os pais afirmam que nem sempre têm uma imagem positiva na escola, pelo facto de lá se dirigirem apenas quando acontece algum problema e pelo facto de descartarem a educação dos filhos na escola.

No entanto, os professores são vistos como alguém que ensina os seus filhos.

Quadro 3- Identificação de conflitos

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
Identificação de conflitos	- Tipos de conflitos que podem surgir nas escolas	<ul style="list-style-type: none"> ● Relações com os alunos, pais, professores e funcionários ● Desmotivação ● Funcionamento da escola 	<p>“Primeiro que tudo surgem conflitos relacionados diretamente com os alunos, depois com o funcionamento da escola e também com atritos entre com os professores, funcionários, etc.” (E.3)</p> <p>“Bullying, desmotivação perante a escola por parte dos alunos ou dos professores ou o que leva a conflitos entre pais/professores.”(E.4)</p>

<p>- Principais intervenientes nos conflitos que surgem em ambiente escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Alunos ● Pais ● Comunidade escolar 	<p>“Os principais intervenientes são os pais, os alunos, os professores, os auxiliares, o coordenador de estabelecimento e o diretor do agrupamento.” (E.3)</p> <p>“Em primeiro lugar são os Alunos/alunos, depois alunos/funcionários, alunos/professores e pais/professores.” (E.4)</p>
<p>-Que tipo de desentendimentos acontecem nas escolas entre pais e professores?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Atitude dos professores face ao comportamento inadequado do aluno ● Discordância dos pais face aos métodos de trabalho dos professores 	<p>“atitudes dos professores face a situações relacionadas com comportamentos menos próprios dos alunos.” (E.3)</p> <p>“O mais normal é os pais não concordarem com os métodos do professor e com a sua forma de trabalhar. Também acontece muitas vezes os pais pedirem esclarecimentos acerca das notas dos seus educandos.” (E.4)</p>
<p>- Quem são os principais responsáveis?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Pais ● Professores 	<p>“Os professores e os pais.” (E.3)</p> <p>“são os pais os principais responsáveis.” (E.4)</p>

Nas escolas surgem conflitos relacionados com os alunos, com os pais, com os professores e com os funcionários. Estes conflitos estão muitas das vezes associados ao funcionamento da escola, ao bullying e à desmotivação que surge tanto dos alunos, como dos professores pela escola.

Quando surgem conflitos entre os pais e os professores, na opinião dos pais, estes são devido a atitudes tomadas pelos professores face as atitudes dos alunos ou então por discordância dos métodos de trabalho desenvolvidos pelos professores.

Quadro 4 – Espaços Físicos das escolas geradores de conflitos

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
Espaços físicos das escolas geradores de conflitos	<p>- A cantina pode ser uma espaço gerador de conflito? Quais os tipos de Problemas que os pais identificam face à cantina?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade das refeições • Comportamento dos alunos • Comerem obrigados 	<p>“Porque na maioria das vezes os pais não gostam que os seus filhos sejam repreendidos por determinados comportamentos menos corretos na cantina. E também por situações em que os alunos são incentivados a comerem alimentos que não são do seu agrado..” (E.3)</p> <p>“Os alunos não gostarem da comida e serem obrigados a comê-la.” (E.4)</p>
	<p>- E quais os tipos de conflitos que os pais geram devido à vigilância nos recreios da escola?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de vigilância 	<p>“Perante alguma situação de incidente/acidente a culpa é quase sempre atribuída à ausência de vigilância.(...) Muitas das vezes também surgem conflitos porque os pais acham que a assistência prestada nem sempre é suficiente.” (E.3)</p> <p>“Os pais queixam-se sempre da falta de vigilância nos recreios.” (E.4)</p>

<p>- No que diz respeito, à segurança na entrada/saída da escola que tipo de conflitos são trazidos pelos pais?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desrespeito pelas horas de entrada e saída da escola 	<p>“Raramente acontecem, pois o porteiro controla.” (E.3)</p> <p>“Muitos pais querem entrar e sair da escola a qualquer hora, não percebendo as consequências que isso traz em relação à segurança, por isso, não concordam com o controlo das mesmas.” (E.4)</p>
<p>- Relativamente às condições do edifício quais os tipos de problemas que os pais levantam a esse respeito?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de proteção 	<p>“as condições de edifício não são motivo de gerar conflitos pelos pais.” (E.3)</p> <p>“ podemos referir as grandes escadas sem a proteção devida, muitas janelas de fácil acesso às crianças.” (R.4)</p>
<p>- No caso de existirem crianças com NEE, quais os tipos de “tensões” que os pais trazem para a escola?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de apoios • Falta de equipamentos no edificio 	<p>“A primeira queixa é falta de professores em educação especial em número suficiente e também pelo número insuficiente de horas.” (E.3)</p> <p>“O acompanhamento necessário por parte das funcionárias, WC adequados, acessos para todos os espaços da escola, apoio por parte de professores a essas crianças.” (E.4)</p>

A cantina é um espaço gerador de conflitos na escola derivado à qualidade das refeições, ao comportamento dos alunos e ao facto de os alunos se verem obrigados a comer mesmo quando não gostam.

A falta de vigilância nos recreios é também um motivo pelo qual os pais trazem conflitos para a escola, pois este acham que a vigilância é sempre insuficiente.

Quando há crianças com NEE na escola os pais laçam problemas face à estrutura dos edifícios e ao apoio prestado, manifestando falta de professores em educação especial.

Quadro 5 – Resolução de conflitos

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
- Resolução de conflitos	- Como são resolvidos esses problemas?	<ul style="list-style-type: none"> ● Professor ● Pais ● Coordenador de estabelecimento 	<p>“são resolvidos em reuniões com pais e professores e caso se justifique a presença de um mediador/testemunha.” (E.3)</p> <p>“Com uma conversa com o professor de forma que este clarifique qual a melhor maneira do pai ajudar o filho em casa.” (E.4)</p>
	- Existem mediadores? Se sim quem são? Se não porque não existe ninguém?	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunidades escolar ● Coordenador de estabelecimento 	<p>“Sim existem, caso se justifique. Estes podem ser o coordenador, professor, auxiliar, diretor de agrupamento.” (E.3)</p> <p>“O coordenador de estabelecimento poderá funcionar como mediador.” (E.4)</p>

	<p>- Que tipos de apoios/recursos seriam necessários nesse sentido?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipa de apoio 	<p>“Seria necessário reforçar a vigilância nas escolas e criar uma equipa de apoio formadas por psicólogos que estivessem permanentemente na escola para prestarem apoio na resolução dos conflitos e atritos entre alunos que são o principal motivo para gerar o conflito pais/escola.” (E.3)</p> <p>“Na minha opinião, nenhuns, apenas tentar transmitir aos pais, aquilo que se está a ensinar aos alunos na escola de forma a que este entenda e possa ajudar o seu educando em casa.” (E.4)</p>
--	---	---	---

Estes conflitos são resolvidos em reuniões com os pais e com os professores e se necessário a presença de um mediador. Os mediadores podem ser qualquer membro da comunidade escolar ou o coordenador de estabelecimento. Seria necessário criar uma equipa de apoio no sentido de resolver e até evitar os conflitos escolares.

Síntese Conclusiva

Os Representantes da Associação de Pais definiram um conflito em contexto escolar como uma situação que acontece por ausência de diálogo ou por um acontecimento que exige uma intervenção. A imagem dos pais na escola nem sempre é positiva, pois muita das vezes os pais são vistos como pessoas que entregam a educação dos filhos à escola.

A desmotivação perante a escola por parte dos alunos ou professores é um motivo que pode levar a que surjam conflitos entre pais e professores. As atitudes tomadas pelos professores face a um comportamento inadequado de um aluno é também um motivo que pode levar a conflitos entre pais e professores. Assim como, a discordância dos pais face aos métodos de trabalho dos professores.

A cantina é um espaço gerador de conflitos na escola devido ao comportamento dos alunos à hora da refeição, devido à qualidade das refeições e ao facto de serem obrigados a comer sem gostarem da comida.

Nos recreios da escola, a falta de vigilância é também causas de conflitos por parte dos pais.

No que diz respeito, às metodologias utilizadas pelos professores os pais trazem tensões para a escola relacionadas com o excesso de trabalhos de casa e com as diferentes estratégias de ensino.

Na resolução de conflitos, existem pessoas que fazem parte da comunidade escolar que funcionam como mediadores, quando se justifica. Para melhorar a forma de solucionar estes conflitos, seria importante contar com a ajuda de uma equipa formada por psicólogos, que estivesse permanentemente na escola.

5.2 Estudo 2 – Entrevista a professores sobre “A gestão de conflitos na escola”

O Estudo 2 resultou da aplicação das entrevistas a dois professores do 1ºciclo.

No que se refere ao sexo dos entrevistados, constata-se um do sexo feminino e outro do sexo masculino.

Os entrevistados foram previamente informados sobre a temática e o objetivo do trabalho de investigação. Seguidamente, desenvolveu-se um clima de confiança e empatia durante toda a entrevista.

Em baixo surge o quadro com a análise das entrevistas realizadas aos professores do 1ºciclo do Ensino Básico.

Quadro 6- Papel dos pais e E. Educação nas escolas

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
Papel dos pais e E. Educação nas escolas	- De que forma é que os pais podem participar nas atividades escolares?	<ul style="list-style-type: none"> ● Saberes profissionais ● Participar em atividades 	<p>“Os pais podem trazer às escolas os seus saberes profissionais e participar em atividades que possam ser desenvolvidas com a sua colaboração.” (E.1)</p> <p>“Podem participar na organização do espaço físico onde se realizará a atividade e também participando nas atividades: Carnaval, Dia Mundial da Criança, Corrida de atletismo (participação dos pais na corrida).” (E.2)</p>
	- De que forma é que os pais participam nas atividades escolares?	<ul style="list-style-type: none"> ● Quando são solicitados ● Permissão da atividade profissional 	<p>“Os pais participam em atividades quando são solicitados e sempre que a sua atividade profissional o permite.” (E.1)</p> <p>“Existem sempre alguns pais que nunca participam, alegando falta de tempo.” (E.2)</p>
	- O que esperam os pais dos professores da escola em relação à sua participação?	<ul style="list-style-type: none"> ● Informação ● Solicitar a participação ● Agradecimento 	<p>“ A maioria dos pais espera que o professor os informe das atividades e solicite a sua participação.” (E.1)</p> <p>“Os pais esperam que os professores fiquem contentes e agradecidos” (E.2)</p>
	- O que esperam os professores dos pais face ao seu desempenho nas	<ul style="list-style-type: none"> ● Melhorias no desenvolvimento dos 	<p>“Os professores esperam que estes tenham sempre em conta o</p>

	escolas?	alunos	desenvolvimento positivo dos seus educandos.” (E.1) “Os professores esperam que a participação seja feita na base da ajuda para melhorar o desenvolvimento dos seus filhos em todas as áreas de aprendizagem e de crescimento saudável, o que é sempre bem-vindo e reconhecido!” (E.2)
--	----------	--------	---

Segundo os professores, os pais participam nas atividades escolares, quando são solicitados e quando a sua atividade profissional assim lhes permite. Quando podem, partilham os seus saberes profissionais e ajudam na organização do espaço físico para a realização de festas do âmbito escolar. Desta forma, os pais esperam que os professores fiquem agradecidos por tal e que os informem sempre que necessário. Por outro lado, também os professores esperam um desenvolvimento positivo dos seus alunos.

Quadro 7 – Representação de conflito em contexto escolar

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
Representação de conflito em contexto escolar	-Definição de um conflito em contexto escolar	<ul style="list-style-type: none"> ● Situação que envolve os membros da comunidade educativa ● Incumprimento das regras estabelecidas ● Ausência de diálogo ● Violência física ou verbal 	<p>“Conflito em meio escolar é toda e qualquer situação que envolve os membros da comunidade educativa em que as regras estabelecidas não são respeitadas.” (E.1)</p> <p>“Conflito em contexto escolar é tudo aquilo que está subjacente à falta: de diálogo, de tolerância, de aceitação, de compreensão e de respeito pelo outro. Terminando sempre em violência física ou verbal.” (E.2)</p>
	- Imagem dos pais na escola	<ul style="list-style-type: none"> ● Preocupados com a educação dos filhos ● Passivos ● Complicados 	<p>“A maioria dos pais preocupam-se com a educação dos seus filhos” (E.1)</p> <p>“... não discutem muito as opções educativas tomadas pelos professores e pela escola.”(E.1)</p> <p>“há uns que são sempre desejados, porque estão sempre predispostos a ajudar” (E.2)</p> <p>“...e ainda há aqueles que são muito complicados.”(E.2)</p>

	<p>- Imagem que os pais têm dos professores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Confiança ● Responsáveis 	<p>“ os pais esperam que o professor resolva todas as questões relacionadas com a escola”(E.1)</p> <p>“... depositam no professor a responsabilidade de ensinar os filhos.”(E.1)</p> <p>“... aqueles que são sempre desejados, têm uma boa imagem dos professores, os que nunca aparecem acham que são os professores que têm que resolver todos os problemas dos filhos...” (E.2)</p>
--	---	---	--

No que se refere à definição de conflito em contexto escolar, os professores defendem que este é toda e qualquer situação que envolve os membros da comunidade educativa, que surge devido a um incumprimento das regras estabelecidas e devido à ausência de diálogo, terminando sempre em violência física ou verbal.

Os pais são vistos pelos professores, como pessoas que se preocupam com a educação dos seus filhos, alguns mostram-se ser mais passivos e outros mais complicados. Por outro lado, os professores são vistos pelos pais como pessoas que devem ser responsáveis e de confiança.

Quadro 8 – Identificação de Conflitos

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
Identificação de conflitos	- Tipos de conflitos que podem surgir nas escolas	<ul style="list-style-type: none"> ● Escassez de recursos ● Estrutura dos edifícios ● Relações entre pais/professores ● Vigilância dos recreios ● Mal entendidos ● Discórdia sobre métodos de trabalho 	<p>“Todos os membros da comunidade educativa podem gerar conflitos entre si. Os principais conflitos que surgem nas escolas são gerados por mal entendidos, que quando não são esclarecidos com as pessoas indicadas podem tornar-se grandes conflitos sem necessidade. Outros surgem nas reuniões, quando se definem métodos de trabalhos, com os quais alguns elementos da comunidade escolar discordam.” (E.1)</p> <p>“... Alguns deles estão relacionados com a escassez de recursos, recorde que aquando da atribuição dos Magalhães, houve pais que se insurgiram porque os seus filhos tinham sido os primeiros a inscrever-se e foram os últimos a receber os computadores. Outro facto está relacionado com a estrutura dos edifícios, pois quando os espaços exteriores estão em frente de prédios de habitação e os alunos atiram vários objetos para as varandas, alguns moradores entram em conflito com a escola. Também existem muitos conflitos nas relações entre pais/professores, nomeadamente com os pais de etnia cigana que forçam a entrada na escola para agredirem verbalmente o professor dos seus educandos ou quando acontecem situações em que os alunos sofrem acidentes no recreio e por isso os pais culpabilizam a escola, pela falta de vigilância nos recreios.” (E.2)</p>

<p>- Principais intervenientes nos conflitos que surgem em ambiente escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Alunos ● Pais 	<p>“Penso que os principais intervenientes nos conflitos em meio escolar são os alunos.” (E.1)</p> <p>“Os principais intervenientes são em primeiro lugar os alunos e em segundo lugar os pais.” (E.2)</p>
<p>Que tipo de desentendimentos acontecem nas escolas entre pais e professores?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Rendimento escolar dos alunos ● Atitude dos professores face ao comportamento inadequado do aluno 	<p>“Normalmente os desentendimentos surgem devido ao rendimento escolar dos alunos” (E.1)</p> <p>“ ou devido ao comportamento inadequado dos alunos e a resposta a esses comportamentos por parte dos professores.”(E.1)</p> <p>“São devido ao insucesso escolar dos seus educandos e às atitudes tomadas pelo professor face aos maus comportamentos dos seus filhos.” (E.2)</p>
<p>Quem são os principais responsáveis?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Pais 	<p>“São os pais.” (E.1)</p> <p>“Os pais.” (E2)</p>

No que concerne aos tipos de conflitos que podem surgir nas escolas, os professores identificam conflitos relacionados com a escassez de recursos, com a estrutura dos edifícios, com as relações entre pais/professores, com a vigilância nos recreios e discórdias sobre métodos de trabalho tanto entre professores como entre professores e pais.

Os professores consideram que os principais intervenientes nestes conflitos são os alunos e em seguida os pais.

Quanto aos desentendimentos que surgem entre pais e professores, os professores consideram que estes estão relacionados com o rendimento escolar dos alunos e com as atitudes dos professores face ao comportamento inadequado do aluno. Desta forma, acusam os pais como responsáveis por estes desentendimentos.

Quadro 9- Espaços físicos das escolas geradores de conflitos

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
Espaços físicos das escolas geradores de conflitos	<p>- A cantina pode ser uma espaço gerador de conflito? Quais os tipos de problemas que os pais identificam face à cantina?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Qualidade das refeições ● Quantidade de comida ● Comportamento dos alunos ● Má alimentação dos alunos 	<p>“Sim. A Qualidade das refeições.” (E.1)</p> <p>“A qualidade da comida, a quantidade de comida servida aos seus educandos e o comportamento dos alunos na cantina devido ao facto de não se alimentarem convenientemente, isto é, não comerem a sopa, nem o segundo prato.” (E.2)</p>
	<p>- E quais os tipos de conflitos que os pais geram devido à vigilância nos recreios da escola?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de vigilância 	<p>“Sempre que acontece algum incidente com os seus filhos os pais reclamam que há falta de vigilância.” (E.1)</p> <p>“Os pais queixam-se sempre, pois acham que há poucos vigilantes no recreio e não entendem que numa escola onde existem muitos alunos, não é possível que os vigilantes se apercebam de todos os possíveis incidentes, que surgem diariamente.” (E.2)</p>

<p>- No que diz respeito, à segurança na entrada/saída da escola que tipo de conflitos são trazidos pelos pais?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Reclamações com o porteiro ● Falta de autorização para entrar na escola a qualquer hora 	<p>“os pais reclamam com o assistente que está de serviço na portaria de situações ocorridas dentro da escola ou no recreio.” (E.1)</p> <p>“Os pais queixam-se por não lhes ser autorizado entrar na escola a qualquer hora do dia, não percebendo as regras da escola e o quanto poderá ser desestabilizador a entrada e saída dos pais a horas impróprias.” (E.2)</p>
<p>- Relativamente às condições do edifício quais os tipos de problemas que os pais levantam a esse respeito?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Degradação dos equipamentos ● Falta de equipamentos 	<p>“Reclamam sobre a dinamização, a degradação dos equipamentos” (E.1)</p> <p>“Falta de elevadores para as crianças com NEE’S, que as incapacita no acesso a todos os espaços da escola, falta de gradeamento nos muros da escola, falta de áreas com palas protetoras nos espaços exteriores, para os dias de chuva e o sol e também falta de climatização nas salas de aula.” (E.2)</p>
<p>- No caso de existirem crianças com NEE, quais os tipos de “tensões” que os pais trazem para a escola?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de apoios 	<p>“Podem trazer tensões relacionadas com o apoio que é prestado aos seus filhos e com a forma como são integrados na turma.” (E.1)</p> <p>“Os pais queixam-se do reduzido número de professores de apoio e de outros técnicos (psicólogo, terapeutas da fala, etc.), bem como o número reduzido de horas que disponibilizam para estas crianças.” (E.2)</p>

Relativamente, aos espaços físicos geradores de conflitos, os professores identificam a cantina como um local problemático, devido à qualidade das refeições, também os recreios são propícios de desentendimentos por causa da falta de vigilância, pois os pais reclamam sempre nesse sentido. As entradas e saídas da escola também provocam reclamações por parte dos pais devido à falta de autorização para entrar e sair da escola a qualquer hora. Também as condições do edifício levantam problemas quanto à degradação e dinamização dos equipamentos.

Quadro 10 - Tensões geradas face à metodologia utilizada pelo professor

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
<p>- Tensões geradas face à metodologia utilizada pelo professor</p>	<p>- Quais os tipos de tensões que os pais trazem para a escola face às práticas, rotinas e métodos de ensino utilizadas pelo professor?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Metodologias utilizadas ● Preparação do professor para a utilização dos recursos informáticos 	<p>“Por vezes contestam as metodologias utilizadas quando os seus filhos revelam dificuldades e as rotinas impostas quando surge algum tipo de problema com os seus filhos.” (E.1)</p> <p>“Há pais que questionam o professor sobre o método utilizado na sala de aula, a preparação do professor para a utilização dos recursos informáticos (quadro interativo, utilização do Magalhães na sala de aula e utilização da sala de informática). Por vezes, mostram-se insatisfeitos com as respostas da escola neste sentido levantando alguns conflitos.” (E.2)</p>

As metodologias utilizadas pelos professores são por vezes contestadas, principalmente quando os filhos revelam dificuldades.

A preparação do professor para a utilização dos recursos informáticos é também muita das vezes posta em causa pelos pais.

Quadro 11 – Resolução de conflitos

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
- Resolução de conflitos	- Como são resolvidos esses problemas?	<ul style="list-style-type: none"> ● Professor ● Coordenador de Estabelecimento 	<p>“Normalmente pedem explicações ao professor.”(E.1)</p> <p>“A maior parte das vezes recorrem ao professor, outras ao coordenador de Estabelecimento e poucos vão à Direção da Escola apresentar o problema.” (E.2)</p>
	- Existem mediadores? Se sim quem são? Se não porque não existe ninguém?	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção da Escola ● Coordenador de Estabelecimento 	<p>“Por vezes a Direção da Escola serve de mediador.” (E.1)</p> <p>“Sim, o Coordenador de Estabelecimento e o Coordenador Adjunto da Direção.” (E.2)</p>
	- Que tipos de apoios/recursos seriam necessários nesse sentido?	<ul style="list-style-type: none"> ● Gabinete de Apoio aos Pais 	<p>“Um gabinete de apoio aos encarregados de educação no sentido de libertar os professores de terem de explicar aos pais questões de natureza científica e metodológica.” (E.1)</p> <p>“Já existe o gabinete de coordenador de estabelecimento que recebe os pais e tenta resolver as situações na maioria das vezes com a colaboração dos pais.” (E.2)</p>

Os conflitos nas escolas são resolvidos pelos professores e também pelo Coordenador de Estabelecimento. Quando surgem problemas mais graves, em que seja necessário a presença de um mediador, o Diretor da escola e o Coordenador de estabelecimento assumem esse papel.

Os professores consideram que um gabinete de apoio aos pais, seria um bom recurso no sentido de se resolver os conflitos.

Quadro 12 – Competências dos professores para a resolução de conflitos

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
- Competências dos professores para a resolução de conflitos	- Ao longo da sua carreira, quais as competências que adquiriu face à resolução de problemas com os pais?	<ul style="list-style-type: none"> ● Saber ouvir ● Falar baixo, seguro e firme ● Ser justo ● Apurar responsabilidades ● Imparcialidade na tomada de decisões 	<p>“Aprendi a ouvir primeiro e a falar em tom baixo mas, seguro e firme.” (E.1)</p> <p>“Em primeiro lugar: o saber ouvir, tentar apurar responsabilidades de todos os intervenientes no conflito e atuar em conformidade sempre com a maior justiça e imparcialidade na tomada de decisões.” (E.2)</p>
	- Quais as necessidades formativas que identifica em si? E nos seus colegas?	<ul style="list-style-type: none"> ● Mediação de Conflitos 	<p>“Seria bom termos formação em mediação de conflitos.”</p> <p>“...nesta área existe uma grande lacuna, pois atualmente é muito importante o professor ter conhecimentos na mediação de conflitos.” (E.2)</p>
	- Considera importante desenvolver competências ao nível da inteligência emocional?	<ul style="list-style-type: none"> ● Desenvolvimento das competências ao nível da inteligência emocional 	<p>“Sim” (E.1)</p> <p>“Sim” (E.2)</p>

Os professores ao longo da sua carreira vão adquirindo competências para resolver os conflitos escolares. Consideram que saber ouvir, falar com um tom baixo, mas seguro e firme, ser sempre justo, apurar as responsabilidades e ser imparcial na tomada de decisões, são competências que se adquirem ao longo do tempo.

Ainda assim, estas competências adquiridas ao longo da carreira profissional são consideradas poucas, para os professores, a área da mediação é ainda uma grande lacuna e como tal deveria haver mais formação nesse sentido. O desenvolvimento das competências ao nível da inteligência emocional, também seria importante neste sentido.

Quadro 13 - Resolução de problemas na escola

Categorias	Sub categorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de contexto
- Resolução de problemas na escola	- Qual a melhor estratégia para resolver um conflito?	<ul style="list-style-type: none"> ● Promover o diálogo ● Manter a calma ● Autocontrolo ● Ser justo 	<p>“Ter calma e promover o diálogo.” (E.1)</p> <p>“Manter a calma e o autocontrolo, ser firme e tentar ser justa nas decisões a tomar.” (E.2)</p>
	- Na sua opinião, qual a forma mais correta para solucionar os problemas com os pais?	<ul style="list-style-type: none"> ● Dialogar ● Compreensão 	<p>“Dialogando e explicando as situações.” (E.1)</p> <p>“Ouvi-los, compreendê-los, dar-lhes atenção e mostrar-lhes que o professor é um parceiro, um moderador de conflitos para resolver os problemas dos seus educandos.” (E.2)</p>
	- Considera que os pais ajudam nas soluções de problemas? De que forma?	<ul style="list-style-type: none"> ● Não deixar para a escola a exclusividade da formação cívica e social 	<p>“Podem ajudar se tiverem consciência das dificuldades e dos comportamentos dos seus filhos e não deixando para a escola a exclusividade da formação cívica e social.” (E.1)</p> <p>“Depende dos pais e dos problemas. Há pais que tentam solucionar os problemas da melhor forma, mas há outros que só defendem os filhos, sem quererem ver de que lado está a razão.” (E.2)</p>

Segundo os professores, as melhores estratégias para resolver um conflito, prendem-se com a promoção do diálogo, o autocontrolo, manter sempre a calma e ser justo. A compreensão e o diálogo são duas ferramentas muito importante na resolução de problemas com os pais. O professor deve tentar mostrar aos pais, que não deve de ser apenas a escola a dar formação cívica e social aos seus filhos.

Síntese conclusiva

Segundo os professores do 1º ciclo do Ensino Básico, um conflito escolar é toda e qualquer situação que envolve os membros da comunidade educativa, é quando existe um incumprimento das regras estabelecidas na escola, é tudo aquilo que está subjacente à ausência de diálogo e tolerância. São situações que terminam sempre em violência física ou verbal.

Podem surgir vários tipos de conflitos nas escolas, alguns deles estão relacionados com a escassez de recursos, outros com a estrutura dos edifícios, outros com as relações entre pais/professores, outros com a vigilância dos recreios, outros são mal entendidos e outros surgem de discórdias sobre métodos de trabalho. Neste tipo de conflitos, os principais intervenientes são os alunos e os pais.

Relativamente, ao tipo de desentendimentos entre pais e professores, surgem conflitos devido ao rendimento escolar dos alunos e também devido às atitudes dos professores face ao comportamento inadequado dos alunos. Neste caso, os principais responsáveis são os pais.

No que diz respeito aos espaços físicos da escola geradores de conflitos, a cantina é um dos principais locais devido à qualidade das refeições, quantidade de comida, comportamento dos alunos e má alimentação por parte dos alunos. A falta de vigilância nos recreios da escola é também um motivo de conflito assim como a degradação e dinamização dos equipamentos.

Por vezes, os pais contestam as metodologias utilizadas e a preparação dos professores para a utilização de recursos informáticos.

A resolução destes problemas, por norma é resolvida entre os pais e os professores dos seus filhos, outras vezes os pais recorrem ao coordenador de escola. Quando é necessário a presença de um mediador, a direção da escola ou o coordenador toma esse papel.

Ao longo das suas carreiras, os professores vão adquirindo competências para resolver os vários tipos de conflitos que podem surgir numa escola, sendo elas: o saber ouvir; falar baixo, seguro e firme; ser justo; apurar responsabilidades e imparcialidade na tomada de decisões.

Contudo, os professores afirmam que seria favorável terem formação na mediação de conflitos e desenvolverem competências a nível da inteligência emocional. No entanto, consideram que a melhor estratégia para resolver um

conflito será a promoção do diálogo, manter a calma, ter autocontrolo, ser justo e compreender. Por fim, consideram que a ajuda dos pais na resolução de conflitos é importante, desde que estes compreendam que não devem deixar para a escola a exclusividade da formação cívica e social.

5.3 Estudo 3 – Questionário a Professores sobre “A gestão de conflitos na escola”

O Estudo 3 resultou da aplicação dos questionários à amostra 3, composta por trinta professores do 1º ciclo do ensino básico.

5.3.1. Caracterização dos participantes

Género	Frequência	%
Masculino	3	10
Feminino	27	90
Total	30	100

Tabela 1 – Sexo.

No conjunto dos 30 professores inquiridos, no 1º ciclo do Ensino Básico existe um claro predomínio de professores do sexo feminino, no total de 90 %, o que corresponde a 27 professores da amostra, ao invés de 10% do sexo masculino, o que corresponde a 10 professores.

Nº de filhos	Frequência	%
0	11	36,67
1	10	33,33
2	7	23,33
3	2	6,67
Total	30	100

Tabela 2 – Número de filhos.

Em relação ao número de filhos dos professores a incidência de respostas teve mais ênfase nos professores que não têm filhos, o que constituiu 63,67% da amostra. Verificou-se que 33,33% dos professores têm um filho, 23,33% dos professores têm dois filhos e uma minoria de 6,67% dos professores têm três filhos.

Anos de Serviço	Frequência	%
Até aos 5	1	3,33
6 a 10	5	16,67
11 a 15	13	43,33

16 a 20	3	10
20 a 30	4	13,33
Mais de 30	4	13,33
Total	30	100

Tabela 3 – Anos de Serviço.

Relativamente aos anos de serviço, verificou-se que 43,33% dos professores inquiridos situam-se num intervalo, entre os 11 e os 15 anos de serviço, correspondendo a um total de 13 professores, 5 professores situam-se no intervalo entre os 6 e os 10 anos de serviço, que corresponde a 16,67%, 4 professores situam-se entre os 20 e os 30 anos de serviço, assim como também 4 professores se situam no intervalo com mais de 30 anos de serviço, correspondendo cada um a 13,33%, 3 professores situam-se num intervalo entre 16 a 20 anos de serviço, correspondendo a 10% e por fim, apenas 1 professore se situa nos primeiros 5 anos de serviço, correspondendo a 3,33%.

Concluiu-se que em relação aos anos de serviço a maioria dos professores encontram-se num intervalo, entre os 6 e os 15 anos, o que equivale a 60% dos inquiridos, ou seja a 18 professores.

Formação Base	Frequência	%
Bacharelato	3	10
Licenciatura	25	83,33
Mestrado	1	3,33
Pós-graduação	1	3,33
Total	30	100

Tabela 4 - Formação

Num total de 30 professores do 1ºciclo do Ensino Básico, verificou-se que 25 professores têm licenciatura, o que equivale a 83,33% dos inquiridos, 3 professores têm bacharelato, o que corresponde a 10%. Apenas um professor tem mestrado, representando assim 3,33% dos inquiridos e por fim, um professor tem pós-graduação, correspondendo a 3,33% dos inquiridos. Conclui-se, então que a maioria da população em estudo é licenciada.

5.3.2 Conflito Escolar

Conf.1 Considero que conflito em contexto escolar é tudo aquilo que está subjacente à falta de diálogo.

Conf.2 Conflito em meio escolar é toda e qualquer situação em que as regras estabelecidas não são respeitadas.

Conf.3 Os conflitos escolares são situações que terminam sempre em violência verbal.

Conf.4 Os conflitos escolares são situações que terminam sempre em violência física.

Conf.5 Muitas das vezes a desmotivação perante a escola por parte dos alunos leva a conflitos entre pais/professores.

Conf.6 Muitas das vezes a desmotivação perante a escola por parte dos professores leva a conflitos entre pais/professores.

Conf.7 Os professores utilizam metodologias de ensino que muitas das vezes são contestadas pelos pais.

Tabela 5 – Questões de Conflito Escolar

No grupo de questões relacionado com os conflitos escolares, a média das respostas obtidas nos questionários realizados por professores do 1º ciclo do Ensino Básico foram as seguintes:

	Conf. 1	Conf. 2	Conf. 3	Conf. 4	Conf. 5	Conf. 6	Conf. 7
Pro fs. F	3	3	2	2	3	3	3
Pro fs. M	2	3	2	2	3	2	2
Tot al profs.	3	3	2	2	3	3	3

Tabela 6 – Resultado das respostas de Conf.

No que diz respeito à questão conf. 1 “Considero que conflito em contexto escolar é tudo aquilo que está subjacente à falta de diálogo”, é-nos possível observar no gráfico em baixo que numa amostra de trinta inqueridos, dois responderam discordo totalmente, treze responderam discordo, treze responderam concordo e dois responderam concordo totalmente. Desta forma, é notório que metade da amostra concorda com a afirmação e outra metade discorda.

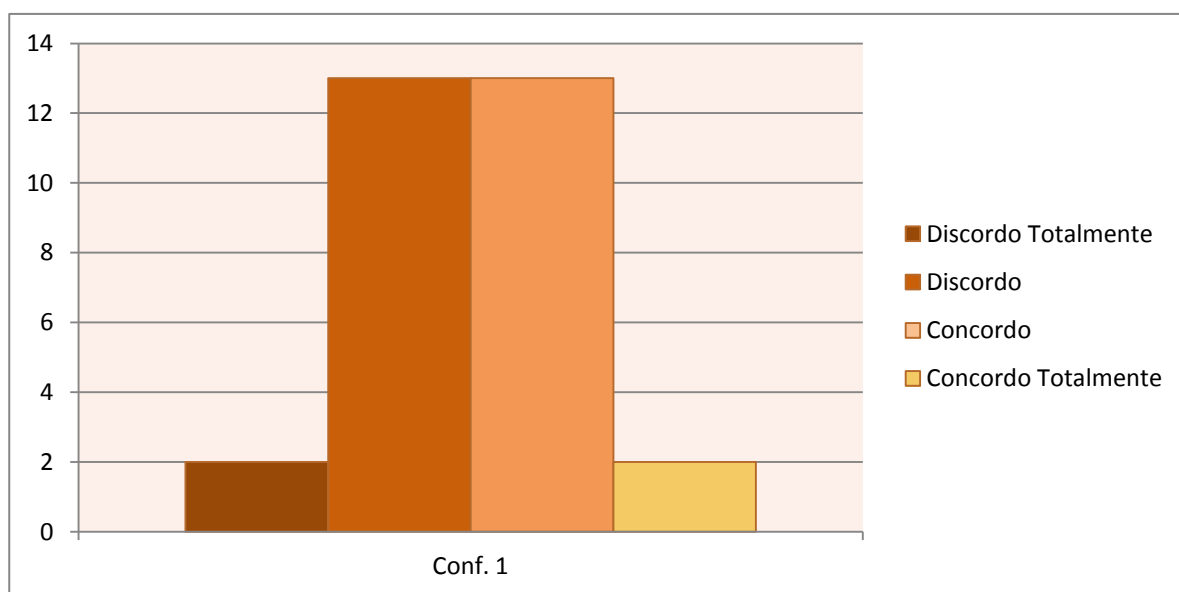


Gráfico 1 – Conf. 1 resposta

5.3.3 Conflitos entre pais e professores

Pais/Profs. 1	Os pais sentem dificuldades em dirigir-se aos professores para apresentar os seus problemas.
Pais/Profs.2	O rendimento escolar dos alunos, muita das vezes é um problema entre pais e professores.
Pais/Profs. 3	As atitudes tomadas pelos professores face ao mau comportamento dos alunos, gera conflitos entre pais e professores.
Pais/Profs. 4	Existem muitos conflitos nas relações entre pais/professores.
Pais/Profs. 5	Existem muitos conflitos nas relações entre pais de etnia cigana/professores.
Pais/Profs. 6	Os professores não deixam os pais aproximarem-se receando as suas atitudes.
Pais/Profs. 7	Os pais sentem medo de colocar os seus problemas pois acham que podem prejudicar os seus filhos na escola.

Tabela 7 – Questões de Conflitos entre pais e professores

No grupo de questões relacionado com os conflitos entre pais e professores, a média das respostas obtidas nos questionários realizados por professores do 1ºciclo do Ensino Básico foram as seguintes:

Pais/Profs.1 Pais/Profs.2 Pais/Profs.3 Pais/Profs.4 Pais/Profs.5 Pais/Profs.6 Pais/Profs.7

Profs. F	2	2	3	2	2	2	2
Profs. M	2	2	3	2	2	2	2
Total Profs.	2	2	3	2	2	2	2

Tabela 8 – Resultado das Respostas Pais/Profs.

No que concerne à questão pais/profs. 3 “As atitudes tomadas pelos professores face ao mau comportamento dos alunos, gera conflitos entre pais e

professores.”, a média das respostas foi concordo. Sendo possível observar no gráfico em baixo, que um inquirido respondeu discordo totalmente, sete responderam discordo, dezanove responderam concordo e dois responderam concordo totalmente.

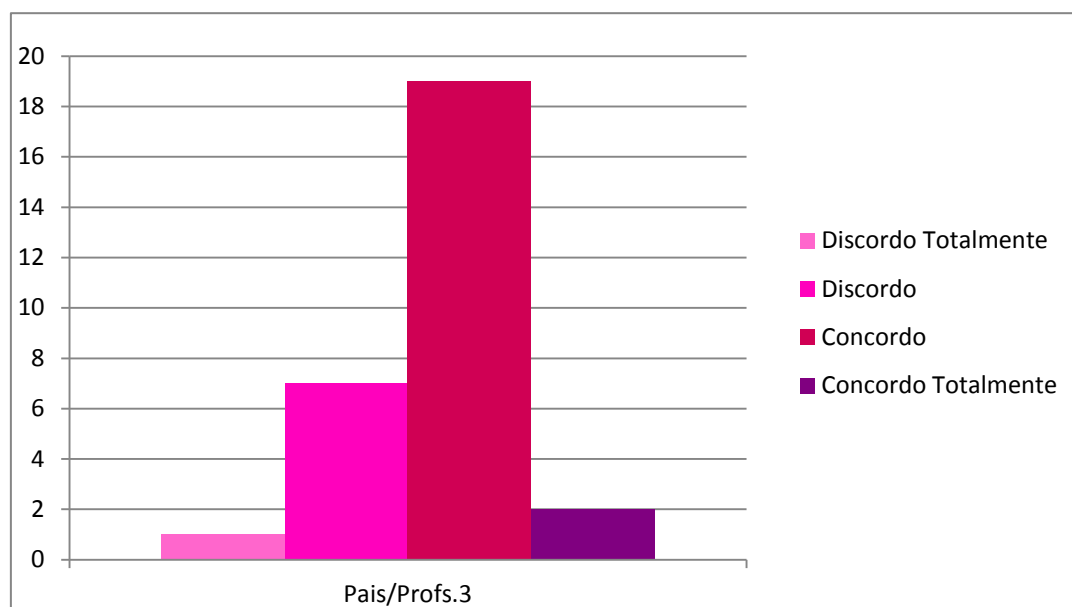


Gráfico 2 – Pais/Profs. 3 resposta

5.3.4 Locais de conflito na escola

Locais 1	A cantina é um espaço gerador de conflitos entre alunos.
Locais 2	A cantina é um espaço gerador de conflitos entre pais/funcionários.
Locais 3	A cantina é um espaço gerador de conflitos entre pais/professores.
Locais 4	A dinamização dos equipamentos do edifício escolar é motivo de várias reclamações por parte dos pais.
Locais 5	A degradação dos equipamentos do edifício escolar é motivo de várias reclamações por parte dos pais.
Locais 6	Sempre que acontece algum incidente no espaço escolar com os seus filhos, os pais queixam-se da falta de vigilantes nas escolas.

Tabela 9 – Questões Locais de conflito na escola

No grupo de questões relacionado com os locais dos conflitos escolares, a média das respostas obtidas nos questionários realizados por professores do 1º ciclo do Ensino Básico foram as seguintes:

	Locais 1	Locais 2	Locais 3	Locais 4	Locais 5	Locais 6
Profs. F.	2	2	2	2	3	3
Profs. M	3	2	2	2	3	3
Total de profs.	3	2	2	2	3	3

Tabela 10 – Resultados das Respostas Locais.

Relativamente à questão locais 1 “A cantina é um espaço gerador de conflitos entre alunos.”, a média das respostas foi concordo. Sendo possível observar no gráfico em baixo, dezasseis inquiridos concordaram com a questão e catorze discordaram.

Na questão locais 5 “A degradação dos equipamentos do edifício escolar é motivo de várias reclamações por parte dos pais.”, mais de metade dos professores concordam com a afirmação e doze dos inquiridos discorda.

Na questão locais 6 “ Sempre que acontece algum incidente no espaço escolar com os seus filhos, os pais queixam-se da falta de vigilantes nas escolas”, é notório que grande parte dos professores responderam concordo, não havendo ninguém que discordasse totalmente e apenas quatro inquiridos responderam que discordavam.

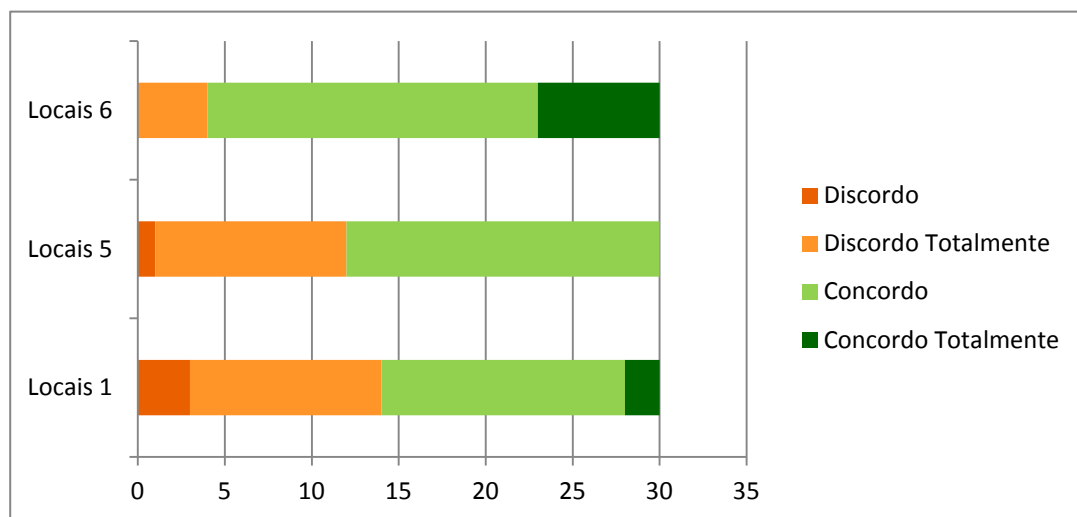


Gráfico 3 –Locais 1, 5, 6 respostas.

5.3.5 Resolução de conflitos na escola

Res.1 Considero que os conflitos gerados em ambiente escolar são resolvidos em reuniões com pais e professores.

Res.2 A presença de um mediador é fundamental na resolução de conflitos.

Res.3 Reconheço que quando são assuntos mais complicados os pais devem dirigir-se ao Coordenador de Estabelecimento ou à Direção da Escola para apresentar o problema.

Res.4 Os pais devem confiar nos professores para resolverem os problemas.

Res.5 Os professores devem confiar nos pais para resolverem os problemas.

Tabela 11 – Questões Resolução de conflitos na escola

No grupo de questões relacionado com a resolução de conflitos na escola, a média das respostas obtidas nos questionários realizados por professores do 1º ciclo do Ensino Básico foram as seguintes:

	Res.1	Res.2	Res.3	Res.4	Res.5
Profs. F	3	3	3	4	3
Profs. M	3	3	3	4	4
Total de Profs.	3	3	3	4	3

Tabela 12 – Resultados das respostas Res.

Relativamente à questão res.4 “Os pais devem confiar nos professores para resolverem os problemas.”, a média das respostas é concordo totalmente, sendo possível observar no gráfico que ninguém respondeu discordo totalmente e discordo.

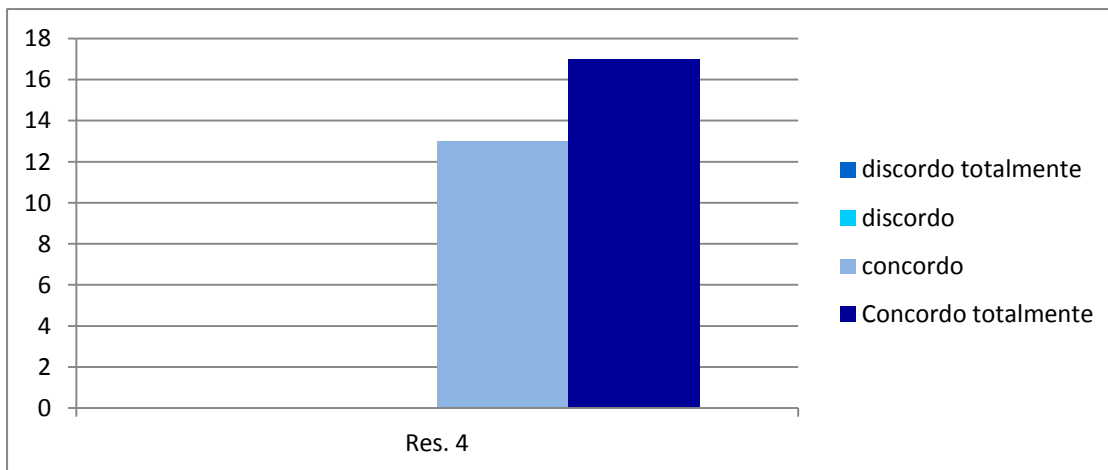


Gráfico 4 – Res.4 resposta

Na questão res.5 “Os professores devem confiar nos pais para resolverem os problemas.”, a média das respostas foi concordo, podendo-se observar no gráfico em baixo que ninguém respondeu discordo totalmente, três inquiridos responderam discordo, vinte responderam concordo e seis inquiridos responderam concordo totalmente.

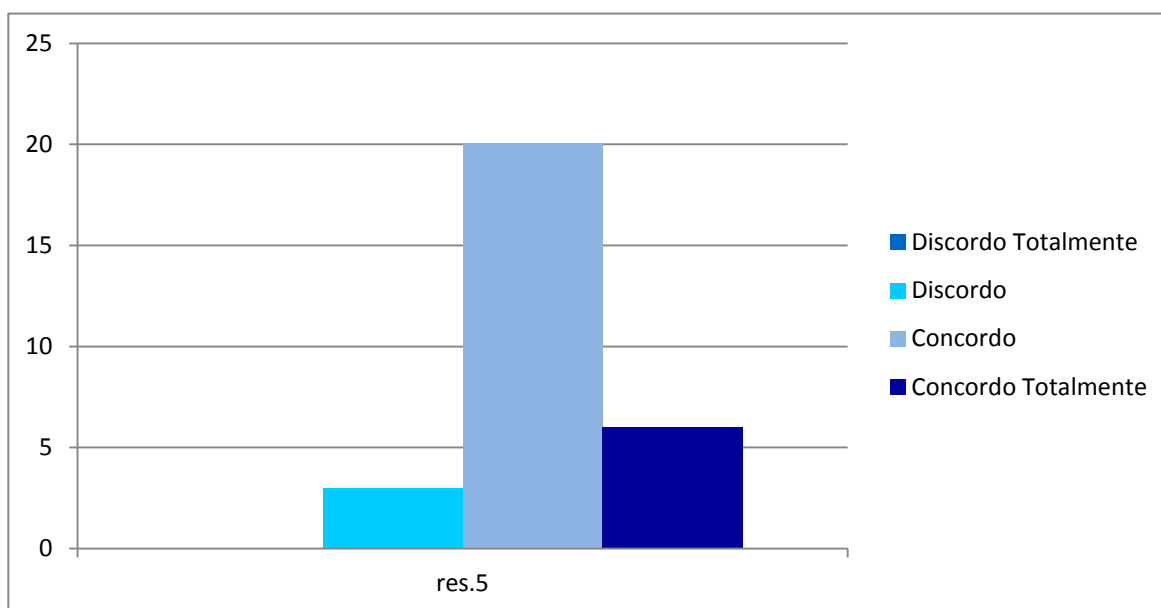


Gráfico 5 – Res. 5 resposta

5.3.6 Competências dos professores para a resolução de conflitos

Comp.1 Como professor/a aprendi a ouvir primeiro para depois tentar resolver os conflitos escolares.

Comp.2 Os professores devem tentar apurar responsabilidades de todos os intervenientes no conflito, atuando em conformidade sempre com a maior justiça.

Comp.3 Os professores devem ter formação na mediação de conflitos.

Comp.4 Considero importante que os professores desenvolvam competências a nível emocional para a resolução de conflitos.

Tabela 13 – Questões Competências dos professores para a resolução de conflitos

Neste grupo de questões sobre as competências dos professores para a resolução de conflitos, a média das respostas dadas pelos inquiridos foram as seguintes:

	Comp.1	Comp.2	Comp.3	Comp.4
Profs. Feminino	3	4	3	3
Profs. Masculino	4	4	4	3
Total de profs.	3	4	3	3

Tabela 14 – Resultados das respostas Comp.

Na questão comp.3 “Os professores devem ter formação na mediação de conflitos.”, a média das respostas foi concordo. No entanto, é-nos possível observar no gráfico em baixo que, ninguém respondeu discordo totalmente, dois inquiridos responderam discordo, dezoito professores responderam concordo e dez responderam concordo totalmente.

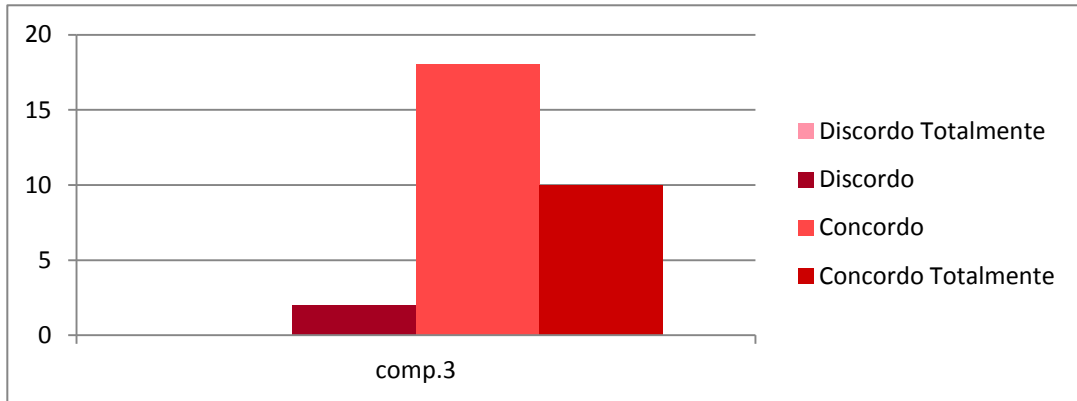


Gráfico 6- Comp.2 respostas

5.3.7 Estratégias na resolução de conflitos

Estr.1	Considero que a melhor estratégia para resolver um conflito será manter a calma.
Estr.2	Os professores devem ouvir os pais, dando-lhes atenção para que haja uma melhor compreensão.
Estr.3	Os pais devem ver o professor como um moderador de conflitos na resolução dos problemas dos seus educandos.
Estr.4	Considero que os pais podem ajudar na resolução de conflitos se tiverem consciência das dificuldades dos seus filhos.
Estr.5	Os pais não devem deixar a exclusividade da formação cívica e social dos seus filhos para a escola.

Tabela 15 – Questões Estratégias na resolução de conflitos

No grupo de questões relacionado com as estratégias na resolução de conflitos, a média das respostas dadas no questionário, foram as seguintes:

	Estr.1	Estr.2	Estr.3	Estr.4	Estr.5
Profs. F	4	3	3	4	4
Profs. M	4	3	3	4	4
Total de Profs.	4	3	3	4	4

Tabela 16 – Resultados das respostas Estr.

No que concerne, à questão Estr.5 “Os pais não devem deixar a exclusividade da formação cívica e social dos seus filhos para a escola.”, é possível verificar no gráfico em baixo que a maioria dos inquiridos concorda totalmente com esta afirmação.

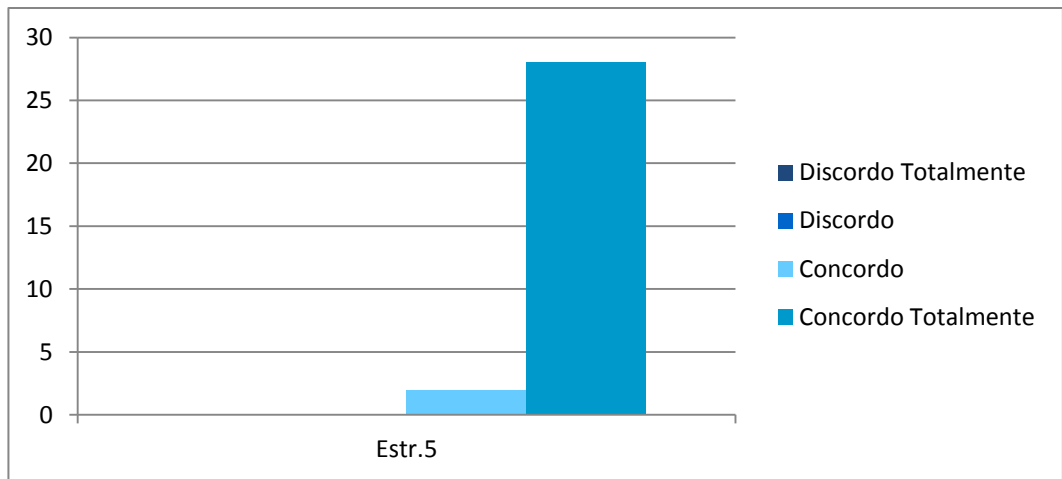


Gráfico 7 – Estr. 5 resposta

6. Discussão dos resultados

Das entrevistas realizadas destacou-se que um conflito em contexto escolar pode acontecer por ausência de diálogo. A desmotivação perante a escola por parte dos alunos ou professores é um motivo que pode levar ao surgimento de conflitos entre pais e professores. Também se destacou que as atitudes tomadas pelos professores face a um comportamento inadequado dos alunos, pode trazer conflitos entre pais e professores. Os professores mostraram necessidade de formação na mediação de conflitos e nas competências a nível da inteligência emocional.

Os resultados obtidos através deste questionário, espelham uma amostra heterogénea em relação ao género, predominando o sexo feminino. Relativamente, ao número de filhos, predominam os professores sem filhos. O tempo de serviço dos docentes é considerável (entre 11 e 15 anos de serviço). Regista-se que os inquiridos são na maioria licenciados.

Quanto ao conflito escolar, é-nos possível afirmar, que os docentes da nossa amostra consideram que o conflito em contexto escolar é tudo aquilo que está subjacente à falta de diálogo e ao desrespeito das regras estabelecidas. Deste modo, chegamos então à conclusão que tanto o estudo um, como o estudo dois, como o estudo três, estão de acordo em relação à definição do conflito em contexto escolar. No entanto, não concordam com o facto de os conflitos serem situações que terminam sempre em violência verbal e em violência física. Discordando com o estudo dois e também com a pesquisa bibliográfica, neste caso com a notícia do Correio da Manhã de quinta-feira, 27 de Outubro de 2011, onde se lia a seguinte notícia de violência escolar:

“Luísa Conchinhas, professora da Escola Básica 3 (EB3) da Quinta do Conde, Sesimbra, foi espancada, anteontem, à frente dos seus 25 alunos, por se ter recusado a receber a mãe de duas crianças à hora por esta desejada. (...) Na EB3 da Quinta do Conde, a agressão a Luísa Conchinhas foi o corolário de três anos de terror impostos por uma família na escola. (...)”.

Esta notícia é apenas um exemplo de como um conflito mal gerido pode atingir limites gravíssimos, nomeadamente a violência escolar.

Os docentes estão de acordo com o facto de a desmotivação perante a escola, tanto por parte dos alunos como por parte dos professores originarem conflitos entre pais e professores. Neste aspeto está de acordo com o estudo um.

No que diz respeito, aos conflitos entre pais e professores, 21 docentes, ou seja 70% concordam que as atitudes tomadas pelos professores face ao mau comportamento dos alunos, gera conflitos entre pais e professores. Assim como os participantes do estudo um e do estudo dois também concordam. No entanto, apenas 33,3% da amostra concorda com o facto de existirem muitos conflitos entre pais e professores, ao contrário de Colaço (2007:38), que afirma que “*A escola é uma organização geradora de conflitos, nomeadamente entre os gestores, professores e pais dos alunos.*”

No que concerne aos locais geradores de conflitos na escola, a cantina é sem dúvida um local de conflito, mas entre alunos, pois os docentes não concordaram com facto de esta ser conflituosa nas relações dos professores com os pais, bem como dos funcionários com os pais. O estudo um e dois concordam com o facto de a cantina ser um espaço gerador de conflitos. Por outro lado, os professores concordam que a degradação dos equipamentos do edifício escolar é um motivo de várias reclamações por parte dos pais. No entanto, a falta de vigilância nas escolas é motivo pelo qual os pais se queixam muito, sendo este um motivo que gera bastante conflitos na escola. Também o estudo um e o estudo dois estão de acordo com esta afirmação.

Para a resolução de conflitos na escola, os professores concordam que a presença de um mediador é fundamental na resolução de conflitos. Esta constatação vai ao encontro da perspetiva de Torrego, *a mediação é uma forma de resolver os conflitos, em que as duas partes em confronto recorrem a uma terceira pessoa imparcial, que neste caso é o mediador. O objetivo será chegarem a um acordo satisfatório para ambas as partes* (Torrego, 2003:5). O estudo um e estudo dois concordam com a presença de um mediador para resolver os conflitos apenas quando é necessário.

Neste sentido, os resultados obtidos denotam que, os docentes estão cientes da importância de um mediador na resolução de conflitos, pois desta forma é possível contribuir para o desenvolvimento da capacidade de diálogo e para a melhoria das capacidades comunicativas, sobretudo a de ouvir. No seguimento desta perspetiva, emerge a visão de que os pais devem confiar nos professores para resolverem os seus problemas, na qual os 56,7% dos docentes concordam totalmente e 43,3% apenas concordam. Contudo, quando surge a questão os professores devem confiar nos pais para resolverem os problemas, apenas 20% dos

docentes concorda totalmente e uma maioria de 66,7% concorda. Assim sendo, os resultados evidenciam que os professores concordam muito mais com o facto de serem os pais a confiarem neles para a resolução de problemas do que o inverso. Devendo ser igual para ambas as partes, visto ser muito importante o respeito das partes envolvidas no conflito.

No que concerne às competências dos professores de 1º ciclo, as respostas dos docentes foram bastante homogéneas, sendo desta forma bastante positivas. A maioria dos docentes concordou totalmente com o facto de se dever apurar responsabilidades de todos os intervenientes no conflito, atuando em conformidade sempre com a maior justiça. Esta dimensão vai de encontro à nossa pergunta de partida, “De que forma os professores estão preparados para resolver os “conflitos” que os pais trazem para a escola?”, assim, é-nos possível compreender que apesar dos professores adquirirem competências ao longo das suas carreiras, que lhes são úteis para resolverem os problemas, tais como foram apuradas no estudo 2 “o saber ouvir; falar baixo, seguro e firme; ser justo; apurar responsabilidades e imparcialidade na tomada de decisões.” É também importante investir numa formação sobre gestão de conflitos na escola, nomeadamente em mediação de conflitos e em inteligência emocional, tal como afirmaram os docentes da amostra do estudo 3.

Apostar na formação em mediação de conflitos, porque segundo Torrego, “*a mediação é um instrumento de diálogo e de encontro interpessoal que pode contribuir para a melhoria das relações e para a procura satisfatória de acordos em situação de conflito*” (Torrego, 2003:9).

Por outro lado, em inteligência emocional, pois esta é considerada uma habilidade individual, que pode ser desenvolvida para compreender as emoções, permitindo clarificar, perceber e gerir as nossas emoções e as dos outros, de modo a promover o crescimento pessoal e intelectual do indivíduo, ou seja “*a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações*” (Goleman, 1999:323).

No que diz respeito às estratégias utilizadas na resolução de conflitos, os docentes concordam totalmente que manter a calma será uma estratégia, concordam que devem ouvir os pais. Os professores concordam totalmente com o facto de os pais poderem ajudar na resolução de conflitos, se tiverem consciência das dificuldades dos seus filhos e por outro lado, também concordam totalmente com o

facto de os pais não deixarem a exclusividade da formação cívica e social dos seus filhos para a escola. Assim sendo, podemos afirmar que esta análise está de acordo com o estudo 2 e também com a bibliografia do enquadramento teórico.

Segundo Ballenato (2008:142), existem alguns fatores fundamentais para uma resolução adequada de problemas, tais como: *utilizar o diálogo, desenvolver a empatia, mostrar assertividade*. Estes são três dos pontos básicos, que Ballenato defende como essenciais na resolução de conflitos.

Contudo, “*A escolha de soluções para resolver a diversidade conflitual, é função de uma multiplicidade de condicionantes, entre as quais se destacam a natureza do objecto da divergência, as características (competências, saber e poder) das partes e o tempo disponível.*” (Neves e Carvalho, 2011:595). Apesar de todas estas estratégias serem importantes na resolução de conflitos, é importante ter em causa os condicionantes desse conflito.

Relativamente às estratégias para fortalecer a relação escola/família, dos 30 inquiridos, apenas 18 responderam, que: A participação das famílias nas tarefas escolares como forma de promover o sucesso escolar; Criar sessões (workshops, reuniões, jogos, festas, sessões de esclarecimento, tertúlias) para os pais e seus educandos, para que estes se possam envolver mais na educação dos seus filhos e de forma a perceberem a dinâmica escolar; Fomentar o diálogo entre escola e família; Criar uma equipa multidisciplinar constituída por profissionais, como: psicólogos, animadores, mediadores, serviço social. Como forma de apoiar os pais nos seus problemas; Ver o professor como um auxiliar na tarefa de educar.

Neste sentido, há uma concordância com Perrenoud (2000:1) que defende dez competências para ensinar, algumas delas prendem-se com o facto de se evitar o conflito nas escolas e de encontrar as devidas estratégias para os resolver. Deste modo, as competências que se consideram importantes para que um professor consiga evitar/gerir/resolver os conflitos são:

- *Trabalhar em equipa*, na medida em que é necessário saber administrar crises ou conflitos interpessoais, pois o conflito faz parte da vida e é a expressão da capacidade de recusar e de divergir que faz parte da nossa autonomia. O conflito deve ser visto como uma componente da ação coletiva, que nos faz questionar sobre a forma como poderemos utilizá-lo de maneira mais construtiva que destrutiva.

- *Informar e envolver os pais*, o professor deve dirigir reuniões de informação, usando a competência de distinguir com clareza a sua autonomia

profissional, a política educativa, os programas, as normas e as orientações da instituição.

Outra competência fulcral neste tema, é o envolvimento dos pais na construção dos saberes, o professor não se deve limitar a convidar os pais a desempenhar o seu papel de controlar os trabalhos de casa, a dinamizar oficinas, a apresentar a sua profissão, mas também deverá haver a preocupação com o envolvimento dos pais na construção dos saberes, conquistando a sua adesão na pedagogia do professor.

- *Enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão*, nomeadamente prevenir a violência na Escola e fora dela, na medida em que lutar contra a violência na escola é, antes de mais nada, falar, elaborar um significado coletivo dos atos de violência que nos circundam e reinventar regras e princípios de civilização. Outra competência importante para combater este factor, deverá ser a luta contra os preconceitos e as discriminações sexuais, étnicas e sociais, pois os valores do professor, são decisivos para os alunos vencerem os preconceitos e acreditarem mais na diferença.

O professor deverá ainda participar na criação de regras da vida comum, referentes à disciplina na escola, ou seja é importante negociar as regras com os alunos. No entanto, o professor deve manter-se sempre no seu papel de adulto e sempre que necessário, assumir-se como responsável, mantendo a autoridade na gestão do conflito.

Pode-se concluir com este estudo que a resposta à nossa pergunta de partida é os professores do 1º ciclo do Ensino Básico não se encontram bem preparados para resolverem os conflitos que os pais trazem para a escola, pois muitos dos professores da nossa amostra revelam ter adquirido competências ao longo da carreira para gerir os conflitos, mas praticamente todos admitem necessidade de formação na área da gestão de conflitos, nomeadamente na mediação de conflitos e no desenvolvimento da inteligência emocional.

7. Conclusão

Este estudo teve como objetivo fazer o levantamento dos vários tipos de conflitos existentes nas escolas entre pais e professores e por conseguinte perceber de que forma os professores estão preparados para resolver esses conflitos e que estratégias poderão ser usadas para os resolver.

Tendo em conta, as limitações na procura da pesquisa bibliográfica, foram necessárias as informações de quem, em contexto real, pudesse dar um contributo significativo a este estudo. Assim, recorremos à pesquisa empírica, onde numa amostra procurámos auscultar a opinião dos professores.

Feita a análise e a discussão dos resultados, chegámos então à conclusão que os conflitos no meio escolar surgem por ausência de diálogo (Gráfico 1) ou mesmo por desrespeito das regras estabelecidas (Tabela 6). Estes desentendimentos resultam muitas vezes da desmotivação perante a escola, tanto por parte dos professores, como parte dos alunos, o que leva a conflitos entre pais e professores. Também as atitudes tomadas pelos professores face ao mau comportamento dos alunos, são também situações que provocam alguns conflitos entre pais e professores (Gráfico 2). Neste sentido os dados estão de acordo com o autor Colaço (2007:38) que afirma que *“A escola é uma organização geradora de conflitos, nomeadamente entre os gestores, professores e pais dos alunos.”*

Desta forma, 66,67% dos professores inquiridos concordam com o facto de haver um mediador presente nas escolas para ajudar na resolução de conflitos, sendo esta hipótese considerada uma estratégia na resolução dos conflitos. Segundo Torrego (2003), *“a mediação é um instrumento de diálogo e de encontro interpessoal que pode contribuir para a melhoria das relações e para a procura satisfatória de acordos em situação de conflito”* (Torrego, p.9),

No entanto, ao longo dos anos de carreira, os professores vão adquirindo competências neste campo e 56,67% dos professores concordam com facto de se ouvir primeiro, para depois tentar resolver os conflitos e 43,33% concorda totalmente com esta competência (Tabela 14).

Contudo, os inquiridos também revelam necessidades de formação, essencialmente na mediação de conflitos (Tabela 14).

Nesta área de gestão de conflitos é muito importante a postura do professor como mediador de conflitos, por isso a necessidade de formação nesta área. Também a educação das crianças influencia muito a criação de conflitos entre pais e professores. Como tal, a formação cívica e social das crianças, não deverá ser uma tarefa só dos professores e da escola, mas também dos encarregados de educação e dos pais (Gráfico 7).

Num futuro trabalho, poder-se-ia realizar um estudo de caso, sendo que nesta investigação a amostra foi escolhida de forma aleatória, como tal, optar por estudar os conflitos de um agrupamento de escolas, para depois propor estratégias para a resolução desses mesmos conflitos, seria também um estudo interessante.

Em suma, a abordagem realizada permite-nos valorizar a aquisição de algumas competências na resolução de conflitos. Pois, na prática, será muito importante usá-las, contribuindo de uma forma ativa para a resolução de eventuais conflitos. Deste modo, é muito importante perceber que os professores estão inseridos num mundo, que está em constante mutação, são confrontados diariamente com diversos desafios para os quais a formação inicial não os preparou devidamente. E como tal, é muito importante reinvestir numa formação contínua e atualizada. Por isso, surge a necessidade de propor uma possível formação de professores sobre Resolução de Conflitos na Escola, esta deverá contribuir para o desenvolvimento pessoal, profissional e social, bem como responder às dificuldades e problemas mais visíveis para que seja possível responder de forma adequada às postulações do dia-a-dia pedagógico, do profissional de ensino. A proposta de formação encontra-se em anexo (Anexo 9).

Contudo, não se poderia deixar de referir o contributo deste estudo para a pesquisa, uma vez que se adicionam novos dados empíricos, sobre a gestão de conflitos na escola.

8. Bibliografia

Amado, J. & Freire, I. (2002). *Indisciplina e Violência na Escola – Compreender para Prevenir*, Porto: Edições Asa.

Ballenato, G. (2008). *Educar sem Gritar. Pais e Filhos: Convivência ou Sobrevivência?* Lisboa. Editora: A Esfera dos Livros.

Bilhim, J. (1996). *Teoria organizacional – estruturas e pessoas*, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Colaço, Maria Margarida Inácio António - A relação escola-família e o envolvimento dos pais: representações de professores do 1º Ciclo do Concelho de Rio Maior . [Lisboa: s.n.], 2007. 2 vol.

Costa, M. & Matos, P. (2007). *Abordagem Sistémica do Conflito*. Lisboa: Universidade Aberta.

Da Cruz, D. (2004). *Gestão de Conflitos; Ciência e Técnica*; Nº 52.

Decreto de Lei nº 241/2001 de 30 de Agosto.

Ferreira, J., Neves, J., & Caetano, A. (2011). *Manual de psicossociologia das organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.

Fortin, M.F. (1999). *Processo de investigação: da concepção à realização*. Loures: Sociência

GOLEMAN, Daniel, (1999). *Trabalhar com Inteligência Emocional*. n.a., Circulo de Leitores.

Jesus, H.& Neves, A. (2004). *Relação Escola-Aluno-Família*. Educação Intercultural: Uma perspectiva Sistémica. Porto: Alto Comissário para a Emigração e Minorias Étnicas.

Perrenoud, Philippe (2000). *10 Novas Competências para Ensinar*, Artmed Editora

Torrego, J. (Coord.). (2003). *Mediação de Conflitos em Instituições Educacionais*.
Manual para a Formação de Mediadores. Lisboa: Edições ASA.

9. Anexos

1. Guião de identificação e resolução de conflitos dos pais em contexto escolar

A presente entrevista tem como principal objectivo identificar “os conflitos” dos pais em contexto escolar e possíveis estratégias de resolução dos mesmos, de modo a promover o bem-estar dos alunos, dos professores e pais na escola.

1. Identificação do Entrevistado

1.1. Nome

1.2. Sexo

1.3. Instituição

1.4. Função

Objetivo	Objetivo Especifico	Dimensão	Questões
- Conhecer “os conflitos” dos pais em contexto escolar e possíveis estratégias de resolução dos	- Organizar a condução da entrevista;	- Apresentação da entrevista	- Informar o entrevistado sobre a temática e objetivo do trabalho de investigação. - Informar que posteriormente poderá ver a transcrição da entrevista.
		- Motivação do entrevistado	- Sublinhar a importância da participação do entrevistado para a realização do trabalho. - Mostrar interesse pelo seu contributo para o melhor conhecimento do tema em causa.

mesmos;		- Clima de conforto durante a entrevista	- Desenvolver um clima de confiança e empatia. - Assegurar a confidencialidade e o anonimato das informações prestadas.
	- Compreender o papel dos pais e encarregados de educação nas escolas	- Papel dos pais E. Educação nas escolas	1- De que forma é que os pais podem participar nas atividades escolares? 2- De que forma é que os pais participam nas atividades escolares? 3- O que esperam os pais dos professores da escola em relação à sua participação? 4- O que esperam os professores dos pais face ao seu desempenho nas escolas?
	- Conhecer a representação de conflito em contexto escolar	- Representação de conflito em contexto escolar	5- O que é para si (como define) um conflito em contexto escolar? 6- Qual é a imagem dos pais na escola?

			7- Qual é a imagem que os pais têm dos professores?
	- Identificar conflitos	- Identificação de conflitos	8- Que tipos de conflitos podem surgir nas escolas? 9- Quais os principais intervenientes nos conflitos que surgem em ambiente escolar?
	- Identificar conflitos entre pais e professores	- Identificação de conflitos	10- Que tipo de desentendimentos acontecem nas escolas entre pais e professores? 11- Quem são os principais responsáveis?
	- Conhecer os espaços que na escola podem ser geradores de conflitos e / ou problemas	- Espaços físicos da escola geradores de conflitos	12- A cantina pode ser uma espaço gerador de conflito? Quais os tipos de Problemas que os pais identificam face à cantina? 13- E quais os tipos de conflitos que os pais geram devido à vigilância nos recreios da escola? 14- No que diz respeito, à segurança na entrada/saída da escola que tipo de conflitos são trazidos pelos pais?

			<p>15- Relativamente às condições do edifício quais os tipos de problemas que os pais levantam a esse respeito?</p> <p>16- No caso de existirem crianças com NEE, quais os tipos de “tensões” que os pais trazem para a escola?</p>
		- Tensões geradas face à metodologia utilizada pelo professor	17- Quais os tipos de tensões que os pais trazem para a escola face às práticas, rotinas e métodos de ensino utilizadas pelo professor?
	- Resolver os conflitos entre pais e professores	- Resolução de conflitos	<p>18- Como são resolvidos esses problemas?</p> <p>19- Existem mediadores? Se sim quem são? Se não porque não existe ninguém?</p> <p>20- Que tipos de apoios/recursos seriam necessários nesse sentido?</p>
			21- Considera importante acrescentar mais alguma coisa para esta entrevista?

2. Transcrição da entrevista do representante dos pais 1

1.1. Nome: Ana Felisbela Benvindo

1.2. Sexo: Feminino

1.3. Instituição: Armação de Pêra

1.4. Função: Representantes de Pais

Respostas:

1- Através do conhecimento do plano de atividades e colaborando de forma ativa sempre que solicitada a sua ajuda. Por exemplo, ir à escola falar da sua profissão.

2- Geralmente, os pais assistem as atividades escolares, tendo uma atitude passiva, como por exemplo a assistirem a uma peça de teatro.

3- Os pais esperam que a sua participação seja reconhecida pelos professores de forma positiva, uma vez que hoje em dia torna-se complicado a ida dos pais à escola, devido à atividade profissional.

4- Que acompanhem a vida escolar dos seus filhos e que vejam a escola como um complemento na formação dos filhos destacando-se em primeiro lugar a intervenção da família.

5- Conflito escolar é toda a situação que acontece por ausência de diálogo entre os pais e a escola.

6- A escola nem sempre tem uma imagem positiva dos pais porque a sua presença muitas das vezes só ocorre para reclamarem ou mostrarem insatisfação perante algum acontecimento.

- 7- Os professores são vistos como alguém que ensina os nossos filhos.
- 8- Primeiro que tudo surgem conflitos relacionados diretamente com os alunos, depois com o funcionamento da escola e também com atritos entre com os professores, funcionários, etc.
- 9- Os principais intervenientes são os pais, os alunos, os professores, os auxiliares, o coordenador de estabelecimento e o diretor do agrupamento.
- 10- Geralmente, atitudes dos professores face a situações relacionadas com comportamentos menos próprios dos alunos.
- 11- Os professores e os pais.
- 12- Sim. Porque na maioria das vezes os pais não gostam que os seus filhos sejam repreendidos por determinados comportamentos menos corretos na cantina. E também por situações em que os alunos são incentivados a comerem alimentos que não são do seu agrado. O que geralmente, acontece com a sopa e os pratos de peixe.
- 13- Perante alguma situação de incidente/acidente a culpa é quase sempre atribuída à ausência de vigilância. Por exemplo, os alunos descem as escadas a correrem e acontece muitas vezes caírem alunos nas escadas, se houvesse vigilância nas escadas, esta situação poderia ser evitada. Muitas das vezes também surgem conflitos porque os pais acham que a assistência prestada nem sempre é suficiente.
- 14- Raramente acontecem, pois o porteiro controla.
- 15- Normalmente, as condições de edifício não são motivo de gerar conflitos pelos pais.

16- A primeira queixa é falta de professores em educação especial em número suficiente e também pelo número insuficiente de horas.

17- Os pais queixam-se por excesso de trabalhos de casa e também pela extensão dos programas curriculares.

18- Geralmente, são resolvidos em reuniões com pais e professores e caso se justifique a presença de um mediador/testemunha.

19- Sim existem, caso se justifique. Estes podem ser o coordenador, professor, auxiliar, diretor de agrupamento.

20- Seria necessário reforçar a vigilância nas escolas e criar uma equipa de apoio formadas por psicólogos que estivessem permanentemente na escola para prestarem apoio na resolução dos conflitos e atritos entre alunos que são o principal motivo para gerar o conflito pais/escola.

3. Transcrição da entrevista do representante dos pais 2

1.1. Nome: António Jorge Domingues da Palma Simões

1.2. Sexo: Masculino

1.3. Instituição: EB1 Vale Pedras

1.4. Função: Representantes de Pais

Respostas:

1 – Os pais podem participar nas reuniões de atendimentos ao Encarregados de Educação, colaborar com os professores sempre que solicitados para a organização de atividades escolares e ajudar os educandos na realização dos trabalhos escolares.

2 – Normalmente, apenas participam nas reuniões de atendimento aos Encarregados de Educação e nas reuniões de avaliação.

3 – Os pais esperam que os professores sejam o mais sincero possível e que sempre que haja um problema, o tentem resolver de forma frontal.

4 – O professor espera que, eu como pai, seja um elemento ativo na educação do educando, ajudando-o em casa nas suas tarefas escolares.

5 – Conflito em contexto escolar, são todos os acontecimentos que exijam uma intervenção mais séria de todos os intervenientes, sejam eles os professores, pais, funcionários, etc.

6 – Nós pais muitas vezes somos vistos como pessoas que se descartam da educação dos filhos e que entregamos essa responsabilidade à escola e aos professores.

7 – Para nós, o professor é aquele que ensina o nosso filho e que colabora conosco na sua educação.

8 – Bullying, desmotivação perante a escola por parte dos alunos ou dos professores ou que leva a conflitos entre pais/professores.

9 - Em primeiro lugar são os Alunos/alunos, depois alunos/funcionários, alunos/professores e pais/professores.

10 – O mais normal é os pais não concordarem com os métodos do professor e com a sua forma de trabalhar. Também acontece muitas vezes os pais pedirem esclarecimentos acerca das notas dos seus educandos.

11 – No caso que apresentei, são os pais os principais responsáveis.

12 – Sim, sem dúvida.

Os alunos não gostarem da comida e serem obrigados a comê-la.

13 – Os pais queixam-se sempre da falta de vigilância nos recreios.

14 – Muitos pais querem entrar e sair da escola a qualquer hora, não percebendo as consequências que isso traz em relação à segurança, por isso, não concordam com o controlo das mesmas.

15 – No caso da escola do meu educando, podemos referir as grandes escadas sem a proteção devida, muitas janelas de fácil acesso às crianças.

16 – O acompanhamento necessário por parte das funcionárias, WC adequados, acessos para todos os espaços da escola, apoio por parte de professores a essas crianças.

17 – Muitas vezes e com a alteração dos programas, os pais pensam que são os professores que ensinam as matérias de forma diferente e que estes estão errados porque não foi assim que aprenderam.

18 – Com uma conversa com o professor de forma que este clarifique qual a melhor maneira do pai ajudar o filho em casa.

19 – O coordenador de estabelecimento poderá funcionar como mediador.

20 – Na minha opinião, nenhuns, apenas tentar transmitir aos pais, aquilo que se está a ensinar aos alunos na escola de forma a que este entenda e possa ajudar o seu educando em casa.

4. Guião de identificação e resolução de conflitos dos pais em contexto escolar

A presente entrevista tem como principal objetivo identificar “os conflitos” dos pais em contexto escolar e possíveis estratégias de resolução dos mesmos, de modo a promover o bem-estar dos alunos, dos professores e pais na escola.

1. Identificação do Entrevistado

1.1. Nome

1.2. Sexo

1.3. Instituição

1.4. Função

Objetivo	Objetivo Especifico	Dimensão	Questões
- Conhecer “os conflitos” dos pais em contexto escolar e possíveis estratégias de resolução dos	- Organizar a condução da entrevista;	- Apresentação da entrevista	- Informar o entrevistado sobre a temática e objetivo do trabalho de investigação. - Informar que posteriormente poderá ver a transcrição da entrevista.
		- Motivação do entrevistado	- Sublinhar a importância da participação do entrevistado para a realização do trabalho. - Mostrar interesse pelo seu contributo para o melhor conhecimento do tema em causa.

mesmos;		- Clima de conforto durante a entrevista	- Desenvolver um clima de confiança e empatia. - Assegurar a confidencialidade e o anonimato das informações prestadas.
	- Compreender o papel dos pais e encarregados de educação nas escolas	- Papel dos pais E. Educação nas escolas	1- De que forma é que os pais podem participar nas actividades escolares? 2- De que forma é que os pais participam nas actividades escolares? 3- O que esperam os pais dos professores da escola em relação à sua participação? 4- O que esperam os professores dos pais face ao seu desempenho nas escolas?
	- Conhecer a representação de conflito em contexto escolar	- Representação de conflito em contexto escolar	5- O que é para si (como define) um conflito em contexto escolar? 6- Qual é a imagem dos pais na escola?

			7- Qual é a imagem que os pais têm dos professores?
	- Identificar conflitos	- Identificação de conflitos	8- Que tipos de conflitos podem surgir nas escolas? 9- Quais os principais intervenientes nos conflitos que surgem em ambiente escolar?
	- Identificar conflitos entre pais e professores	- Identificação de conflitos	10- Que tipo de desentendimentos acontecem nas escolas entre pais e professores? 11- Quem são os principais responsáveis?
	- Conhecer os espaços que na escola podem ser geradores de conflitos e / ou problemas	- Espaços físicos da escola geradores de conflitos	- A cantina pode ser uma espaço gerador de conflito? Quais os tipos de Problemas que os pais identificam face à cantina? - E quais os tipos de conflitos que os pais geram devido à vigilância nos recreios da escola? - No que diz respeito, à segurança na entrada/saída da escola que tipo de conflitos são trazidos pelos pais?

			<p>- Relativamente às condições do edifício quais os tipos de problemas que os pais levantam a esse respeito?</p> <p>- No caso de existirem crianças com NEE, quais os tipos de “tensões” que os pais trazem para a escola?</p>
		- Tensões geradas face à metodologia utilizada pelo professor	- Quais os tipos de tensões que os pais trazem para a escola face às práticas, rotinas e métodos de ensino utilizadas pelo professor?
	- Resolver os conflitos entre pais e professores	- Resolução de conflitos	<p>- Como são resolvidos esses problemas?</p> <p>- Existem mediadores? Se sim quem são? Se não porque não existe ninguém?</p> <p>- Que tipos de apoios/recursos seriam necessários nesse sentido?</p>
	- Desenvolver uma formação de professores	- Competências dos professores para a	- Ao longo da sua carreira, quais as competências que adquiriu face à

	ao nível das competências para a resolução de conflitos	resolução de conflitos	resolução de problemas com os pais? - Quais as necessidades formativas que identifica em si? E nos seus colegas? 23- Considera importante desenvolver competências ao nível da inteligência emocional?
	- Definir estratégias para a resolução de problemas nas escolas	- Resolução de problemas na escola	24- Qual a melhor estratégia para resolver um conflito? 25- Na sua opinião, qual a forma mais correta para solucionar os problemas com os pais? 26- Considera que os pais ajudam nas soluções de problemas? De que forma?
			27- Considera importante acrescentar mais alguma coisa para esta entrevista?

5. Transcrição da entrevista dos professores de 1ºciclo do Ensino Básico 1

1.1. Nome – Paulo Luís Nanita Garcia

1.2. Sexo - Masculino

1.3. Instituição- Escola Armação de Pêra

1.4. Função – Professor 1ºciclo

Respostas:

1- Os pais podem trazer às escolas os seus saberes profissionais e participar em atividades que possam ser desenvolvidas com a sua colaboração.

2- Os pais participam em atividades quando são solicitados e sempre que a sua atividade profissional o permite. Quando participam, fazem-no com muito gosto.

3- Os pais, quando solicitados gostam de participar nas atividades. A maioria dos pais espera que o professor os informe das atividades e solicite a sua participação, ou seja, os pais deixam que o professor decida quando é que a sua participação é importante.

4- Os professores sabem que atualmente a participação dos pais está dependente do seu horário. No entanto, quando estes participam nas atividades os professores esperam que estes tenham sempre em conta o desenvolvimento positivo dos seus educandos.

5- Conflito em meio escolar é toda e qualquer situação que envolve os membros da comunidade educativa em que as regras estabelecidas não são respeitadas.

6- A maioria dos pais preocupam-se com a educação dos seus filhos mas não discutem muito as opções educativas tomadas pelos professores e pela escola.

7- No geral, os pais esperam que o professor resolva todas as questões relacionadas com a escola e depositam no professor a responsabilidade de ensinar os filhos.

8- Todos os membros da comunidade educativa podem gerar conflitos entre si. Os principais conflitos que surgem nas escolas são gerados por mal entendidos, que quando não são esclarecidos com as pessoas indicadas podem torna-se grandes conflitos sem necessidade. Outros surgem nas reuniões, quando não se definem métodos de trabalhos dos quais elementos da comunidade escolar discordam.

9- Penso que os principais intervenientes nos conflitos em meio escolar são os alunos.

10- Normalmente os desentendimentos surgem devido ao rendimento escolar dos alunos ou devido ao comportamento inadequado dos alunos e a resposta a esses comportamentos por parte dos professores.

11- São os pais.

12- Sim. A Qualidade das refeições.

13- Sempre que acontece algum incidente com os seus filhos os pais reclamam que há falta de vigilância.

14- Normalmente os pais reclamam com o assistente que está de serviço na portaria de situações ocorridas dentro da escola ou no recreio.

15- Reclamam sobre a dinamização, a degradação dos equipamentos...

16- Podem trazer tensões relacionadas com o apoio que é prestado aos seus filhos e com a forma como são integrados na turma.

17- Por vezes contestam as metodologias utilizadas quando os seus filhos revelam dificuldades e as rotinas impostas quando surge algum tipo de problema com os seus filhos.

18- Normalmente pedem explicações ao professor.

19- Por vezes a direção da escola serve de mediador.

20- Um gabinete de apoio aos encarregados de educação no sentido de libertar os professores de terem de explicar aos pais questões de natureza científica e metodológica.

21- Aprendi a ouvir primeiro e a falar em tom baixo mas, seguro e firme.

22- Seria bom termos formação em mediação de conflitos.

23- Sim.

24- Depende do conflito. Ter calma e promover o diálogo.

25- Dialogando e explicando as situações.

26- Podem ajudar se tiverem consciência das dificuldades e dos comportamentos dos seus filhos e não deixando para a escola a exclusividade da formação cívica e social.

27- Não.

6. Transcrição da entrevista dos professores de 1ºciclo do Ensino Básico 2

1.1. Nome: Maria Fernanda Guerreiro Cristina Marques

1.2. Sexo: Feminino

1.3. Instituição: EB1 Vale Pedras

1.4. Função: Professora do 1ºciclo

Respostas:

- 1- Podem participar na organização do espaço físico onde se realizará a atividade e também participando nas atividades: Carnaval, Dia Mundial da Criança, Corrida de atletismo (participação dos pais na corrida).
- 2- Existem sempre alguns pais que nunca participam, alegando falta de tempo.
- 3- Os pais esperam que os professores fiquem contentes e agradecidos com a sua presença e a sua colaboração.
- 4- Os professores esperam que a participação seja feita na base da ajuda para melhorar o desenvolvimento dos seus filhos em todas as áreas de aprendizagem e de crescimento saudável, o que é sempre bem-vindo e reconhecido!
- 5- Conflito em contexto escolar é tudo aquilo que está subjacente à falta: de diálogo, de tolerância, de aceitação, de compreensão e de respeito pelo outro. Terminando sempre em violência física ou verbal.
- 6- Depende dos pais, há uns que são sempre desejados, porque estão sempre predispostos a ajudar, outros que nunca aparecem e ainda há aqueles que são muito complicados.

- 7- Esta resposta está no seguimento da resposta anterior, aqueles que são sempre desejados, têm uma boa imagem dos professores, os que nunca aparecem acham que são os professores que têm que resolver todos os problemas dos filhos, pois é para isto que lhes pagam e os que são muito complicados encontram sempre alguma coisa que o professor não fez de forma correta.
- 8- Bem, surgem variadíssimos tipos de conflitos numa escola. Alguns deles estão relacionados com a escassez de recursos, recorde que aquando da atribuição dos Magalhães, houve pais que se insurgiram porque os seus filhos tinham sido os primeiros a inscrever-se e foram os últimos a receber os computadores. Outro facto está relacionado com a estrutura dos edifícios, pois quando os espaços exteriores estão em frente de prédios de habitação e os alunos atiram vários objetos para as varandas, alguns moradores entram em conflito com a escola. Também existem muitos conflitos nas relações entre pais/professores, nomeadamente com os pais de etnia cigana que forçam a entrada na escola para agredirem verbalmente o professor dos seus educandos ou quando acontecem situações em que os alunos sofrem acidentes no recreio e por isso os pais culpabilizam a escola, pela falta de vigilância nos recreios.
- 9- Os principais intervenientes são em primeiro lugar os alunos e em segundo lugar os pais.
- 10- São devido ao insucesso escolar dos seus educandos e às atitudes tomadas pelo professor face aos maus comportamentos dos seus filhos.
- 11- Os pais.
- 12- Às vezes. A qualidade da comida, a quantidade de comida servida aos seus educandos e o comportamento dos alunos na cantina devido ao facto de não se alimentarem convenientemente, isto é não comerem a sopa, nem o segundo prato.
- 13- Os pais queixam-se sempre, pois acham que há poucos vigilantes no recreio e não entendem que numa escola onde existem muitos alunos, não é possível que os vigilantes se apercebam de todos os possíveis incidentes, que surgem diariamente.

- 14- Os pais queixam-se por não lhes ser autorizado entrar na escola a qualquer hora do dia, não percebendo as regras da escola e o quanto poderá ser desestabilizador a entrada e saída dos pais a horas impróprias.
- 15- Falta de elevadores para as crianças com NEE'S, que as incapacita na locomoção, falta de gradeamento nos muros da escola, falta de áreas com palas protetoras nos espaços exteriores, para os dias de chuva e o sol e também falta de climatização nas salas de aula.
- 16- Os pais queixam-se do reduzido número de professores de apoio e de outros técnicos (psicólogo, terapeutas da fala, etc.), bem como o número reduzido de horas que disponibilizam para estas crianças.
- 17- Há pais que questionam o professor sobre o método utilizado na sala de aula, a preparação do professor para a utilização dos recursos informáticos (quadro interativo, utilização do Magalhães na sala de aula e utilização da sala de informática). Por vezes, mostram-se insatisfeitos com as respostas da escola neste sentido levantando alguns conflitos.
- 18- A maior parte das vezes recorrem ao professor, outras ao coordenador de estabelecimento e poucos vão à Direção da Escola apresentar o problema.
- 19- Sim, o coordenador de estabelecimento e o coordenador adjunto da direção.
- 20- Já existe o gabinete de coordenador de estabelecimento que recebe os pais e tenta resolver as situações na maioria das vezes com a colaboração dos pais.
- 21- Em primeiro lugar: o saber ouvir, tentar apurar responsabilidades de todos os intervenientes no conflito e atuar em conformidade sempre com a maior justiça e imparcialidade na tomada de decisões.
- 22- A formação contínua é sempre importante em todas as áreas e nesta área existe uma grande lacuna, pois atualmente é muito importante o professor ter conhecimentos na mediação de conflitos.
- 23- Sim.
- 24- Manter a calma e o autocontrolo, ser firme e tentar ser justa nas decisões a tomar.

25- Ouvi-los, compreendê-los, dar-lhes atenção e mostrar-lhes que o professor é um parceiro, um moderador de conflitos para resolver os problemas dos seus educandos.

26- Depende dos pais e dos problemas. Há pais que tentam solucionar os problemas da melhor forma, mas há outros que só defendem os filhos, sem quererem ver de que lado está a razão.

7. Guião do Questionário Gestão de Conflitos

Objetivo	Objetivo Específico	Dimensão	Questões
<p>- Conhecer “os conflitos” dos pais em contexto escolar e possíveis estratégias de resolução dos mesmos;</p>	<p>- Conhecer a representação de conflito em contexto escolar</p>	<p>- Conflito escolar</p>	<p>1. Considero que conflito em contexto escolar é tudo aquilo que está subjacente à falta de diálogo.</p> <p>2. Conflito em meio escolar é toda e qualquer situação em que as regras estabelecidas não são respeitadas.</p> <p>3. Os conflitos escolares são situações que terminam sempre em violência verbal.</p> <p>4. Os conflitos escolares são situações que terminam sempre em violência física.</p> <p>5. Muitas das vezes a desmotivação perante a escola por parte dos alunos leva a conflitos entre pais/professores.</p> <p>6. Muitas das vezes a desmotivação perante a escola por parte dos professores leva a conflitos entre pais/professores.</p> <p>7. Os professores utilizam metodologias de ensino que muitas das vezes são contestadas pelos pais.</p>
	<p>- Identificar conflitos entre pais e professores</p>	<p>- Conflitos entre pais e professores</p>	<p>8. Os pais sentem dificuldades em dirigir-se aos professores para apresentar os seus problemas.</p> <p>9. O rendimento escolar dos alunos, muita das vezes é um problema entre pais e professores.</p> <p>10. As atitudes tomadas pelos professores face ao mau comportamento dos alunos, gera conflitos entre pais e professores.</p> <p>11. Existem muitos conflitos nas relações entre pais/professores.</p> <p>12. Existem muitos conflitos nas relações entre pais de etnia cigana/professores.</p> <p>13. Os professores não deixam os pais aproximarem-se receando as suas atitudes.</p> <p>14. Os pais sentem medo de colocar os seus problemas pois acham que podem</p>

			prejudicar os seus filhos na escola.
	Conhecer os espaços que na escola podem ser geradores de conflitos e / ou problemas	- Espaços físicos na escola geradores de conflitos	<p>15. A cantina é um espaço gerador de conflitos entre alunos.</p> <p>16. A cantina é um espaço gerador de conflitos entre pais/funcionários.</p> <p>17. A cantina é um espaço gerador de conflitos entre pais/professores.</p> <p>18. A dinamização dos equipamentos do edifício escolar é motivo de várias reclamações por parte dos pais.</p> <p>19. A degradação dos equipamentos do edifício escolar é motivo de várias reclamações por parte dos pais.</p> <p>20. Sempre que acontece algum incidente no espaço escolar com os seus filhos, os pais queixam-se da falta de vigilantes nas escolas.</p>
	- Resolver os conflitos entre pais e professores	- Resolução de conflitos na escola	<p>21. Considero que os conflitos gerados em ambiente escolar são resolvidos em reuniões com pais e professores.</p> <p>22. A presença de um mediador é fundamental na resolução de conflitos.</p> <p>23. Reconheço que quando são assuntos mais complicados os pais devem dirigir-se ao coordenador de estabelecimento ou à Direção da Escola para apresentar o problema.</p> <p>24. Os pais devem confiar nos professores para resolverem os problemas.</p> <p>25. Os professores devem confiar nos pais para resolverem os problemas.</p>
	- Desenvolver uma formação de professores ao nível das competências para a resolução de conflitos	- Competências dos professores para a resolução de conflitos	<p>26. Como professor/a aprendi a ouvir primeiro para depois tentar resolver os conflitos escolares.</p> <p>27. Os professores devem tentar apurar responsabilidades de todos os intervenientes no conflito, atuando em conformidade sempre com a maior justiça.</p> <p>28. Os professores devem ter formação na mediação de conflitos.</p> <p>29. Considero importante que os professores desenvolvam competências a nível</p>

			emocional para a resolução de conflitos.
	- Definir estratégias para a resolução de problemas nas escolas	- Estratégias na resolução de conflitos	<p>30. Considero que a melhor estratégia para resolver um conflito será manter a calma.</p> <p>31. Os professores devem ouvir os pais, dando-lhes atenção para que haja uma melhor compreensão.</p> <p>32. Os pais devem ver o professor como um moderador de conflitos na resolução dos problemas dos seus educandos.</p> <p>33. Considero que os pais podem ajudar na resolução de conflitos se tiverem consciência das dificuldades dos seus filhos.</p> <p>34. Os pais não devem deixar a exclusividade da formação cívica e social dos seus filhos para a escola.</p> <p>35. Que estratégias podem ser utilizadas para fortalecer a relação escola/família?</p> <p>36. Gostaria de acrescentar mais alguma reflexão ou informação sobre este assunto que, ainda não tenha sido dada? Este é o espaço para o fazer.</p>

8. Questionário de Gestão de Conflitos

Questionário: A Gestão de Conflitos na Escola

O presente questionário insere-se na elaboração de um trabalho de investigação intitulado “Gestão de conflitos na escola entre pais e professores de 1º ciclo.”, no âmbito do Mestrado de Especialização em Ensino Pré-escolar e Ensino do 1º Ciclo do Ensino Básico, e tem como objetivo recolher informação sobre as opiniões/conceções dos professores do 1º ciclo acerca do assunto em questão.

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua opinião, de acordo com as instruções, preenchendo com uma cruz (X).

As respostas são confidenciais e anónimas, pelo que se agradece que seja o/a mais sincero/a possível.

Dados do inquirido

Assinale com X as suas respostas.

1 - Sexo: Feminino Masculino

2- Número de filhos:

3 - Quantos anos de serviço tem o docente?

Até 5 anos De 16 a 20 anos

De 6 a 10 anos De 20 a 30 anos

De 11 a 15 anos Mais de 30 anos

4- Formação base:

Bacharelato Licenciatura Mestrado Outra

Qual? _____

De seguida assinale com X a sua posição quanto às afirmações, de acordo com as instruções dadas em seguida:

1 – Discordo totalmente	2 – Discordo	3 - Concordo	4 – Concordo totalmente
-------------------------	--------------	--------------	-------------------------

	1	2	3	4
1. Considero que conflito em contexto escolar é tudo aquilo que está subjacente à falta de diálogo.				

2. Conflito em meio escolar é toda e qualquer situação em que as regras estabelecidas não são respeitadas.				
3. Os conflitos escolares são situações que terminam sempre em violência verbal.				
4. Os conflitos escolares são situações que terminam sempre em violência física.				
5. Muitas das vezes a desmotivação perante a escola por parte dos alunos leva a conflitos entre pais/professores.				
6. Muitas das vezes a desmotivação perante a escola por parte dos professores leva a conflitos entre pais/professores.				
7. Os professores utilizam metodologias de ensino que muitas das vezes são contestadas pelos pais.				
8. Os pais sentem dificuldades em dirigir-se aos professores para apresentar os seus problemas.				
9. O rendimento escolar dos alunos, muitas das vezes, é um problema entre pais e professores.				
10. As atitudes tomadas pelos professores face ao mau comportamento dos alunos, gera conflitos entre pais e professores.				
11. Existem muitos conflitos nas relações entre pais/professores.				
12. Existem muitos conflitos nas relações entre pais de etnia cigana/professores.				
13. Os professores não deixam os pais aproximarem-se receando as suas atitudes.				
14. Os pais sentem medo de colocar os seus problemas pois acham que podem prejudicar os seus filhos na escola.				
15. A cantina é um espaço gerador de conflitos entre alunos.				
16. A cantina é um espaço gerador de conflitos entre pais/funcionários.				
17. A cantina é um espaço gerador de conflitos entre pais/professores.				
18. A dinamização dos equipamentos do edifício escolar é motivo de várias reclamações por parte dos pais.				
19. A degradação dos equipamentos do edifício escolar é motivo de várias reclamações por parte dos pais.				
20. Sempre que acontece algum incidente no espaço escolar com os seus filhos, os pais queixam-se da falta de vigilantes nas escolas.				
21. Considero que os conflitos gerados em ambiente escolar são resolvidos em reuniões com pais e professores.				
22. A presença de um mediador é fundamental na resolução de conflitos.				
23. Reconheço que quando são assuntos mais complicados os pais devem dirigir-se ao coordenador de estabelecimento ou à Direção da Escola para apresentar o problema.				
24. Os pais devem confiar nos professores para resolverem os problemas.				

25. Os professores devem confiar nos pais para resolverem os problemas.				
26. Como professor/a aprendi a ouvir primeiro para depois tentar resolver os conflitos escolares.				
27. Os professores devem tentar apurar responsabilidades de todos os intervenientes no conflito, atuando em conformidade sempre com a maior justiça.				
28. Os professores devem ter formação na mediação de conflitos.				
29. Considero importante que os professores desenvolvam competências a nível emocional para a resolução de conflitos.				
30. Considero que a melhor estratégia para resolver um conflito será manter a calma.				
31. Os professores devem ouvir os pais, dando-lhes atenção para que haja uma melhor compreensão.				
32. Os pais devem ver o professor como um moderador de conflitos na resolução dos problemas dos seus educandos.				
33. Considero que os pais podem ajudar na resolução de conflitos se tiverem consciência das dificuldades dos seus filhos.				
34. Os pais não devem deixar a exclusividade da formação cívica e social dos seus filhos para a escola.				

1. Que estratégias podem ser utilizadas para fortalecer a relação escola/família?

2. Gostaria de acrescentar mais alguma reflexão ou informação sobre este assunto que, ainda não tenha sido dada? Este é o espaço para o fazer.

9. Proposta de um Plano de Formação para Professores de 1º ciclo

Resolução de Conflitos na Escola			
Objetivos	Áreas de Formação	Tipo de atividades	Horas Teórico/ prático
- Aprofundar ou reestruturar conceções sobre conflito;	Refletir, analisar e atuar sobre o conflito	<p>Apresentação de alguns conceitos e debate sobre a definição de Conflito em contexto escolar</p> <p>Exemplos reais de conflitos entre professores e pais</p> <p>Analisar as vantagens e desvantagens de uma situação de conflito entre pais e professores</p>	1 / 2
- Perceber a mediação como estratégia de intervenção precoce sobre fenómenos de conflitualidade	Mediação de Conflitos	<p>- O que é a mediação?</p> <p>- Técnicas de mediação</p> <p>Apresentação de um <i>powerpoint</i> com as perspetivas de Torrengo (2003) sobre mediação de conflitos escolares</p>	2 / 0

<p>- Aprender técnicas para mediar conflitos e saber intervir como mediador</p>	<p>Estratégias na resolução de conflitos</p>	<p>Abordagem das técnicas de resolução de conflitos</p> <p>Simular a resolução de uma situação conflituosa colocando em prática as técnicas aprendidas</p> <p>Reflexão sobre as técnicas utilizadas</p>	<p>1 / 3</p>
---	--	---	--------------

Desenvolvimento Metodológico da Formação

- Sessões expositivas para referenciar, contextualizar e consensualizar significados.
- Apresentação de trabalhos (individuais e/ou em grupo) temáticos.
- Preleções entre formandos com visões diferentes da problemática que permitam complementaridades de análise, diversificação dos olhares e, conseqüente, partilha de experiências.
- Análise de situações conflituais quer sejam *fictícias* (simulações realizadas pelos próprios formandos) ou *reais* (da atualidade, experiências vividas pelos formandos e/ou existentes nos seus contextos escolares).
- Construção de dispositivos materiais e desenvolvimento de (possíveis) projetos.
- Análise, discussão e reflexão do trabalho realizado;
- Avaliação final.