

Joseane Linhares Souza

**A Gestão Escolar e suas práticas de
prevenção e mediação da violência verbal
dos estudantes em sala de aula**

MESTRADO EM ESTUDOS PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS
EM EDUCAÇÃO: ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DAS
ORGANIZAÇÕES EDUCATIVAS

Joseane Linhares Souza

**A Gestão Escolar e suas práticas de
prevenção e mediação da violência verbal
dos estudantes em sala de aula**

Projeto submetido como requisito parcial para
obtenção do grau de MESTRE

Orientação

Prof. Doutora Maria Inês Silva Teixeira Cardoso

MESTRADO EM ESTUDOS PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS
EM EDUCAÇÃO: ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DAS
ORGANIZAÇÕES EDUCATIVAS

Dedico este trabalho a todos os
alunos e professores que lutam
contra os conflitos na Escola.

AGRADECIMENTOS

Os agradecimentos são sempre momentos de reconhecimentos àqueles que, ao longo desta jornada, nunca mediram esforços no apoio, na dedicação, sobretudo na compreensão dos momentos de tensão. Ao agradecer, devemos ter a consciência do quanto estas pessoas foram importantes para que pudéssemos concluir a dissertação e realizar esta pesquisa. Primeiramente, agradeço a Deus, que é a inteligência suprema, causa primária de todas as coisas, princípio dos princípios, por nos fazer crer que tudo é possível, basta que tenhamos fé. Agradeço a minha família, em especial a minha mãe, Sra. Fátima Linhares, que souberam pacientemente entender os vários momentos de minha ausência do lar. Por conta disso, eles proporcionaram a tranquilidade necessária para que eu pudesse concluir mais uma etapa na minha vida. Agradeço à ESE – Politécnico do Porto-Portugal - nesta jornada. Agradeço aos meus colegas de jornada do curso de mestrado, pelo apoio, incentivo, debate de ideias, que tanto enriqueceram este trabalho. Agradeço a todos os professores pelo acréscimo de conhecimento. Isso foi fundamental para que este trabalho acontecesse. Agradeço a minha orientadora, Prof. Doutora Maria Inês Silva Teixeira Cardoso, que nunca mediu esforços para tirar minhas dúvidas, acalmar e, incentivar-me, demonstrando a verdadeira e sublime essência da arte da docência.

A todos o meu muito obrigada!

RESUMO

A constatação de que situações de violência verbal têm sido uma constante na Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios, levou ao desenvolvimento de um projeto pedagógico por parte da gestão escolar, em estreita colaboração com a coordenação pedagógica e os professores da comunidade educativa, situação que motivou a realização do presente estudo. O objetivo é analisar as práticas adotadas pela gestão escolar e o corpo docente para prevenir e mediar a violência verbal dos alunos em sala de aula. A pesquisa é fundamentada nas teorias de Henri Wallon (2007), Paulo Freire (2011) e Vigotsky (2007). Metodologicamente, trata-se de um estudo de caso, com abordagem mista (quantitativa e qualitativa), no qual foi utilizado o questionário como instrumento de recolha de dados. Participaram no estudo o gestor escolar, o coordenador pedagógico, oito professores e vinte e oito alunos da turma de 9º ano (manhã). Os resultados permitiram inferir que a implementação do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, facilitada através de práticas pedagógicas que integraram atividades lúdicas e significativas (ex: seminários e círculo de diálogos), desencadeou diferentes respostas que permitiram minimizar a conduta agressiva e, simultaneamente, melhorar nas relações interpessoais. Essa estratégia pedagógica oportunizou a participação de todos os alunos e despertou neles atitudes como: respeito pelo outro, autoestima, autoconfiança e espírito crítico. De salientar a importância da comunidade educativa trabalhar em conjunto para reverter as atitudes de violência na escola, assim como a importância da gestão escolar acordar parcerias com outras instituições integradas na comunidade.

PALAVRAS-CHAVE: Violência Escolar; Relações Interpessoais; Gestão Escolar; Direitos Humanos.

ABSTRACT

The observation that situations of verbal violence have been a constant in the Municipal School of Basic Education Francisco de Assis Rios led to the development of a pedagogical project by school management, in close collaboration with the pedagogical coordination and teachers of the educational community, Situation that motivated the accomplishment of the present study. The objective is to analyse the practices adopted by the school management and the faculty to prevent and mediate verbal violence of students in the classroom. The research is based on the theories of Henri Wallon (2007), Paulo Freire (2011) and Vigotsky (2007). Methodologically, this is a case study, with a mixed approach (quantitative and qualitative), in which the questionnaire was used as a data collection instrument. The school administrator, the pedagogical coordinator, eight teachers and twenty-eight students from the 9th grade class (morning) participated in the study. The results allowed to infer that the implementation of the project "Working for self-esteem and rescuing values", facilitated by pedagogical practices that integrated playful and meaningful activities (e.g. seminars and circle of dialogues), triggered different responses that allowed to minimize aggressive behaviour and, simultaneously, improving interpersonal relationships. This pedagogical strategy allowed the participation of all students and awakened in them attitudes such as: respect for the other, self-esteem, self-confidence, and critical spirit. It is important to emphasize the importance of the educational community working together to revert attitudes of violence in school, as well as the importance of school management to agree partnerships with other institutions integrated in the community.

Key Words: School Violence; Interpersonal Relations; School Management; Human Rights.

ÍNDICE

LISTA DE GRÁFICOS.....	xi
LISTA DE ABREVIATURAS E SIMBOLOS	xiii
INTRODUÇÃO	1
1. CAPÍTULO I - REVISÃO DA LITERATURA	9
1.1. Conflito, violência e violência verbal	9
1.2. A importância da Gestão na prevenção e na mediação da violência verbal em sala de aula.....	13
1.3. Direitos Humanos e sua relação com a educação que a escola preconiza....	16
1.4. Violência escolar e políticas públicas em educação	21
1.4.1. Gestão de conflitos em contexto escolar	25
1.4.2. O conflito na perspectiva da mediação	28
1.4.3. Meios alternativos de resolução de conflitos.....	31
1.5. Os principais modelos de mediação de conflitos.....	33
2. CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO	39
2.1. PROBLEMA E OBJETIVOS.....	39
2.1.1. Problema e sua justificção	39
2.1.2. Objetivos.....	42
2.2. Metodologia.....	43
2.2.1. Pesquisa quali-quantitativa	43
2.2.2. O estudo de caso	45
2.3. Material e métodos	46
2.3.1. Questionário	46
2.4. Local de estudo e participantes.....	48
2.4.1. Local de estudo.....	48
2.4.2. Participantes da Pesquisa	50
2.5. Técnicas de recolha de dados.....	50
2.6. Técnicas de tratamento de dados.....	51
2.7. Confiabilidade e validade.....	53
3. CAPÍTULO III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	55
3.1. A percepção dos alunos sobre as práticas de prevenção e mediação da violência verbal em sala de aula	55
3.2. Contributo do Projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores” na diminuição de conflitos entre alunos	66

3.3. Proteção em relação a conflitos dentro da escola.....	67
3.4. Colaboração da equipe da escola (diretor, professores e funcionários) para diminuir os conflitos entre alunos	68
3.5. A percepção dos professores sobre as práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula	69
3.6. A percepção dos professores sobre a importância da gestão escolar e suas práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula.....	80
3.7. A percepção do coordenador pedagógico sobre a importância da gestão escolar e suas práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula.....	81
3.8. A percepção do gestor escolar sobre a importância da prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em ambiente escolar	82
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	85

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Valorização como aluno na escola.....	56
Gráfico 2 – Satisfação em sala de aula	56
Gráfico 3 – Experiência com metodologia dinâmica na escola	57
Gráfico 4 – Sentimento de felicidade na EMEF Assis Rios.....	58
Gráfico 5 – Satisfação em participar do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”	59
Gráfico 6 – Sentimento de não prazer em estar na escola.....	60
Gráfico 7 - Prática de agressão verbal ao professor (a).....	61
Gráfico 8 - Prática de agressão verbal aos colegas.....	62
Gráfico 9 – Existência de atitudes maldosas criadas por alunos na escola	63
Gráfico 10 - Prática de ofensas verbais em sala de aula	64
Gráfico 11 - Satisfação numa sala de aula com respeito mútuo	65
Gráfico 12 - Diminuição da violência verbal após a realização do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”	66
Gráfico 13 - Professor tempo e serviço	70
Gráfico 14 - Valorização como professor.....	70
Gráfico 15 - Sentimento de segurança na sala de aula	71
Gráfico 16 - Uso de metodologia na escola	72
Gráfico 17 - Sentimento de felicidade na escola	73
Gráfico 18 - Sentimento de satisfação em relação ao projeto “Trabalhando autoestima e resgatando valores”	74
Gráfico 19 – Conhecimento de ações de violência contra professores	75

Gráfico 20 – Diminuição da violência verbal após a realização do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”	76
Gráfico 21 - Conhecimento de professores ofensivos	77
Gráfico 22 - Você ofendeu alunos em sala de aula	78
Gráfico 23 - Diminuição da violência verbal com implementação do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”	79

LISTA DE ABREVIATURAS E SIMBOLOS

CEE – Conselho Estadual de Educação

CF – Constituição Federal

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

EMEF – Escola Municipal de Ensino Fundamental

LDB – Lei de Diretrizes e Bases

LDBEN – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional

MEC – Ministério da Educação

PCN – Parâmetros Curriculares Nacionais

PNDH – Plano Nacional dos Direitos Humanos

PPP – Projeto Político Pedagógico

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UEPA – Universidade Estadual do Pará

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais

INTRODUÇÃO

O tema aqui retratado - Gestão Escolar e suas práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula - constitui um desafio atual para os gestores escolares, para as equipas técnico-pedagógicas e, sobretudo, para os docentes que contactam diretamente com os seus alunos nas suas práticas diárias. Os contrastes socioculturais que hoje se vivenciam no interior do espaço escolar, se não forem devidamente acautelados, com base em princípios de tolerância e de compreensão mútua, poderão levar a que a escola passe a ser encarada como o local onde os jovens extravasam a sua agressividade e demonstram comportamentos adversos às expectativas da gestão escolar.

A literatura dos séculos XX e XXI tem subsidiado os profissionais na área da educação, nomeadamente no que se refere às etapas do desenvolvimento do ser humano. Um dos autores de referência é Henri Wallon (2007), que, na sua obra “A evolução psicológica da criança”, retrata as fases pelas quais o indivíduo passa, interrelacionando-as com o contexto social onde a criança nasce, cresce e se desenvolve. Ainda a este propósito, o referido autor afirma que “não separa arbitrariamente o comportamento e as condições de existência próprias de cada etapa do desenvolvimento” (p. 29), ou seja, se as condições de existência do jovem propiciam comportamentos de rebeldia e de agressividade, então o jovem irá reproduzir esses comportamentos, a não ser que lhe seja permitido vivenciar outras atitudes, outras formas de estar, outros caminhos possíveis para se relacionar com o mundo que o cerca.

A escola pode desempenhar um importante papel na formação de cidadãos eticamente responsáveis, começando pela prevenção de atitudes de agressividade, sobretudo em meios socioculturais desfavorecidos, onde as famílias dificilmente conseguem fazer um acompanhamento próximo às suas crianças e jovens. No entanto, para que a escola consiga tal intento, será indispensável que se unifique e que opte por uma gestão participativa, na

qual, segundo Moacir Gadotti (2008, p. 75), “a qualidade do ensino está diretamente relacionada ao projeto de sociedade que queremos construir e aos projetos das próprias escolas, que são muito mais eficazes na conquista dessa qualidade do que projetos anônimos e distantes do seu dia-a-dia.”

As manifestações violentas “assumiram formas variadas, sutis e, muitas vezes, perversamente camufladas por trás de um cenário tranquilo na dinâmica das relações sociais dentro da escola (Carreira, 2005, p. 15). O que parece violento em certas culturas, torna-se uma expressão natural noutras formas de organização social. É neste contexto que o cotidiano escolar “tem sido palco de manifestações agressivas, variando desde depredações até agressões verbais e físicas” (Carreira, 2005, p. 15). A violência é um problema que se instalou no dia-a-dia das escolas e já não é possível ignorá-lo.

Os gestores escolares, enquanto principais responsáveis pela ação educativa, ao tomarem consciência dos comportamentos agressivos por parte dos alunos e ao enfrentarem as dificuldades inerentes à sua superação, procuraram enriquecer o seu conhecimento junto de terceiros, através de relatos de experiências, orientações técnicas ou projetos lúdicos, de forma a melhor se prepararem para a superação de situações de violência no espaço escolar, seja ela verbal, física ou psicológica.

Também para Carreira (2005, p. 16), a expressão da violência possui “raízes profundas que vão além das aparências e de tudo aquilo que é palpável e visível aos nossos olhos. É preciso que gestores educacionais e profissionais da área educacional tomem consciência da importância de se estudar o tema, suas implicações, características, conceitos e expressões, livres de preconceitos, alarmismos ou redundantes retóricas”.

Atualmente, a gestão escolar não se pode fechar em si mesma, não pode manter ações isoladas do meio onde a escola está inserida. A instituição escolar traduz a sociedade envolvente, com todos os seus dilemas e contradições, mas também com todos os seus sonhos e expectativas. O homem é um “ser que sonha e aspira a realizações, numa sociedade que

oprime e reclama disciplina” (Carreira, 2005, p. 22). Nestes altos e baixos de desejos e abnegações, é a procura de um equilíbrio interno que permite a organização e reorganização interior, quer humana, quer socialmente falando. Neste sentido, a violência pode ser reflexo desses conflitos (internos e externos) que o ser humano enfrenta no seu dia-a-dia, e com os quais ainda não aprendeu a lidar.

De acordo com Edgar Morin (2011), a violência tem sido uma constante em todos os níveis de ensino, desde a educação pré-escolar ao ensino superior. Verifica-se uma ambiguidade ao nível da resistência/colaboração e do antagonismo/complementaridade, inerentes à complexidade organizacional. A escola carece de uma gestão suportada pelo conhecimento, pela integração da teoria na prática, de modo a enfrentar a complexidade das relações interpessoais que se vive, não apenas no seu interior, mas também na sua relação com a comunidade envolvente.

A Organização das Nações Unidas (ONU), através da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, desencadeou um processo de mudança a nível social, produzindo instrumentos e mecanismos internacionais de defesa dos direitos humanos, que foram incorporados no ordenamento jurídico dos países signatários. Esse processo esteve na base do atual sistema global e regional de proteção dos direitos humanos, inclusive no Brasil, através do Estatuto da Criança e do Adolescente (2009). Este, foi criado pouco depois da promulgação da nova Carta Magna, a Constituição Federal de 1988, também conhecida como “Constituição Cidadã” por contemplar novos direitos fundamentais ao povo brasileiro. A lei regulamenta o artigo 227º da Constituição, que garante os direitos das crianças e dos adolescentes: “é dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão” (p. 137).

Alguns autores, como Abramovay (2006), referem-se à necessidade de proteger a criança de conflitos e de outras formas de violência no quotidiano escolar. O referido autor chega mesmo a indicar dois fatores que contribuem para a minimização do problema: em primeiro lugar, a determinação do papel do aluno na dinâmica escolar; em segundo lugar, a falta de diálogo entre docentes (onde se inclui a gestão escolar e a equipa pedagógica) e alunos.

Quanto à determinação do papel do aluno na dinâmica escolar, na maioria das vezes, a escola estabelece normas de funcionamento que não respondem eficazmente aos seus objetivos, e uma das razões justificativas poderá ser o facto da sua definição ser unilateral, uma vez que não considera as vozes dos alunos. Também na opinião de Paulo Freire (2008), uma educação que leve o homem a posições quietistas ao invés daquela que o leve à procura de uma verdade comum “ouvindo, perguntando, investigando” (p. 98), não é compreensível numa sociedade em transformação e poder-se-á até acrescentar que constitui um verdadeiro desafio para a educação do século XXI.

Quanto à falta de diálogo entre docentes e alunos, Abramovay (2006) destaca o desinteresse daqueles pela cultura e pelas condições de vida dos jovens estudantes. Estes, são frequentemente rotulados de ‘sujeitos-problema’, indivíduos com atitudes e comportamentos adversos às normas instituídas, como se a escola não fosse corresponsável pela sua formação.

A instituição escolar tende a generalizar a opinião que forma acerca dos jovens, considerando-os como um grupo homogéneo, desinteressado, apático, desprotegido, e conseqüentemente, socialmente vulnerável e com difícil acesso a oportunidades, ignorando a sua diversidade e a sua identidade individual.

Paralelamente a estas questões, estudos levados a cabo pela UNESCO, revelam a existência de uma visão negativa acerca da escola e das relações sociais que aí se estabelecem. Uma investigação conduzida por Abramovay (2006), revelou que, quando questionados acerca dos principais problemas que percecionavam em contexto escolar, os participantes mencionaram com

maior frequência o facto dos alunos serem “desinteressados e indisciplinados” (p. 29). O desinteresse e a indisciplina são, assim, identificados como fortes constrangimentos no relacionamento entre professores e alunos.

Para fazer face a esses constrangimentos torna-se necessário implementar o Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos, que visa, sobretudo, difundir a cultura dos direitos humanos no País. Essa difusão prevê a disseminação de valores solidários, cooperativos e de justiça social, em estreita ligação com os processos de democratização que, por sua vez, requerem o fortalecimento da sociedade civil, no sentido de que seja capaz de identificar anseios e demandas, transformando-as em conquistas, que só serão efetivadas na medida em que forem sendo incorporadas pelo Estado Brasileiro como políticas públicas universais. Nesta ambiência, os gestores escolares são parte integrante em todo o processo, uma vez que têm a função de administrar o local onde permeia uma diversidade profissional, cultural, social e intelectual.

Com efeito, as práticas adotadas pelas equipas de gestão em relação à prevenção e mediação da violência verbal em contexto escolar “devem abarcar questões concernentes aos campos da educação formal e aos procedimentos pedagógicos, às agendas e instrumentos que possibilitem uma ação pedagógica conscientizadora e libertadora, voltada para o respeito e valorização da diversidade, aos conceitos de sustentabilidade e de formação da cidadania ativa” (UNESCO).

O Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos refere, ainda, que o educador não deve ficar inseguro perante a crítica de um educando e não deve recear a perda do controlo da sala de aula. Paulo Freire (2011) complementa esta ideia, afirmando que “é no diálogo (entre educador e educando) que se estabelece a aprendizagem” (p. 114).

Sendo este século considerado o da revolução tecnológica, os alunos estão, mais do que nunca, ávidos de atualização de conhecimentos, tanto em termos da diversidade de estratégias utilizadas pelos docentes (nomeadamente as

que recorrem à utilização das novas tecnologias), como em termos das oportunidades de pesquisa e de construção do seu próprio conhecimento. Os alunos apresentam inúmeras questões que, como não obtêm resposta, conduzem frequentemente a formas acentuadas de agressividade, chegando a criar “tribos” dentro das escolas com o objetivo de afrontar professores e colegas. Esse tipo de comportamentos desafia a gestão escolar, que, no caso concreto da Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios, no Município de Tucuruí, Estado de Pará, levou a uma preocupação acrescida com a conduta dos jovens do 9º ano do ensino fundamental.

Após a realização da revisão da literatura, que proporcionou a fundamentação teórica do estudo empírico (estudo de caso), foi delineada a metodologia utilizada, numa abordagem mista (quantitativa e qualitativa), com utilização de questionários aplicados aos gestores, aos coordenadores pedagógicos, aos alunos do 9º ano (turno da manhã) e respectivos professores.

Com o presente estudo pretende-se dar resposta às seguintes questões de partida:

- a) Que ações têm sido promovidas pela gestão escolar no sentido de minimizar a violência verbal dos alunos em sala de aula?
- b) Que relação existe entre as medidas tomadas pela gestão escolar e as práticas pedagógicas promovidas pelos docentes?
- c) Em que medida as práticas pedagógicas promovidas pelos docentes contribuem para um aumento motivacional dos alunos e para uma consequente melhoria das relações interpessoais?

A estrutura seguida para a elaboração da dissertação é a seguinte: no primeiro capítulo será apresentada a revisão da literatura onde constam os seguintes temas/conceitos: i) conflito, violência e violência verbal, recorrendo a Vigotsky (2007); ii) a importância da gestão na prevenção e na mediação da violência verbal em sala de aula, subsidiado por autores de referência como Vigotsky (2007) e Henri Wallon (2007); iii) os direitos humanos e as suas relações com a educação que a escola preconiza, com suporte de Marilena

Chauí (1997), entre outros; iv) o conflito na perspectiva da mediação, com recurso a Paulo Freire (2011) e demais estudiosos; v) mediação de conflitos escolares, com suporte nos estudos de autores como Weil (2003), Luz (2006) e Morgado e Oliveira (2009); vi) os principais modelos de mediação de conflitos, com suporte em Pascoal (2013).

O segundo capítulo diz respeito à metodologia: descreve o problema e os objetivos, bem como as opções tomadas relativamente ao tipo de pesquisa, à amostra, ao instrumento de recolha dos dados e à técnica de análise dos resultados. Trata-se de uma abordagem mista, em que as variáveis são predicados, atributos, propriedades, características e/ou valores encontrados no desenvolvimento de dinâmicas integradas do Projeto Político pedagógico (PPP), criadas para prevenir e mediar conflitos internos entre os estudantes com características de agressividade, onde a gestão escolar, com a participação do corpo docente e demais comunidade educativa, desempenha um papel fundamental.

No terceiro capítulo foi realizada a análise e discussão dos resultados, onde se fez a interpretação dos dados resultantes da aplicação do questionário e da observação não participante, realizada durante as atividades desenvolvidas no âmbito da operacionalização do projeto pedagógico de mediação de conflitos, proposto pela gestão, em estreita colaboração com o corpo docente e a equipa técnica da escola. A discussão dos resultados foi conseguida através da integração de opiniões emitidas por diferentes autores, especialistas na área de investigação estudada.

O contributo desta investigação centra-se na análise das práticas adotadas pela gestão e pelo corpo docente de uma escola do ensino fundamental para prevenir e mediar a violência verbal dos alunos em sala de aula, que poderá vir a ser útil em futuros estudos. A opção pela Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios como local de pesquisa, baseou-se nas suas características de grande incidência de violência verbal entre os alunos e no facto de ter criado e implementado um projeto pedagógico de mediação de conflitos, denominado “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”.

A reflexão crítica proporcionada pela realização deste estudo permitiu obter uma visão mais consistente, não apenas acerca das práticas implementadas através do projeto pedagógico criado, mas também acerca da escola como instituição educativa. Esta, envolve questões que transcendem a dimensão didático-pedagógica, exigindo dos docentes um importante papel de mediação, nomeadamente no que se refere ao respeito pelos princípios da tolerância, da cooperação e da justiça, revelando abertura a dinâmicas que envolvem novos modelos organizativos, como por exemplo a realização de seminários com a participação dos alunos, no respeito pelas diferentes áreas de interesse (pintura, música, poesia, etc.), encarando cada situação como uma oportunidade para promover a equidade e o direito à participação.

1. **CAPÍTULO I - REVISÃO DA LITERATURA**

1.1. Conflito, violência e violência verbal

O mundo tem vindo a ser palco de várias formas de violência, como por exemplo, o preconceito, as agressões físicas e verbais, o *bullying*, a homofobia ou a violência contra a mulher. A violência acontece quando alguém ou um grupo de pessoas utiliza intencionalmente a força ou o poder para ameaçar, agredir e submeter outras pessoas, privando-as de liberdade e causando algum dano psicológico e emocional, alguma deficiência física no seu desenvolvimento, ou, em casos extremos, até mesmo a morte.

Quando nos reportamos à violência escolar, o que a caracteriza, segundo Abramovay (2002, p. 30), “(...) varia em função do estabelecimento, de quem fala (professores, diretores, alunos etc.), da idade, e provavelmente do sexo”. Embora não exista consenso em torno do seu significado, o especialista Bernard Charlot (citado por Abramovay, 2002, p. 30) classifica o conceito em três níveis:

(...) violência (que inclui golpes, ferimentos, roubos, crimes e vandalismos, e sexual), incivilidades (humilhações, palavras grosseiras e falta de respeito) e violência simbólica ou institucional compreendida, entre outras coisas, como desprazer no ensino, por parte dos alunos, e negação da identidade e da satisfação profissional, por parte dos professores.

Nos cadernos temáticos dos desafios educacionais contemporâneos (2010), Marilena Chauí defende a ideia de que lidamos com a quebra de um mito ou, de um preconceito muito brasileiro, que nos informa que somos não violentos, pacíficos e ordeiros por natureza. Para Chauí (1997, p. 120), um dos preconceitos profundos da nossa sociedade é

(...) o de que “o povo brasileiro é pacífico e não violento por natureza”, preconceito cuja origem é antiquíssima, datando da época da descoberta da América, quando os descobridores julgavam haver encontrado o Paraíso Terrestre e descreveram as novas terras como primavera eterna e habitadas por homens e mulheres em estado de inocência. E dessa “Visão do Paraíso” que provem a imagem do Brasil como “país abençoado por Deus” e do povo brasileiro como cordial, generoso, pacífico, sem preconceitos de classe, raça e credo. Diante dessa imagem, como encarar a violência real existente no país? Exatamente não a encarando, mas absorvendo-a no preconceito da não violência.

Neste contexto, um desafio assinalado por vários autores do século XXI é o papel dos gestores escolares, sobre os quais recai uma responsabilidade acrescida, em virtude de prevenir e mediar a violência presenciada nas instituições educativas.

Conhecendo a realidade brasileira, é legítimo afirmar que as escolas públicas seguem os parâmetros do sistema educacional. Se as escolas tivessem autonomia política, provavelmente iriam elaborar um regimento de educação próprio, de acordo com a realidade vivenciada, que, certamente, seria diferente da descrita no “Paraíso Terrestre” (Chauí, 1997, p. 120).

Quando as crianças se defrontam com um problema, interpretado por elas como demasiado complexo, apresentam uma variedade de respostas que incluem: “tentativas diretas de atingir o objetivo, uso de instrumentos, fala dirigida à pessoa que conduz o experimento ou fala que simplesmente acompanha a ação e apelos verbais diretos ao objeto de sua atenção.” (Vigotsky, 2007, p. 19).

Daí a importância de um planejamento bem estruturado, suportado pelo PPP da instituição, de reuniões periódicas com a comunidade educativa e do respeito pela cultura vigente no meio onde a instituição está integrada, fazendo a ligação com a realidade a partir da criação de projetos de caráter relacional, onde os alunos possam utilizar a sua energia acumulada, onde possam combater o *stress*, ultrapassar as suas angústias e frustrações, ou outras fragilidades resultantes da relação entre o indivíduo e o meio. Na

realidade, situações violentas no âmbito escolar espelham os problemas sociais e o clima violento presentes no País e no mundo.

É consensual que o combate à violência não se restringe unicamente à repressão, mas pode e deve estar contemplado num PPP que englobe essas preocupações, para além das estritamente relacionadas com o processo ensino-aprendizagem e com os resultados a alcançar pela escola. É preciso envolver os familiares, a comunidade e o poder público, para que o problema seja amplamente discutido e para que sejam planeadas novas ações. Afinal, “não é somente na escola que aprendemos novos valores e perspectivas” (Crepald, s.a., p. 102).

A teoria de Mendel (1974) de que o “conflito é o estado natural do homem” leva à consciencialização de que, cabe aos profissionais da educação estabelecer programas e atividades lúdicas que tenham como objetivo minimizar a violência na escola, especificamente a verbal, pois é um dos principais fatores que coloca em causa a autoestima de alunos e professores, nomeadamente em contexto de sala de aula.

Nesse contexto, e contemplando a uma perspectiva de mudança do cenário de violência verbal, será necessário ter em conta que existem fatores externos que contribuem para a prática de atos de violência como por exemplo, questões de género, questões de racismo e visualização de situações de violência através dos meios de comunicação social e através da observação presencial no espaço contíguo à escola.

Relativamente aos fatores internos, poder-se-á levar em consideração o escalão etário ou o nível de escolaridade dos estudantes, as diretrizes e as normas vigentes na instituição e passíveis de consulta nos documentos estruturantes como é o caso do PPP, e o impacto das decisões tomadas pelos professores em relação ao comportamento dos alunos, bem como as práticas educacionais em geral.

No estudo levado a cabo pelas pesquisadoras Miriam Abramovay e Maria das Graças Rua (2002), em várias cidades do Brasil, inclusive Belém, capital do Estado do Pará, onde está localizada a cidade de Tucuruí, ratifica que, entre os

diferentes motivos de violência escolar, encontra-se o facto de alguns estudantes consumirem bebidas alcoólicas na proximidade das escolas, mais concretamente em bares e botequins.

O referido estudo confirmou também que a existência de gangues e de tráfico de droga no redor das escolas, conduz a um clima de total insegurança por parte da comunidade educativa. As ações dos jovens, no seu dia-a-dia, revelam uma impetuosidade agressiva, que muitas vezes se observa através das suas atitudes de violência verbal para com os professores e/ou para com os seus pares, as quais levantam a suspeita dos estudantes estarem drogados ou bêbados como forma de justificar a sua euforia na sala de aula.

Segundo Paulo Freire (2008, pp. 98-99),

A falta desta permeabilidade parece vir sendo dos mais sérios descompassos dos regimes democráticos atuais, pela ausência, dela decorrente, de correspondência entre o sentido da mudança, característico não só da democracia, mas da civilização tecnológica e uma certa rigidez mental do homem que, massificando-se, deixa de assumir postura conscientemente crítica diante da vida. Excluído da órbita das decisões, cada vez mais adstritas a pequenas minorias, é comandado pelos meios de publicidade, a tal ponto que, em nada confia ou acredita, se não ouviu no rádio, na televisão ou se não leu nos jornais.

A democracia vivenciada no Brasil durante o século XX, após o período da ditadura militar (1965-1984), confunde por demasia os estudantes em relação aos “direitos individuais”, ou seja, estes sentem-se no direito de frequentar a escola mesmo estando bêbados. A grande maioria dos jovens não lê sobre direitos e deveres a respeitar numa sociedade democrática e, por inerência, na escola, pois, conforme afirma Paulo Freire (2008, p. 99), vivem “na órbita da comunicação de massa, caracterizando a rigidez mental do homem do século XX e, tranpondo-se para o século XXI”.

Há uma desobediência patente nas escolas em relação às regras instituídas, como por exemplo “Proibido fumar!”. Porém, vários alunos se deparam com servidores da escola fumando, ou seja, muitos julgam injusta essa proibição.

Apesar da existência de escolas que aceitam o diálogo na criação de algumas regras, outras há que impõe o seu regulamento sem margem para negociação ou possibilidade de contra-argumentação por parte dos alunos.

Pode-se afirmar que o regulamento interno é indispensável ao funcionamento de qualquer organização escolar, mas, muitas vezes, a punição dos comportamentos inapropriados dos estudantes parece constituir um fator de revolta, gerador de violência dentro da instituição, como é o caso da contestação sob a forma de ações de rabiscar as paredes ou da agressividade verbal dirigida servidores, revelando desrespeito pela autoridade. Em contrapartida, muitos profissionais reagem de forma agressiva, revelando até uma certa falta de equilíbrio emocional, talvez fruto de um ambiente hostil, desgastado por relações adversas e incompreendidas.

1.2. A importância da Gestão na prevenção e na mediação da violência verbal em sala de aula.

O ambiente hostil e o conseqüente desgaste emocional nas relações que se estabelecem em contexto escolar, é uma constante na grande maioria das escolas brasileiras, principalmente naquelas que integram os grandes centros urbanos. Esse ambiente, gerador de violência, nega qualquer possibilidade de comunicação positiva, tal como afirmam Sposito e seus colegas (1998, citado por Abramovay & Avancini, 2004, p. 9), ao considerarem que “(...) violência é todo ato que implica a ruptura de um nexos social pelo uso da força. Nega-se, assim, a possibilidade de relação social que se instala pelo uso da comunicação, pelo uso da palavra, pelo diálogo e pelo conflito”.

O facto de crianças e jovens transportarem consigo todo o tipo de agressividade que vivenciam no seio familiar, leva a que a gestão escolar contemple nas suas preocupações e responsabilidades a gestão desses

comportamentos, mediante a criação de condições que facilitem a prevenção e a mediação de cenários de violência verbal e/ou física.

A comunicação com as famílias permite conhecer ambientes familiares precários, envoltos em diferentes tipos de agressividade, quer seja entre o casal, entre pais e filhos ou entre irmãos. Esse conhecimento da realidade envolvente acarreta grandes desafios às equipas de gestão, na medida em que tentam mudar comportamentos, atitudes e entendimentos acerca dos direitos humanos.

Acerca das equipas de gestão, a sua importância é tanto maior quanto mais concertada for a sua atuação, tal como defende Libâneo (2003), quando se refere ao trabalho coletivo conseguido pela gestão escolar, onde inclui o coordenador e o supervisor pedagógico. Esta equipa poderá ainda ser enriquecida em momentos decisivos para a adequação dos planos estratégicos, ao ouvir a opinião dos diversos professores nos momentos de reflexão acerca das práticas, considerando a sua experiência no contacto direto com os alunos.

O desenvolvimento de uma cultura de mediação implica formação para a democracia, educação para os direitos humanos e criação de um clima pacífico e saudável, que favoreça uma boa convivência escolar. Recorrendo a Wallon (2007, p. 105), quando este refere que “a necessidade de posse voltada para a realidade pode então se atenuar ante a de agir segundo representações e princípios”, poder-se-á afirmar que a gestão escolar, através de normas pré-estabelecidas com a anuência da comunidade escolar (através da participação do Conselho Escolar), deverá reunir esforços para elaborar um PPP que acompanhe passo a passo os conflitos que se vivenciam na escola. A realização de um diagnóstico preciso, a identificação dos estudantes “agressores”, a seleção das medidas a adotar com valor formativo e o planeamento de programas de inserção social, favorecem a transmissão de valores socialmente desejáveis e contribuem para um estado democrático.

Vigotsky (2007) assinala a diferença entre a zona de desenvolvimento proximal e a zona de desenvolvimento real, definindo a primeira como aquela

que integra funções que ainda se encontram em processos de maturação, caracterizada pelo desenvolvimento mental prospetivo, enquanto a segunda é caracterizada pelo desenvolvimento mental retrospectivo. É essa evolução que permite refletir acerca das diferenças individuais dos estudantes e do modo como são determinantes para as suas ações, bem como acerca das vivências que lhes são proporcionadas pela escola para facilitar a interiorização das aprendizagens.

Jovens de uma mesma faixa etária podem apresentar comportamentos totalmente distintos, seja pelo meio ambiente onde estão inseridos, seja pela sua imaturidade ou pela forma como são estimulados psicologicamente. As decisões tomadas pelas equipas de gestão educacional têm, por isso, um importante papel ao equacionarem muitos desses problemas. Para Cunha (2009, p. 366),

“A descentralização do poder, fortalecendo e impulsionando as tomadas de decisões colegiadas, na gestão educacional, configura esse novo quadro da educação brasileira que tende a adotar novos rumos emergidos num contexto de mudanças: substituição de redes por sistemas educacionais; municipalização da gestão nos aspectos administrativos, financeiros e pedagógicos; reforma do ensino superior, dentre outras”.

Ainda segundo o referido autor, e tendo em conta as transformações que as equipas de gestão podem proporcionar às comunidades, as escolas passam a obter graus de autonomia cada vez mais abrangentes e passam a assumir novas características no processo de descentralização, como por exemplo, a participação das comunidades locais e a criação de Conselhos Escolares, a transferência de recursos financeiros para a escola, a possibilidade de eleição dos diretores e o incentivo à construção de PPPs.

Nesse processo de gestão democrática, visando mediar os conflitos dentro das escolas, principalmente no que se refere às ofensas verbais, alvo desta pesquisa, a comunicação, a participação e a socialização de ações em prol dos estudantes devem ser implementadas através de eventos onde as relações

interpessoais prevaleçam e se formem núcleos de incentivo à mudança na conduta dos estudantes que demonstrem impulsos de agressividade.

As escolas que valorizam o conflito e aprendem a trabalhar com essa realidade, são aquelas onde o diálogo é permanente, objetivando ouvir as diferenças para melhor decidirem; são aquelas onde o exercício da explicitação do pensamento é incentivado, objetivando o aprendizado da exposição madura das idéias por meio da assertividade e da comunicação eficaz; onde o currículo considera as oportunidades para discutir soluções alternativas para os diversos exemplos de conflito no campo das idéias, das ideologias, do poder, da posse, das diferenças de toda ordem; onde as regras e aquilo que é exigido do aluno nunca estão no campo do subjetivo ou do entendimento tácito: estão explícitos, falados e discutidos (Chispino, 2007, pp. 22-23).

Em sintonia com estudos levados a cabo pela UNESCO, com a participação de vários autores das diversas áreas do conhecimento, Chispino (2007) atribui elevada importância à criação e implementação de PPPs que integrem ações que visem a mediação da violência verbal, onde o gestor escolar seja o maestro do processo de interação da comunidade escolar com outros segmentos sociais, desde segurança pública, igrejas, clubes, associações de bairros, na promoção da ligação do meio escolar com o meio envolvente.

1.3. Direitos Humanos e sua relação com a educação que a escola preconiza

No que às questões dos direitos humanos diz respeito, a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (2013, p. 21) destaca “a cidadania e a dignidade da pessoa humana como princípios fundamentais do Estado Brasileiro”. No entanto, afirma ainda o autor que “o que é preconizado (...) não se concretiza plenamente”.

No Brasil, lutar pelos direitos humanos significa lutar por melhores condições de vida para uma grande maioria de brasileiros. A política de projetos sociais é uma possibilidade de tornar concreto o que se define como direito de cada pessoa: ser 'igual ao igual'. Nesta linha de pensamento, a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (2013, p. 21) refere que,

(...) o "igual" sujeito da exclusão exige, portanto, moradia, trabalho, educação, saúde e, principalmente, o direito a ter esperança. Em muitas localidades do Brasil, o Estado de Direito e o império da lei têm aplicabilidade limitada. Isto ocorre em virtude de continuar imperando em muitos municípios o clientelismo, em que relações pessoais imperam sobre instituições e a troca de favores perpetua concentrações extremas e duradouras de poder em poucas famílias ou grupos.

Acrescenta ainda o referido autor que:

Em nossa sociedade brasileira essa forma de "exclusão" se torna visível através da realidade entre as escolas públicas e as escolas particulares quando temos os mesmos "direitos humanos", porém, com uma vivência totalmente distinta, onde o gestor da escola pública torna-se quase um "mágico" para que o aluno tenha uma educação de qualidade (p. 21).

Segundo Marilena Chauí (1997, p. 103) "em nossa sociedade é muito difícil despertar nas pessoas o desejo de buscar a verdade (...) pois, (...) se recebe diariamente informações vindas da mídia impressa e eletrônica, que possui bibliotecas, sala multimídia, computadores".

A informação veiculada pelos órgãos de comunicação social, de que todos os cidadãos são iguais e de que todos têm acesso à mesma qualidade educativa, é tão convincente, que coloca em causa a relação da escola com a comunidade envolvente, uma vez que não dispõe de meios suficientes para poder atender com eficiência aos anseios da população.

Gomes e seus colegas (2007, citados por Cunha, 2009, p. 360), alertam para o facto de existirem mudanças nas relações familiares que se refletem na escola:

[...] a ideia de relacionamentos tranquilos, harmoniosos permeados por conversas sobre o cotidiano, aconselhamentos e orientações parece desvanecer, cedendo lugar, a brigas, discussões, práticas de violências entre os familiares e inclusive entre pais e filhos. Os conflitos que geram a violência intra-familiar propicia relacionamento abusivos entre pai, mãe e filho, que levam ao desencontro e à rigidez das atitudes dos familiares.

Para estabelecer uma boa relação entre escola, educação e direitos humanos, será necessária uma consciencialização por parte da gestão escolar, no sentido de ser sensível à realidade descrita, pois é ela que retrata o cotidiano das famílias do século XXI.

Um aspeto importante das Diretrizes Nacionais da Educação em Direitos Humanos é o cotidiano do ambiente educacional: momento em que as teorias são postas em prática e os conhecimentos são produzidos pelas experiências. “Essa atmosfera é propícia para a construção dos valores, significados e estabelecimento da cultura dos direitos humanos” (Brasil, 2013, p. 13).

Esses conhecimentos estão alicerçados nos projetos pedagógicos que as escolas preconizam para o seu dia-a-dia. Despertar o interesse nos estudantes por um estudo sistemático, envolvendo-os nas suas próprias aprendizagens, depende das metodologias e das estratégias pedagógicas desenvolvidas pelo corpo docente, assim como da reestruturação do planeamento anual tendo em conta o levantamento de necessidades e a diagnose realizada aos alunos a quem o planeamento se dirige.

Muitas vezes, num determinado ano letivo, o público alvo apresenta características totalmente distintas das do público alvo do ano letivo anterior, que, por sua vez, serão diferentes das do ano letivo seguinte. Daí a importância de se fazer uma análise *a priori* do planeamento anual e, em função disso, estabelecer um PPP que vise minimizar a problemática existente na realidade escolar, sobretudo no que se refere à melhoria dos processos educativos, onde se inclui a formação de cidadãos ativos, críticos e

participativos, conforme o que estabelece a Lei de Diretrizes e Bases nº 9394/96 no Brasil.

A educação tem-se revelado como um elemento essencial na formação do cidadão enquanto sujeito de direitos, ou seja, enquanto pessoa que se sente responsável pelo projeto de sociedade à qual pertence. Magendzo e seus colaboradores (2003, citados pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, 2013, p. 34), situa “a dignidade humana como valor fundante das relações humanas e que para tanto deve ser entendida como elemento essencial para a democratização da sociedade”.

As situações de violência presenciadas nas escolas constituem um desafio às equipas de gestão escolar, uma vez que causam entraves às relações humanas que aí se estabelecem. No entanto, cabe às equipas de gestão escolar, através da constituição de parcerias (Conselho Escolar, Conselho Tutelar da Criança e Adolescente da Cidade, Comunidade Escolar, entre outros), fortalecer uma prática democrática que vise o respeito pelo cidadão e que minimize ações de violência verbal e/ou física, as quais prejudicam, e nalguns casos, impedem o pleno desenvolvimento dos processos de ensino e aprendizagem.

Muitas das políticas macroeconómicas vigentes no Brasil são historicamente concentradoras de renda e bem-estar. Uma vez por outra, os brasileiros são surpreendidos com planos económicos elaborados em obediência a mercados internacionais. No entanto, tem-se verificado que quanto maior a concentração de riqueza e de renda, menor o crescimento e maior a desigualdade social. Lustosa e seus colegas (2002, citado pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, 2013, p. 21) afirmam que “a desigualdade da vida social resulta dos padrões dominantes de produção e consumo que operam segundo valores de crescimento ilimitado estimulando a competitividade”.

Essa competitividade fica muito desequilibrada em virtude das desigualdades de acesso a uma educação de qualidade. Como já referimos anteriormente, padrões de escolas particulares são notavelmente mais

dotados de recursos pedagógicos e de funcionários com formação adequada para lidar com situações de desobediência e de violência dentro da escola.

Na década de 90, e no decorrer de compromissos assumidos internacionalmente, o Governo Federal Brasileiro envolveu-se diretamente na temática dos direitos humanos, elaborando políticas públicas voltadas para a Educação dos Direitos Humanos. Nesse período, de acordo com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (2013, p. 23) foram “realizadas parcerias entre o Governo Federal e a sociedade civil, e ao longo dos anos novas temáticas foram incorporadas, acrescentando à pauta os direitos económicos, sociais e culturais.”

Ainda segundo a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (2013, p. 23), a Constituição Federal de 1988 “reconhece a importância da educação ao tornar explícito em seu Artigo 6º que a Educação é um direito social.” Por sua vez, o Art. 205º determina uma responsabilidade compartilhada entre o Estado e a família no sentido de garantir o pleno exercício desse direito. O texto constitucional considera que a Educação deve ser “promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando o pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”.

Ao longo da história, muitas foram as determinações, leis e programas que estabeleceram diretrizes para melhorar a qualidade educativa nas escolas. Contudo, outros fatores de ordem social (famílias com elevada incidência de episódios de violência), económica (desemprego e famílias com alto índice de separação) e política (criação de inúmeros órgãos de acompanhamento do menor, como o Conselho Tutelar), são protagonistas na atual conjuntura das escolas brasileiras, onde se assiste a um elevado índice de insubordinação e de agressividade, e onde o apoio psicológico prestado por especialistas se torna cada vez mais necessário.

1.4. Violência escolar e políticas públicas em educação

A educação deve ser considerada como um aspecto prioritário no projeto de vida de todos os jovens, pois, segundo a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (2013, p. 26) possibilita “a construção da cidadania e a formação de sujeitos de direitos, cientes de seus deveres e conscientes de sua responsabilidade na defesa e promoção dos direitos humanos.”

Segundo Minayo (2002, s.a.), a Organização Mundial da Saúde (OMS) pronunciou-se em relação à violência, pela primeira vez, de uma forma mais contundente do aquela que tinha vindo a adotar até então, quando apenas classificava os efeitos desse fenómeno ou analisava e fazia recomendações esporádicas sobre o assunto. Para isso, divulgou o *Relatório mundial sobre violência e saúde*, no qual define o problema como o “uso intencional da força física ou do poder real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha qualquer possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação” (Krug *et al.*, 2002, citados por Minayo, s.a, p. 22).

Na perspectiva de Kahn e seus colegas (2001, citados por Ministério da Saúde, 2005, p. 83), “a violência funciona como fonte de absentismo nas escolas”. No entanto, sabe-se também que uma boa parcela dos adolescentes que deixaram de estudar, fizeram-no por imperativos de colaboração no sustento familiar, ou seja, tiveram que ir trabalhar para garantir a subsistência da família, tal como refere Campos e seus colegas (2002, citados por Ministério da Saúde, 2005, p. 83):

“Constata-se que a utilização de crianças e adolescentes para o trabalho mal remunerado, pois lhes são pagas quantias irrisórias ou embutidas no pagamento do trabalho de seus pais, diminui os custos da produção e permite maior competitividade no mercado de exportações”.

Segundo dados da pesquisa sobre trabalho infanto-juvenil, levada a cabo pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), como suplemento da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (2004, citado por Brasil, p. 83), “as crianças e os adolescentes que trabalham apresentam níveis menores de escolarização do que os que não trabalham. A taxa de escolarização das pessoas de 5 a 17 anos que trabalham atinge 80,3% contra 91,1% entre os que não trabalham”.

Na sociedade brasileira, são inúmeros os motivos que permitem justificar a existência de violência nas escolas. Não obstante, é necessário criar formas de ultrapassar os obstáculos para que seja possível inverter esta ordem de ideias. Entre as adversidades está justamente a escassez de políticas públicas, tal como informam os autores supracitados. Então, resta às equipas de gestão escolar primar por dinâmicas que tenham como finalidade a minimização da violência escolar.

Agressividade e violência geram estados de depressão, que, segundo Goleman (2012), conduzem a ciclos repetitivos, perpetuando o estado de espírito. O referido autor afirma que “as pessoas que se deprimem facilmente tendem a criar redes muito fortes de associação entre esses pensamentos, de modo que é mais difícil suprimi-los uma vez que evoca algum tipo de estado de espírito negativo” (p. 96). Habitualmente, as pessoas que se encontram deprimidas, para ultrapassarem esse estado de espírito, recorrem a outro assunto igualmente depressivo, o que apenas desperta mais emoções negativas. Este ciclo acontece quando os estudantes trazem para a escola as angústias que viveram no seu lar e lhes juntam a tristeza que se abateu nos seus projetos de vida. No entanto, pode ser invertido mediante certas condições, como nos explica Goleman (2012, p. 96): “pode se recorrer à alternativa para melhorar a condição de depressão através de leitura, TV, cinema, videogame, quebra cabeça, exercício aeróbico, enfim atividades que pode ser contemplada em projeto pedagógico na escola, entendidas às práticas pedagógicas”.

A violência intra-familiar é “por si uma vivência que pode deixar seqüelas físicas” (Ministério da Saúde, 2005, p. 85) e, sobretudo, profundas marcas psíquicas. A sua magnitude ainda não está dimensionada em termos nacionais. No entanto, tem vindo a mobilizar os responsáveis em vários Estados e Municípios, no sentido de melhorar a notificação dos casos e o atendimento às famílias.

Outra forma de vitimização que atinge frequentemente a vida dos adolescentes é a violência de que são alvo na própria comunidade, uma vez que constituem um escalão etário fragilizado e, por isso, considerado um alvo fácil a atingir. Um estudo realizado em capitais brasileiras mostra que “jovens de 16-24 anos testemunham duas vezes mais violências comunitárias que os adultos. Um total de 52% dos jovens entrevistados presenciou cenas de agressão física em suas localidades; 42% assistiram a cenas de compra e venda de drogas; 19% já viram uma pessoa levar tiros de arma de fogo e 18% presenciaram alguém ser morto” (Cardia *et al.*, 1999 citados por Ministério da Saúde, 2005, pp. 85-86). As situações descritas são por si só suficientes para afetar psicologicamente os estudantes, promovendo um acentuado aumento da agressividade, além da ausência de autoestima e da dificuldade em manter relações interpessoais com adolescente que não vivenciaram esses “dramas”.

Na literatura contemporânea, sociólogos, antropólogos, psicólogos e outros especialistas “privilegiam a análise da violência praticada entre alunos ou de alunos contra a propriedade (vandalismo, por exemplo) e, em menor proporção, de alunos contra professores e de professores contra alunos” (Abramovay, 2002, citado por Esquierro, 2011, p. 15).

Desse modo, a escola, ao não conseguir realizar a socialização comportamental, cria situações de indisciplina nos seus alunos, como referem Freire e seus colaboradores (1998, citados por Santos & Nunes, 2006, p. 19):

As crianças populares brasileiras não se evadem da escola, não a deixam porque querem. As crianças populares brasileiras são expulsas da escola, não, obviamente, porque esta ou aquela professora, por uma questão de pura antipatia pessoal expulsa estes ou aqueles alunos ou reprove. É a estrutura

mesma da sociedade que cria uma série de impasses e de dificuldades, uns em solidariedade com os outros, de que resultam obstáculos enormes para as crianças populares não só chegarem à escola, mas também, quando chegam, nela ficarem e nela fazerem o percurso que têm direito.

A escola é um “refúgio” para muitos alunos em virtude de maus tratamentos sofridos em seus lares. Quando não são recebidos com respeito, quando as expectativas relativamente às suas capacidades são baixas e quando não se encontram metodologias apropriadas para aumentar os níveis motivacionais, acabam simplesmente por se evadir ou, então, permanecem na escola e passam a agredir outros elementos da comunidade educativa.

O tema “Ser professor” orientou Gadotti (2000) nos seus estudos sobre perspectivas educacionais. Na atualidade, ser professor é sinónimo de viver intensamente o seu tempo, é conviver; é ter *consciência* e *sensibilidade*. Não se pode imaginar um futuro para a humanidade sem educadores, assim como não se pode pensar num futuro sem poetas e filósofos. Os educadores, numa visão emancipadora, não só transformam a informação em conhecimento e em consciência crítica, mas também formam seres humanos. Essa formação passa pela consciencialização em respeitar as leis criadas para equacionar problemas, como a violência doméstica contra crianças e adolescentes, que poderá ser considerada uma das causas para a violência entre os estudantes, observada em contexto de sala de aula.

Segundo Faleiros e seus colegas (1998, citados por Faleiros, 2008, p. 30), a violência praticada contra crianças e adolescentes tem raízes históricas, económicas e culturais.

[...] violência, aqui, não é entendida como ato isolado, psicologizado pelo descontrolo, pela doença, pela patologia, mas como um desencadear de relações que envolvem a cultura, o imaginário, as normas, o processo civilizatório de um povo.

As práticas pedagógicas desenvolvidas pelos docentes em sala de aula, envolvendo os estudantes e respeitando a sua cultura e as suas habilidades, são elementos essenciais para estreitar a interação entre os participantes.

De acordo com Vicente e Eva Faleiros (2008, p. 33) existe,

em nível institucional, outro tipo de violência que pode passar despercebida, que é a negligência profissional. Sua manifestação caracteriza-se pelo desprezo (por desinteresse, despreparo ou incompetência) pelas outras formas de violência e de violação de direitos de crianças e adolescentes, ignorando os sinais de risco e a existência de processos violentos em curso que pode levar a violências mais graves (como a sexual, por exemplo) ou até mesmo à morte.

O papel das equipas de gestão escolar constitui um importantíssimo fator a ter em atenção, pois dele dependem as dinâmicas estabelecidas no interior da escola e o grau de equilíbrio entre o respeito pela comunidade educativa como um todo e a resolução dos problemas de violência, criados pelos alunos que necessitam de apoio para superarem as suas fragilidades emocionais. Cabe, por isso, à gestão escolar, criar um PPP que vise a implementação de ações que possam vir a melhorar as relações interpessoais de toda a comunidade educativa e a melhoria das práticas dos próprios estudantes.

1.4.1. GESTÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR

As medidas legais de proteção de menores e as instituições de acolhimento de crianças e adolescentes representam espaços de apoio a uma população fragilizada, e pretendem conseguir a resolução de um problema que diz respeito a todos: “resgatando as diferentes formas de se ver a criança no decorrer da história, os marcos legais e a atuação dos poderes públicos e da sociedade no sentido de protegê-la, pode-se contextualizar uma trajetória que, embora tenha acumulado conquistas significativas, ainda tem limites que precisam ser superados pela via da mobilização de uma rede de proteção integral e da efetivação de políticas públicas” (Vicente & Faleiros, 2008, p. 15).

O processo histórico a que se referem Vicente e Faleiros é favorável à compreensão do compromisso assumido pela gestão escolar para superar os

desafios colocados pela violência escolar, e que se tem intensificado nos últimos anos.

Crianças e adolescentes foram inseridos em um processo sócio-político de trabalho precoce, futuro subalterno, controle político, disciplina e obediência vigiada, quadro que, ao olhar de hoje, mostra-se completamente inadequado para o desenvolvimento de crianças e adolescentes saudáveis. Somente no século XX a “doutrina da proteção integral” formulou uma resposta a esses problemas, conferindo um lugar mais efetivo para crianças e adolescentes nas relações de cidadania (Vicente & Faleiros, 2008, p. 25).

No século XXI, a criança trás consigo uma “bagagem” de conhecimentos, habilidades, revoltas e frustrações diante de realidades bem diversas como: a separação no seio familiar; os limites financeiros no meio econômico; a discriminação e o racismo no meio social; ou o *bullying* na escola. Então, a escola tem mais responsabilidades do que o que à primeira vista possa parecer, até porque as crianças acabam por permanecer mais tempo na escola do que na companhia de seus pais. A responsabilidade da escola em formar cidadãos para a vida ativa e para o mercado de trabalho, está diretamente relacionada com a frequência escolar, com a superação das exigências impostas pela instituição e com a adaptação a novas formas de estar perante os outros. “Portanto, as escolas contribuem para que as sociedades se perpetuem, pois transmitem valores morais que integram as sociedades. Mas elas também podem exercer um papel decisivo nas mudanças sociais” (Santos & Nunes, 2006, p. 15).

Foi exatamente a consciência desse papel decisivo por parte da escola (instituição educativa por excelência) na criação de possibilidades de mudança, que a escola onde o presente estudo foi realizado implementou um projeto denominado “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”. Este projeto teve por principal objetivo a mudança das atitudes dos alunos numa perspectiva de minimizar, e mesmo eliminar, todo o tipo de violência verbal presenciado nas salas de aula. As estratégias criadas com base no referido projeto contemplam práticas pedagógicas que integram reflexões críticas

acerca dos valores morais: um aluno relata a sua vivência no meio social, os demais escutam com atenção esse momento e interagem com o relator criando condições para que este possa experimentar a sensação de ser valorizado. O desafio de promover novas formas de interação social tem sido superado com base nessas estratégias, pois o estudante, ao expor a sua experiência perante os seus colegas e ao ser valorizado nas suas atitudes, promove a sua autoestima e diminui a sua agressividade, contribuindo, assim, para que os valores morais sejam resgatados.

Porém, existem outras formas de criar situações facilitadoras do diálogo compreensivo e da empatia mútua. Autores como Goleman (2012), defendem metodologias de ensino que utilizem o jogo como uma forma lúdica de aprendizagem. Na verdade, a utilização do jogo deveria estar presente em todos os lares, no relacionamento estabelecido entre as crianças e seus familiares. Porém, sabe-se que isso nem sempre acontece, e que muitos jovens estudantes do ensino fundamental “queimaram” essa etapa de evolução lúdica durante a sua infância, etapa essa considerada por Goleman (2012) como fundamental no equilíbrio emocional e no desenvolvimento de todo o ser humano. Os pais deveriam ser os precursores do desenvolvimento cognitivo das crianças, desde o momento em que contam histórias, brincam e ouvem músicas com os seus filhos, conversam com eles e os orientam nas suas dúvidas e na resolução dos seus problemas.

A reflexão acerca destas questões contribui para que as equipas de gestão escolar, através da participação de todo o corpo docente, possam encontrar novas formas de prevenir conflitos (através da aplicação de medidas criativas e inovadoras) e, sobretudo, novas formas de envolver os alunos na sua formação, que se pretende íntegra, tendo em conta a sua inserção na vida ativa e a sua participação na transformação da sociedade.

1.4.2. O CONFLITO NA PERSPECTIVA DA MEDIAÇÃO

A escola, mundialmente reconhecida como um espaço primordial de socialização e de preparação de crianças e adolescentes para a vida, pode também ignorar as habilidades e competências desses jovens, provenientes de classes sociais desfavorecidas, impondo-lhes um conjunto de atitudes, comportamentos e racionalidades das classes dominantes, e fazendo-os crer que são incapazes de aprender, “constituindo aí o polissêmico campo da violência simbólica” (Bourdieu & Passeron, 1978, citados por Brasil, 2005, p. 82).

Os jovens das classes desfavorecidas podem permitir a atuação de outros sobre si mesmos, ou até demitir-se de qualquer tipo de reação perante as agressões e humilhações praticadas pelos seus pares, ou mesmo por funcionários e professores. Quando praticadas pelos seus pares, e sempre que apresentem características de reincidência, assumem a forma de *bullying*. Este conceito, caracterizado por comportamentos prepotentes e agressivos, tais como, inventar alcunhas, ofender, humilhar, discriminar, intimidar, perseguir, assediar, aterrorizar, agredir, roubar e quebrar pertences, quando colocado em prática, pode ocasionar perda de interesse ou medo de frequentar a escola por parte do indivíduo agredido. Esta realidade, exige por parte das equipas de gestão escolar, a iniciativa de providenciar a planificação de medidas efetivas de prevenção e mediação de atitudes de violência crescente entre os jovens, delineando estratégias capazes de inverter tal situação. Paralelamente a decisões tomadas no âmbito da elaboração e cumprimento do regimento escolar e do registo de ocorrências, prevê-se a articulação dessa atuação com a implementação de um PPP que envolva a comunidade educativa, como é o caso da criação do já referido projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, que visa a plena integração de toda a comunidade educativa, bem como a aquisição e interiorização de competências sociais que permitam a humanização da realidade, tal como defende Freire (2008, p. 51):

É a partir das relações do homem com a realidade, resultantes de estar com ela e de estar nela, pelos atos de criação, recriação e decisão vai ele dinamizando o seu mundo. Vai dominando a realidade. Vai humanizando-a. Vai acrescentando a ela algo de que ele mesmo é o fazedor.”

É claro que, como afirma o autor, é importante compreender a relação do estudante com a sua realidade, com a cultura onde está integrado, para que, a partir dessa compreensão, se torne possível a mediação das atitudes do estudante face a comportamentos de agressividade verbal no quotidiano escolar.

A escola, com a sua especificidade organizativa, nem sempre consegue obter uma relação harmoniosa com as finalidades educativas definidas pela tutela, e por essa razão, também nem sempre consegue evitar uma certa conflituosidade social, gerando-se um campo propício à emergência do conflito interpares. Daqui se depreende a necessidade de formar gerações de profissionais que sejam sensíveis à resolução criativa de problemas e aos benefícios da gestão construtiva dos conflitos (Morgado & Oliveira, 2009).

As estratégias de mediação compreendem “uma negociação com a intervenção de um terceiro neutral, baseada nos princípios da voluntariedade das partes, da neutralidade e imparcialidade do terceiro (mediador) e na confidencialidade do processo, a fim de que as partes em litígio encontrem soluções que sejam mutuamente satisfatórias” (Morgado & Oliveira, 2009, pp. 48-49).

A mediação, enquanto meio construtivo de resolução de conflitos (Morgado & Oliveira, 2009), proporciona aos envolvidos um espaço ideal para desenvolver competências de resolução de problemas, através do respeito mútuo, de formas de comunicação assertivas e eficazes, da compreensão do ponto de vista do outro e da aceitação de diferentes representações da realidade. Trata-se de um meio baseado em consensos, e por isso, propício ao desenvolvimento de soluções criativas, preservando a relação entre as partes envolvidas no conflito. Requer um trabalho de cooperação com uma

finalidade comum, onde o respeito pela identidade e todos e de cada um em particular, deverá ser uma constante.

As estratégias de mediação requerem também um espírito reflexivo, ou seja, um desafio à intencionalidade da consciência a à criação de relações multidisciplinares, a fim de mudar o rumo dos acontecimentos sempre que a situação o exija, com vista à obtenção de consensos (Freire, 2008; Morgado & Oliveira, 2009).

A gestão escolar tem um compromisso ético, estrutural e profissional para com a responsabilidade na formação de cidadãos, nomeadamente no que diz respeito à inversão das ações de violência verbal através de estratégias de mediação de conflitos. A investigação centrada nos motivos que conduzem à violência nas escolas, deve conjugar-se com uma outra, que incorpore projetos que visem a criação de mecanismos de superação desse tipo de conflitos de caráter interno, tantas vezes resultantes de causas externas.

Qualquer processo de mediação deverá, de acordo com Jares e seus colegas (2002, citados por Morgado & Oliveira, 2009, p. 49), integrar os seguintes requisitos:

1. Favorecer e estimular a comunicação entre as partes em conflito, o que traz consigo o controlo das interações destrutivas;
2. Levar a que ambas as partes compreendam o conflito de uma forma global e não apenas a partir da sua própria perspectiva;
3. Ajudar na análise das causas do conflito, fazendo com que as partes separem os interesses dos sentimentos;
4. Favorecer a conversão das diferenças em formas criativas de resolução do conflito;
5. Reparar, sempre que viável, as feridas emocionais que possam existir entre as partes.

Seria interessante que estes requisitos estivessem contemplados aquando do planeamento dos projetos pedagógicos, criados, implementados e

monitorizados nas respetivas escolas sob o olhar atento das equipas de gestão escolar, e onde as ações levadas a cabo respeitem a liberdade e a identidade dos alunos que as frequentam, a formação dos profissionais de educação envolvidos e, principalmente, o trabalho concertado de todos os membros da comunidade educativa.

1.4.3. MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os meios alternativos de resolução de conflitos, vulgarmente designados por ADR (Alternative Dispute Resolution), surgiram na década de 70 nos Estados Unidos da América e englobam, entre outros, a mediação, a negociação, a arbitragem e a conciliação. Em Portugal estes meios, cuja implementação teve início nos anos 90, “vão sendo identificados como RAC ou RAL (Resolução Alternativa de Conflitos ou Litígios)” (Morgado & Oliveira, 2009, p. 44).

Os RAC “constituem uma alternativa à via judicial e trazem diversas vantagens em termos de eficácia, celeridade, simplificação, proximidade e participação dos destinatários na realização da própria justiça” (Morgado & Oliveira, 2009, p. 45). Garante-se, por um lado, uma maior adequação das respostas aos interesses e necessidades do cidadão e, por outro, obtêm-se menores custos, quer a nível económico, quer a nível emocional.

Mais do que meios alternativos à via judicial, pois não substituem os tribunais, poderíamos dizer que se apresentam como meios apropriados de gestão e resolução de conflitos. Isto porque, como referem Morgado e Oliveira (2009, p. 45),

alguns tipos de conflitos serão mais eficientes na sua resolução e poderão ter um efeito preventivo na sua escalada, promovendo à utilização de métodos positivos de comunicação que visam à transformação do modo como as partes em disputa lidam entre si.

Salienta-se aqui o aspeto comunicacional como ideia central, que constitui uma alternativa eficiente na mediação de atitudes de violência em contexto escolar ou em qualquer outro tipo de instituições de cariz social.

Alzate e seus colaboradores (1999, citados por Morgado & Oliveira, 2009, p. 45) destacam os principais momentos na história da mediação escolar:

Os programas de resolução de conflitos tiveram origem fora do contexto escolar. Na década de 70, a administração do presidente Jimmy Carter impulsionou a criação de centros de Mediação Comunitária. O objetivo destes centros era oferecer uma alternativa aos tribunais, permitindo aos cidadãos reunirem-se e procurarem uma solução para a questão que ali os levava.

Entretanto, continuam os referidos autores,

assiste-se no início dos anos 80 a um marcado crescimento na utilização da mediação em disputas que envolviam crianças ou jovens, nomeadamente em contexto escolar. Mais especificamente, em 1982, os Community Boards de San Francisco iniciam uma colaboração entre os centros de mediação comunitária e os sistemas escolares. Considerando que as competências para trabalhar o conflito são essenciais numa sociedade democrática, criam o programa “Recursos de resolução de conflitos para a escola e jovens”. No ano de 1984 surge, nos Estados Unidos, a NAME, Associação Nacional de Mediação Escolar, que serviria para o estudo e implementação da mediação e, em 1985, a NAME funde-se com o NIDRF, Instituto Nacional de Resolução de Litígios, nascendo a CRENET, Rede de Resolução de Conflitos na Educação. Neste último ano, os educadores para a responsabilidade social e o Conselho de Educação da cidade de Nova Iorque, promovem a colaboração entre grupos comunitários e escolares, propiciando o surgimento do “Programa de resolução criativa de conflitos”, com os seguintes objetivos gerais: mostrar aos jovens alternativas não violentas aos conflitos reais da sua vida; aprender a compreender e a valorizar a própria cultura e a cultura dos restantes; transmitir às crianças e jovens o seu papel protagonista na construção de um mundo mais pacífico.

Progressivamente, os programas de mediação e resolução de conflitos em contexto escolar, estenderam-se a todo o mundo e, atualmente, existem experiências concretas na Argentina, Nova Zelândia, Austrália e Canadá. Na

Europa, podemos encontrar experiências desta natureza em países como França, Grã-Bretanha, Suíça, Bélgica, Polónia, Alemanha ou Espanha (Morgado & Oliveira, 2009). Esta evolução do próprio conceito de mediação e a sua extrapolação para outras realidades sociais, permite inferir que a integração do referido conceito a nível escolar acarreta benefícios, não só para os seus utentes, mas também, através da partilha de experiências, para outras instituições espalhadas por todo o mundo.

A transferência do conceito de resolução de conflitos da comunidade em geral para a comunidade escolar terá “partido do pressuposto de que o mesmo é parte integrante da vida social, constituindo uma oportunidade de aprendizagem e de crescimento pessoal para os participantes da vida escolar” (Cohen *et al.*, 1995, citados por Morgado & Oliveira, 2009, p. 46).

A comunidade escolar pode, na maioria dos casos, resolver os conflitos gerados por alguns dos seus elementos através da ajuda de outros intervenientes, sendo a mediação uma excelente estratégia para prevenir a reincidência de conflitos no futuro, pois apela a um forte espírito de colaboração, ao respeito pela perceção do outro e à responsabilidade partilhada, e não a uma cultura de culpabilização, de repreensão e de imposição de soluções.

Os intervenientes no processo de mediação de conflitos podem provir de segmentos que atuam diretamente na vida escolar dos estudantes, como por exemplo, os professores, os familiares, os colegas, os conselheiros do conselho tutelar ou os representantes de religiões que criem parcerias com as escolas.

1.5.Os principais modelos de mediação de conflitos

Para fazer face aos conflitos que emergem das relações que se estabelecem no interior das escolas, resultantes da diversidade sociocultural

dos seus intervenientes e de outras vivências tidas pelos estudantes em meio familiar, as equipas de gestão escolar adotam a figura do mediador de conflitos, que pode ser um membro da referida equipa, um professor, um funcionário ou mesmo um aluno com características éticas bem delineadas e aceites pelos seus pares. O mediador terá que evidenciar uma capacidade de diálogo que permita chegar a consensos, solucionando o problema de forma pacífica.

A escolha de quem assume essa função varia de escola para escola. No entanto, o ideal será que se dê prioridade aos voluntários. Tal como refere Célia Bernardes (2013, citada por Pascoal, 2013, s.p.), Psicóloga e Coordenadora de projetos de capacitação do Instituto de Mediação Transformativa, "essa pessoa deve levantar a mão para fazer isso. Ela, geralmente, tem uma disposição interna para realizar esse trabalho", e acrescenta, "a pessoa que tem um determinado perfil, como ser um bom ouvinte, é a que, normalmente, acaba se identificando mais com a atividade".

Segundo a referida autora, um bom mediador deve reunir as seguintes características e deve estar familiarizado com os seguintes conceitos:

- a) Ser bom ouvinte - antes de tudo, o mediador deve saber ouvir. É importante que o mediador escute e entenda o que o outro diz. Não é buscar a verdade, mas tentar compreender, no discurso dos envolvidos, a leitura que cada um faz do que aconteceu.
- b) Ser capaz de estabelecer um diálogo - um profissional que exerça a função de mediador deve ser capaz de conseguir criar um contexto de comunicação que facilite a expressão das pessoas envolvidas no conflito. Ele deve deixar as pessoas confortáveis para falar, sem que se sintam julgadas ou previamente apontadas como culpadas.
- c) Ser sociável - em geral, um mediador de conflitos numa escola tem facilidade de se aproximar dos membros da comunidade escolar, conquistando a sua confiança.
- d) Ser imparcial - ainda que conhecer os envolvidos seja um bom aspeto, isso não pode interferir na imparcialidade do mediador. Por

exemplo, quando ele é chamado para interceder num caso de um aluno que constantemente tem uma atitude inadequada, ele deve avaliar se está tomando partido de um dos lados previamente. Se o mediador não souber separar, ele já vai pressupor que esse estudante é o culpado.

- e) Ter cuidado com as palavras - as palavras que o profissional usa para mediar um conflito também são importantes. A linguagem descritiva, expondo todos os fatos sem juízo de valor, favorece que os envolvidos percebam o que está acontecendo e não julguem a personalidade do outro.
- f) Ter uma postura educativa - um mediador não deve adotar a postura de que resolverá o conflito. O papel dele é ajudar os alunos a compreenderem como eles podem resolver a situação por conta própria. A escola tem de investir em um projeto educacional que preveja que os alunos, ao longo da escolaridade, sejam capazes de socializar e mediar os próprios conflitos.
- g) Trabalhar com o paradigma da responsabilização - além de ter as habilidades já citadas e ser capacitado continuamente para exercer essa função dentro de uma escola, o mediador deve mudar seu paradigma de punição dos envolvidos para o de responsabilização. Isso significa que, em vez de aplicar uma sanção (como uma advertência, suspensão etc.), ele deve fazer com que os envolvidos assumam a responsabilidade por seus atos, corrigindo-os sempre que possível (pedido de desculpas, reforma de equipamento degradado, etc.).

Na posse dessas características, o mediador estará em condições de assumir o papel de apaziguador e de motivador de uma relação interpessoal positiva, na qual a qualidade do processo de ensino e aprendizagem será salvaguardada, uma vez que, em contexto de sala de aula, a violência verbal dará lugar a atitudes de “bem viver”, que estarão na base de qualquer processo de reconstrução do conhecimento, individual e coletivo.

Segundo o Conselho Nacional do Ministério Público (2014), uma atividade apropriada para a mediação de conflitos recebe o nome de “círculo de apoio”.

Os círculos de apoio são destinados a dar suporte a pessoas que precisam realizar mudanças significativas no seu comportamento. Ele é muito conveniente nos casos de pessoas que estão precisando de uma atenção mais específica e pode contar com o apoio de pessoas da comunidade e técnicos da Rede Protetiva (p. 43).

Os círculos de apoio podem ajudar as pessoas a projetarem novos planos de ação ou a restabelecerem projetos pessoais traçados anteriormente. Nas escolas, esses círculos de apoio são importantes para ajudar jovens em tratamento na luta contra as drogas, com desajustes pessoais ou em situações de vulnerabilidade pessoal e familiar.

Segundo as orientações do Conselho Nacional do Ministério Público (2014, pp. 44-45), a constituição de Assembleias Escolares e de Círculos de Diálogo devem ser incentivadas nas escolas, tendo em conta os seguintes benefícios diretos:

- a) As bases das relações interpessoais na escola estão sustentadas na democracia e no respeito mútuo, presentes nestas formas de participação. Democracia faz lembrar os conceitos de diálogo e igualdade.
- b) Permitem a participação dos alunos nas decisões da escola e possibilitam à equipe gestora a realização de uma gestão democrática e que estimule a participação de todos.
- c) Possibilitam a construção de normas e regulamentos participativos envolvendo todos da comunidade escolar.
- d) Permitem aos professores um ambiente de diálogo para elaboração de regras.
- e) São espaços que potencializam a melhoria no convívio e permitem a construção coletiva através da reflexão, do confronto de ideias e da troca de experiências entre os participantes.

Estas medidas, estabelecidas no processo de mediação, são essenciais nas práticas pedagógicas dos docentes, independentemente da área específica do conhecimento. As metodologias adotadas pelos docentes deverão integrar círculos de diálogo, para que, sempre que se instale alguma polêmica, o professor dinamize uma miniassembleia para ir exercitando a capacidade de ouvir, de interpretar e de emitir opinião acerca dos assuntos discutidos.

Essas práticas de mediação deverão ser da iniciativa da gestão escolar, uma vez que é sobre ela que recai a principal responsabilidade de incentivar, motivar e supervisionar o combate à violência escolar. São também os membros dessa equipa que detêm maior formação, pelo que estarão mais informados acerca do teor da literatura que trata problemáticas similares. É o caso da gestão da EMEF Francisco de Assis Rios, de Tucuruí-PA, que implementou o projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores” como forma de prevenir e mediar a violência verbal em contexto de sala de aula, tendo como mediadores os docentes da turma de 9º ano (manhã). É precisamente neste contexto que foi realizado o estudo empírico a seguir descrito.

2. **CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO**

2.1. PROBLEMA E OBJETIVOS

2.1.1. PROBLEMA E SUA JUSTIFICAÇÃO

A Gestão Escolar e suas práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em contexto de sala de aula, é um assunto que reflete a realidade de inúmeras escolas brasileiras. Para Carreira (2005, p. 12) trata-se de:

(...) um problema que tem afetado a educação, o docente e principalmente a gestão escolar, que é formada, geralmente, pelo diretor, vice-diretor, coordenadores e orientadores. São estes profissionais que acompanham de perto a ação educativa no cotidiano da escola, cabendo a eles equacionar os problemas que surgem neste ambiente, em busca de soluções.

Um dos principais objetivos do trabalho do professor é a consciencialização do aluno de que este é capaz de traçar projetos de vida diferentes daqueles que ele próprio conhece. O professor compreende que os alunos são sujeitos que vivenciam uma realidade em que se relacionam cotidianamente com a violência em seu meio social, com famílias traumatizadas pelo alcoolismo, desemprego e, em muitos casos, vulnerabilidade social.

Assim, o professor, orientado pelo gestor e sua equipe pedagógica deve estar consciente de que, ao se envolver com a prevenção e mediação de violência escolar, o seu principal papel é, de acordo com a análise bibliográfica, redirecionar a conduta dos cidadãos que praticam violência dentro do espaço escolar através de ações mediadoras.

Esse processo de mediação realizado pelo professor entre o aluno e a cultura da violência requer equilíbrio emocional, dedicação e sentimento de cooperação com a gestão escolar. No ensino fundamental, para efetivar essa mediação, o professor necessita apropriar-se das condições sócio históricas de produção que os alunos, e ele próprio, se constituem como seres sociais, que ocupam uma posição na sociedade e no mundo do trabalho contemporâneo, onde a gestão escolar tem função de promover projetos que visem a qualidade do processo de ensino e aprendizagem.

Esta pesquisa buscou descrever e conceituar as manifestações violentas no ambiente escolar, principalmente das ofensas verbais dentro da sala de aula, momento este que causa grande constrangimento nos educadores, em diversos alunos, para além de afetar diretamente o processo de ensino e aprendizagem.

A gestão escolar adotou práticas de prevenção da violência verbal em parceria com o corpo docente junto dos estudantes em sala de aula, ou seja, criou um projeto intitulado “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, com ênfase no papel do gestor escolar frente ao problema, através de atividades motivacionais como interpretação de textos, participação de rodas de diálogos, criação de vídeos com temas de melhorar a relação interpessoal dos cidadãos, entre outros.

A sociedade visa na escola à função de desenvolver a conscientização dos alunos sobre seu comportamento na sociedade, contudo, segundo Paulo Freire (2011, p. 30):

(...) a conscientização é um compromisso histórico. É também consciência histórica: é inserção crítica na história, implica que os homens assumam o papel de sujeitos que fazem e refazem o mundo. Exige que os homens criem sua existência com um material que a vida lhes oferece (...).

Nesse sentido, o estudante trás consigo da educação familiar uma “consciência” de procedimentos com os demais cidadãos, ou seja, material que a vida ofereceu quando este foi evoluindo, dentro dessa realidade, este vai fazer parte de novos grupos sociais, como por exemplo, a escola.

Esta pesquisa se justifica na importância de somar forças profissionais, liderados pela gestão administrativa da escola, através de um planejamento no qual se visa minimizar a violência verbal dos alunos em sala de aula, promover práticas pedagógicas, a fim de melhorar as relações interpessoais entre os alunos e a comunidade escolar. Sistematizar as medidas tomadas pela gestão escolar com as práticas pedagógicas promovidas pelos docentes numa meta única de promover a autoestima e o resgate dos valores morais e sociais, visa minimizar a prática da violência verbal.

Essa dinâmica e os processos internos estabelecidos pela gestão escolar, por motivos diversos, entre os quais valorizar a cidadania e promover o processo de ensino e aprendizagem durante as aulas ministradas, visa novos direcionamentos desta prática de violência dentro da escola.

A comunidade escolar terá um papel significativo através de um planejamento direcionado à prevenção e mediação dos conflitos e, desenvolver a capacidade de atuar de forma consciente, com a participação efetiva dos jovens. Com isso, cidadãos agressivos têm possibilidades de redirecionar sua conduta e viabilizar um futuro com mais perspectivas de boas relações interpessoais na sociedade.

A motivação para a abordagem do tema resulta da emergência numa gestão dinâmica e processo interno bem elaborado através de projetos eficientes, priorizando valorizar as práticas pedagógicas docentes e a promoção do processo de ensino e aprendizagem.

Os participantes no presente estudo são estudantes da turma do 9º ano (manhã) da EMEF Francisco do Assis Rios, cuja faixa etária se situa entre os 14 e os 16 anos, estando, por isso, em posição de concluir o ensino fundamental para ingressar no ensino médio. São jovens a atravessar a fase caracterizada pela adolescência.

Após uma análise mais aprofundada do público-alvo, numa perspectiva de avaliação diagnóstica da situação, procedeu-se a um levantamento de vários fatores que poderão estar associados à agressividade verbal dentro da sala de aula, como por exemplo: relações familiares conflituosas, consumo de álcool, baixa autoestima, entre outros.

Para Paulo Freire (2008, p. 110), “a experiência de métodos, técnicas, processos de comunicação são importantes. Nunca, porém, abandonamos a convicção que sempre tivemos, de que só nas bases populares e com elas, poderíamos realizar algo de sério e autêntico com elas”. Esta visão de Paulo Freire permite compreender melhor a prática adotada pela gestão escolar ao implementar o já referido projeto de prevenção da violência verbal. O interesse em compreender a influência dessa medida na prevenção do problema diagnosticado motivou a realização do presente estudo, cujas questões de partida são a seguir discriminadas:

- a) Que ações têm sido promovidas pela gestão escolar no sentido de minimizar a violência verbal dos alunos em sala de aula?
- b) Que relação existe entre as medidas tomadas pela gestão escolar e as práticas pedagógicas promovidas pelos docentes?
- c) Em que medida as práticas pedagógicas promovidas pelos docentes contribuem para um aumento motivacional dos alunos e para uma consequente melhoria das relações interpessoais?

2.1.2. OBJETIVOS

O presente estudo tem como objetivo geral: analisar as ações promovidas pela gestão as práticas adotadas pelo corpo docente para prevenir e mediar a violência verbal dos alunos em sala de aula.

A gestão escolar, a partir de inúmeras reuniões com o corpo técnico pedagógico e docente, sensibilizou-se com o objetivo geral da pesquisa e,

considerou relevante a importância de monitorizar o projeto “Trabalhando autoestima e resgatando valores” já implementado junto dos alunos. Esse projeto teve como intuito a utilização de práticas pedagógicas mais dinâmicas, envolventes, motivadoras e sensibilizadoras, com o objetivo de melhorar o processo ensino/aprendizagem e de erradicar a violência verbal do ambiente escolar.

No seguimento deste intuito, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

- a) Conhecer as medidas tomadas pela gestão no sentido de minimizar a violência verbal dos alunos em sala de aula;
- b) Compreender a relação existente entre as medidas tomadas pela gestão e as práticas pedagógicas promovidas pelos docentes;
- c) Inferir em que medida as práticas pedagógicas promovidas pelos docentes contribuem para a melhoria das relações interpessoais na sala de aula e para conseqüente diminuição da violência verbal.

2.2. Metodologia

2.2.1. PESQUISA QUALI-QUANTITATIVA

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 140) a “decisão é a primeira etapa de uma pesquisa, o momento em que o pesquisador toma a decisão de realizá-la, no interesse próprio, de alguém ou de alguma entidade.”

Continuam as autoras Marconi e Lakatos (2010, p. 147) que, “os métodos e as técnicas a serem empregados na pesquisa científica podem ser selecionados desde a proposição do problema, da formulação das hipóteses e da delimitação do universo ou da amostra.”

É fundamental para estruturar a pesquisa seguir um planejamento estabelecido a partir de leituras *a priori* sobre o tema e, nas investigações nunca se utilizar apenas um método ou uma técnica. Na maioria das pesquisas, há combinação de dois ou mais métodos, usados concomitantemente.

Pesquisadores como Paiva (2007) usam a palavra *quali* para identificar no estudo em questão as causas necessárias e suficientes para explicar um fenômeno de interesse. Condições necessárias devem estar presentes para que observemos um comportamento. Entretanto, a simples presença delas não garante que o comportamento será observado. Assim, essas condições devem ser complementadas por outras, a fim de que sejam coletivamente necessárias e suficientes para explicar o comportamento. Em contraposição, “condições suficientes indicam um comportamento determinado, mas não são exclusivas: outros fatores podem levar ao mesmo comportamento” (Kirschbaum, 2013, p. 185).

As medidas tomadas pela gestão escolar em relação à violência na escola, como: promover com a comunidade escolar, especificamente na turma do 9º ano (manhã) o projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, através de metodologia de círculo de debates deu condições para realizar perguntas aos participantes da pesquisa que indicam o comportamento no processo de mediação estabelecido pela instituição.

Por outro lado, segundo Kirschbaum (2013, p.185) “pesquisadores *quanti* buscam “efeitos causais” ao examinar a variação da variável dependente em relação à variação da variável independente.” Por exemplo, se afirmamos que “baixo conflito” e “abundancia de recursos” são condições necessárias e suficientes para prever o crescimento de uma associação, isso não corresponde ao mesmo que operacionalizar em uma regressão múltipla os efeitos que grandezas de “conflito” e “recursos” teriam sobre a variável “crescimento”.

Nesse sentido, a variável na pesquisa é a “violência verbal” à qual houve a análise das práticas adotadas pela gestão e pelo corpo docente, através do questionário, respeitando com ética todos os participantes.

A pesquisa quantitativa, portanto, ajuda a identificação de momentos e locais que podem vir a ser o foco de análises qualitativas complementares, aumentando a validade do estudo, e não necessariamente, e importante frisar, a sua generalização. “Se a validade de um estudo não está bem estabelecida, a generalização torna-se irrelevante.” (Kirschbaum, 2013, p. 188).

Na pesquisa realizada houve estudo das variáveis potencialmente relevantes para compor o questionário e fundamentar o tipo de pesquisa quali-quantitativa, visando responder às questões norteadoras e aos objetivos estabelecidos.

2.2.2. O ESTUDO DE CASO

Segundo André e seus colaboradores (2005, citados por Deus, Cunha & Maciel, 2010, p. 3), o estudo de caso,

“(…) surge na sociologia e na antropologia, ao final do século XIX e início do século XX. O principal propósito, nestas áreas, era realçar características e atributos da vida social. Na Medicina, Psicanálise, Psicologia e Serviço Social objetivavam estudar um caso para fins de diagnose, tratamento e acompanhamento. Na área de Direito, Administração e Medicina foi, e ainda é utilizado como recurso didático”.

Em Educação, o estudo de caso aparece nas décadas 60 e 70 apenas como “estudo descritivo de uma unidade: uma escola, um professor, uma sala de aula. O marco principal deste tipo de pesquisa, na área educacional, foi a Conferência internacional realizada em Cambridge, Inglaterra, em 1972” (André *at. al.*, 2005 citados por Deus, Cunha & Maciel, 2010, p. 3).

É fundamental conhecer o que se aprende ao estudar o caso, sendo necessário um estudo da particularidade e da complexidade de um caso singular, o que leva a entender sua atividade dentro de importantes circunstâncias. Para Yin (2005, citado por Deus, Cunha & Maciel, 2010, p. 3), estudo de caso é uma investigação empírica, um método que abrange tudo – planejamento, técnicas de coleta de dados e análise dos mesmos.

Este estudo de caso foi realizado com os alunos 9º ano, turno da manhã, visando analisar as práticas que são adotadas pela gestão escolar e Corpo Docente para prevenir e mediar os conflitos em sala de aula na EMEF Francisco de Assis Rios.

Durante a realização do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, ao longo do ano letivo de 2016, a viabilidade de analisar as práticas adotadas pela gestão e pelo corpo docente para prevenir e mediar à violência verbal dos alunos em sala de aula (28 estudantes), se fortaleceu com a participação da gestão escolar, coordenadora e os oito professores das disciplinas da matriz curricular.

Participaram diretamente das ações práticas pedagógicas descritas, fortalecendo uma gestão flexível, respeitando a LDB, os PCN’s e o PPP da escola.

2.3. Material e métodos

2.3.1. QUESTIONÁRIO

O instrumento escolhido para fazer a recolha de dados foi o questionário. Segundo Marconi e Lakattos (2010, p. 184), o questionário,

“(...) é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo.”

Para Triviños (1987, p. 146), a entrevista através de questionário “tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa. Os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes. O foco principal seria colocado pelo investigador-entrevistador.”

Esta preocupação fez parte da pesquisa na sua totalidade, o questionário permitiu visualizar o quantitativo de informações que corroboraram para analisar a relação entre as medidas tomadas pela gestão e as práticas pedagógicas promovidas pelos docentes durante a realização do projeto pedagógico de interação social.

Ao se referir aos tipos de perguntas na entrevista através de questionário, Triviños (1987, p. 150) faz “uma diferenciação embasada no tipo de vertente teórica: fenomenológica ou histórico-estrutural (dialética).”

Numa linha teórica fenomenológica, o objetivo seria o de atingir o máximo de clareza nas descrições dos fenômenos sociais. Assim, as perguntas descritivas teriam grande importância para a descoberta dos significados dos comportamentos das pessoas de determinados meios culturais. Numa linha histórico-cultural (dialética), as perguntas poderiam ser designadas como explicativas ou causais. O objetivo desse tipo de pergunta seria determinar razões imediatas ou mediatas do fenômeno social. Para ilustrar, o autor apresenta alguns exemplos: “por que pensa que os alunos têm dificuldades para assimilar os conteúdos de matemática? A que se deve, segundo o seu ponto de vista, a evasão escolar?” Em relação às perguntas mediatas, o autor ilustra com dois exemplos: “você está participando na organização de uma cooperativa, por que acha que essa forma de desenvolvimento econômico contribui para o progresso seu e de sua comunidade? Você diz que pertence à

classe média. Existem outras classes sociais e por que elas existem?” (Triviños, 1987, p. 151).

Nessa linha de pensamento dos autores citados, foram elaboradas as questões que compuseram o questionário desta pesquisa, visando a fidelidade às respostas recebidas.

2.4. Local de estudo e participantes

2.4.1. LOCAL DE ESTUDO

O estudo foi desenvolvido na Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios, na cidade de Tucuruí, Estado do Pará para atender a crescente demanda anual de alunos migrantes em função da construção da Usina Hidrelétrica de Tucuruí.

A Escola Municipal está localizada na Avenida Lauro Sodré, inaugurado no ano de 1975, passou a chamar-se Escola Estadual de 1º Grau Francisco de Assis Rios (em virtude da Lei nº5692/71 de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1º 2º Graus). A nova escola teve então mudado o seu nome de ginásio Estadual de Tucuruí para denominação acima citada.

O seu nome foi modificado em homenagem a um dos moradores de maior prestígio de nossa cidade, que se destacou como funcionário da antiga Estrada de Ferro Tocantins, desportista, político, líder comunitário e comerciante, conhecido por todos como “Coronel Assis”, vindo de uma das famílias mais tradicionais de nossa cidade.

Com o advento da nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, aprovada em 21.12.1996, o 1º grau passou a denominar-se “Ensino Fundamental”. Os graus de ensino foram distribuídos por níveis de

responsabilidades municipal, estadual e federal. Em Tucuruí, o ensino fundamental foi municipalizado no ano de 1997 e, deixou de ser escola estadual para passar a ser escola municipal. Desde a sua criação, em 1971, até 2005, foram matriculados 33.154 alunos de 1º a 8º séries do ensino fundamental regular e de 1º a 4º etapas do ensino fundamental - Educação de Jovens e Adultos distribuídos em 703 turmas.

Por esta escola ser a mais antiga, passou a maioria das pessoas de destaque na vida pública de nossa cidade, tais como autoridades, funcionários públicos e profissionais liberais.

A partir 2002, passou a ministrar a modalidade de ensino: Educação de Jovens e Adultos (EJA) e em 2007 voltou a oferecer também 05 Cursos Profissionalizantes do PROEJA-FIC/2010.

Segundo o PPP da escola, a gestão escolar está composta por uma diretora, dois vice-diretores, tem suporte pedagógico de três supervisores e uma coordenadora escolar.

Ainda, o corpo docente é formado por vinte professores; três auxiliares administrativos, uma secretária escolar, oito zeladoras, seis merendeiras e, oitocentos e trinta alunos. Os servidores municipais e alunos estão distribuídos nos três turnos de funcionamento da escola (manhã, tarde e noite).

Na estrutura física, a escola possui oito salas de aulas, uma biblioteca, uma sala de informática, sala da direção, sala do apoio pedagógico, uma sala dos professores e uma quadra de esportes.

Neste local de estudo foi realizada a pesquisa com os vinte oito alunos do 9º ano (manhã), do ensino fundamental, em virtude da presença constante da violência verbal entre os alunos, dificultando o processo de ensino e aprendizagem.

2.4.2. PARTICIPANTES DA PESQUISA

Foram convidados a participar nesta pesquisa a gestora escolar da EMEF Francisco de Assis Rios, a coordenadora da escola, os oito professores das áreas de conhecimento que ministram aula na turma eleita para pesquisa (9º ano - manhã) e os 28 alunos regularmente matriculados nessa mesma turma do ensino fundamental.

As respostas coletadas foram mantidas em sigilo e a sua análise permitiu uma melhor compreensão das preocupações com a prevenção e mediação de atitudes de violência verbal em contexto de sala de aula.

2.5. Técnicas de recolha de dados

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 157), qualquer técnica utilizada em pesquisa científica corresponde a um “conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas, a parte prática. Toda ciência utiliza inúmeras técnicas na obtenção de seus propósitos”.

A pesquisa científica, de acordo com as referidas autoras, segue dois passos fundamentais: pesquisa documental (ou de fontes primárias) e pesquisa bibliográfica (ou de fontes secundárias).

Para além do estudo da problemática, para o qual contribuiu a pesquisa bibliográfica, recorreu-se à observação participante por parte da investigadora (simultaneamente professora da escola onde o estudo foi realizado), com anotações no diário de campo das atitudes observadas nos docentes, no corpo técnico e administrativo e nos discentes do 9º ano (manhã). Além disso, foi definido um modelo para análise e avaliação dos resultados com intuito de interpretar os dados recolhidos de forma a

melhorar o desenvolvimento da pesquisa de análise de prevenção à violência verbal adotadas pela gestão escolar e corpo docente junto aos estudantes.

Considerando a natureza das informações pretendidas, optou-se pelo questionário como principal instrumento de recolha de dados, que, de acordo com Marconi e Lakatos (2010) é o mais adequado para a conjugação de perguntas fechadas e abertas, quanto à sua forma. Os mesmos autores referem ainda que “a elaboração de um questionário requer a observância de normas precisas, a fim de aumentar sua eficácia e validade. Em sua organização, devem-se levar em conta os tipos, a ordem, os grupos de perguntas e a formulação das mesmas” (p. 185).

Os formulários dos questionários aplicados aos alunos, aos professores, ao coordenador pedagógico e ao gestor escolar encontram-se nos apêndices I, II, III, e IV, respetivamente.

2.6. Técnicas de tratamento de dados

Por técnicas de tratamento de dados é entendido um conjunto de preceitos e processos de que se serve uma ciência, bem como a habilidade para os usar esses preceitos na obtenção de seus propósitos. Correspondem, portanto, à parte prática da coleta de dados. Marconi e Lakkatos (2010) referem-se a duas grandes divisões: documentação direta, abrangendo a pesquisa documental e a bibliográfica; e documentação intensiva (observação e entrevista) e extensiva (questionário, formulário, medidas de opinião e testes).

O primeiro procedimento adotado neste estudo de caso foi a análise das práticas de prevenção da violência verbal adotadas pela gestão escolar e o corpo docente junto aos estudantes em sala de aula da EMEF Francisco de Assis Rios da turma do 9º ano (manhã) durante o ano letivo de 2016, a fim de promover uma verificação das justificativas em alcançar os objetivos

propostos no planejamento e refletir sobre a possibilidade de reduzir a violência na escola.

Num segundo momento, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, em virtude da violência verbal ser uma realidade na referida escola, vindo a prejudicar o processo de ensino e aprendizagem dos alunos.

A coleta das informações necessárias para atender aos objetivos da pesquisa se deu por via de questionário, e, sendo a pesquisa canalizada para área das relações humanas, “o questionário precisa ser testado antes de sua utilização definitiva, aplicando-se alguns exemplares em uma pequena população escolhida” (Marconi & Lakatos, 2010, p. 186).

A entrega dos questionários deu-se na sala de aula, com o devido termo de consentimento informado, e, posteriormente, aos demais profissionais, para ratificar pessoalmente a veracidade das respostas às estratégias que foram usadas durante as aulas ministradas.

Foi estipulado um prazo de três dias para o recebimento do questionário para que o sujeito pudesse participar livremente na pesquisa. Foi feita uma leitura do questionário para os estudantes da turma e profissionais da escola e, logo depois, efetuada a distribuição, entre os presentes, do questionário impresso. Marconi e Lakatos, (2010) falam que as coisas não existem isoladas, destacadas uma das outras e independentes, mas como um todo unido, coerente. Assim, a gestão escolar, a coordenação, os professores da turma do 9º ano (manhã) colaboraram com a pesquisa respondendo também a questionários elaborados tendo em conta a sua função específica.

Os resultados coletados por esses instrumentos de investigação foram analisados e sintetizados, na busca da compreensão do objeto de estudo. Os procedimentos descritos seguiram os fundamentos de metodologia científica, a fim de respaldar a produção da pesquisa da área de educação.

A análise das respostas abertas contidas nos questionários tornou possível a convergência de pontos comuns e de pontos divergentes relativamente às opiniões expressas, à forma como os participantes relataram as experiências, ao modo como relacionaram essas experiências com a sua história de vida e à

sua percepção acerca dos diversos comportamentos de violência verbal. Após a categorização das respostas, foi realizada uma análise comparativa dos dados, que resultou numa reorganização dos mesmos visando a estabelecimento de relações entre elas. À reflexão contínua sobre dos dados, foram-se interpondo novas reflexões, num processo construtivo.

Os dados extraídos foram apresentados através de gráficos e a sua interpretação foi explicitada em simultâneo com a sua discussão, a fim de facilitar a compreensão do fenómeno investigado.

2.7. Confiabilidade e validade

A pesquisa quantitativa, de características predominantemente hipotético-dedutivas, inicia-se com a teoria, a qual deve ser articulada de forma ideal como corpo de leis ou generalizações universais. Daí uma hipótese é derivada da teoria e testada em confronto com a observação. Por outro lado, a investigação qualitativa, geralmente assumindo uma abordagem indutiva e interpretativa “começa inicialmente com os dados investigados, despojada de teoria e sem a formulação de hipóteses, além de dissecar evidências descritivas de observação” (Risjord *et al.*, 2001 citados por Paiva, Leão & Mello, 2007, p. 4). Desta forma, os critérios de validade e de confiabilidade também vão assumir aspectos diferentes em cada uma das tradições.

Para fortalecer a confiabilidade no processo de investigação quali-quantitativa, realizamos uma simulação, a partir das orientações de Marconi e Lakatos (2010).

Em contraposição, a pesquisa qualitativa, aplicada num contexto de abordagem indutiva, apresenta características específicas que resultam num menor número de unidades de amostra, cujo critério é descrito como reconhecendo a existência de intencionalidade: num conteúdo composto de descrições detalhadas de situações relativas aos dados coletados do sujeito

em análise, com citações objetivas sobre suas experiências, atitudes, hábitos, credos e pensamentos, e, numa contextualização de eventos, pessoas, interações e observações de comportamento. “Para isso cabe o registro sistemático das constatações de passagens de documentos, correspondências e o estudo de situações peculiares relativas ao fenômeno em observação” (Leininger et al., 1994 citados por Paiva, Leão & Mello, 2007, p. 4).

Os autores mostram, em suas obras, a importância dos detalhes na análise da pesquisa para respaldar a contextualização das ações, dos eventos realizados no espaço escolar. Assim sendo,

“(…) a validade se refere, na pesquisa quantitativa, ao real valor que o instrumento de pesquisa pode ter para o alcance dos objetivos. Há dois tipos de validade: a validade externa, cujos defensores advogam que o método deve definir, de forma inequívoca, o grau de generalização ou representatividade dos resultados encontrados e a validade interna, fundamentada no controle do delineamento, que consiste no princípio de que deve haver uma utilização precisa do método de modo a ser capaz de inferir adequadamente relações causais entre variáveis analisadas” (Babbie *et al.*, 2001 citados por Paiva, Leão & Mello, p. 4).

Na sala de aula estudada, as práticas pedagógicas foram direcionadas a partir da orientação da gestão escolar em relação aos direitos humanos, incluídos no projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”. Foi investigada a conceituação do fenômeno de prevenir e mediar os conflitos na sala de aula e o modo como vivenciaram essa experiência no processo de ensino e aprendizagem, com todas as adversidades resultantes das atitudes de violência verbal constatadas no comportamento dos alunos.

3. **CAPÍTULO III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

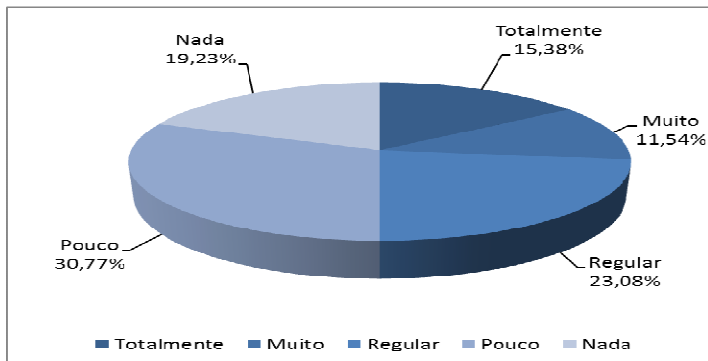
Após o tratamento dos dados recolhidos através dos questionários aplicados aos participantes, a análise e discussão dos resultados foi organizada segundo a percepção dos inquiridos acerca da problemática em estudo: alunos, professores, coordenador pedagógico e gestor escolar.

3.1. A percepção dos alunos sobre as práticas de prevenção e mediação da violência verbal em sala de aula

Ao analisar a valorização do aluno em sala de aula, os participantes da pesquisa sentem-se: 15,38% totalmente, 11,54% muito, 30,77% pouco, 23,08% regular e 19,23% nada valorizados. Isso representa uma justificativa para manter o projeto “Trabalhando autoestima e resgatando valores”, ativo na escola, uma vez que muitos jovens ainda se sentem pouco valorizados na escola, reflexo de sua vivência e convivência externa à escola.

O gráfico 1 demonstra os valores e, simultaneamente, reflete a importância da gestão escolar na promoção de ações que estreitem as relações interpessoais, tendo por objetivo minimizar a prática de violência verbal na sala de aula.

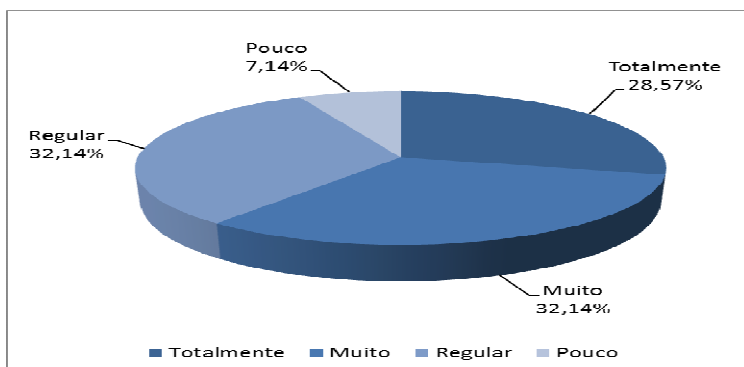
Gráfico 1 - Valorização como aluno na escola



Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

Acerca da satisfação do aluno em sala de aula, as respostas revelam que, 28,57% estão totalmente satisfeitos, 32,14% muito, 7,14% pouco e 32,14% regular, ou seja, as práticas pedagógicas promovidas para estimular as relações interpessoais entre os alunos da turma, encontrou relação direta na alegria de estar na sala de aula (gráfico 2).

Gráfico 2 – Satisfação em sala de aula



Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

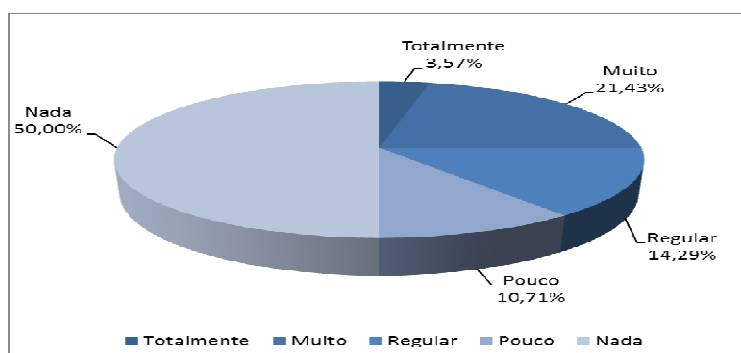
De acordo com as respostas acerca da análise da experiência com metodologia dinâmica na escola, os alunos afirmaram: 3,57% totalmente,

21,43% muito, 10,71% pouco, 14,29% regular e 50% nada, em relação a ter aulas lúdicas nas diversas disciplinas da matriz curricular. Esse parâmetro foi importante para a gestão escolar rever o planejamento das metodologias que enriqueceram o processo de ensino e aprendizagem (gráfico 3).

As práticas pedagógicas ministradas pelo educador, por serem diversificadas, dão aos estudantes a oportunidade de mostrar as suas habilidades e conhecimentos.

A gestão escolar e a coordenação pedagógica, em cooperação com o corpo docente, devem estruturar planos de ação inovadores, com estratégias diversificadas, indo ao encontro dos interesses e das necessidades dos estudantes, para que resultem na prevenção, mediação e combate à violência na escola, através da conquista do aluno pelas metodologias dinâmicas e atraentes, visando o seu pleno desenvolvimento e o seu crescimento cognitivo.

Gráfico 3 – Experiência com metodologia dinâmica na escola



Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

A importância de atividades lúdicas e planejadas com a comunidade escolar, com o intuito de ir ao encontro das necessidades dos estudantes tendo em conta os seus atuais interesses, por sua vez resultantes da interação social com o meio em que vivem e com o mundo que os rodeia (facilitado pela utilização das novas tecnologias), torna-se evidente através das respostas

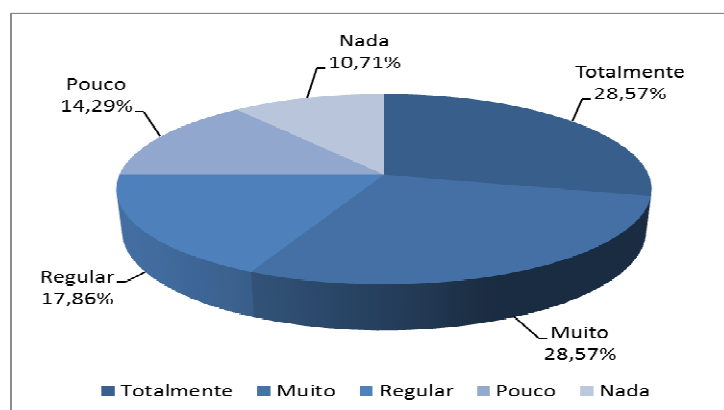
dadas ao sentimento que têm por frequentar a escola: a felicidade. A felicidade é um forte indicador de que o sujeito se sente bem num determinado ambiente.

De acordo com a análise do sentimento de felicidade em estar na escola, 28,57% dos alunos afirmarem que se sentem totalmente felizes, 28,57% muito, 14,29% pouco, 17,86% regular e 10,71% nada (gráfico 4).

Segundo Wallon (2007, p. 105) “desde o nascimento, surgem, por certo, intermitências na satisfação das necessidades e, por isso, aparecem o desejo, o apetite, a expectativa.” Já na fase da pré-adolescência, é comum o jovem “viver sem felicidade” em virtude das inúmeras ações que realiza durante o seu dia-a-dia, que, na maioria das vezes correspondem, não aos seus próprios desejos e ambições, mas às expectativas de seus pais ou outros responsáveis pela sua educação, como por exemplo, ir para a escola e participar das aulas.

É importante para gestão escolar e demais servidores esse resultado, pois, estimula a importância em promover mais dinâmica de interação para estimular o bem-estar dos alunos na escola, conseqüentemente, a felicidade.

Gráfico 4 – Sentimento de felicidade na EMEF Assis Rios

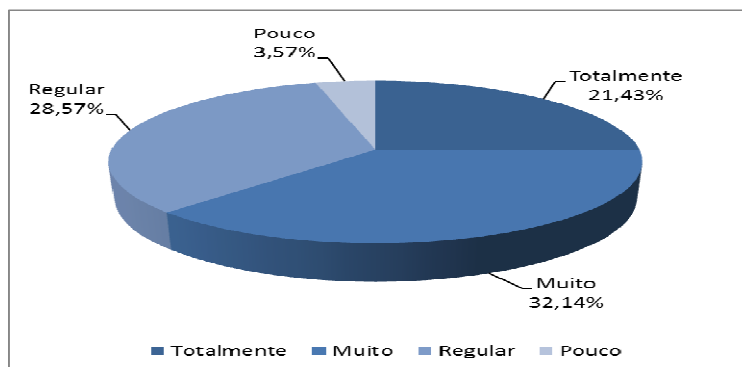


Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

A análise da questão referente à satisfação dos alunos em integrar o projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, 21,43% dos

entrevistados estão totalmente satisfeitos, 32,14%, muito 28,57% regular e 3,57% pouco (gráfico 5).

Gráfico 5 – Satisfação em participar do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”



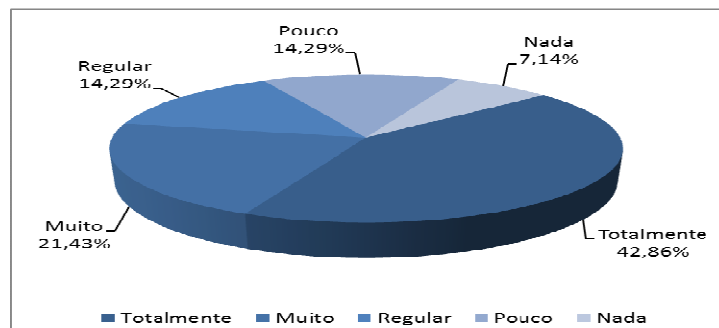
Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

Segundo Henri Wallon (2007), o comportamento é um conjunto de estímulos sobre os quais se exerce e se regula a atividade do indivíduo. Cada etapa é a um só tempo um momento da evolução mental e um tipo de comportamento.

Quando a gestão escolar, a coordenação pedagógica e os professores valorizam o indivíduo através do projeto, que visa melhorar as relações interpessoais, o resultado será um redirecionamento no comportamento violento dos alunos para menor agressividade.

Quando foi perguntado sobre não sentir prazer em estar na escola, os pesquisados responderam: 42,86% totalmente desprazer, 21,43% muito, 14,29% regular, 14,29% pouco e, 32% disseram nada (gráfico 6).

Gráfico 6 – Sentimento de não prazer em estar na escola



Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

Goulart (1982, p. 129) afirma que “alunos inadaptados são aqueles que não conseguem alcançar os objetivos básicos que se propõem alcançar e por esse motivo se sentem insatisfeitos consigo mesmos, com o meio social em que convivem ou com ambos.”

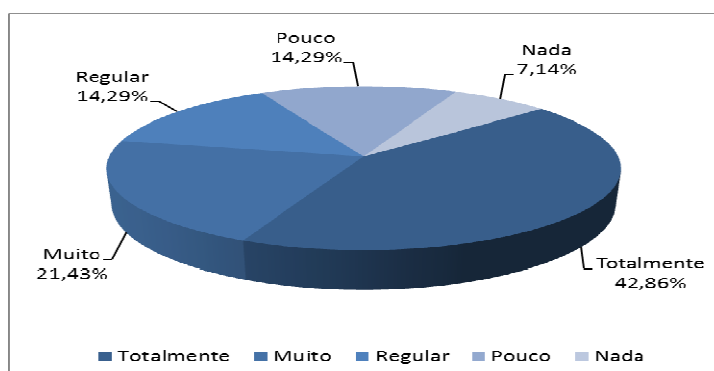
Ao analisar conjuntamente os gráficos 5 e 6, compreende-se que a maioria dos alunos percebe que grande parte dos seus colegas se encontram inaptos na escola, necessitando de um redirecionamento a nível da metodologia usada para melhorar a assimilação dos conteúdos, somado a importância de novas práticas pedagógicas, com identificação da ausência de prazer em estar na escola. A pesquisa foi compatível com a necessidade da gestão escolar investir em ações de interação social visando a mediação para minimizar as atitudes de violência na sala de aula.

Quando foi perguntado sobre sofrer agressão verbal na sala de aula, os pesquisados responderam: 42,86% totalmente, 21,43% muito, 14,29% regular, 14,29% pouco e, 32% disseram nada (gráfico 7).

Certos comportamentos, segundo Santos e Nunes (2006, p. 17), podem ser considerados por alguns professores “como indisciplina, enquanto que, para outros, correspondem apenas a um excesso de vitalidade”. Assim, a suposta indisciplina não estaria no aluno, sendo na realidade um sintoma de uma escola incapaz de gerir e administrar novas formas de existência social

concreta, que surgem no seu interior, em decorrência das transformações do perfil de sua clientela.

Gráfico 7 - Prática de agressão verbal ao professor (a)



Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

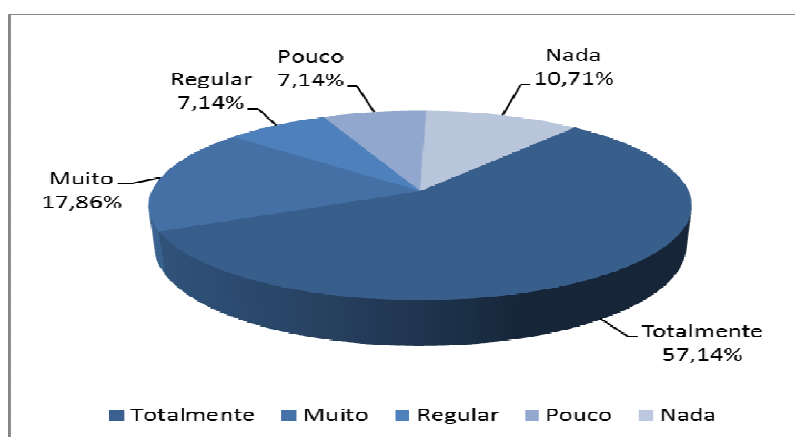
Analisando esse comportamento diferenciado entre o que é considerado violência por parte do autor e a forma como os professores estão sentindo o procedimento dos alunos, é possível afirmar que a violência está presente no convívio escolar, porém, na EMEF Francisco Assis Rios, em virtude das atividades pedagógicas implementadas, nota-se que existe preocupação com o controle da situação.

Tais ocorrências são corroboradas pelos resultados expressos no gráfico 8, no qual há violência na escola, ou seja, quando perguntado sobre prática de agressão verbal de colega para colega, os alunos disseram que 57,14% totalmente, 17,86% muito, 7,14% pouco, 7,14% regular e, 10,71% nada (gráfico 8).

Acerca deste assunto, poder-se-á afirmar que a monitorização do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores” revela algumas fragilidades, que será necessário colmatar no futuro através de alterações a criar no próprio projeto, a fim de que se torne mais eficaz tendo em conta as suas principais finalidades: envolver os alunos nas suas aprendizagens, atribuindo-

lhes significado; estreitar o relacionamento com os seus pares numa atitude colaborativa; construir conhecimento individual e coletivo. Desta forma, poderão aumentar os níveis motivacionais de participação como membros da comunidade escolar e diminuir, ou mesmo eliminar, as condutas de agressividade para com os outros.

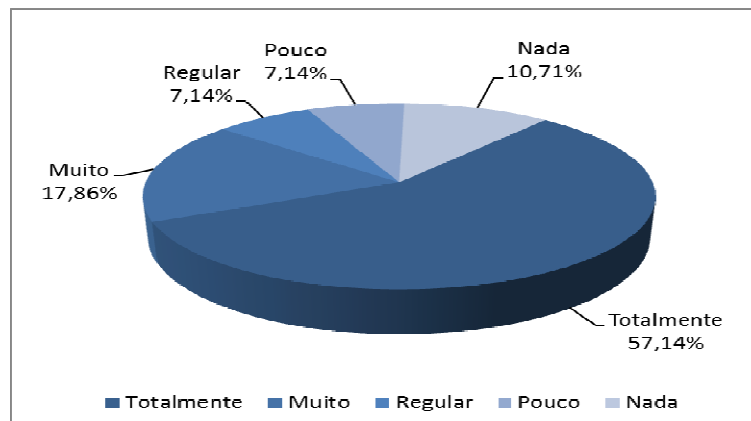
Gráfico 8 - Prática de agressão verbal aos colegas



Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

À questão acerca da existência de atitudes maldosas criadas por alunos na escola, os alunos responderam: 57,14% totalmente, 17,86% muito, 7,14% pouco, 7,14% regular e 10,71% nada (gráfico 9). Estes resultados podem estar relacionados com os encontrados acerca da ausência de prazer em frequentar a escola.

Gráfico 9 – Existência de atitudes maldosas criadas por alunos na escola

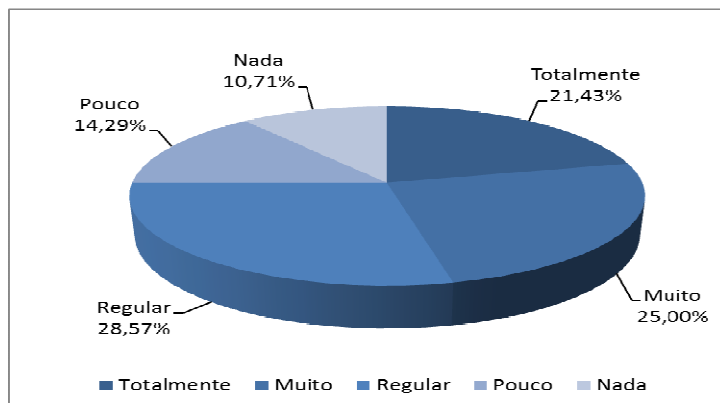


Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

Foi na tentativa de ultrapassar as referidas dificuldades (atitudes maldosas por parte dos alunos e ausência de prazer em frequentar a escola), já anteriormente diagnosticadas, e agora, confirmadas com a realização do presente estudo, que foi criado e implementado o projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, tendo como principal propósito o aumento da participação ativa dos estudantes como agentes das decisões tomadas a nível das práticas pedagógicas, para que, a partir da sua realidade, pudessem integrar novos significados nas suas estruturas cognoscitivas, e, assim, desenvolverem a consciência moral a que se refere Wallon (2007, p. 104): “(...) à consciência de simples acordo objetivo com o meio, superpôs uma consciência moral”.

A mediação e o controlo da violência verbal em contexto de sala de aula, constituíram-se como metas a atingir com o PPP e as ações lideradas e coordenadas pela gestão escolar. O resultado dessas ações parece ser positivo, na medida em que os alunos responderam às questões sobre a prática de ofensas verbais dirigidas aos alunos em sala de aula, com o seguinte grau de incidência: 21,43% totalmente, 25% muito, 28,57% regular, 14,29% pouco e 10,71% nada (gráfico 10).

Gráfico 10 - Prática de ofensas verbais em sala de aula



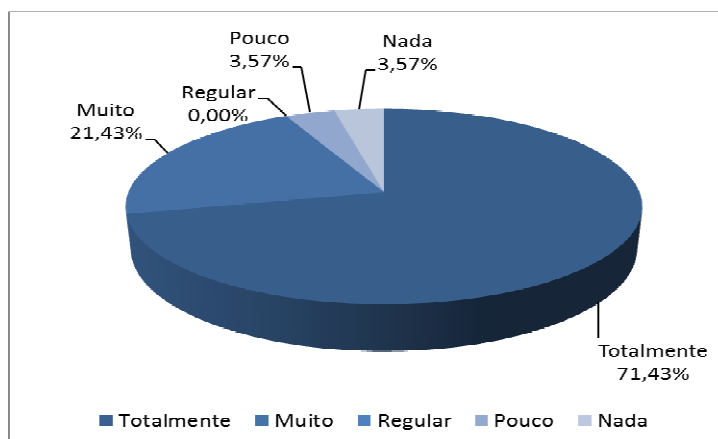
Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

Para Henri Wallon (2007, p. 15), “experimental é realizar certas condições nas quais certos efeitos devem se produzir. E ao menos introduzir nas condições uma modificação conhecida e anotar as modificações correspondentes do efeito”.

A realidade diagnosticada conduziu à adoção de práticas de prevenção e mediação da violência verbal, criando condições para redirecionar o comportamento agressivo dos estudantes.

Tendo por base as respostas dadas pelos alunos quanto à satisfação por poderem contar com um ambiente de sala de aula que prime pelo respeito mútuo, temos como resultado: 71,43% afirmaram que ficam totalmente satisfeitos, 21,43% muito, 3,57% pouco e 3,57% nada (gráfico 11).

Gráfico 11 - Satisfação numa sala de aula com respeito mútuo



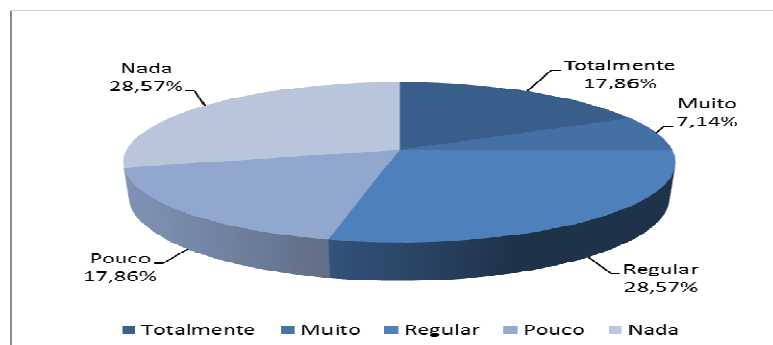
Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

Segundo Goulart (1982, p. 131) é inegável que “os problemas de adaptação pessoal-social interferem, de maneira decisiva, na aprendizagem”. A agressividade de um aluno exerce influência sobre toda a classe. Daí que ambientes onde se preze o respeito mútuo, a compreensão da posição do outro e a entreaajuda, resultem em espaços de satisfação e de bem-estar.

Conhecendo essa inter-relação, o gestor, o coordenador pedagógico e os docentes em geral, investiram em ações de promoção do respeito mútuo através de projetos pedagógicos, práticas pedagógicas lúdicas e motivação dos alunos para participarem ativamente nas ações.

Ao perguntar sobre a percepção da diminuição da violência verbal após a implementação do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, 17,86% dos alunos responderam que diminuiu totalmente, 7,14% que diminuiu muito, 17,86% que diminuiu pouco, 28,57% consideraram a situação regular e 28,57% que não diminuiu nada (gráfico 12).

Gráfico 12 - Diminuição da violência verbal após a realização do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”



Fonte: Pesquisa realizada com os alunos do 9º ano.

A escola, segundo Goulart (1982, p. 131), “proporciona um clima de estabilidade e planejamento que ajuda a promover a segurança emocional”, ou seja, mesmo que ainda se constatem situações de violência verbal, já há a percepção de que ela diminuiu após a implementação de medidas de prevenção, que visam minimizar a incidência dessas atitudes.

3.2. Contributo do Projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores” na diminuição de conflitos entre alunos

Na questão acerca dos benefícios da implementação do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, 64,28% dos alunos responderam que diminuiu o conflito em sala de aula e 35,72% disseram que não influenciou nas atitudes dos alunos. O resultado reflete a importância de manter a meta em primar por prática de projetos que visam minimizar a violência na escola.

Para Abramovay (2006, p. 2), “a escola tem que ser inclusiva, não pode ser discriminatória e tem que criar mecanismos para que todos os alunos se

interessem pelo que está acontecendo no espaço escolar”. A educação, para Paulo Freire (2008), significa tanto a necessidade de uma formação técnica, científica, profissional, como o desenvolvimento de sonhos e utopias.

As falas abaixo confirmam o que analisamos:

“Sim, porque é uma boa maneira de ensinar.” (A4).

“Sim, acho que este projeto será de grande ajuda para diminuir as brigas na escola.” (A14).

“Não, porque algumas pessoas não entendem o que é respeito!” (A18).

“Não, porque eles foram criados assim!” (A22)

3.3. Proteção em relação a conflitos dentro da escola

Ao analisar o percentual de 10,71% dos alunos do 9º ano (manhã) do ensino fundamental, afirmam que se sentem protegidos em relação a conflitos dentro da escola, e 89,29% dizem que ainda não tem essa segurança em virtude de muitos jovens ainda desenvolverem comportamentos agressivos uns com os outros e com os servidores da escola.

É claro que segurança é um tema muito amplo, em todos os segmentos da sociedade do século XXI se busca por esse equilíbrio, dentro da escola. Porém, os estudantes já demonstram alguma credibilidade, haja vista a gestão escolar em parceria com a comunidade escolar estar atuando através de projetos de ações que promovem o desenvolvimento das relações interpessoais.

Os alunos reforçam nossas afirmações:

“Sim, porque eles fazem de tudo para não ter brigas” (A18).

“Não, tem brigas e discussões, que ofende pessoas que não tem nada a ver com a briga” (A6).

“Não, porque não vai ser todas as horas que o professor ou qualquer funcionário vai estar por perto e às vezes até com o professor dentro da sala há pequenos conflitos” (A20).

O percurso feito por esta pesquisa, perpassando por conceitos violência verbal, mostra o quanto se precisam direcionar ações planejadas para “resgatar” os jovens com indisciplina, falta de educação e, muitas vezes, com graves problemas familiares, o que se reflete na sua conduta escolar.

A monitorização do contributo do projeto pedagógico para prevenir e minimizar a violência no espaço escolar, revelou que se trata de um projeto ímpar, se o gestor escolar tiver a parceria dos professores em redirecionar as suas práticas pedagógicas para que promovam a reflexão do comportamento individual dos alunos na sala de aula, e conseqüentemente, nas outras dependências da escola.

Segundo as respostas aos questionários, essas estratégias contribuíram para melhorar as relações interpessoais de cada estudante da turma do 9º ano (manhã), e seus reflexos na convivência familiar e social.

3.4. Colaboração da equipe da escola (diretor, professores e funcionários) para diminuir os conflitos entre alunos

Nesta análise, 82,14% dos alunos afirmaram que a equipe escolar tem se empenhado em mediar, prevenir e diminuir os conflitos dentro da escola. Contudo, 17,86% disseram que ainda não vêm esse empenho de colaboração. Ou seja, para atingir o objetivo de uma meta estabelecida pela equipe escolar é necessária uma monitorização sistemática das ações que estão sendo realizadas, caso contrário, sempre ficam ações inacabadas que geram insatisfação, e conseqüentemente, o sentimento de não ter tido validade o esforço do conjunto.

De acordo com Abramovay (2006, p. 7),

(...) a mistura do reconhecimento dos direitos do jovem e a massificação da escolaridade da população pode ser uma das origens do clima de tensão verificado nas escolas. O poder já não é mais monopólio dos professores, o

saber possui outro sentido e os jovens pedem outra escola, onde o professor, diretor e demais adultos terão, obrigatoriamente, o trabalho de construir sua legitimidade para se fazer respeitar.

Através das respostas dadas pelos participantes, é possível inferir que a legitimidade a que se refere Abramovay (2006) já está sendo construída na EMEF Francisco de Assis Rios, mais concretamente na turma de 9º ano (manhã):

“Sim, porque eles criam projetos para melhorar a vida do aluno não só na escola, mais fora da escola” (A3).

“Sim, eles ajudam bastante os alunos a se valorizar e se respeitar com suas maneiras” (A8).

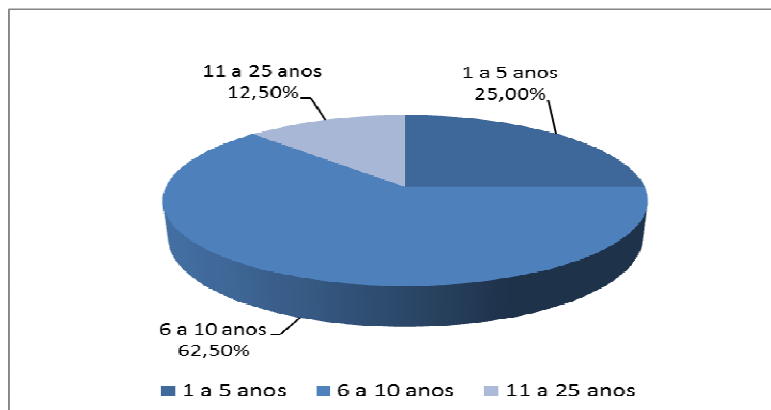
“Sim, porque os professores dão dicas em sala de aula, fazem reuniões e dão vídeo aulas” (A19).

“Não, porque eu não acredito!” (A13).

3.5. A percepção dos professores sobre as práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula

Os professores da turma estudada têm como relevância, serem novos na profissão do magistério, ou seja, como mostra o gráfico 13, a maioria são jovens profissionais: 25% de professores entre 01 a 05 anos de trabalho, 62,50% entre 6 e 10 anos e 12,50% entre 11 a 25 anos (gráfico 13).

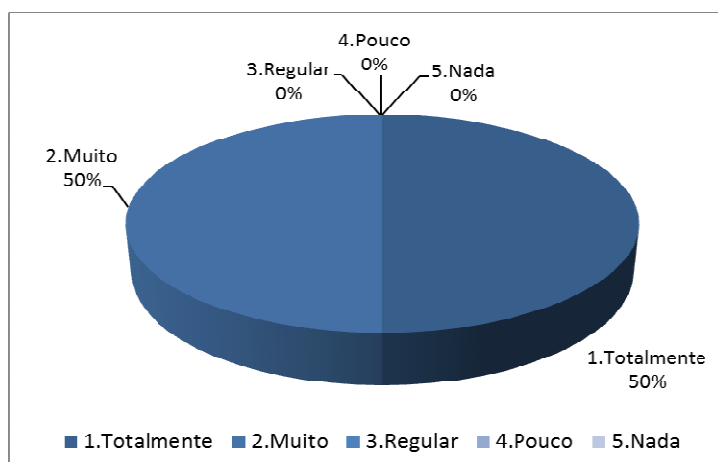
Gráfico 13 - Professor tempo e serviço



Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

Na escola em referência, os professores sentem-se valorizados, pois, relativamente a esta questão, 50% responderam totalmente e 50% muito. Poder-se-á deduzir que a gestão escolar é responsável por esse sentimento de valorização e respeito no seio escolar (gráfico 14).

Gráfico 14 - Valorização como professor

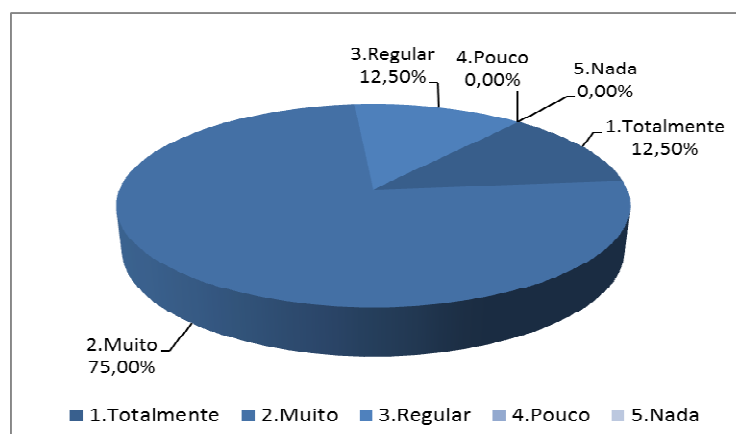


Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

O papel do professor, de acordo com Santos e Nunes (2006, p. 18), “é importante não como figura central, mas como coordenador do processo educativo, já que, usando de autoridade democrática, cria, em conjunto com os alunos, espaços pedagógicos interessantes, estimulantes e desafiadores, para que neles ocorra a construção de um conhecimento escolar significativo”.

Os professores, quando questionados sobre o sentimento de segurança na sala de aula, afirmaram que 12,50% estão totalmente seguros, 75% muito e 12,50% regular (gráfico 15).

Gráfico 15 - Sentimento de segurança na sala de aula



Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

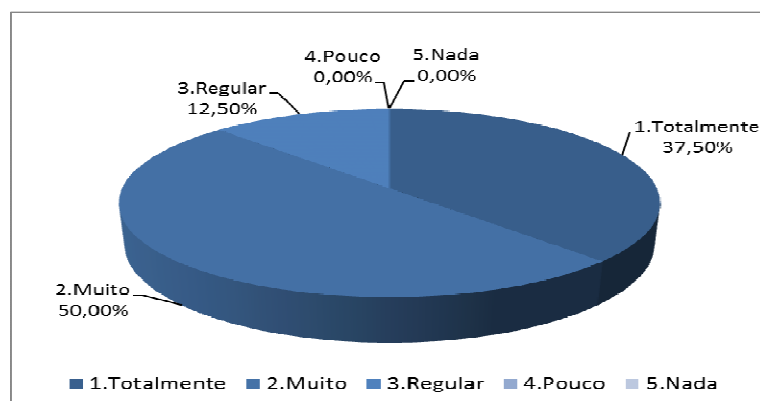
O ofício docente, segundo Santos e Nunes (2006, p. 18), “exige a negociação constante, quer com relação à definição de objetivos e às estratégias de ensino e de avaliação, quer com relação à disciplina, pois esta, se imposta autoritariamente, jamais será aceita pelos alunos”.

As reuniões pedagógicas, a participação de projetos pedagógicos e a interação dos profissionais com gestão escolar e demais colaboradores, proporcionam um sentimento de segurança no sentido coletivo.

Em relação ao uso de metodologia dinâmica na escola, os professores responderam que 37,50% totalmente fazem uso, 50% muito e 12,50% regular (gráfico 16).

Conforme Beleza (2011, p. 7), a mediação pode “induzir a uma reorientação das relações sociais, a novas formas de cooperação, de confiança e de solidariedade; formas mais maduras, espontâneas e livres de resolver as diferenças pessoais ou grupais”.

Gráfico 16 - Uso de metodologia na escola

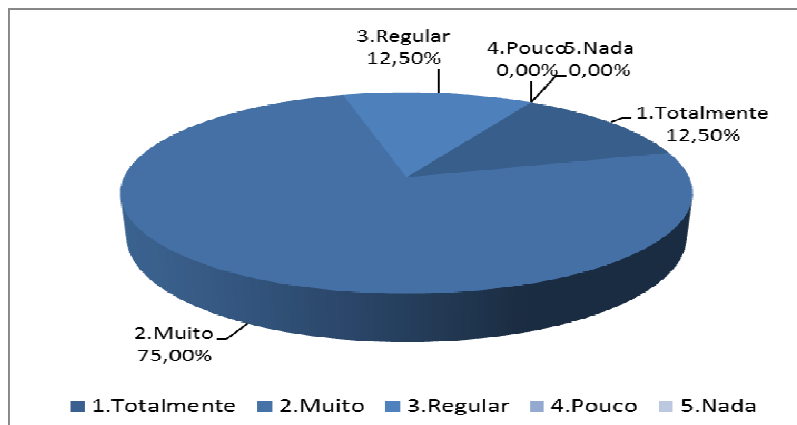


Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

Essas formas de cooperação podem ser contempladas em metodologias ou práticas pedagógicas, onde se estimulem as relações interpessoais e se fomente a valorização das atividades em equipe.

Relativamente ao sentimento de felicidade em estar na escola, a pesquisa revelou que: 12,50% dos professores se sente totalmente feliz, 75% muito e 12,50% regular (gráfico 17).

Gráfico 17 - Sentimento de felicidade na escola



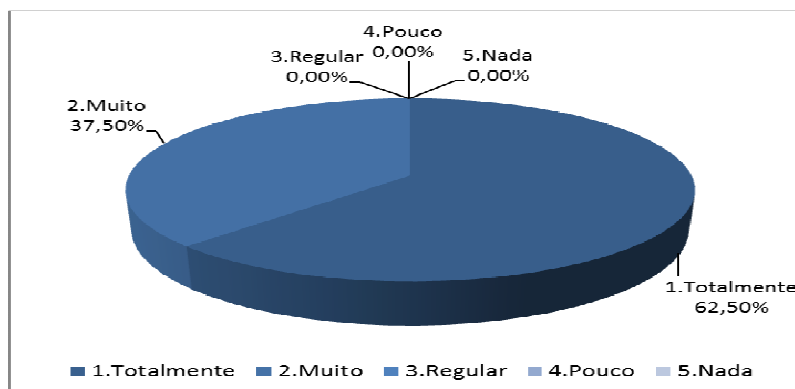
Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

Essa análise permite deduzir que os professores da turma de 9º ano (manhã), ao se sentirem felizes em trabalhar na escola, podem contagiar os alunos com esse sentimento e, assim, favorecer a diminuição da violência.

Se o que se deseja é uma escola disciplinada, Santos e Nunes (2006, p. 20), defendem que é importante “compartilhar com os estudantes expectativas que reflitam uma apreciação quanto as suas potencialidades e que expressem a visão de que eles devem assumir suas próprias responsabilidades junto à escola”.

Ao questionar os professores se gostaram de participar no projeto “Trabalhando autoestima e resgatando valores”, 62,50% disseram que totalmente e 37,50%, muito (gráfico 18).

Gráfico 18 - Sentimento de satisfação em relação ao projeto “Trabalhando autoestima e resgatando valores”



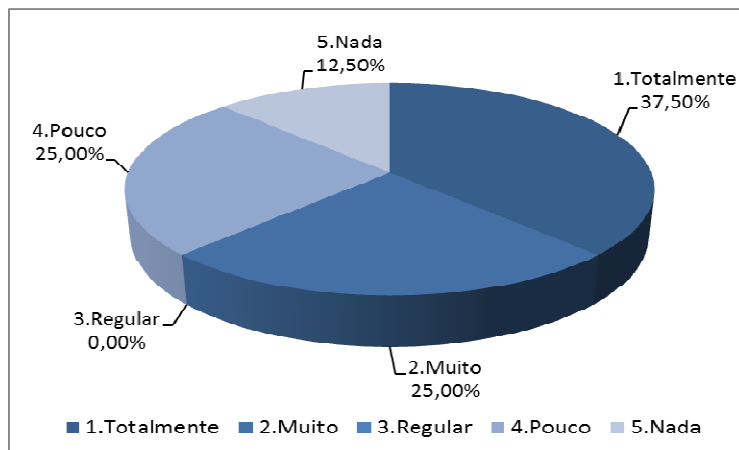
Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

A mediação, enquanto meio construtivo de resolução de conflitos, oferece um espaço ideal para desenvolver, quer naqueles que desempenham o papel de mediadores, quer naqueles que trabalham em conjunto com os mediadores para a resolução do seu problema, “a capacidade de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficaz, compreensão da visão do outro e aceitação da diferente percepção da realidade” (Morgado & Oliveira *et al.*, 2009, citados por Santos & Nunes 2006, p. 20).

Seguindo esse ponto de vista, os professores envolveram-se no projeto implementado na escola e, a partir das práticas pedagógicas adotadas (círculo de debates, gincana educativa, seminário, etc.), redirecionaram a sua atuação no sentido de promover a interação entre os alunos e estimular a participação de todos, focando suas habilidades em ações construtivas, a fim de minimizar a prática da violência, principalmente a verbal.

As respostas acerca do conhecimento de ações de violência contra os professores, indicaram: 37,50% totalmente, 25% muito, 25% pouco e 12,50% nada (gráfico 19).

Gráfico 19 – Conhecimento de ações de violência contra professores



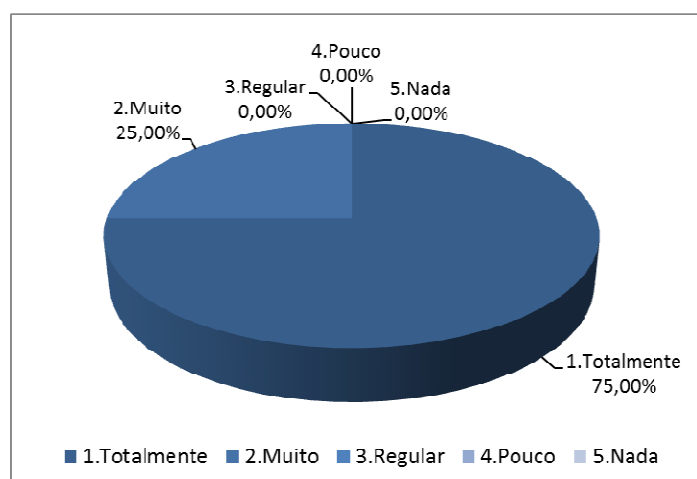
Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

O meio familiar onde a criança nasce, cresce e se desenvolve, exerce uma forte influência no desenvolvimento emocional do indivíduo e, conseqüentemente, nos comportamentos que ele adota ao interagir com o mundo que o rodeia. Assim sendo, as atitudes que o jovem revela quando confrontado com o ambiente que o rodeia dependerão, em grande escala, “de suas experiências emocionais anteriores, ou seja, aquilo que foi experimentado na infância desempenha um importante papel durante os anos de adolescência” (Santos & Nunes, 2006, p. 16). Por isso, quando um estudante agride um professor, na verdade, poderá estar a reproduzir as experiências vivenciadas durante a infância, perpetuando os modos e ser e de estar que sempre conheceu e com os quais sempre se habituou a conviver. Se essas atitudes, reproduzidas no espaço escolar, não forem devidamente tratadas pelos docentes, através da criação de um certo distanciamento do estudante, promovendo ações de reflexão conjunta, que envolvam questões éticas e os valores defendidos pela declaração dos direitos humanos, poderá nunca se conseguir inverter o processo. Por exemplo, ao realizarem-se atividades, como um torneio de xadrez, em que as relações interpessoais são direcionadas para as regras a cumprir, para as normas de conduta e para o

respeito mútuo, assistir-se-á a uma alteração no comportamento emocional dos intervenientes.

Quando questionados acerca dos benefícios que o projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores” trouxe para a diminuição da violência verbal, os professores responderam: 75% totalmente e 25% muito (gráfico 20).

Gráfico 20 – Diminuição da violência verbal após a realização do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”



Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

A análise da percepção dos professores acerca dos benefícios do referido projeto, reforça a sua importância, permitindo que seja considerado um referencial para situações futuras, no que toca à promoção, por parte da gestão escolar, de projetos de prevenção de conflitos emergentes das relações interpessoais estabelecidas em sala de aula.

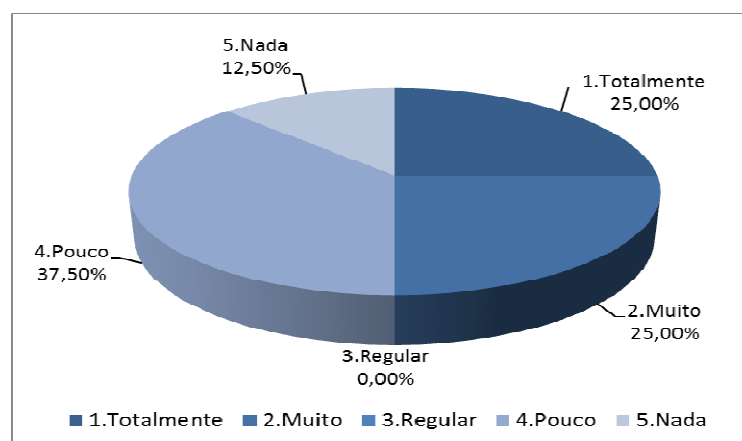
Com a participação sistemática da comunidade escolar em projetos pedagógicos, como o referido anteriormente, com o objetivo de conter ações de violência através da reestruturação dos processos de ensino e aprendizagem, poder-se-á conseguir um ganho qualitativo (significado atribuído às aprendizagens e grau de envolvimento nas mesmas) e

quantitativo (percentagem de aprovação) no que se refere aos resultados a alcançar pelos alunos no final do ano letivo. Esses ganhos poderão servir de estímulo para o reforço da intervenção no projeto já existente e/ou para a criação de novas propostas.

Relativamente à reação dos professores às atitudes de violência por parte dos alunos, a percepção dos docentes inquiridos vai no sentido de que conhecem colegas que praticam ofensas em relação aos seus alunos: 25% totalmente, 25% muito, 37,5% pouco e 12,5% nada (gráfico 21).

A origem dos comportamentos de agressividade dos professores para com os alunos poderá estar em diversos fatores, “uns ligados a questões relacionadas ao professor, principalmente na sala de aula; outros centrados nas famílias dos alunos; outros verificados nos alunos; outros gerados no processo pedagógico escolar; e outros alheios ao contexto escolar” (Santos & Nunes, 2006, p. 18).

Gráfico 21 - Conhecimento de professores ofensivos



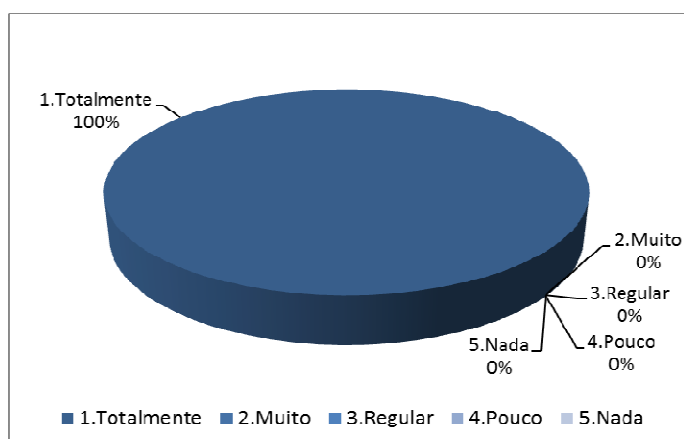
Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

Quando o comportamento do professor é agressivo em relação ao aluno, deverá ser trabalhado pela gestão escolar e pela coordenação pedagógica. Analisando a fala dos participantes, é possível perceber que a relação

professor/aluno apresenta, muitas vezes, uma certa “antipatia”, o que torna o relacionamento um tanto quanto conturbado. Contudo, nada justifica tal procedimento, pois todo o profissional da área da educação tem a responsabilidade de saber lidar com essas situações e, para tal, deve apresentar um equilíbrio emocional que lhe permita contrariar o impulso que o leve a esse tipo de comportamento.

Os professores foram verdadeiros ao afirmar que já ofenderam, em algum momento, direta ou indiretamente, os alunos em sala de aula, embora não especificamente na sala de aula estudada (gráfico 22). Porém, afirmaram que esse procedimento não é um hábito, aconteceu esporadicamente em sua vida profissional.

Gráfico 22 - Você ofendeu alunos em sala de aula



Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

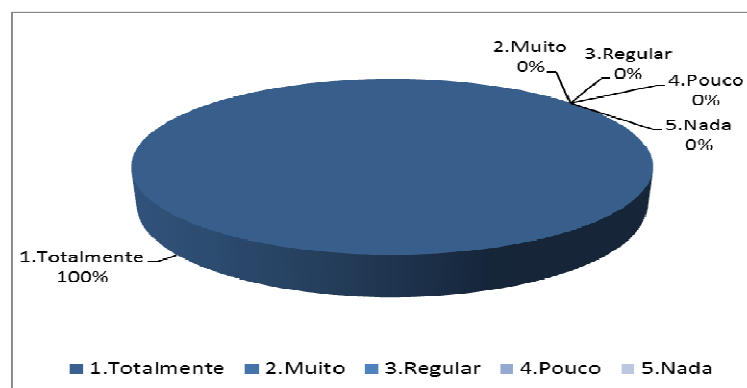
Carreira (2005, p. 42) informa que, nas relações sociais, “o lugar representa um laço e a agregação coletiva em torno dele significa uma forma de vivenciar histórias, sentimentos, experiências”. Os conflitos que emergem da relação professor/estudante(s) são, muitas vezes, formas de marcar o território, vivenciando tais emoções. Essas situações, quando refletidas, sustentam a maturidade que se vai formando, permitindo a transformação do sujeito e do meio que o envolve, por influência mútua.

Ao perguntar aos professores participantes no estudo se o projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores” se traduziu na diminuição da violência verbal entre os alunos e entre estes e os docentes da escola, foram unânimes em considerar que sim (gráfico 23).

As escolas que estão atentas aos conflitos que emergem das relações que se estabelecem no seu interior, aprendem a trabalhar com essa realidade e:

são aquelas onde o diálogo é permanente, objetivando ouvir as diferenças para melhor decidirem; (...) onde o exercício da explicitação do pensamento é incentivado, objetivando o aprendizado da exposição madura das idéias por meio da assertividade e da comunicação eficaz; onde o currículo considera as oportunidades para discutir soluções alternativas para os diversos exemplos de conflito no campo das ideias, das ideologias, do poder, da posse, das diferenças de toda ordem; onde as regras e aquilo que é exigido do aluno nunca estão no campo do subjetivo ou do entendimento tácito (Chispino et al., 2007, citados por Beleza, 2011, p. 8).

Gráfico 23 - Diminuição da violência verbal com implementação do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”



Fonte: Pesquisa realizada com os professores.

A implementação do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, poderá ser uma referência para outras realidades educacionais, na medida em que revelou benefícios na prevenção e mediação de conflitos,

através das práticas pedagógicas adotadas. A assertividade da gestão escolar, em parceria com a coordenação pedagógica e os professores, tornou-se um referencial para os futuros enfrentamentos de violência na escola.

3.6. A percepção dos professores sobre a importância da gestão escolar e suas práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula.

Relativamente à percepção dos professores acerca do papel da gestão escolar na prevenção e mediação de situações de conflito em contexto de sala de aula, constatou-se que a totalidade dos docentes inquiridos considerou que a gestão escolar tem investido a esse nível através da realização de um planejamento que integrou um projeto de intervenção pensado especificamente para o efeito, através do estabelecimento de metas bem definidas e através da organização de ações pontuais que visam minimizar todo o tipo de violência no interior da escola.

Quanto ao sentimento de proteção em relação aos conflitos existentes no interior da escola, os docentes responderam do seguinte modo:

“Sim, porque até hoje tivemos apoio e acompanhamento do serviço de segurança pública quando se faz necessário” (P2).

“Sim, temos orientação para lidar com essa situação” (P7).

Os excertos anteriores confirmam a existência de parcerias com outras entidades existentes na comunidade envolvente, as quais permitem que os elementos da comunidade educativa se sintam seguros em casos extremos, quando a equipa de gestão escolar, em colaboração com os docentes e os funcionários, não consiga dar uma resposta cabal.

Em relação ao apoio recebido por parte da equipa de gestão escolar no esforço desenvolvido pelos professores para diminuir os conflitos em sala de aula, os inquiridos afirmaram:

“Sim, há muita conscientização em relação a esse tema” (P3).

“Sim, tentam amenizar diariamente” (P7).

“Sim, sempre estão tentando melhorar o meio” (P8).

A preocupação em garantir a segurança a todos os elementos da comunidade escolar, quer através da atuação da gestão escolar com a colaboração da coordenação pedagógica, quer recorrendo a parceiros institucionais especializados, transmite confiança e respeito, levando ao aumento dos níveis de participação e envolvimento na vida da escola, o que resulta na valorização do cidadão enquanto Ser que busca na educação uma melhoria para sua qualidade de vida.

3.7. A percepção do coordenador pedagógico sobre a importância da gestão escolar e suas práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula.

Segundo Beleza (2011, p. 7), “o primeiro ponto para a introdução da mediação de conflito no universo escolar é assumir que existem conflitos e que estes devem ser superados a fim de que a escola cumpra melhor as suas reais finalidades”. A consciencialização do problema deve partir da equipa de gestão, através do diagnóstico realizado ao próprio funcionamento como instituição, ou, por outras palavras, através da autoavaliação realizada com vista à melhoria das práticas institucionais. Neste sentido, a coordenação pedagógica deve assumir a sua coresponsabilidade no planeamento de estratégias que visem a resolução do problema.

A coordenadora pedagógica participante no estudo demonstrou, através das suas respostas, o quão é importante a convergência de ações estratégicas em prol do bem-estar de todos os que frequentam a escola.

No que se refere aos benefícios trazidos pela implementação do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores” na diminuição dos conflitos

em sala de aula, respondeu que “Sim, porque há uma sensibilização maior com relação a relacionamentos”.

Quanto ao sentimento de segurança após a realização de atividades que visem a prevenção e a mediação de conflitos, respondeu igualmente que “Sim, os alunos nos respeitam. Os conflitos acontecem entre alguns alunos com outros alunos, mas são bem poucos”.

Quanto à sua percepção acerca da colaboração por parte da gestão escolar, dos professores e dos funcionários, também respondeu que “Sim, a equipe é bastante atuante com a resolução dos conflitos”.

A percepção do coordenador pedagógico vai ao encontro do defendido por Santos e Nunes (2006, p. 20), quando afirmam que será desejável que a escola seja “um espaço humanizado, democrático, onde se cultiva o diálogo e a afetividade, onde se pratica a observação e a garantia dos direitos humanos”.

3.8. A percepção do gestor escolar sobre a importância da prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em ambiente escolar

Para Beleza (2011, p. 7), “a mediação de conflitos é o procedimento no qual os participantes, com a assistência de uma pessoa imparcial – o mediador –, colocam as questões em disputa com o objetivo de desenvolver opções, considerar alternativas e chegar a um acordo que seja mutuamente aceitável”.

O gestor escolar tem a responsabilidade de administrar, mobilizar e motivar ações de mediação e prevenção de conflitos através do planejamento de atividades articuladas com a comunidade escolar.

Para Castro e Carvalho (2005, citados por Santos & Nunes, 2006, p. 21):

Uma escola, diferentemente de uma empresa comercial, não pode se contentar apenas com um administrador, mas precisa de um educador que

lidere e crie liderança no percurso de realizações do projeto. Se assim forem conduzidas a definição e a realização de um projeto pedagógico, então, ele será sempre coletivo. Ou o projeto pedagógico será coletivo ou ele não será pedagógico. Neste caso a força para a sua realização estará enfraquecida. (...) Um projeto pedagógico bem definido, com as prioridades colocadas de forma consensual, facilitará sua partilha para além dos profissionais da educação, envolvendo os alunos, os pais e mesmo a comunidade local.

A percepção do gestor inquirido acerca da importância em adotar medidas de prevenção e mediação da violência verbal em contexto de sala de aula e em todo o espaço escolar, está representada nas seguintes respostas:

Quando questionado se a implementação do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores” ajudou a diminuir os conflitos existentes na sala de aula, respondeu que “Sim, porque uma vez valorizados, a violência diminuiu”.

Quanto ao sentimento de segurança após a realização de atividades que visem a prevenção e a mediação de conflitos no interior da escola, respondeu que “Sim, houve uma diminuição significativa”.

Quanto à sua percepção acerca da colaboração por parte da comunidade educativa na diminuição dos conflitos na escola, respondeu igualmente que “Sim, todos estão envolvidos no processo de ensino”.

A evolução positiva conseguida nas relações interpessoais que se passaram a estabelecer no interior da escola, foi fundamental para o sucesso do projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, promovido pela equipa de gestão escolar. Não obstante, um gestor escolar deve manter-se permanentemente atualizado, a fim de continuar a promover boas práticas em colaboração com a sua equipa, facto que promoverá o sucesso a trará confiança à própria equipa.

A violência é uma realidade na EMEF Francisco de Assis Rios. Porém, a constatação de tal facto por parte da gestão escolar levou a uma certa inquietude, mobilizadora de ações assertivas e concertadas (com o apoio da comunidade escolar), capazes de reverter as atitudes de violência.

O facto de nos tornamos capazes de intervir na realidade constitui-se como uma tarefa incomparavelmente mais complexa e “geradora de novos saberes do que simplesmente a de nos adaptarmos a ela. A acomodação (...) é apenas caminho para inserção. A intervenção implica decisão, escolha, transformação da realidade” (Paulo Freire, 1996, p. 77).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo reportou-se à gestão escolar e às práticas adotadas para prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em contexto de sala de aula, na EMEF Francisco de Assis Rios, na cidade de Tucuruí-Pará. Em termos metodológicos, optou-se pela análise descritiva das medidas tomadas pela equipa de gestão escolar, com a colaboração da comunidade educativa, no sentido de minimizar essas atitudes de violência, que, nos últimos anos, se têm vindo a intensificar.

O gestor escolar é responsável pela administração da instituição e pela coordenação das práticas desenvolvidas em colaboração com a comunidade educativa, a fim de subsidiar uma gestão democrática e participativa, onde a coordenação escolar e o corpo docente promovam cooperação ativa.

Ao estabelecer como objetivo geral a análise das práticas adotadas pela gestão e pelo corpo docente para prevenir e mediar a violência verbal dos alunos em sala de aula, a pesquisa ganhou subsídios com os autores Henri Wallon (2007), Paulo Freire (2011) e Vigotsky (2007), que se expressaram sob diferentes óticas sobre o quão vulnerável está o jovem na faixa etária de 14 a 16 anos, à influência da violência do meio no qual está inserido, inclusive o ambiente escolar. Assim, a gestão escolar viu na recriação de práticas pedagógicas e na adoção de novas estratégias (seminários, círculos de diálogo, músicas, reuniões participativas, atividades de autorreflexão, etc.), uma alternativa para prevenir, minimizar e reverter as atitudes de violência na escola, nomeadamente na sala de aula, onde o processo de ensino e aprendizagem passou a integrar como objetivo, a promoção de aprendizagens significativas, quer no âmbito da (re)construção do conhecimento, quer na interiorização de valores direcionados para uma cidadania ativa.

A busca pelo equilíbrio emocional dentro da escola passou a ser uma das metas da gestão escolar, coordenador pedagógico e professores, no momento

em que se visualizou a insegurança do aluno na escola, a falta de felicidade em fazer parte da instituição e, principalmente, o desejo de se sentir mais à vontade se fosse retirada a violência e os palavrões da sala de aula.

Dentro desse contexto, o estudo do Estatuto da Criança e do Adolescente, o Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos, a Declaração dos Direitos Humanos, A LDB e a Constituição de 1988, coexistiu com o planejamento do Projeto Político Pedagógico da escola neste ano letivo de 2016, visando dar conhecimento à comunidade escolar da necessidade de medidas conjuntas, através de projetos pedagógicos para combater a violência escolar.

Quando a gestão educacional é participativa e democrática, há possibilidade de estabelecer metas para minimizar a violência verbal dos alunos em sala de aula e, conseqüentemente, em todo ambiente escolar.

A análise e discussão dos resultados permitiu tirar ilações acerca dos objetivos específicos da pesquisa. Assim, em relação ao primeiro objetivo, “conhecer as medidas tomadas pela gestão no sentido de minimizar a violência verbal dos alunos em sala de aula”, a gestão escolar elaborou e implementou o projeto “Trabalhando a autoestima e resgatando valores”, tendo-se constatado uma diminuição de atitudes de violência verbal entre os estudantes, concomitantemente com a melhoria dos relacionamentos interpessoais, facilitada através de práticas pedagógicas que integraram atividades lúdicas e significativas.

Relativamente ao segundo objetivo, “compreender a relação existente entre as medidas tomadas pela gestão e as práticas pedagógicas promovidas pelos docentes”, os resultados apresentados recorrendo aos gráficos 4 e 5, revelam que os alunos reconheceram a importância do projeto pedagógico implantado pela gestão escolar para minimizar a violência verbal e valorizaram as práticas pedagógicas inseridas no contexto do dia a dia em sala de aula.

Por fim, e no que se refere ao terceiro objetivo, “inferir em que medida as práticas pedagógicas promovidas pelos docentes contribuem para a melhoria

das relações interpessoais na sala de aula e para consequente diminuição da violência verbal”, é possível analisar o grau de articulação das práticas pedagógicas como ponto preponderante para melhoria das relações interpessoais, através de dinâmicas como seminários e círculo de diálogos, oportunizando a participação de todos nas atividades.

Os resultados favorecem a reflexão sobre a importância de a comunidade educativa trabalhar em conjunto para combater a violência na escola, assim como a importância da gestão escolar acordar parcerias com outras instituições integradas na comunidade, nomeadamente a de segurança pública, para apoiar no combate às ações de agressividade quando constatadas.

De destacar que esta pesquisa apresenta apenas uma pequena contribuição, com um estudo de caso, numa perspectiva de partilhar de forma permanente nas ações realizadas no âmbito da educação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abramovay, M. (Coord.). (2006). *Cotidiano das escolas: entre violências*. Brasília:UNESCO.

Abramovay, M., & Avancini, M. (2004). *A violência e a escola: o caso Brasil*. Brasília. Acedido em 23/08/2016. Disponível em: <http://observatorio.ucb.unesco.org.br/artigo/95.pdf>

Abramovay, M. (2002). *Violência escolar – o bê-á-bá da intolerância e da discriminação*. Acedido em 22/0/2016. Disponível em: <http://www.unicef.org/brazil/pt/Cap_02.pdf>

Beleza, D. (2011). *Gestão de conflitos no contexto escolar*. Acedido em 27/09/2016. Disponível em: <https://relacoesinterpessoais2.files.wordpress.com/2011/12/gestc3a3o-de-conflitos-na-escola.pdf>.

Ministério da Saúde (2005). *Impacto da violência na saúde dos brasileiros*. Brasília: Ministério da Saúde / Secretaria de Vigilância em Saúde.

Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (2013). *Educação em Direitos Humanos: Diretrizes Nacionais*. Brasília: Coordenação Geral de Educação em SDH/PR, Direitos Humanos, Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos.

Carreira, D. (2005). *Violência nas escolas: qual o papel da gestão?* Brasília: Débora Bianca Carreira. Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Católica de Brasília, Brasília, Brasil.

Conselho Nacional do Ministério Público. (2014). *Diálogos e mediação de conflitos nas escolas - Guia Prático para Educadores*. Brasília, DF: Conselho Nacional do Ministério Público.

Chauí, M. (1997). *Convite à filosofia*. São Paulo-SP: Editora Ática

- Chripino, A. (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro*, 15(54), 11-28.
- Crepaldi, L. (s.a.) *Psicóloga e professora analisa a violência na escola e os reflexos na vida do docente*. Acedido em 22/08/2016. Disponível em: <http://www.revistaoprofessor.com.br/wordpress/?p=102.%20Acessado>
- Cunha, M. (2009). *Gestão Educacional nos Municípios: entraves e perspectivas*. Salvador: EDUFBA
- Deus, A., Cunha, D., & Maciel, E. (2010). Estudo De Caso Na Pesquisa Qualitativa Em Educação: Uma Metodologia. Acesido em 10/09/2016. Disponível em http://leg.ufpi.br/subsiteFiles/ppged/arquivos/files/VI.encontro.2010/GT.1/GT_01_14.pdf.
- Presidência da República (1990). Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Acedido em 10/09/2016. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm
- Esquierro, L. (2011). *Violência na escola: o sistema de proteção escolar do governo do Estado de São Paulo e o professor mediador escolar e comunitário*. São Paulo: Lilia Maria Cardoso Esquierro. Dissertação de mestrado apresentada ao Centro Universitário Salesiano de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- Faleiros, V., & Faleiros, E. (2008). *Escola que protege: enfrentando a violência contra crianças e adolescentes*. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade.
- Freire, P. (2008). *Educação como prática da liberdade*. São Paulo: Paz e Terra.
- Freire, P. (2008). *Conscientização: teoria e prática da libertação; uma introdução ao pensamento de Paulo Freire*. São Paulo: Centauro.

- Freire, P. (2011). *Método Paulo Freire*. Brasília-DF: Liber Livro editora.
- Gadotti, M. (2000). Perspectivas atuais da educação. *São Paulo em Perspectiva*, 14(2), 3-11.
- Gadotti, M. (2008). *Escola cidadã: uma aula sobre autonomia da escola*. São Paulo: Cortez editora.
- Goleman, D. (2012). *Inteligência emocional – a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro-RJ: Editora Objetiva.
- Kirschbaum, C. (2013). Decisões entre pesquisas quali e quanti sob a perspectiva de mecanismos causais. *Revista brasileira de ciências sociais*, 28(82), 179-193.
- Libâneo, J. (2003). *Educação Escolar: políticas, estrutura e organização*. São Paulo: Cortez.
- Marconi, M., & Lakatos, E. (2010). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.
- Minayo, M. (s.a.). *Conceitos, teorias e tipologias de violência: a violência faz mal à saúde*. Acedido em 25/08/2016. Disponível em: http://www1.londrina.pr.gov.br/dados/images/stories/Storage/sec_mulher/capacitacao_rede%20/modulo_2/205631-conceitos_teorias_tipologias_violencia.pdf.
- Morgado, C., & Oliveira, O. (2009). Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. *Exedra*. Acedido em 20/08/2016. Disponível em: <http://www.exedrajournal.com/docs/01/43-56.pdf>.
- Morin, E. (2011). *Introdução ao pensamento complexo*. Porto Alegre-RS: Sulina.
- Secretaria de Estado da Educação (2010). *Enfrentamento a violência na escola*. – Curitiba: SEED. Acedido em 25/08/2016. Disponível em:

http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/cadernos_tematicos/tematico_violencia_vol1.pdf

Paiva, F., Leão, A., & Mello, S. (2007). *Validade e Confiabilidade na Pesquisa Qualitativa em Administração*. Comunicação apresentado no I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade, 21 a 27/11/2007, Recife.

Pascoal, R. (2013). *Perfil do mediador de conflitos na escola*. Acedido em 19/08/2016. Disponível em <http://gestaoescolar.org.br/comunidade/perfil-mediador-conflitos-escola-750645.shtml>

Santos, C., & Nunes, M (2006). *A indisciplina no cotidiano escolar*. *Candombá – Revista Virtual*, 2(1), 14–23. Disponível em: <http://revistas.unijorge.edu.br/candomba/2006v2n1/pdfs/MarinildesNunes2006v2n1.pdf>

Souza, E. (1994). *Violência e saúde como um campo interdisciplinar e de ação coletiva*, Rio de Janeiro: Action.

Triviños, A. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.

Wallon, H. (2007). *A evolução psicológica da criança*. São Paulo: Martins Fontes.

Vigotsky, L. (2007). *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. São Paulo: Martins Fontes.

APÊNDICES

Apêndice I

INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO
CURSO DE Mestrado em Estudos Profissionais Especializados em
Educação

QUESTIONÁRIO

Prezado Colaborador:

Este questionário tem por objetivo uma pesquisa de campo visando a composição da conclusão do curso de Mestrado em Estudos Profissionais Especializados em Educação, com o tema: A Gestão Escolar e suas práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula.

As respostas aqui coletadas serão mantidas em sigilo e subsidiarão as análises para melhor compreensão da amostragem sobre a violência na escola. Por isso pedimos sua colaboração no sentido de sermos subsidiados em nossa investigação.

INQUIRIDO
SEXO: () MASCULINO () FEMININO
IDADE: 14 a 21 anos ()

1 - Marca com X de acordo com o nível de adesão afirmativa a cada pergunta:

1- Totalmente 2- Muito 3- Regular 4- Pouco 5- Nada 6 – Desconheço

	1	2	3	4	5	6
1) Você sente-se valorizado como aluno na Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios?						
2) Você gosta de estar na Sala de Aula?						
3) Você já aprendeu segundo uma metodologia dinâmica?						
4) Estar na escola deixa você feliz?						
5) Você gostou de participar do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?						
6) Você conhece colegas que não gostam de estar na escola?						
7) Você já agrediu verbalmente seus professores?						
8) Você já agrediu verbalmente seus colegas?						
9) Você acredita que seus colegas podem criar confusões na escola somente por maldade?						
10) Você conhece colegas que ofendem com palavras feias os professores e os colegas da sala de aula?						
11) Você se senti mais a vontade quando todos se respeitam, sem palavrões?						
12) Você acredita que a violência verbal diminuiu após a realização do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?						

2 - Participar do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores ajuda a diminuir os conflitos em sala de aula? Sim () Não ()

Porquê?

3 - Você se sente protegido em relação à conflitos dentro da escola?

Sim () Não ()

Porquê?

4 - Enquanto aluno, você vê a Equipe da escola (Diretor, Professores e Funcionários) colaborarem para diminuir os conflitos na Escola?

Sim () Não ()

Porquê?

Muito obrigada por sua colaboração!

Prof. Especialista Joseane Linhares Souza

Apêndice II

INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO
CURSO DE Mestrado em Estudos Profissionais Especializados em
Educação

QUESTIONÁRIO

Prezado Colaborador:

Este questionário tem por objetivo uma pesquisa de campo visando a composição da conclusão do curso de Mestrado em Estudos Profissionais Especializados em Educação, com o tema: A Gestão Escolar e suas práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula.

As respostas aqui coletadas serão mantidas em sigilo e subsidiarão as análises para melhor compreensão da amostragem sobre a violência na escola. Por isso pedimos sua colaboração no sentido de sermos subsidiados em nossa investigação”.

INQUIRIDO
SEXO: () MASCULINO () FEMININO
IDADE: 18 a 29 () 30 a 41 () 42 a 53 () 54 a 65 ()
TEMPO DE SERVIÇO: () 01 a 05 ANOS () 06 a 10 ANOS () 11 a 25 anos

1 - Marca com X de acordo com o nível de adesão afirmativa a cada pergunta:

1- Totalmente 2- Muito 3- Regular 4- Pouco 5- Nada

1	2	3	4	5
1) Você sente-se valorizado como Professor (a) na Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios?				
2) Você se sente segura (sem violência) na Sala de Aula?				
3) Você já trabalhou com metodologia dinâmica na escola?				
4) Estar na escola deixa você feliz?				
5) Você gostou de participar do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?				
6) Você conhece professores que sofreram violência na escola?				
7) Você acredita que seus colegas professores podem evitar confusões na escola somente valorizando a auto-estima e aconselhando os alunos?				
8) Você conhece colegas professores que ofendem verbalmente os alunos na sala de aula?				
9) Você já ofendeu verbalmente os alunos na sala de aula?				
10) Você acredita que a violência verbal diminuiu após a realização do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?				

2 - Participar do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores ajuda a diminuir os conflitos em sala de aula?

Sim () Não ()

Porquê?

3 - Você se sente protegido em relação à conflitos dentro da escola através de Projetos de Prevenção na Comunidade Escolar?

Sim () Não ()

Porquê?

4 - Enquanto Professor (a), você vê a Equipe da escola (Diretor, Professores e Funcionários) colaborarem para diminuir os conflitos na Escola?

Sim () Não ()

Porquê?

Muito obrigada por sua colaboração!

Prof. Especialista Joseane Linhares Souza

Apêndice III

INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO
CURSO DE Mestrado em Estudos Profissionais Especializados em
Educação

QUESTIONÁRIO

Prezado Colaborador:

Este questionário tem por objetivo uma pesquisa de campo visando a composição da conclusão do curso de Mestrado em Estudos Profissionais Especializados em Educação, com o tema: **A Gestão Escolar e suas práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula.**

As respostas aqui coletadas serão mantidas em sigilo e subsidiarão as análises para melhor compreensão da amostragem sobre a violência na escola. Por isso pedimos sua colaboração no sentido de sermos subsidiados em nossa investigação”.

INQUIRIDO
SEXO: () MASCULINO () FEMININO
IDADE: 18 a 30 () 31 a 60 ()
TEMPO DE SERVIÇO: () 11 a 15 ANOS () mais de 15 anos

1 - Marca com X de acordo com o nível de adesão afirmativa a cada pergunta:

1- Totalmente 2- Muito 3- Regular 4- Pouco 5- Nada

	2	3	4	5
1) Você sente-se valorizado como Profissional na Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios?				
2) Você se sente segura (sem violência) nas Salas de Aula?				
3) No Planejamento Escola tem Projeto de Prevenção e Mediação de Conflitos na escola?				
4) Você se sente feliz na Escola?				
5) Você gostou de participar do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?				
6) Você conhece professores que sofreram violência na escola?				
7) Você acredita que seus colegas professores podem evitar confusões na escola somente valorizando a auto-estima e aconselhando os alunos?				
8) Você conhece colegas professores que ofendem verbalmente os alunos na sala de aula?				
9) Você já foi chamado (a) para mediar conflitos verbais na sala de aula?				
10) Você acredita que a violência verbal diminuiu após a realização do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores??				

2 - O Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores ajuda a diminuir os conflitos em sala de aula?

Sim () Não ()

Porquê?

3 - Você se sente protegido em relação à conflitos dentro da escola, após a realização de atividades de prevenção e mediação de conflitos?

Sim () Não ()

Porquê?

4 - Enquanto Profissional, você vê a Equipe da escola (Diretor, Professores e Funcionários) colaborarem para diminuir os conflitos na Escola?

Sim () Não ()

Porquê?

Muito obrigada por sua colaboração!

Prof. Especialista Joseane Linhares Souza

Apêndice IV

INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO
CURSO DE MESTRADO EM ESTUDOS PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS EM
EDUCAÇÃO

QUESTIONÁRIO

Prezado Colaborador:

Este questionário tem por objetivo uma pesquisa de campo visando a composição da conclusão do curso de Mestrado em Estudos Profissionais Especializados em Educação, com o tema: **A Gestão Escolar e suas práticas de prevenção e mediação da violência verbal dos estudantes em sala de aula.**

As respostas aqui coletadas serão mantidas em sigilo e subsidiarão as análises para melhor compreensão da amostragem sobre a violência na escola. Por isso pedimos sua colaboração no sentido de sermos subsidiados em nossa investigação”.

INQUIRIDO
SEXO: () MASCULINO () FEMININO
IDADE: 18 a 30 () 31 a 60 ()
TEMPO DE SERVIÇO: () 01 A 05 ANOS () 06 A 10 ANOS () 11 A 25 ANOS

1 - Marca com X de acordo com o nível de adesão afirmativa a cada pergunta:

1- Totalmente 2- Muito 3- Regular 4- Pouco 5- Nada

	1	2	3	4	5
1) Você sente-se valorizado como Profissional na Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios?					
2) Você se sente seguro (a) (sem violência) nas Salas de Aula?					
3) No Projeto Político Pedagógico da escola tem Projeto de Prevenção e Mediação de Conflitos na escola?					
4) Você contribui para um ambiente positivo na Comunidade escolar?					
5) Você gostou de participar do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?					
6) Você conhece professores que sofreram violência na escola?					
7) Você acredita que seus colegas professores podem evitar confusões na escola somente valorizando a auto-estima e aconselhando os alunos?					
8) Você conhece colegas professores que ofendem verbalmente os alunos na sala de aula?					
9) Você já foi chamado (a) para mediar conflitos verbais na sala de aula?					
10) Você acredita que a violência verbal diminuiu após a realização do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores??					

2 - O Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores ajuda a diminuir os conflitos em sala de aula?

Sim () Não ()

Porquê?

3 - Você se sente protegido em relação à conflitos dentro da escola, após a realização de atividades de prevenção e mediação de conflitos?

Sim () Não ()

Porquê?

4 - Enquanto Diretor (a), você vê a Equipe da escola (Professores e Funcionários) colaborarem para diminuir os conflitos na Escola?

Sim () Não ()

Porquê?

Muito obrigada por sua colaboração!

Prof. Especialista Joseane Linhares Souza

Apêndice V

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, _____, RG nº _____, estou sendo convidado (a) para participar do estudo “A Gestão Escolar e suas práticas de mediação junto à violência verbal dos estudantes em sala de aula”. Passo, a saber, que este estudo será coordenado pela professora JOSEANE LINHARES SOUZA, Especialista em Administração Escolar, professora da Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios e tem como objetivo **“analisar as práticas adotadas pela gestão e pelo corpo docente para prevenir e mediar à violência verbal dos alunos em sala de aula”**.

Também sei que se justifica pela importância de recolher dados dos alunos do 9º ano “C” (manhã) da EMEF Francisco de Assis Rios e aos docentes desta turma para colaborar com opiniões sobre o tema e contribuir para OBJETIVO GERAL. Terei a garantia do anonimato, da privacidade e que a guarda dos dados ficará única e exclusivamente com a pesquisadora, sendo somente utilizados para o presente estudo, assim sei que não correrei riscos com respeito aos dados fornecidos. Estou ciente que responderei uma entrevista.

Em qualquer etapa do estudo, terei acesso à pesquisadora responsável, JOSEANE LINHARES SOUZA, que pode ser encontrada no endereço: Rua da Pracinha, 178, Bairro do Mangal, Tucuruí, PA, Brasil. Contato: (94) 9160-1363. Estou ciente de que as informações que eu fornecer para a pesquisadora será guardado pela responsável da pesquisa em seus arquivos pessoais, tanto as impressas como as gravadas e não serão utilizadas em meu prejuízo ou de outras pessoas, inclusive na forma de danos à estima, prestígio e prejuízo econômico ou financeiro.

Como voluntário (a), durante ou depois da pesquisa é garantido o anonimato das informações que eu fornecer. Li ou foi lido para minha pessoa às informações sobre o estudo e estou claramente informado sobre minha participação neste estudo.

Apresentam-se claras as finalidades do estudo, os riscos e benefícios para minha pessoa, bem como a forma como a pesquisa será aplicada com a garantia de confidencialidade e privacidade de minhas informações.

Concordo em participar voluntariamente deste estudo e, se for de meu desejo, poderei deixar de participar em qualquer momento, durante ou após minha

participação, sem penalidades, perdas ou prejuízos para minha pessoa ou de qualquer equipamento ou benefício que possa ter adquirido.

Local, _____ de _____ de _____.

Assinatura da Pesquisadora

Assinatura do Voluntário Participante

Apêndice VI

TERMO DE CONSENTIMENTO DA ESCOLA

Eu, _____, RG nº _____, estou sendo convidado (a) para participar do estudo “A Gestão Escolar e suas práticas de mediação junto à violência verbal dos estudantes em sala de aula”. Passo, a saber, que este estudo será coordenado pela professora JOSEANE LINHARES SOUZA, Especialista em Administração Escolar, professora da Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios e tem como objetivo **“analisar as práticas adotadas pela gestão e pelo corpo docente para prevenir e mediar à violência verbal dos alunos em sala de aula”**.

Também sei que se justifica pela importância de recolher dados dos alunos do 9º ano “C” (manhã) da EMEF Francisco de Assis Rios e aos docentes desta turma para colaborar com opiniões sobre o tema e contribuir para OBJETIVO GERAL. Terei a garantia do anonimato, da privacidade e que a guarda dos dados ficará única e exclusivamente com a pesquisadora, sendo somente utilizados para o presente estudo, assim sei que não correrei riscos com respeito aos dados fornecidos.

Em qualquer etapa do estudo, terei acesso à pesquisadora responsável, JOSEANE LINHARES SOUZA, que pode ser encontrada no endereço: Rua da Pracinha, 178, Bairro do Mangal, Tucuruí, PA, Brasil. Contato: (94) 99160-1363. Estou ciente de que as informações que eu fornecer para a pesquisadora será guardado pela responsável da pesquisa em seus arquivos pessoais, tanto as impressas como as gravadas e não serão utilizadas em meu prejuízo ou de outras pessoas, inclusive na forma de danos à estima, prestígio e prejuízo econômico ou financeiro.

Apresentam-se claras as finalidades do estudo, os riscos e benefícios para minha pessoa, bem como a forma como a pesquisa será aplicada com a garantia de confidencialidade e privacidade de minhas informações.

AUTORIZO a Pesquisadora JOSEANE LINHARES SOUZA em realizar suas ações destinadas à sua pesquisa nesta instituição de ensino.

Local, _____ de _____ de _____.

Assinatura da Pesquisadora

Assinatura da Gestão Escolar

Apêndice VII

DEMONSTRATIVO DO RESULTADO DO QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AOS ALUNOS.

Marcar com X de acordo com o nível de adesão afirmativa a cada pergunta:

1- 1-TOTALMENTE 2- MUITO 3- REGULAR 4-POUCO 5- NADA 6-DESCONHEÇO

A	1) Você sente-se valorizado como aluno na Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios?	2) Você gosta de estar na Sala de Aula?	3) Você já trabalhou com metodologia dinâmica na escola?	4) Estar na escola deixa você feliz?	5) Você gostou de participar do projeto: trabalhando autoestima e resgatando valores?
1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	1	1
3	1	1	2	1	1
4	1	1	2	1	1
5	2	1	2	1	1
6	2	1	2	1	1
7	2	1	2	1	2
8	3	1	3	1	2
9	3	2	3	2	2
10	3	2	3	2	2
11	3	2	3	2	2
12	3	2	4	2	2
13	3	2	4	2	2
14	4	2	4	2	2
15	4	2	5	2	2
16	4	2	5	2	3
17	4	2	5	3	3
18	4	3	5	3	3
19	4	3	5	3	3
20	4	3	5	3	3
21	4	3	5	3	3
22	4	3	5	4	3
23	4	3	5	4	3
24	5	3	5	4	4
25	5	3	5	4	5
26	5	3	5	5	5
27	5	4	5	5	5
28	5	4	5	5	5

A	6) Você conhece colegas que não gostam de estar na escola?	7) Você já agrediu verbalmente seus professores?	8) Você já agrediu verbalmente seus colegas?	7) Você acredita que seus colegas podem criar confusões na escola por maldade?	8) Você conhece colegas que ofendem com palavras feias os professores e os colegas da sala de aula?	9) Você se sentiu mais a vontade quando todos se respeitam, sem palavrões?	10) Você acredita que a violência verbal diminuiu após a realização do projeto: trabalhando a autoestima e resgatando valores?
1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	2
7	1	1	2	1	2	1	2
8	1	1	2	1	2	1	3
9	1	1	2	1	2	1	3
10	1	1	2	1	2	1	3
11	1	1	2	1	2	1	3
12	1	1	2	1	2	1	3
13	2	1	2	1	2	1	3
14	2	1	3	1	3	1	3
15	2	1	3	1	3	1	3
16	2	1	3	1	3	1	4
17	2	2	3	2	3	1	4
18	2	2	3	2	3	1	4
19	3	2	3	2	3	1	4
20	3	2	3	2	3	1	4
21	3	2	3	2	3	2	5
22	3	3	4	3	4	2	5
23	4	3	4	3	4	2	5
24	4	4	4	4	4	2	5
25	4	4	4	4	4	2	5
26	4	5	5	5	5	2	5
27	5	5	5	5	5	1	5
28	5	5	5	5	5	1	5

ALUNO	Participar do projeto: trabalhando autoestima e resgatando valores ajuda a diminuir os conflitos em sala de aula?
A 01	Não, porque são poucas pessoas que levam a sério
A 02	Não, porque foram criados assim e sempre serão assim.
A 03	Não, porque não fiz esse projeto.
A 04	Sim, porque é uma boa maneira de ensinar.
A 05	Sim, porque tem muitas pessoas que são mal, porque tem vingança no coração que são mal.
A 06	Sim, mais ou menos, porque alguns respeitam outros não.
A 07	Não, porque eles não levam a sério nada, são animais!
A 08	Sim, porque ajuda os alunos a lidar com muitas coisas e praticar no seu dia a dia.
A 09	Sim, mais ou menos, uns respeitam outros não!
A 10	Sim, porque ajuda a diminuir a violência.
A 11	Não, eles podem começar outro!
A 12	Não, porque a escola não ajuda a sociedade a levar a sério.
A 13	Sim, porque as pessoas ajudam umas às outras.
A 14	Sim, acho que este projeto será de grande ajuda para diminuir as brigas na escola.
A 15	Não, porque continua do mesmo jeito!
A 16	Sim, porque eu acho que devemos sempre trabalhar autoestima e resgatar valores para que eles não se percam.
A 17	Sim, porque as pessoas são desobedientes, é bom para resgatar valores!
A 18	Não, porque algumas pessoas não entendem o que é respeito!
A 19	Sim, porque o projeto ajuda os outros!
A 20	Sim, porque as pessoas que causam esses conflitos vão se ligar que o que ela está fazendo faz mal tanto para os colegas dela como para ela mesma.
A 21	Não, porque eles foram criados assim!
A 22	Não, porque eles foram criados assim!
A 23	Sim, porque o projeto ajuda a conscientizar os alunos de terem mais vontade de estudar.
A 24	Sim, porque eu acho que este projeto autoestima e resgatando valores vem diminuir os conflitos na escola.
A 25	Sim, porque para parar a violência dentro da escola.
A 26	Sim, depois aumenta a amizade!
A 27	Sim, porque distrai os alunos e deixam de lado as diferenças assim evitando brigas!
A 28	Sim, porque o alunos deixa de lado as diferenças!

ALUNO	Você se sente protegido em relação à conflitos dentro da escola?
A 01	Não, porque me sinto inseguro.
A 02	Não, porque às vezes eles se jogam para cima de outras pessoas!
A 03	Não, porque às vezes traz facas, armas, ferro etc.
A 04	Não, por causa de brigas.
A 05	Não, porque é muito perigoso, tem brigas.
A 06	Não, tem brigas e discussões, que ofende pessoas que não tem nada a ver com a briga.
A 07	Não, eu me sinto insegura nesta escola!
A 08	Sim, eu não me sinto totalmente protegido nesta escola.
A 09	Não, porque pode ter brigas e discussões.
A 10	Não, porque tem soco e pontapé!
A 11	Não, porque eles pulam o muro.
A 12	Não, porque às vezes rola briga dentro da sala e às vezes o professor não está lá!
A 13	Não, porque dá medo de sobrar pra gente!
A 14	Não, porque a gente está sujeito àqueles que se dizem “amigos”, que chegam e batem em nós e ninguém vem fazer nada!
A 15	Não, porque se acontecer uma briga eu posso até me machucar!
A 16	Não, porque muitas coisas ficam impunes na escola, porque nem todos estão dispostos a manter um local de respeito.
A 17	Não, dá medo!
A 18	Sim, porque eles fazem de tudo para não ter brigas.
A 19	Não muito, porque algumas pessoas não entendem o que é respeito!
A 20	Não, porque não vai ser todas as horas que o professor ou qualquer funcionário vai estar por perto e às vezes até com o professor dentro da sala há pequenos conflitos.
A 21	Não, porque podem jogar objetos em nossa cara!
A 22	Não, porque podem bater na nossa cara!
A 23	Não, porque as vezes os alunos não tem limites pra brincadeiras e fazem muitos conflitos.
A 24	Não, porque estamos desprotegidos, em qualquer momento podem bater na gente!
A 25	Não, porque tem muitos empurrões provocando acidentes.
A 26	Não, porque me afetam!
A 27	Sim, os conflitos só duram 5 a 10 segundos, logo acontece a intervenção do professor!
A 28	Não, porque tem conflitos ruins!

ALUNO	Enquanto aluno, você vê a Equipe (diretora, professores e funcionários) colaborarem para diminuir os conflitos na Escola?
A 01	Sim, porque eles tentam e, já é um começo.
A 02	Não, porque eles quase não foram nas salas.
A 03	Sim, porque eles criam projetos para melhorar a vida do aluno não só na escola, mais fora da escola.
A 04	Sim, porque eles dão dicas em sala de aula, reuniões com os pais e dão vídeo aulas.
A 05	Sim, porque quando tem briga, os alunos vão para diretoria e levam advertência.
A 06	Sim, porque quando eles brigam levam uma advertência.
A 07	Sim, eles tentam muito, mas pouco consegue!
A 08	Sim, eles ajudam bastante os alunos a se valorizar e se respeitar com suas maneiras.
A 09	Sim, porque quando têm brigas eles levam advertência.
A 10	Sim, melhora a escola!
A 11	Não, porque eles quase não param na sala.
A 12	Sim, eles ajudam sim na escola, fazem o que podem para ajudar cada um na escola e parar com as brigas.
A 13	Não, porque eu não acredito!
A 14	Sim, acho que alguns merecem grandes honra porque se desempenham em trabalhar para ajudar os alunos que querem estudar.
A 15	Sim, porque quando acontece alguma coisa, eles avisam os pais e dão um jeito de resolver tudo.
A 16	Sim, porque apesar de poucos recursos eles mantêm uma justiça com os agredidos, mais nem sempre é possível ajudar, ou nem sempre tentam!
A 17	Sim, porque é bom ter pessoas para diminuir essa "guerra" que tem a sala de aula.
A 18	Sim, porque eles se esforçam para evitar.
A 19	Sim, porque os professores dão dicas em sala de aula, fazem reuniões e dão vídeo aulas.
A 20	Sim, porque eles tentam tomar todas as precauções para que nenhum conflito aconteça e tentam sempre estar por perto de um grupinho e, as reuniões com os pais eles tentam sempre fazer.
A 21	Não, porque eles não ficam na sala de aula.
A 22	Não, porque eles não pisam na sala de aula.
A 23	Sim, porque os colaboradores conversam muito com os alunos e até que ajudam a diminuir os conflitos da escola.
A 24	Sim, alguns funcionários ajudam alguma proteção na escola.
A 25	Sim, porque eles separam as brigas.
A 26	Sim, para melhorar lá!
A 27	Sim, sempre, quando ocorre violência logo os pais são avisados.
A 28	Sim, porque eles chamam o responsável.

APÊNDICE VIII

DEMONSTRATIVO DO RESULTADO DO QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AOS PROFESSORES

Marcar com X de acordo com o nível de adesão afirmativa a cada pergunta:

1-TOTALMENTE 2- MUITO 3- REGULAR 4-POUCO 5- NADA

P	1) Você sente-se valorizado como Professor (a) na Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios?	2) Você se sente segura (sem violência) na Sala de Aula?	3) Você já trabalhou com metodologia dinâmica na escola?	4) Estar na escola deixa você feliz?	5) Você gostou de participar do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?
1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1
3	1	2	1	2	1
4	1	2	1	2	1
5	2	2	2	2	1
6	2	2	2	2	2
7	2	2	2	3	2
8	2	3	3	3	2

P	6) Você conhece professores que sofreram violência na escola?	7) Você acredita que seus colegas professores podem evitar confusões na escola somente valorizando a auto-estima e aconselhando os alunos?	8) Você conhece colegas professores que ofendem verbalmente os alunos na sala de aula?	9) Você já ofendeu verbalmente os alunos na sala de aula?	10) Você acredita que a violência verbal diminuiu após a realização do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?
1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1
4	2	2	2	1	1
5	2	2	2	1	1
6	3	2	2	1	1
7	4	2	4	1	1
8	5	2	5	1	1

PROFESSOR	Trabalhando auto-estima e resgatando valores ajuda a diminuir os conflitos em sala de aula?
P 01	Sim, Porque o aluno se sente valorizado em resgatar a sua autoestima, as vezes precisa de um simples elogio para se sentir bem.
P 02	Sim, trás uma consciência e lições de formas mais práticas e dinâmicas.
P 03	Sim, resgata os valores de nossas crianças.
P 04	Sim, porque há uma sensibilização maior com relação a relacionamentos..
P 05	Sim, resgata valores.
P 06	Sim, através do projeto podemos conscientizar os alunos.
P 07	Sim, os alunos ficaram mais calmos.
P 08	Sim, os alunos ficaram mais conscientes.

PROFESSOR	Você se sente protegido em relação à conflitos dentro da escola através de Projetos de Prevenção na Comunidade Escolar?
P 01	Sim, porque melhorou as relações interpessoais.
P 02	Sim, até hoje tivemos apoio e acompanhamento do serviço de segurança pública quando se faz necessário.
P 03	Sim, porque esses projetos refletem na sala.
P 04	Sim, os alunos nos respeitam. Os conflitos acontecem entre alguns alunos com outros mais são bem poucos.
P 05	Sim, a escola é reflexo da comunidade.
P 06	Sim, trabalhar a comunidade é muito importante.
P 07	Sim, temos orientação para lidar com essa situação.
P 08	Sim, a escola é reflexo da comunidade.

PROFESSOR	Enquanto Professor (a), você vê a Equipe da escola (Diretor, Professores e Funcionários) colaborarem para diminuir os conflitos na Escola?
P 01	Sim, Eles trazem o que pedidos para colaborar com os conflitos na escola.
P 02	Sim, busca, na medida do possível, com disciplina e seriedade resolver as adversidades pedagógicas e não pedagógicas da escola.
P 03	Sim, há muita conscientização em relação a esse tema.
P 04	Sim, a equipe é bastante atuante com relação a resolução dos conflitos.
P 05	Sim, fazemos parte do processo.
P 06	Sim, diariamente.

P 07	Sim, tentamos amenizar diariamente.
P 08	Sim, sempre estamos tentando melhorar o meio.

APÊNDICE IX

DEMONSTRATIVO DO RESULTADO DO QUESTIONÁRIO DIRIGIDO A COORDENADORA PEDAGÓGICA.

Marcar com X de acordo com o nível de adesão afirmativa a cada pergunta:

1-TOTALMENTE 2- MUITO 3- REGULAR 4-POUCO 5- NADA

COORDENADORA PEDAGÓGICA	1) Você sente-se valorizado como Profissional na Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios?	2) Você se sente segura (sem violência) nas Salas de Aula?	3) No Planejamento Escola tem Projeto de Prevenção e Mediação de Conflitos na escola?	4) Você se sente feliz na Escola?	5) Você gostou de participar do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?
CP 01	2	2	1	3	2
COORDENADORA PEDAGÓGICA	6) Você conhece professores que sofreram violência na escola?	7) Você acredita que seus colegas professores podem evitar confusões na escola somente valorizando a auto-estima e aconselhando os alunos?	8) Você conhece colegas professores que ofendem verbalmente os alunos na sala de aula?	9) Você já foi chamado (a) para mediar conflitos verbais na sala de aula?	10) Você acredita que a violência verbal diminuiu após a realização do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?
CP 01	3	2	2	2	2

COORDENADORA PEDAGÓGICA	O Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores ajuda a diminuir os conflitos em sala de aula?
CP 01	Sim, porque há uma sensibilização maior com relação a relacionamentos.

COORDENADORA PEDAGÓGICA	Você se sente protegido em relação à conflitos dentro da escola, após a realização de atividades de prevenção e mediação de conflitos?
CP 01	Sim, os alunos nos respeitam. Os conflitos acontecem entre alguns alunos com outros alunos, mas são bem poucos.

COORDENADORA PEDAGÓGICA	13) Enquanto Profissional, você vê a Equipe da escola (Diretor, Professores e Funcionários) colaborarem para diminuir os conflitos na Escola?
CP 01	Sim, a equipe é bastante atuante com a resolução dos conflitos.

APÊNDICE X

DEMONSTRATIVO DO RESULTADO DO QUESTIONÁRIO DIRIGIDO A GESTORA ESCOLAR

1-TOTALMENTE 2- MUITO 3- REGULAR 4-POUCO 5- NADA

GESTORA ESCOLAR	1) Você sente-se valorizado como Profissional na Escola Municipal de Ensino Fundamental Francisco de Assis Rios?	2) Você se sente segura (sem violência) nas Salas de Aula?	3) No Projeto Político Pedagógico da escola tem Projeto de Prevenção e Mediação de Conflitos na escola?	4) Você contribui para um ambiente positivo na Comunidade e escolar?	5) Você gostou de participar do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?
GE 01	1	1	2	1	2

GESTORA ESCOLAR	6) Você conhece professores que sofreram violência na escola?	7) Você acredita que seus colegas professores podem evitar confusões na escola valorizando a auto-estima e aconselhando os alunos?	8) Você conhece colegas professores que ofendem verbalmente os alunos na sala de aula?	9) Você se senti mais a vontade quando todos se respeitam, sem ofensas verbais?	10) Você acredita que a violência verbal diminuiu após a realização do Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores?
GE 01	2	1	5	1	2

GESTORA ESCOLAR	O Projeto: Trabalhando auto-estima e resgatando valores ajuda a diminuir os conflitos em sala de aula?
GE 01	Sim, porque uma vez valorizados, a violência diminui.

GESTORA ESCOLAR	Você se sente protegido em relação à conflitos dentro da escola, após a realização de atividades de prevenção e mediação de conflitos?
GE 01	Sim, houve uma diminuição significativa.

GESTORA ESCOLAR	Enquanto Diretor (a), você vê a Equipe da escola (Professores e Funcionários) colaborarem para diminuir os conflitos na Escola?
GE 01	Sim, todos estão envolvidos no processo de ensino.