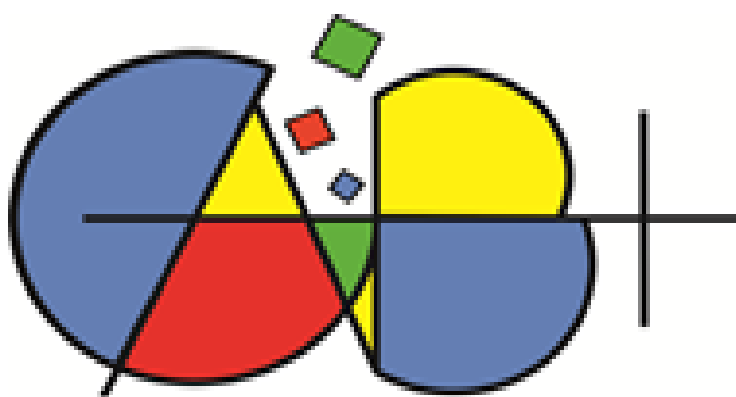




GABINETE DE APOIO AO ALUNO

Projeto GAB+ 2021/22

Documento elaborado por:

Béatrice Ribas

Ilda Reis

Maria José Leite

ÍNDICE

1. Enquadramento	4
2. Missão	7
3. Espaços, Composição e Coordenação	7
4. Competências	8
5. Parcerias	9
6. Funcionamento	9
7. Encaminhamento	10
7.1. Encaminhamento para a Intervenção Direta	10
7.2. Encaminhamento para Mediação Escolar	11
8. Serviços que integram o GAB+	11
8.1. Serviço Social Escolar	12
8.1.1. Áreas de Atuação	13
8.1.2. Dimensões de Atuação	14
8.1.3. Âmbito de Atuação da Assistente Social no AESP	16
8.1.4. Tipologias de Intervenção	16
8.2. Formação no âmbito do GAB+	22
8.2.1. Estudo de Levantamento de Necessidades de Formação	22
8.2.2. Caracterização dos Participantes	23
8.2.3. Temas de maior relevância para abordar com pais/Encarregados de Educação (EE)	24
8.2.4. Temas de maior interesse para o corpo docente	26
8.2.5. Outras Necessidades de Formação e Atividades consideradas pertinentes no contexto escolar	28
8.2.6. Propostas do GAB+ no âmbito da Capacitação Parental /Formação	29
8.3. Mediação Escolar	29
8.3.1. Projeto de Mediação Escolar como medida preventiva e remediativa aos comportamentos disruptivos e/ou de Risco	29
8.3.2. Objetivos Educativos na Mediação Escolar	32
8.3.3. Objetivos Específicos	32
8.3.4. Objetivos Gerais	33
8.3.5. Tipos de Conflito que poderão ser resolvidos pela Mediação Escolar	33
8.3.6. Limites da Mediação Escolar	33
8.3.7. Modalidades ou Tipos de Mediação Escolar	33
8.3.8. Perfil do Mediador: Características e Competências	34
8.4. Fases de Implementação do Programa de Mediação Escolar	36
8.4.1. Condições para a Implementação	36
8.4.2. Fases de Implementação do Programa de Mediação Escolar	38
9. Apoio Tutorial GAB+	40
9.1. Organização	40
9.2. Objetivos	41

9.3. Funções do Tutor GAB+.....	41
10. Serviço de Psicologia e Orientação	41
11. Exemplos de Projetos Desenvolvidos no âmbito do GAB+, no ano letivo 2020/21.	43
12. Avaliação	44
13. Medidas a Implementar para o Ano Letivo 2021/2022	45
CONCLUSÃO	46
BIBLIOGRAFIA.....	47

ÍNDICE

Gráficos, Quadros e Esquemas

Esquemas	pág.
1. Dimensões de atuação	14
2. Áreas de Intervenção da Assistente Social	15
3. Áreas de Intervenção/objetivos no atendimento à Família	17
4. Áreas de Intervenção com o aluno	18
5. Procedimentos de atuação na intervenção direta	19
6. Áreas de Consultadoria no âmbito do Serviço Social	21
7. Medicação Escolar e Capacidades Desenvolvidas	31
8. Fases de Implementação do Programa de Mediação Escolar	38
 Gráficos	
1. N.º de Participantes por Escola do AESP	23
2. N.º de Participantes por Ciclo de Ensino	24
3. Os 4 temas considerados de maior importância para abordar com os Pais/EE	25
4. Temas de maior interesse para os participantes	27
 Quadros	
1. N.º de Participantes e Funções/Cargos Desempenhados	24
2. Temas considerados de maior importância (ordenados) para abordar com os Pais/EE	26
3. Temas considerados de maior importância (ordenados) para abordar com os Pais/EE	27
4. Temas e Estratégias de Intervenção e População alvo referenciados pelos participantes ...	28
5. Exemplos de projetos implementados pelo GAB+ em 2020/21	43

1. Enquadramento

Do relatório produzido pela Equipa de Autoavaliação (EAA) do AESP no final do ano letivo 2019/2020 – Comportamentos em Ambiente Escolar – constata-se que os comportamentos disruptivos e a indisciplina continuam a ser sentidos como fatores que contribuem para o aumento dos índices de mal-estar e *stress* nos diferentes atores educativos, com grande impacto no processo de aprendizagem e sucesso escolar dos alunos.

Neste sentido, foi implementado o projeto-piloto GAB+ dando corpo a um projeto integrado de promoção de comportamentos positivos.

Do observado ao longo do ano letivo 2020/2021, concluiu-se que a existência do GAB+ é fundamental, tendo começado a fazer parte, aos poucos, da cultura da escola.

No entanto, ainda existem áreas a melhorar, nomeadamente:

- ✓ A divulgação das valências e objetivos do GAB+, que continua a ser por vezes confundido com o CAA;
- ✓ O reforço dos recursos humanos afetos ao GAB+;
- ✓ A necessidade de um espaço físico onde receber os alunos e os EE;
- ✓ O protocolo a seguir para o encaminhamento dos alunos para o GAB+;
- ✓ A inclusão mais sistemática da mediação escolar como medida preventiva e/ou complementar às medidas disciplinares.

Tendo em conta os dados apresentados ao longo dos relatórios elaborado pelas coordenadoras do GAB+ ao longo deste ano letivo, propõe-se, a inclusão de algumas melhorias ao plano inicial do GAB+, permitindo um *upgrade*, com vista à obtenção de resultados ainda mais efetivos no próximo ano letivo.

No entanto, as funções e valências do gabinete de apoio continuarão a ser desde os cuidados de saúde primários até à criação de um espaço de partilha e reflexão sobre múltiplos aspetos relacionados com alimentação, sexualidade, violência, *bullying*, entre outros, e que constituem o dia a dia das escolas e ainda:

- ✓ Apoiar alunos e famílias nas suas problemáticas;
- ✓ Proporcionar aos alunos um espaço de atendimento capaz de fomentar o bem-estar e o equilíbrio pessoal;
- ✓ Concertar com outros atores educativos estratégias de atuação que correspondam às necessidades/problemáticas dos alunos;
- ✓ Criar/reforçar protocolos de parcerias com serviços/entidades da comunidade local;
- ✓ Envolver os pais e encarregados de educação no percurso de vida dos seus educandos; Prevenir/diminuir situações de risco (violência, *bullying*, absentismo e abandono escolar), reforçando os fatores de proteção;
- ✓ Prevenir situações de indisciplina, contribuindo para a redução de comportamentos disruptivos dentro e fora da sala de aula;
- ✓ Atuar ao nível da mediação de conflitos;
- ✓ Incitar boas relações entre alunos e restantes elementos da comunidade de modo a promover um bom clima de Escola;
- ✓ Apoiar o desenvolvimento harmonioso e integral dos alunos; Desenvolver atitudes responsáveis nos alunos;
- ✓ Contribuir para o sucesso escolar e pessoal dos alunos;
- ✓ Promover o desenvolvimento de competências em vários domínios, incluindo a educação para a cidadania, valores e saúde;
- ✓ Contribuir para a divulgação de conteúdos formativos de educação para a sexualidade;
- ✓ Participar e colaborar com o Projeto de Solidariedade do AESP.

2. Missão

O Gabinete de Apoio ao Aluno, designado GAB+, com base numa metodologia de abordagem individual sustentada num ambiente de confiança entre os intervenientes, numa visão sistémica do aluno, da família e da compreensão das problemáticas, tem como missão contribuir para o desenvolvimento harmonioso e global do aluno e para a sua integração escolar e social, em permanente articulação com os docentes, assistentes, pais/encarregados de educação e instituições parceiras, favorecendo um espaço de integração e abertura à diversidade e ao crescimento pessoal no respeito pelo outro. O GAB+ constitui-se, ainda, como um observatório da vida na escola ao detetar as problemáticas que afetam a comunidade escolar e ao propor a reflexão sobre as mesmas, apoiando os órgãos de gestão no planeamento de intervenções futuras.

3. Espaços, Composição e Coordenação

O GAB+, no corrente ano letivo, apenas teve um dos dois espaços previstos de atendimento (na EBS do Vale do Âncora, em Vila Praia de Âncora), uma vez que a escola-sede esteve em remodelação durante todo o ano letivo. Desempenharam funções neste serviço os(as) docentes Ana Paula Ribeiro, António Garrido, Béatrice Ribas (que coordena o Gabinete da EBS Sidónio Pais), Conceição Rodrigues (Subdiretora do AESP), Dália Barros, José Leal Costa, Maria José Leite (que coordena o Gabinete da EBS do Vale do Âncora), Maria José Sampaio, Rosana Pires, Sandra Rodrigues, Teresa Dantas e Carla Viães, Carlos Magalhães e Dália Lopes.

Ao nível dos recursos técnicos específicos, o GAB+ integrou, ainda, o Serviço Social, na figura da Assistente Social Dr.ª Ilda Reis, que iniciou funções no final do 1º período (Dezembro de 2020), bem como do Serviço de Psicologia e Orientação (SPO), na figura da Psicóloga Dr.ª Liliana Castro, desde o início do ano letivo.

Do trabalho realizado ao longo deste ano letivo, foi possível observar a necessidade do apoio destas técnicas especializadas.

O SPO é um serviço efetivo do Agrupamento, no entanto, a grande mais-valia centrou-se na implementação do Serviço Social no contexto escolar, o qual desempenha um papel preponderante essencialmente ao nível da intervenção familiar sistémica, do trabalho em rede com instituições parceiras e outras existentes na comunidade (e.g., CPCJ, RSI, Segurança Social, IEFPP), na função de mediadora/facilitadora na relação escola/família/comunidade e na elaboração de diagnóstico, prevenção e intervenção nos fatores que possam pôr em risco o bem-estar integral dos alunos e o seu sucesso escolar.

Com base nos resultados obtidos, ficou clara a necessidade de continuarmos a usufruir destes serviços no próximo ano letivo.

Para além destas técnicas especializadas, considera-se importante a integração de um/a Professor/a do Departamento de Educação Especial para a escola Sede e outro para a EBS Vale do Âncora, visto ser também um profissional qualificado para as questões de comportamento, sendo assim um contributo para o trabalho específico a desenvolver neste Gabinete.

4. Competências

Ao GAB+ compete:

- Divulgar a toda a comunidade escolar a sua existência, os seus objetivos e as suas atividades.
- Apoiar alunos e famílias nas suas problemáticas, envolvendo os pais e encarregados de educação no percurso de vida dos seus educandos;
- Promover a integração dos alunos na comunidade educativa, promovendo o desenvolvimento das suas competências pessoais e sociais;
- Proporcionar aos alunos um espaço de atendimento capaz de fomentar o bem-estar e o equilíbrio emocional;
- Prevenir/diminuir situações de indisciplina, risco, violência, absentismo e de abandono escolar, reforçando os fatores psicossociais de proteção, atuando ao nível da mediação de conflitos;
- Contribuir para o sucesso escolar e pessoal dos alunos, apoiando-os no desenvolvimento das competências previstas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória;

- Promover o desenvolvimento de competências em vários domínios, incluindo a educação para a cidadania, valores e saúde.

Às Coordenadoras do GAB+ compete:

- ❖ Divulgar a existência e funcionamento do GAB+
- ❖ Coordenar o gabinete, as intervenções dos seus membros e os recursos aí existentes;
- ❖ Supervisionar o seu funcionamento;
- ❖ Colaborar com os Diretores de Turma e com o Coordenador dos docentes titulares de turma (1CEB) sempre que estes o solicitem, na avaliação da atitude dos alunos reincidentes em comportamentos desadequados;
- ❖ Colaborar com os docentes de todos os graus de ensino no sentido de acolher as preocupações expressas com os seus alunos e, em conjunto, traçar estratégias de resolução dos problemas apresentados;
- ❖ Articular com as instituições parceiras e com membros da comunidade que constituam uma mais-valia para a prossecução dos objetivos do GAB+;
- ❖ Avaliar o funcionamento do GAB+ trimestralmente;
- ❖ Divulgar essa avaliação no final de cada ano letivo, em moldes a definir com a Direção do Agrupamento.

5. Parcerias

O GAB+ tem como parceiros todos os órgãos de gestão intermédia, especificamente, os Coordenadores dos Professores Titulares e Diretores de Turma, Departamento de Educação Especial e o Serviço de Psicologia e Orientação, bem como o Serviço Social e outros parceiros e interlocutores institucionais internos e externos ao Agrupamento.

6. Funcionamento

Pretende-se que no próximo ano letivo o GAB+ se possa encontrar aberto de acordo com os horários dos docentes a ele afetos. No entanto, considera-se imprescindível a disponibilidade de um técnico a tempo inteiro que assegure o funcionamento diário do GAB+.

Um dos constrangimentos observados ao longo deste ano letivo foi a dificuldade em conseguir a disponibilidade dos alunos dentro e fora do horário letivo para atendimentos, de modo a conciliar os horários dos docentes da equipa GAB+ com o dos alunos.

7. Encaminhamento

7.1. Encaminhamento para a Intervenção Direta

Para o ano letivo 2021/2022, o **encaminhamento para Intervenção Direta** com o aluno e família (**Serviço Social, Tutoria GAB+, SPO**) deverá obedecer ao seguinte protocolo:

- A Sinalização para o GAB+ deverá ser realizada pelos **Professores Titulares ou Diretores de Turma**. Apenas em caso excecional por membros da Direção ou SPO.
- A Formalização da Sinalização requer a recolha de **Autorização Parental** (através de formulário próprio) para o acompanhamento/intervenção do GAB+, integrando este documento o **Consentimento Informado** e **Declaração de Proteção de Dados**. Este documento deve ser recolhido pelo diretor de turma/professor titular de turma junto do encarregado de educação;
- Preenchimento da **Ficha de Sinalização** em suporte papel para que seja entregue à Diretora do Agrupamento junto com a **Autorização parental** (envio dos documentos originais);
- A Sinalização é efetivada após receção da **Ficha de Sinalização com a Autorização Parental** assinada pelo EE submetida através do link:
<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=Ws2yTj9GN0aInHV8bOxF6dl83nYkYF1DrIpovKpVVLZUREFXUkFGV0pHRIZGTk01Sk9YNIE1NktERC4u> e a Sinalização ao Serviço Social com despacho da Sra. Diretora do AESP.

7.2. Encaminhamento para Mediação Escolar

Para o ano letivo 2021/2022, o **encaminhamento para Mediação Escolar** deverá obedecer ao seguinte protocolo:

- Preenchimento do documento de acompanhamento do aluno por parte do professor ou assistente operacional que propõe o aluno para mediação escolar;
- Acompanhamento do aluno até ao GAB+ ou Biblioteca (caso não haja qualquer recurso humano no GAB+ nesse horário);
- Análise do documento e atendimento do aluno por parte do professor GAB+;
- Quando resolvida a questão, o aluno é levado de volta à sala de aula;
- Finalizado o atendimento, o docente do GAB+ informa o diretor de turma do aluno em questão através do documento de acompanhamento trazido pelo professor ou assistente operacional que propõe o aluno para mediação escolar.

8. Serviços que integram o GAB+

No âmbito da sua ação integrada e sistémica com foco no bem estar integral e sucesso educativo do aluno, o GAB+ integra o **Serviço Social Escolar e Mediação Escolar, o Apoio Tutorial Específico a nível Comportamental e a Psicologia.**

Para além de uma intervenção direta nestas áreas especializadas de intervenção, através do atendimento e acompanhamento individual do aluno e família, o GAB+ procura intervir na restante comunidade educativa, desenvolvendo **Projetos de âmbito socioeducativo, de desenvolvimento de competências pessoais e socioemocionais, Formação e Capacitação Parental** (no âmbito da Educação Parental, Saúde, Comunicação Positiva e Gestão Construtiva de Conflitos) e Consultadoria aos vários intervenientes no processo educativo do aluno (pais/ EE, corpo docente e não docente).

8.1. Serviço Social Escolar

O Serviço Social é uma profissão e uma disciplina científica (com conhecimento tanto interdisciplinar como transdisciplinar) que reconhece que a interação entre os fatores históricos, culturais, espaciais, políticos e socioeconómicos e os fatores pessoais/individuais e familiares pode funcionar quer como uma oportunidade ou como barreiras na promoção do bem-estar e do desenvolvimento humano. Assume-se como numa profissão que promove a mudança e a justiça social onde os Direitos Humanos se destacam. Assenta os seus pressupostos no desenvolvimento social, na coesão social, no *empowerment* e na liberdade, no reforço da capacitação e da emancipação das pessoas, grupos ou comunidades.

Neste sentido, a prática da Assistente Social é emancipatória, tendo como finalidade a capacitação e autonomia das pessoas. Tem como objetivos a libertação de todos que se encontram em situação de vulnerabilidade social, promovendo a inclusão e coesão social.

A sua atuação rege-se pelos princípios da equidade, flexibilidade, proximidade e confidencialidade na construção de uma relação terapêutica, de ajuda e/ou apoio com quem intervém. Assume um papel de mediador /facilitador na consciencialização dos problemas vivenciados e necessidades/dificuldades identificadas, na integração e envolvimento das pessoas na procura de soluções e na sua responsabilidade face à mudança positiva desejada. Reforça a importância de indivíduos, família, grupos específicos ou comunidade serem agentes ativos no processo da sua própria mudança, promovendo a sua autodeterminação, autonomia e emancipação, tomando as suas próprias decisões de forma consciente e informada.

Foca-se na Capacitação (informação/formação, consciencialização, autonomia e responsabilização) treinando e desenvolvendo competências pessoais, funcionais, sociais e emocionais, apoiando e orientando para a gestão eficaz/construtiva ou resolução dos problemas, reconhecendo e valorizando as competências e potencializando os recursos internos e externos em prol da Mudança.

A sua finalidade é assegurar a igualdade de oportunidades, promover a integração social (erradicar a exclusão social e a discriminação social) e promover a igualdade de oportunidades e justiça social.

Atendendo à complexidade e multiplicidade das problemáticas com que trabalha (emergentes de uma sociedade multicultural, em constante mudança e transformação), a Assistente Social desenvolve o seu trabalho em parceria e em rede, com potencial transformativo e educativo, baseado numa perspetiva ecossistémica (numa dinâmica de complexidade e totalidade) e de mediação, privilegiando assim a sua ação integrada em equipas multidisciplinares e transdisciplinares, intrainstitucionais e interinstitucionais.

A Comunicação – assente num diálogo aberto, colaborativo, de respeito mútuo e responsabilidade é o instrumento base /privilegiado na sua intervenção, através do qual se constroem e estabelecem as inter-relações e se processam e desenvolvem os processos de mudança.

8.1.1. Áreas de Atuação

No contexto escolar, a Assistente Social desenvolve atividades com os alunos, pais e outros familiares e com os restantes atores da comunidade educativa.

Atua:

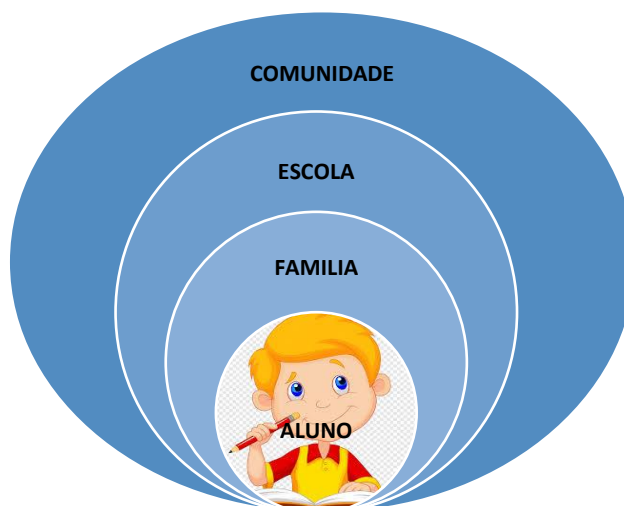
- ✓ Na identificação de fatores de risco, nomeadamente psicossociais que comprometam o desenvolvimento saudável e bem-estar integral do aluno e o seu sucesso escolar;
- ✓ Na prevenção dos comportamentos de risco dos alunos;
- ✓ Na informação, sensibilização e capacitação sobre temáticas no âmbito da Educação e da Educação Parental;
- ✓ Na reparação/remediação de comportamentos perturbadores e disruptivos no espaço escolar e outras situações problemáticas;
- ✓ Nas relações interpessoais, através da Mediação, Gestão e Resolução Construtiva de Conflitos na escola;
- ✓ Na Mediação Social entre escola, família e restantes instituições da comunidade;

- ✓ Na promoção do acesso a recursos sociais, através de encaminhamento;
- ✓ Na Advocacia Social – defesa e promoção dos direitos humanos e sociais;
- ✓ No estudo e análise das realidades nos grupos de trabalho/ equipas multidisciplinares em que se insere;
- ✓ Na elaboração, implementação, desenvolvimento e avaliação de projetos de âmbito socioeducativo, de promoção de desenvolvimento pessoal, social e comunitário e de promoção do sucesso escolar do aluno.

8.1.2. Dimensões de Atuação

Na promoção do SUCESSO ESCOLAR, a Assistente Social centra a sua atuação em **4 DIMENSÕES**:

Esquema 1. Dimensões de Atuação



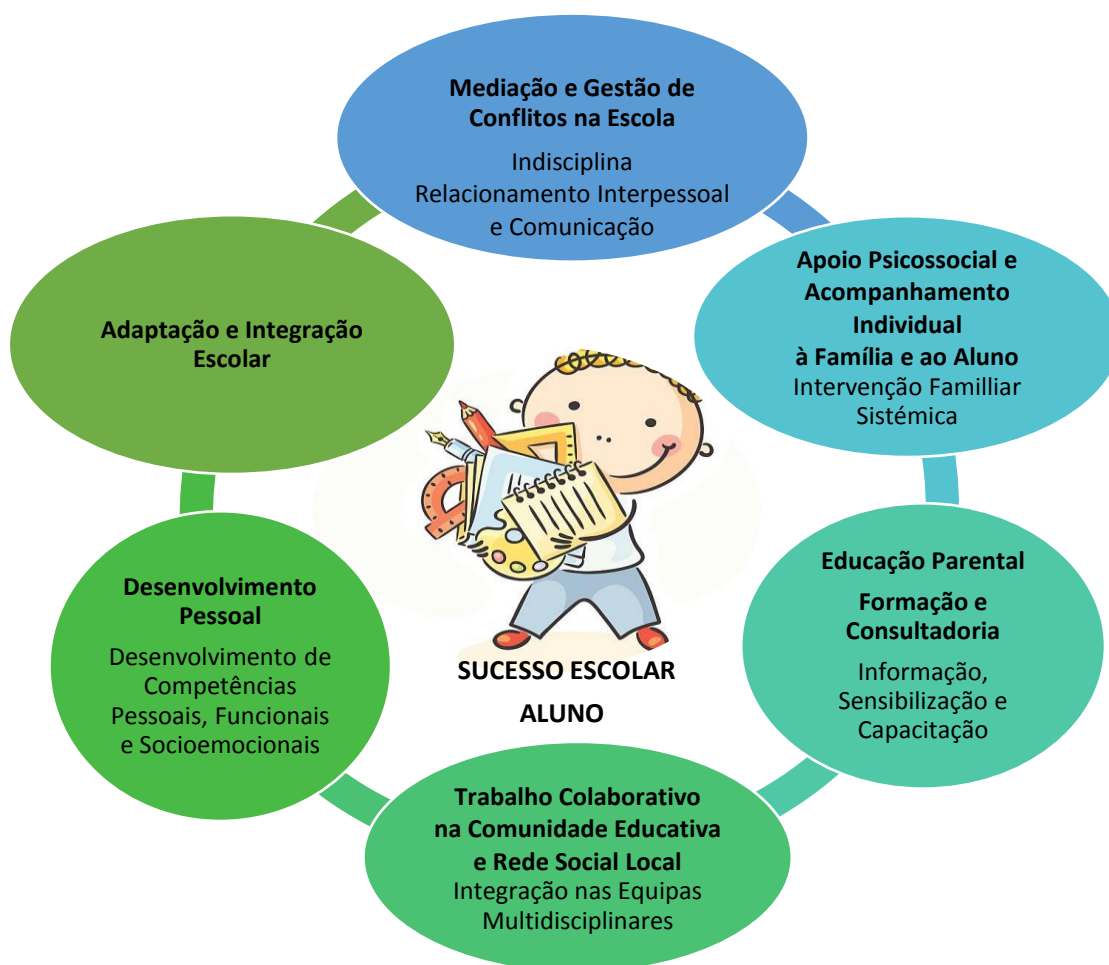
A Assistente Social desenvolve as suas funções com autonomia profissional, enquadrada nas dinâmicas escolares e integrada numa lógica de rede com todas as escolas do Agrupamento e respetiva Comunidade Educativa (alunos, professores, assistentes operacionais, comunidade envolvente).

Privilegia o trabalho em Equipa Multidisciplinar e em Rede, atuando com as Entidades/Serviços e Equipas Multidisciplinares intrainstitucionais (e.g., Coordenações de Gestão Intermédia, SPO, Departamento de Educação Especial, EMAEI, Saúde Escolar – PES, Desporto Escolar, Associações

de Pais) e extrainstitucionais (e.g., CPCJ, Ministério Público – EMAT, Segurança Social, Serviços de Saúde – Centros de Saúde e ULSAM, IEFP, Rede Social de Caminha, outras entidades/serviços parceiros do AESP e respostas na comunidade). Recorre a um sistema de cooperação e articulação que se constitui facilitador da obtenção de respostas integradas e adaptadas às necessidades/dificuldades e problemáticas identificadas nas situações sinalizadas e nas dinâmicas do contexto escolar. Visa o desenvolvimento de competências pessoais, funcionais e socioemocionais dos alunos, mediação e gestão de conflitos na escola, educação parental e capacitação de toda a comunidade educativa para a promoção do sucesso escolar e educativo do aluno.

Neste sentido, a intervenção da Assistente Social é dinâmica e transversal envolvendo e corresponsabilizando todos os intervenientes da comunidade escolar para o sucesso do aluno, definido as seguintes áreas de intervenção no AESP, no âmbito do GAB+:

Esquema 2. Áreas de Intervenção da Assistente Social



8.1.3. Âmbito de Atuação da Assistente Social no AESP

De encontro aos objetivos do GAB+, a Assistente Social presta Apoio a alunos e famílias em situação de risco, com problemáticas identificadas (comportamentos desviantes, disruptivos ou perturbadores; violação de deveres do aluno; na iminência de ultrapassar o limite de faltas; em risco de abandono escolar; que revelem maior dificuldade de aprendizagem; com problemas familiares) e/ou que evidenciem outros fatores psicossociais ou familiares (fatores de risco) com impacto significativo no saudável desenvolvimento e bem-estar integral do aluno e seu sucesso educativo.

8.1.4. Tipologias de Intervenção

Para facilitar, adequar e unificar a sua intervenção, definiu procedimentos de atuação, baseada numa abordagem sistémica e integrada, no âmbito das seguintes **Tipologias de Intervenção**:

INTERVENÇÃO DIRETA

Intervenção Individual Personalizada (com a família e com o aluno) – ATENDIMENTO SOCIAL À FAMÍLIA E AO ALUNO

Atendimento Social - é realizado com o Encarregado de Educação e/ou com o Aluno (individualmente ou em conjunto, mediante objetivos do atendimento, problemática e objetivos de intervenção definidos), podendo ser envolvidos outros elementos significativos da família e/ou interventores no processo de intervenção (e.g., professor Tutor, professor de educação especial, diretor de turma, psicólogo).

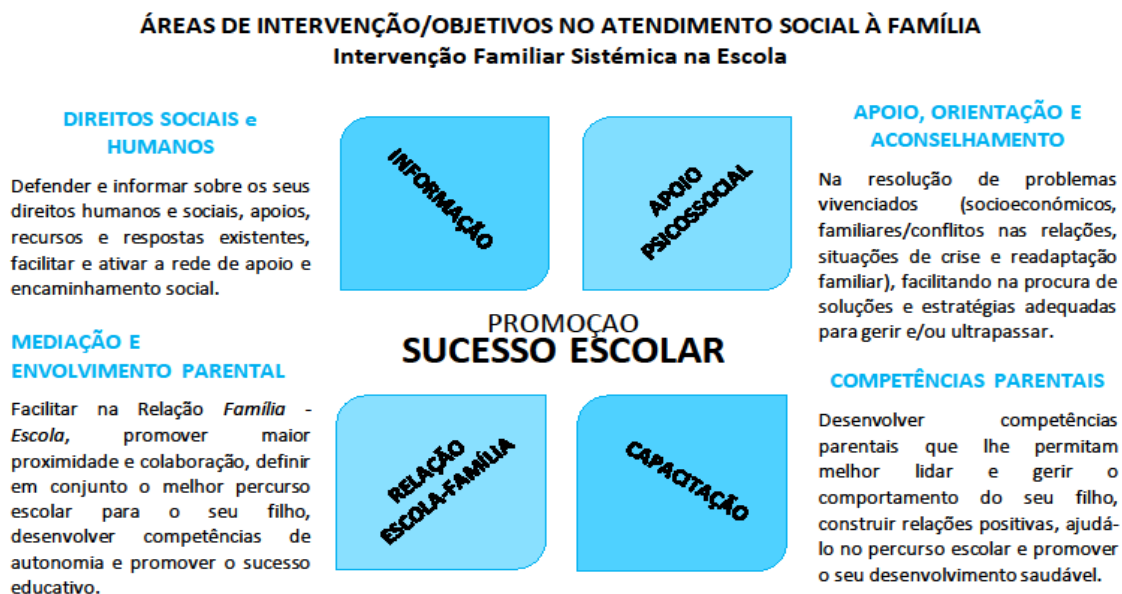
Acompanhamento Psicossocial – é definido e desenvolvido um **Plano de Intervenção Participado** (responsabilização e envolvimento da família, aluno, diretor de turma, psicólogo ou outros técnicos envolvidos no processo), com base numa abordagem sistémica e holística e foco no sucesso escolar do aluno. São identificados, avaliados e intervencionados fatores familiares e psicossociais que possam ter impacto significativo no normal e saudável desenvolvimento pessoal e social do aluno, no seu percurso educativo e sucesso escolar.

Com estes objetivos, a Assistente Social promove um trabalho em rede, ativando e potenciando os recursos e respostas existentes na Escola e na Comunidade envolvente, a fim de proporcionar respostas adequadas aos problemas identificados na família e no aluno e suas necessidades específicas.

Encaminhamento Social – surge quando existe a necessidade de outras entidades, serviços, equipas ou técnicos especializados (e.g., no âmbito da saúde, ação social, emprego e formação) intervirem perante as problemáticas identificadas na família e/ou aluno.

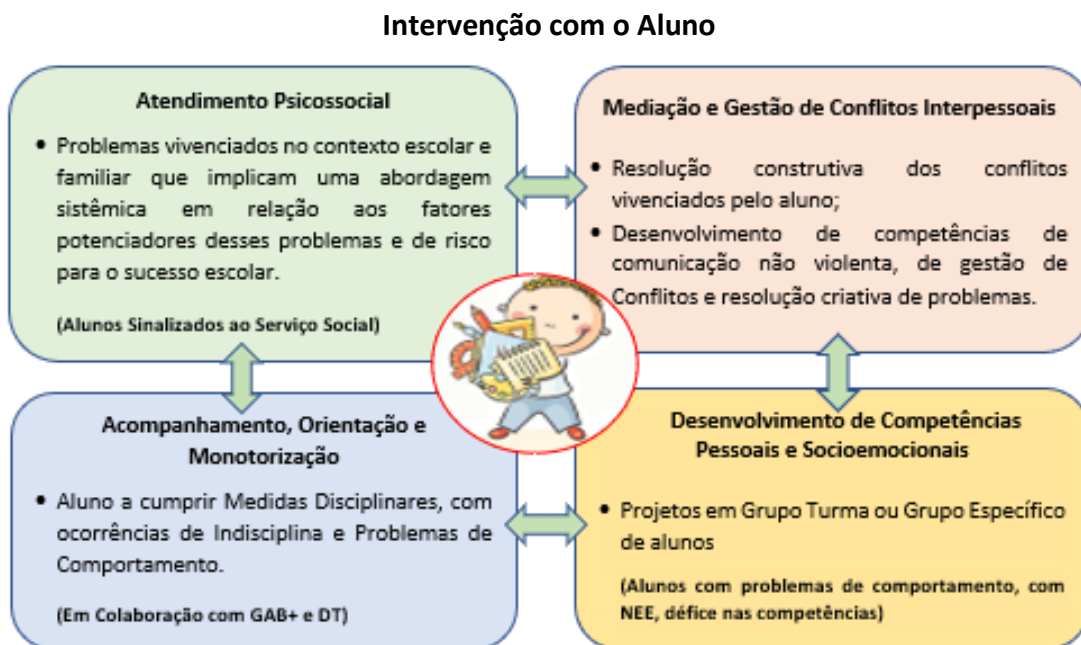
- **No Atendimento Individual à Família, a Assistente Social tem como objetivos/áreas de intervenção:**

Esquema 3. Áreas de Intervenção/objetivos no atendimento à Família

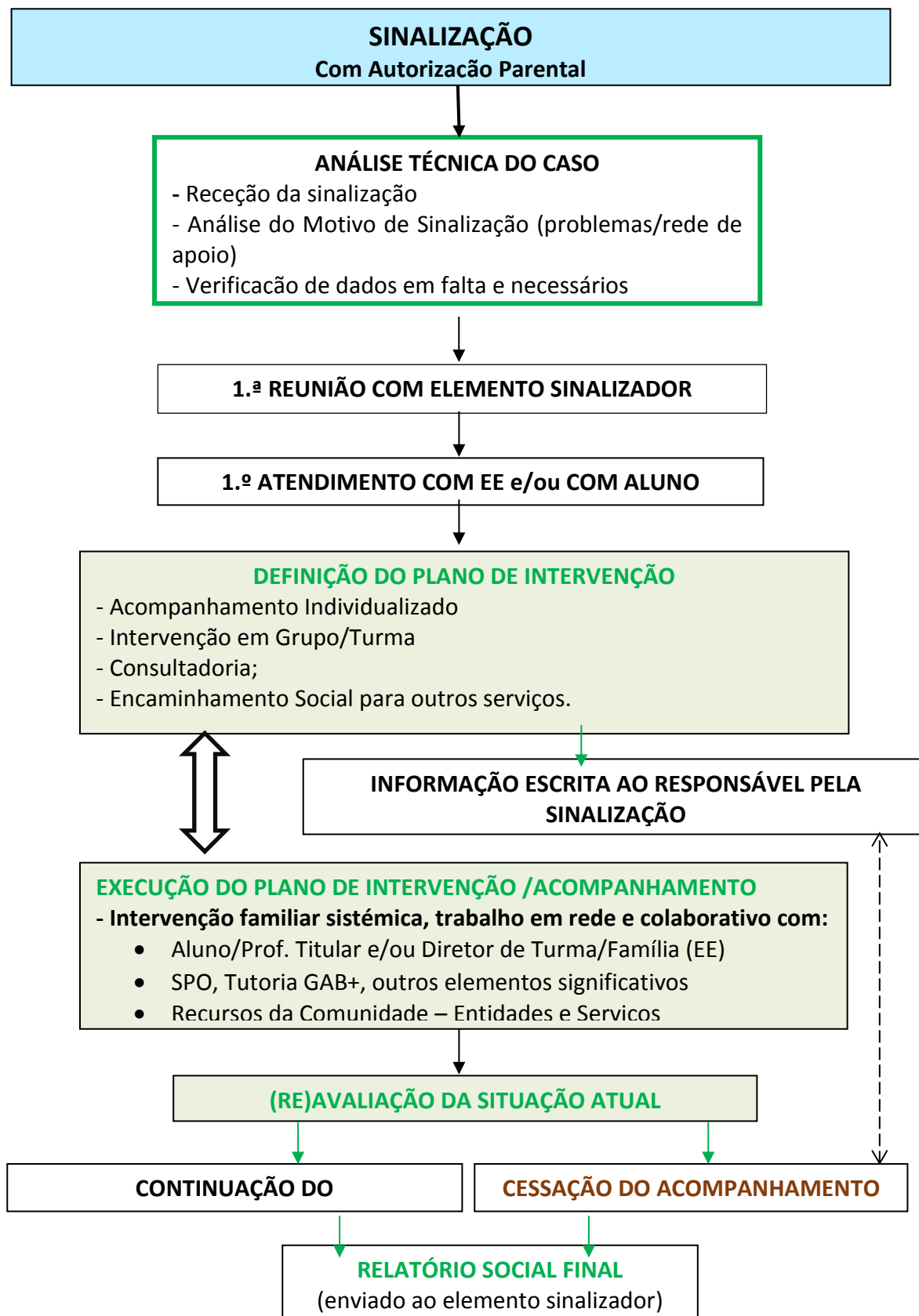


- Na Intervenção com o Aluno, a Assistente Social disponibiliza:

Esquema 4. Áreas de Intervenção com o aluno



Esquema 5. Procedimentos de atuação na intervenção direta



INTERVENÇÃO INDIRETA

Intervenção em Grupo

- AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO, INFORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Esta tipologia de intervenção integra a Intervenção em Grupo, e será desenvolvida em colaboração com os restantes serviços /profissionais no GAB+, enquadrada num plano de formação/intervenção a este nível.

A intervenção em Grupo integrará o desenvolvimento de ações de sensibilização/esclarecimento/capacitação/ formação direcionadas para grupos alvo da comunidade escolar, no âmbito da prevenção de risco e/ou na promoção do sucesso educativo, **envolvendo e promovendo parcerias.**

As intervenções em grupo poderão surgir das necessidades específicas identificadas por parte dos elementos da comunidade educativa e/ou como resultado de problemáticas identificadas nas situações acompanhadas nos vários serviços do GAB+ (e.g. comportamento desadequado na sala de aula, em determinadas turmas).

Deste modo, no âmbito da **Intervenção Indireta** são desenvolvidas projetos, ações ou atividades (numa perspetiva sistémica e de carácter transversal) **para alunos** (grupo específico de alunos, grupo turma que visem o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e emocionais sobre diferentes temáticas), **para pais/encarregados de educação** (educação parental, capacitação parental sobre as diversas temática no âmbito da educação), **para o corpo docente** (educadores e professores) e **corpo não docente** (assistentes operacionais) desenvolvendo estratégias psicoeducativas para gerir e melhor lidar com problemas de comportamento, desenvolvimento de competências a nível da comunicação não violenta/positiva, mediação e gestão de conflitos, outras temáticas identificadas como necessidades de formação/capacitação.

A implementação de novas parcerias e a articulação com os parceiros do Agrupamento na procura de respostas às necessidades identificadas, no sentido da sua mobilização e potencialização de recursos, será preocupação da Assistente Social, **no âmbito do trabalho em rede.**

- CONSULTADORIA NO ÂMBITO DO SERVIÇO SOCIAL

Privilegiando o trabalho em equipa, a Assistente Social desenvolve a sua ação em estreita articulação e colaboração com os vários elementos da Comunidade Escolar. Deste modo, integrada nas várias Equipas Multidisciplinares - GAB+, EMAEI, PES, tem como objetivo colaborar no âmbito da sua atuação, **disponibilizando Consultadoria a nível do Serviço Social** (e.g., papel de mediador/facilitador na articulação e encaminhamento social para os vários serviços sociais e outras entidades da comunidade, informação/esclarecimento sobre direitos sociais, respostas e recursos sociais existentes e mais adequados a cada situação e procedimentos na sua utilização), **da Mediação e Gestão Construtiva de Conflitos** (e.g., aconselhamento, orientação e estratégias de resolução de conflitos/situação-problema mais adequadas que surjam em contexto de sala de aula e/ou nos espaços exteriores), **e da Educação Parental** (e.g., aconselhamento no âmbito das práticas educativas, definição conjunta de estratégias educativas positivas e mais adequadas a cada aluno, situação-problema e contexto, mediante problemas de comportamento e/ou défice nas competências necessárias para o desenvolvimento da sua autonomia e sucesso no processo de aprendizagem, propor medidas disciplinares alternativas).

A Consultadoria e colaboração no âmbito do plano de ação/ objetivos destas equipas surge mediante identificação de necessidades identificadas por ambas as partes. **Além de ser disponibilizada em contexto de grupo de trabalho, será valorizada num trabalho direto com professores ou pessoal não docente, sempre que solicitada e/ou indicada.**

Esquema 6. Áreas de Consultadoria no âmbito do Serviço Social



8.2. Formação no âmbito do GAB+

A disponibilização de informação e formação sobre várias temáticas no âmbito da Educação, Saúde, Educação Parental, Mediação Escolar e Gestão Construtiva de Conflitos, Prevenção e Intervenção com Crianças e Jovens em Risco em Contexto Escolar, Comunicação Positiva e Práticas Pedagógicas Democráticas e Restaurativas, Tutoria e Mentoria são objetivos do GAB+, para o ano letivo 2021/2022.

Com foco no Envolvimento Parental (Relação Escola – Família de maior proximidade e colaboração), através da Capacitação Parental (Pais/EE e outros educadores) e na Formação do corpo docente (sempre que possível formação acreditada pelo Centro de Formação Vale do Minho) e não docente, através do desenvolvimento de ações de formação específicas (em parceria com a Câmara Municipal de Caminha).

Neste sentido, em colaboração com os vários intervenientes da comunidade educativa e, em específico com a Equipa de Autoavaliação do AE e a Assistente Social tem sido preocupação o levantamento das reais necessidades de cada Escola e do Agrupamento em geral, a este nível de intervenção.

Segue a apresentação de um estudo realizado pela assistente social, durante o ano letivo 2020/2021, que identifica os temas de formação considerados de maior interesse e pertinência no AESP.

8.2.1. Estudo de Levantamento de Necessidades de Formação

Procurando responder às reais necessidades realizado, no âmbito do Serviço Social, um estudo de levantamento de necessidades de formação, através de um **Questionário online**, elaborado por meio do <http://forms.office.com>, dirigido ao pessoal docente, através da sua disseminação (via email), no período de maio a julho de 2021, respondendo **62 participantes**, num universo de 203 educadores (17) e professores (182).

Considerando e valorizando a perspetiva dos educadores e professores enquanto agentes educativos com uma relação de grande proximidade e conhecimento dos alunos e encarregados de educação, assim como de todas as dinâmicas escolares e necessidades inerentes, pretendeu-se com este estudo:

1º - Fazer um levantamento das necessidades de formação/capacitação parental no âmbito da Educação Parental e Educação, identificando as temáticas consideradas mais pertinentes a abordar/trabalhar junto dos Pais/Encarregados de Educação (Família), de modo a promover uma Parentalidade Positiva e o Sucesso Educativo dos seus filhos;

2.º- Identificar necessidades de aprofundamento de conhecimentos ou desenvolvimento de competências do pessoal docente no âmbito da Educação Parental, Gestão Construtiva de Conflitos (Mediação Escolar) ou outras temáticas relevantes para o exercício das suas funções.

8.2.2. Caraterização dos Participantes

O estudo constou **com 62 participantes**. Considera-se um estudo representativo do corpo docente deste Agrupamento, uma vez que responderam ao Questionário educadores e professores de todas as Escolas do Agrupamento (Gráfico 1.) e todos os ciclos de ensino (Gráfico 2.), com as diferentes funções/cargos desempenhados (Quadro 1.) desde, Direção de Turma, Coordenação de Escola, Coordenação de Departamento de Ciclos de Ensino, Equipa de Auto-avaliação do Agrupamento, Coordenação GAB+, Instrução dos Processos Disciplinares, EMAEI, PES, Departamento de Educação Especial.

É de referir que a maioria dos participantes acumula diferentes funções/cargos.

Gráfico 1. N.º de Participantes por Escola do AESP

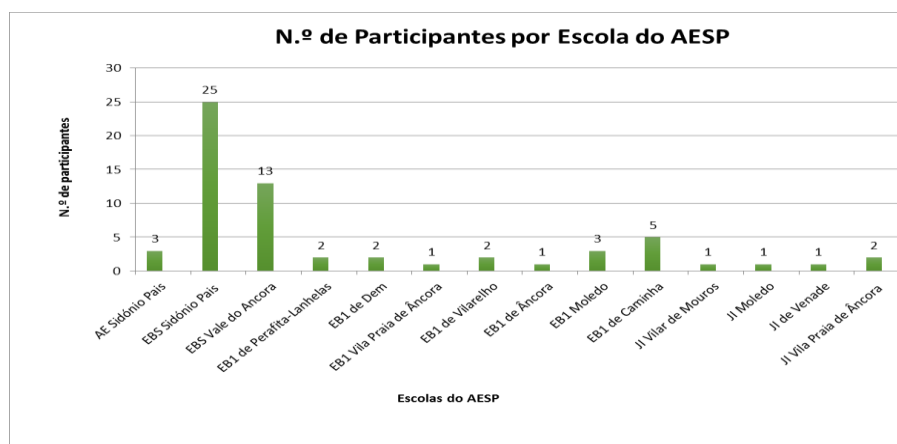
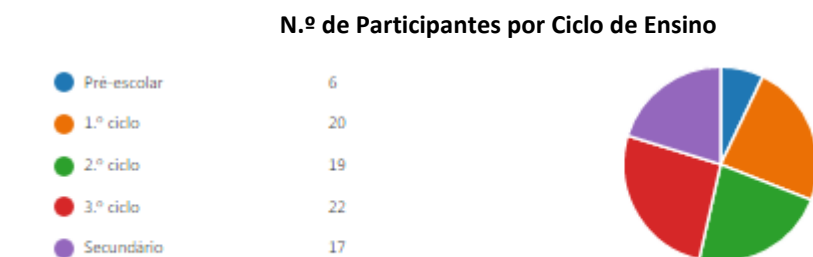


Gráfico 2. N.º de Participantes por Ciclo de Ensino



Quadro 1. N.º de Participantes e Funções/Cargos Desempenhados

Funções /Cargos desempenhados	N.º Participantes
Educador de Infância	6
Professores	53
Professor Titular de Turma	14
Diretor de Turma;	28
Coordenação de Departamento (pré-escolar, 1.º, 2.º e 3.º ciclo)	4
Coordenador do GAB+;	2
Instrutor de Processos Disciplinares a Alunos	1
Coordenador do Programa de Educação para a Saúde	1
Equipa de Autoavaliação	2
Coordenador de outros Departamento (Línguas, Desporto Escolar)	2
EMAEI	1
Departamento de Educação Especial	1
Coordenador de Estabelecimento	3

8.2.3. Temas de maior relevância para abordar com pais/Encarregados de Educação (EE)

Grupo alvo de alunos/EE

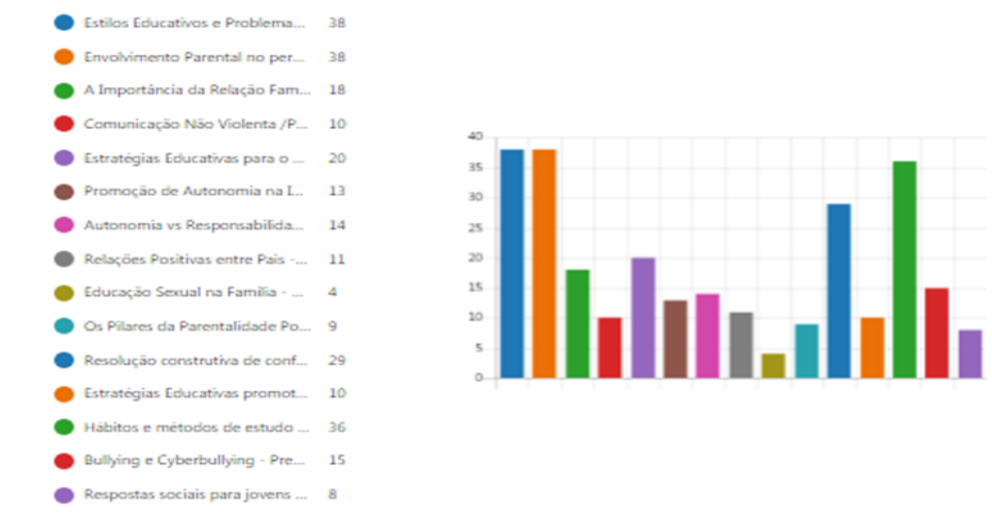
Para que os participantes identificassem os 4 temas que consideram mais pertinentes abordar com os Pais/EE foi-lhe solicitado referenciar o grupo alvo de alunos /EE que tinham em consideração para as suas respostas.

Deste modo, verificou-se a abrangência de respostas referentes a turmas/EE de todos os ciclos de ensino e grupos alvo específicos.

Para facilitar as respostas e escolha dos temas, foi apresentada uma lista de temas base no âmbito da Educação Parental e para que não fossem respostas limitadas, foi colocada uma questão aberta, para que os participantes referenciassem outros temas que considerassem pertinentes.

Analisando o Gráfico 3. e Quadro 2., verifica-se que é evidente o destaque de 4 temas mais relevantes: “Estilos Educativos e Problemas de Comportamento - estratégias educativas” (38 respostas); “Envolvimento Parental no percurso escolar dos filhos” (38 repostas); “Hábitos e métodos de estudo no contexto familiar” (36 repostas); “Resolução construtiva de conflitos/problemas” (29 respostas).

Gráfico 3. Os 4 temas considerados de maior importância para abordar com os Pais/EE



Quadro 2. Temas considerados de maior importância (ordenados) para abordar com os Pais/EE

Legenda	Tema	N.º de respostas
	Estilos Educativos e Problemas de Comportamento - estratégias educativas	38
	Envolvimento Parental no percurso escolar dos filhos	38
	Hábitos e métodos de estudo no contexto familiar	36
	Resolução construtiva de conflitos/problemas	29
	Estratégias Educativas para o Desenvolvimento de Competências Socioemocionais	20
	A Importância da Relação Família - Escola (Estratégias facilitadoras)	18
	Bullying e Cyberbullying - Prevenir e Agir	15
	Autonomia vs Responsabilidade na Adolescência	14
	Promoção de Autonomia na Infância;	13
	Relações Positivas entre Pais - Filhos na Adolescência - estratégias educativas	11
	Comunicação Não Violenta /Positiva com os Filhos;	10
	Estratégias Educativas promotoras de aprendizagens na infância (ex. o brincar, tempo de qualidade na família);	10
	Os Pilares da Parentalidade Positiva - Princípios fundamentais;	9
	Respostas sociais para jovens com Necessidades Educativas após conclusão da escolaridade obrigatória	8
	Educação Sexual na Família - prevenção de situações abusivas	4

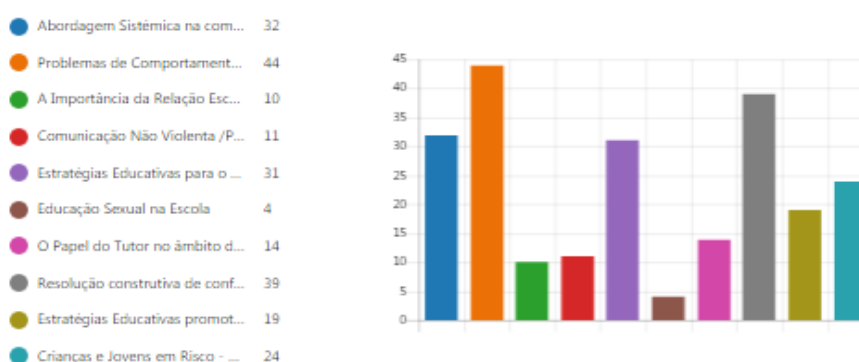
8.2.4. Temas de maior interesse para o corpo docente

Com o objetivo de identificar quais os temas de maior interesse para o corpo docente (educadores e professores dos vários ciclos de ensino), foi apresentada uma lista de temas considerados pertinentes no contexto educativo do AESP, de encontro às áreas de intervenção do Serviço Social definidas e necessidades na comunidade educativa já identificadas. Os temas são no âmbito da Educação Parental, Mediação e Gestão Construtiva de Conflitos, Prevenção e Intervenção com Crianças e Jovens em Risco.

Para que as respostas não fossem limitadas, colocou-se uma Questão aberta para os participantes referenciarem outros temas de formação do seu interesse.

Deste modo, o Gráfico 4. E o Quadro 3. mostram **os 4 principais temas em destaque**: “Problemas de Comportamento/Indisciplina - estratégias educativas na sala de aula” (**44** respostas); “Estilos Resolução construtiva de conflitos na Sala de Aula – estratégias” (**39**); “Abordagem Sistémica na compreensão dos problemas de comportamento - compreender e intervir no contexto escolar ” (**32**) e “Estratégias Educativas para o Desenvolvimento de Competências Socioemocionais ” (**31**)

Gráfico 4. Temas de maior interesse para os participantes



Quadro 3. Temas considerados de maior importância (ordenados) para abordar com os Pais/EE

Legenda	Tema	N.º de respostas
	Problemas de Comportamento/Indisciplina - estratégias educativas na sala de aula	44
	Resolução construtiva de conflitos na Sala de Aula - estratégias.	39
	Abordagem Sistémica na compreensão dos problemas de comportamento - compreender e intervir no contexto escolar	32
	Estratégias Educativas para o Desenvolvimento de Competências Socioemocionais	31
	Crianças e Jovens em Risco - Prevenir e Intervir no Contexto Escolar	24
	Estratégias Educativas promotoras de aprendizagens na infância (ex. o brincar)	19
	O Papel do Tutor no âmbito do GAB+ - Competências e estratégias educativas	14
	Comunicação Não Violenta /Positiva na Sala de Aula	11
	A Importância da Relação Escola - Escola (Estratégias facilitadoras)	10
	Educação Sexual na Escola	4

8.2.5. Outras Necessidades de Formação e Atividades consideradas pertinentes no contexto escolar

No Quadro 4. sintetiza-se as respostas de desenvolvimento dos participantes, por categorias – Temas e Estratégias de Intervenção e População Alvo, por maior referência aos 2 primeiros temas.

Quadro 4. Temas e Estratégias de Intervenção e População alvo referenciados pelos participantes

População alvo	Temas /Estratégias de Intervenção
Docente e não docente	Mediação e Gestão Construtiva de Conflitos (recreio, espaços exteriores) - Comunicação não violenta fora da sala de aula: - Práticas Pedagógicas democráticas e restaurativas - Regras básicas de comportamento social / de respeito pelo outro limites a considerar intransponíveis para uma convivência saudável em diferentes contextos. - A divulgação do estatuto do aluno para uma melhor atuação em situações de conflitos - Relações positivas entre os alunos
Assistentes operacionais	Problemas de Comportamento (oposição, indisciplina) - Estratégias educativas A importância do papel do Assistente Operacional na prevenção de problemas de comportamento.
Corpo docente Pais/EE	Formação nas Tecnologias - Utilização de equipamento informático para pais/EE (usos e tempo...) - Plataformas interativas/colaborativas digitais (professores) - Ferramentas digitais, didática das línguas e indisciplina na escola.
Pais/EE	Envolvimento Parental /Relação Família-Escola – Escola de maior proximidade e colaboração - Relações positivas entre pessoal não docente e EE
Alunos Pais/EE	Motivação e Valorização da Escola - Propostas de atividades/estratégias que funcionem como motivação para o envolvimento dos alunos na aprendizagem, que contribuam para a valorização da escola por parte dos EE e dos alunos...
Comunidade Educativa	Inteligência Emocional e Gestão de Stress - Estratégias Educativas para o Desenvolvimento de Competências Socioemocionais - Gestão de Stress
Corpo não docente	Primeiros Socorros em contexto escolar - dar resposta adequadamente à situação (ataques epiléticos, sangramento do nariz, etc.) Hábitos de higiene - Higiene dos espaços da escola, em tempo de pandemia.
Pais/EE	Hábitos Salutares - Alimentação Saudável
Corpo docente e não docente	Educação inclusiva - adquirir conhecimentos para interagir com patologias específicas
Corpo não docente Pais/EE	Prevenção da Violência na Escola - Sessão sobre Bullying

8.2.6. Propostas do GAB+ no âmbito da Capacitação Parental /Formação

Verifica-se, neste estudo, que os temas considerados de maior interesse, são comuns a todos os intervenientes da Comunidade Educativa e vão de encontro aos objetivos prioritários do GAB+, a saber, problemas de comportamento e mediação e gestão de conflitos.

Estes resultados confirmam a necessidade de uma intervenção sistémica e efetiva no AESP a este nível, sendo contributos importantes para a elaboração do Plano de Formação para Pais /EE (Capacitação parental), pessoal docente (e.g., professores tutores GAB+) e não docente.

Pretende-se, assim, para o ano letivo 2021/2022, a continuidade do Projeto de Educação Parental **"Educar para o Sucesso Escolar"**, desenvolvendo sessões de capacitação parental (continuidade da iniciativa **"À Conversa com Pais..."**), de informação/sensibilização e ações de formação (sempre que possível acreditadas para o corpo docente) envolvendo toda a comunidade escolar e social.

8.3. Mediação Escolar

8.3.1. Projeto de Mediação Escolar como medida preventiva e remediativa aos comportamentos disruptivos e/ou de Risco

Uma Cultura de Mediação, assente em Práticas Educativas Democráticas e Restaurativas é fundamental para promover ambientes escolares harmoniosos, relações positivas, motivação para os estudos, participação ativa dos vários intervenientes no processo educativo, em prol do sucesso escolar e alcance do esperado perfil dos alunos à saída da escolaridade obrigatória.

Acresce que, enquanto não forem restauradas as relações, o conflito tenderá a repetir-se e as situações de indisciplina serão reincidentes. Deste modo, a mediação de conflitos afirma-se enquanto estratégia preventiva ou remediativa, no âmbito das medidas disciplinares corretivas, conforme alínea c) do n.º 2 do artigo 26 e sancionatórias, conforme o previsto nas alíneas b) e c) do n.º 2 e n.º 5 do artigo 28 da Lei 51/2012 de 5 de setembro.

Abordar os conflitos escolares através da Mediação permite criar um sistema onde o conflito é encarado como natural, sendo dado protagonismo aos intervenientes para que o possam resolver. São estimulados os valores da solidariedade, tolerância, igualdade, bem como um juízo crítico, que promove a capacidade para inovar com a procura de novas soluções. Com a Mediação dá-se realce a princípios básicos como a cooperação, a co-responsabilidade e o respeito, lutando-se, desta forma, contra a instabilidade emocional que afecta os intervenientes na organização que é a escola.

Nas escolas, a mudança de mentalidade/ de paradigma é um processo lento que exige informação e formação da comunidade educativa, persistência e resiliência aquando as mudanças positivas esperadas não são a curto prazo e totalmente concretizadas.

É necessário um trabalho cooperativo, contínuo, sistémico, com o envolvimento e responsabilidade de todos no contexto escolar.

Nesta linha, surge a Recomendação n.º 2/2021 «A voz das crianças e dos jovens na educação escolar».

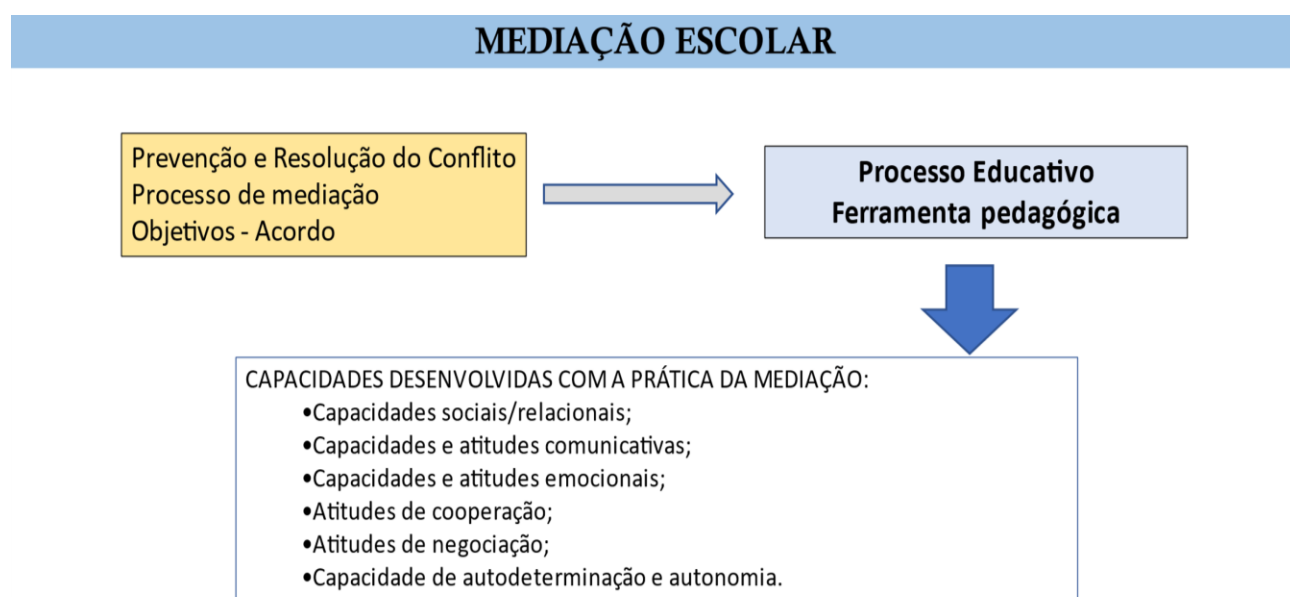
“(…) A presente recomendação tem por objetivo abordar a situação atual do uso da voz e da participação das crianças e dos jovens em contextos escolares e sugerir orientações que permitam dar uma maior importância ao diálogo na construção das aprendizagens curriculares e na socialização democrática dos/as alunos/as, assegurando o seu envolvimento efetivo no próprio processo de educação. Pretende-se que esta recomendação seja generalizada à Educação Pré-Escolar, ao Ensino Básico e Secundário e ao Ensino Profissional. Entendemos por "voz das crianças e dos jovens na Educação Escolar" a possibilidade e o direito das crianças e dos jovens terem oportunidade para exprimir as suas ideias e opiniões ao longo de todo o processo educativo, bem como de verem a sua participação ser respeitada e considerada em todas as opções que lhes digam respeito (…)"



A Mediação Escolar é um meio de criação, recriação ou renovação de laços interpessoais, um processo de diálogo e de reencontro interpessoal, um método de resolução dos conflitos, em que um terceiro, neutro e imparcial, auxilia os indivíduos a comunicar e a negociar compromissos mutuamente satisfatórios. Rege-se e desenvolve os seguintes princípios: **Diálogo, Tolerância, Respeito, Cooperação e Resolução pacífica dos conflitos.**

Mais do que uma forma alternativa de resolução construtiva de conflitos, **a Mediação é um Processo Educativo, uma ferramenta pedagógica**, na medida em que a sua prática desenvolve várias competências a nível socioemocional, de comunicação e gestão de conflitos, de valorização do outro, autodeterminação e autonomia:

Esquema 7. Mediação Escolar e Capacidades Desenvolvidas



8.3.2. Objetivos Educativos na Mediação Escolar

Nível cognitivo / “SABER”

Identificar o conflito como algo normal e inerente às Relações Interpessoais.

Saber analisar os conflitos, identificando as melhores formas de actuar.

Conhecer técnicas alternativas de resolução de conflitos.

Estar recetivo à mudança (mudar de posição face a novas situações).

Nível das competências / “SABER FAZER”

Comunicar de um modo claro e assertivo.

Comunicar de um modo claro e assertivo.

Realizar atividades de forma cooperativa.

Gerir os conflitos através da negociação e da mediação.

Nível das atitudes / “SER OU SABER SER”

Valorizar as suas qualidades.

Respeitar os outros e as diferenças.

Cultivar a empatia, tolerando as particularidades dos demais.

Apreciar o valor da cooperação.

Valorizar as potencialidades positivas do conflito

8.3.3. Objetivos Específicos

- ✓ Desenvolver uma nova abordagem do conflito
- ✓ Propiciar uma mudança de postura frente às controvérsias
- ✓ Encorajar os alunos a resolver os seus próprios conflitos
- ✓ Incentivar a usar de forma confiante as capacidades relacionais
- ✓ Promover o interesse dos alunos pelas questões do respeito pela diversidade, da paz e da não violência.

8.3.4. Objetivos Gerais

- ✓ Promover uma comunicação mais aberta e melhorar relacionamentos
- ✓ Criar um ambiente mais produtivo para o ensino
- ✓ Prevenir a incivilidade, a agressividade e a violência
- ✓ Reduzir os métodos disciplinares
- ✓ Mudar a cultura Relacional da escola

8.3.5. Tipos de Conflito que poderão ser resolvidos pela Mediação Escolar

Seguem alguns exemplos de conflitos que podem ser algo de Mediação no contexto escolar:

- ✓ Desavenças, boatos, difamações, insultos, ameaças, ofensas, queixas, mal entendidos;
- ✓ Discussões e brigas;
- ✓ Amizades que se foram deteriorando;
- ✓ Tensões entre professores e alunos e vice-versa;
- ✓ Situações desagradáveis ou que parecem injustas.

8.3.6. Limites da Mediação Escolar

Nem todos os conflitos podem ser algo do Processo de Mediação na escola. Seguem alguns dos limites da mediação:

- × Situações ou incidentes graves;
- × Ameaças ou perigos associados a violência grave;
- × Posse de armas ou de estupefaciente;
- × Abusos sexuais ou roubos organizados;
- × Conflitos associados a problemáticas que requerem tratamento terapêutico.

8.3.7. Modalidades ou Tipos de Mediação Escolar

As principais modalidades de Mediação Escolar que se pretendem implementar são as seguintes:

- **MODELO GLOBAL** – São implicados todos os envolvidos no processo educativo (Comediação);

- **MODELO PROFESSOR-ALUNO** - medeiam conflitos entre alunos e entre alunos e professores;
- **MEDIAÇÃO ENTRE PARES OU ENTRE IGUAIS** (Mediação horizontal) – grupo de alunos que medeia conflitos entre alunos (podendo-se recorrer ao **Programa de Mentoria**, com a figura do Mentor enquanto Mediador).

8.3.8. Perfil do Mediador: Caraterísticas e Competências

Para uma resolução construtiva de conflitos, o Mediador deverá presidir uma **PREOCUPAÇÃO MORAL**, assente nas seguintes competências:

Competências de Comunicação

- ✓ Manter uma Comunicação aberta, objetiva e clara
- ✓ Escuta ativa
- ✓ Assertividade
- ✓ Estar atento aos obstáculos da Comunicação: Distorções perceptivas, juízos erróneos, pensamento estereotipado, adivinhar pensamento.

A Comunicação é o instrumento base do Mediador. É através Diálogo que o Mediador facilita, orienta os Mediados no processo de Mediação. Utiliza técnicas de comunicação específicas para que cheguem a soluções satisfatórias para ambos.

Será privilegiado o Modelo de Comunicação Não Violenta de Marshall B. Rosenberg, que apresenta 4 componentes base, que no âmbito da resolução construtiva de conflito e num processo de mediação são fundamentais nas várias fases do seu desenvolvimento:

A observação é o primeiro componente da CNV e Rosenberg demonstra a importância de separar os fatos constatados e os julgamentos. “Quando combinamos observações com avaliações, os outros tendem a receber isso como crítica e resistir ao que dizemos.” (2006, p. 57);

2. **A expressão correta dos sentimentos**, diferenciando-os de termos que demonstram pensamentos e julgamentos. Rosenberg (2006, p. 76) afirma que “ao nos permitirmos ser vulneráveis por expressarmos nossos sentimentos, ajudamos a resolver conflitos.” Ou seja, comunicar-se de forma sincera, demonstrando de forma específica as emoções, permite uma maior conexão entre as pessoas.

3. **A compreensão da origem dos sentimentos**. A ação do outro pode despertar emoções ruins, porém a verdadeira razão é intrínseca à pessoa. De acordo com Rosenberg (2006), julgar e criticar os outros são formas de se desconectar com os próprios sentimentos e necessidades. Ao se expressar com sinceridade, tanto para consigo quanto para outrem, a compaixão e empatia afloram com maior facilidade.

4. **A clareza no que é pedido ao outro**, de forma a enriquecer a vida de ambos. “Quando falamos, quanto mais claros formos a respeito do que desejamos obter como retorno, mais provável será que consigamos.” (Rosenberg, 2006, p. 126). Portanto, é essencial reconhecer como a mensagem foi recebida pelo outro, a fim de procurar estabelecer uma relação de confiança e não de exigência com a solicitação.

Deste modo, o grande objetivo da CNV é estabelecer relacionamentos enraizados em empatia e honestidade, com uma relação de troca mútua entre os envolvidos.

✓ **Competências Técnicas:**

- Ter uma PERSPETIVA POSITIVA do Conflito;
- Conhecer o TIPO DE CONFLITO no qual está envolvido;
- RESPEITO mútuo e CONSIDERAÇÃO pelos seus INTERESSES e pelos do outro;
- Distinguir claramente entre reais INTERESSES E POSIÇÕES.
- Explorar os seus interesses e os do outro, de modo a identificar INTERESSES COMUNS e compatíveis que ambos partilhem.
- Definir os INTERESSES DIVERGENTES entre ambos como um PROBLEMA COMUM a ser resolvido cooperativamente;
- Conseguir SOLUÇÕES CRIATIVAS E SATISFATÓRIAS para ambos – Acordo GANHAR-GANHAR.

✓ **Competência socioemocionais**

- Inteligência Emocional - **Saber gerir as suas EMOÇÕES e perceber as emoções e sentimentos do outro (EMPATIA);**
- **CONHECER-SE** e saber como geralmente reage em diferentes tipos de situações conflituosas – Estilo de Gestão de conflitos;

8.4. Fases de Implementação do Programa de Mediação Escolar

8.4.1. Condições para a Implementação

A Mediação Escolar tem vindo a ser implementada nas escolas, e com resultados muito positivos. Deste modo, o GAB+ acredita que é um projeto necessário e viável no AESP. Assim, considera que a sua eficácia dependerá dos meios necessários para a sua implementação, sendo fundamental construir um programa estruturado, integrado nos projetos da escola, de duração alargada (prolongado no tempo, um programa de continuidade), participativo (todos os elementos da comunidade educativa devem ser envolvidos e parte integrante do programa) e coletivo (um trabalho em parceria com as entidades e serviços da comunidade) (Costa, 2010).

Neste sentido, o primeiro passo para a implementação da mediação de conflitos no Agrupamento é assumir que existem conflitos e que estes devem ser geridos de forma positiva para que a Escola concretize as suas finalidades educativas e sociais.

Assegurando a sua eficácia, outros fatores / dimensões serão consideradas:

A ANÁLISE DA CULTURA ORGANIZACIONAL:

- ✓ ORGANIZAÇÃO – regulamento interno, normas e tomada de decisões, procedimentos;
- ✓ OBJETIVOS – apoio ao aluno, satisfação dos alunos e professores, modelo educativo (corresponsabilização e colaboração)

- ✓ UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS – indicadores objetivos para o trabalho em equipa, eficácia na gestão dos recursos, tarefas a realizar e objetivos a cumprir,
- ✓ ESTRATÉGIA CULTURAL – favorece o debate e a participação aberta à inovação, uma visão partilhada de uma comunicação constante;
- ✓ SISTEMA RELACIONAL - a escola favorece as relações interpessoais e a comunicação é eficaz.

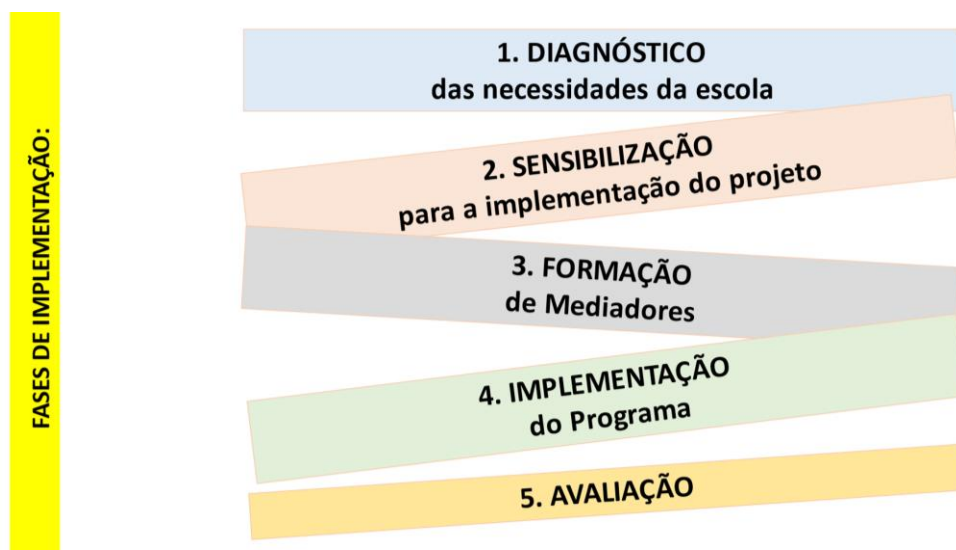
Consideram um conjunto de condições organizacionais que contribuem para o êxito da implementação de um projeto de mediação escolar. Será deste modo pertinente assegurar estas condições organizacionais:

- ✓ Avaliação e o diagnóstico das necessidades da escola;
- ✓ Sensibilização da comunidade escolar para uma abordagem positiva do conflito;
- ✓ Programa de formação em mediação de conflitos;
- ✓ Apoio/Envolvimento de toda a comunidade na implementação do Programa;
- ✓ Definição clara de quem vão ser os mediadores, do tipo de conflito a mediar, dos horários de funcionamento do serviço de mediação, da forma de encaminhamento e da coordenação dentro da escola;
- ✓ Atribuição de espaços físicos adequados para a mediação e que garantam a confidencialidade;
- ✓ Garantia da formação e do treino contínuo em resolução de conflitos.

8.4.2. Fases de Implementação do Programa de Mediação Escolar

Em síntese, apresenta-se em esquema as principais fases de implementação do programa de mediação escolar:

Esquema 8. Fases de Implementação do Programa de Mediação Escolar



1.ª FASE - Diagnóstico das Necessidades da escola

Neste diagnóstico é importante:

- ✓ Avaliar as reais necessidades da escola;
- ✓ Fazer o reconhecimento geográfico e social da área onde a escola se encontra inserida;
- ✓ Definir quais os objetivos educativos a alcançar com a mediação;
- ✓ Avaliar o nível de conflituosidade existente na escola, o tipo e as fases dos conflitos identificados.

Para avaliar a **Situação da escola**, devem ser considerados os seguintes indicadores:

- Contexto socioeconómico e cultural
- Recursos existentes
- Características físicas da escola (espaços e seu efeito na convivência)
- Participação e envolvimento dos diferentes atores na vida escolar
- Relações interpessoais

- Níveis de conflituosidade
- Características das famílias (contextos familiares)

2.ª FASE - Sensibilização para a elaboração do projeto

É importante nesta fase envolver toda a comunidade escolar, pelo que se torna pertinente uma fase de divulgação em que se especifique a quem é dirigido o serviço de mediação, a sua forma de funcionamento e as suas vantagens. Deste modo, o (re)conhecimento da importância do programa de mediação pela escola, pelas famílias e pelos alunos constitui um importante indicador do êxito do mesmo.

A sensibilização poderá ser realizada através da utilização de instrumentos de divulgação como cartazes informáticos, representações teatrais (através de **Grupos e Clubes de teatro escolares**), reuniões, dinâmicas de resolução de conflitos, recursos audiovisuais (através do **Projeto Líderes Digitais**), palestras, partilha de experiências de outras escolas, folhetos e informação transmitida pelos docentes em sala de aula, para alunos, professores e outros atores educativos.

3.ª FASE - Formação de Mediadores

Um terceiro passo importante é a formação dos mediadores, depois de uma seleção dos mesmos. Torrego (2008, *cit in* Cunha & Monteiro, 2018) refere os seguintes temas-chave para a formação de mediadores na escola:

- Conhecer o conflito, os seus elementos e a forma de analisá-los para intervir;
- Estilos de gestão de conflitos
- A mediação: definição, características e fases de mediação;
- Características e atitudes do mediador;
- Competências de comunicação eficaz e positiva;
- Experimentar/praticar mediação.

4.ª FASE - Implementação do Programa

Na implementação do Programa de Mediação na Escola, poderá ser pertinente a realização de um evento específico para a comunidade educativa.

Será fundamental definir procedimentos de atuação, nomeadamente elaborar os instrumentos necessários ao bom funcionamento e organização do programa, tais como o Ficha de

Encaminhamento para a Mediação, formulário de acordo, fichas de registo do processo de mediação, questionário de avaliação da mediação.

5.ª FASE - Avaliação

O principal propósito da avaliação é averiguar em que medida os objetivos propostos para o serviço de mediação foram alcançados e ponderar a necessidade de propor reajustes ou mudanças.

Identificam-se 6 etapas importantes na avaliação (Jones, 2001, *cit* in Cunha & Monteiro, 2018):

- Avaliar as necessidades
- Estabelecer os objetivos
- Definir os elementos a avaliar
- Recolher dados
- Atribuir significado aos resultados
- Divulgar os resultados encontrados

9. Apoio Tutorial GAB+

9.1. Organização

- a) Com vista à organização do trabalho e gestão dos recursos humanos do GAB+, estabelece-se que, quando um aluno já estiver a usufruir de uma tutoria, não deverá ter um apoio tutorial do GAB+. No entanto, o tutor poderá receber um apoio de consultoria do GAB+ na articulação das medidas a implementar, sempre com o objetivo de proporcionar ao aluno competências de autonomia.
- b) O GAB+ pode ainda proporcionar apoios tutoriais coletivos, com pequenos grupos e/ou turmas, de acordo com as necessidades detetadas.
- c) O apoio tutorial do GAB+, à semelhança de qualquer outra medida universal, é temporário, cessando quando o aluno tiver conseguido os objetivos estabelecidos, quer ao nível do comportamento, equilíbrio emocional, sucesso educativo, etc.
- d) O docente do GAB+, que estiver a acompanhar alunos em apoio tutorial individual ou coletivo, deverá entregar um relatório ao responsável pelo encaminhamento.

9.2. Objetivos

- a) Acompanhar e monitorizar o comportamento do aluno;
- b) Desenvolver de competências pessoais e de autonomia;
- c) Identificar fatores de risco no sucesso escolar e no bem-estar integral do aluno;
- d) Criar um espaço de partilha e de apoio.

9.3. Funções do Tutor GAB+

- a) Criar um clima de empatia com o aluno;
- b) Construir uma relação baseada na confiança e no diálogo colaborativo;
- c) Proporcionar oportunidades de partilha;
- d) Detetar situações que requeiram uma intervenção específica;
- e) Orientar o aluno na gestão dos seus próprios comportamentos e tomada de decisão informada;
- f) Dotar o aluno de competências socio emocionais de gestão de conflitos e autonomia.

10. Serviço de Psicologia e Orientação

O GAB+ pôde igualmente contar, ao longo deste ano letivo, com a colaboração da Dr.^a Liliana Castro, psicóloga do Serviço de Psicologia e Orientação do Agrupamento.

Esta colaboração, que correspondeu a 6 horas semanais, divididas entre as várias escolas e ciclos de ensino do Agrupamento, revelou-se fundamental, quer ao nível de atendimentos individuais, quer ao nível de intervenções coletivas sistémicas para a resolução e prevenção de comportamentos de risco.

A atuação dos psicólogos na área da educação de âmbito alargado e diverso estende-se a todos os contextos onde ocorram processos de desenvolvimento, educação e aprendizagem. Estes profissionais intervêm no comportamento humano em cenários educativos, de formação e desenvolvimento pessoal e social abarcando todo o ciclo vital e diferentes destinatários (alunos, docentes, famílias, técnicos, instituições e comunidades).

O/A psicólogo/a em contexto educativo planifica, desenvolve e avalia intervenções e colabora com os diversos intervenientes da comunidade educativa, sustentando a sua prática em evidência científica. Pode atuar em diferentes níveis de intervenção para responder a necessidades de promoção do sucesso e bem-estar em contexto educativo, prevenção de dificuldades e intervenção para a resolução de problemas ou crise. Ou seja, a intervenção pode ser promocional, preventiva e remediativa, com o objetivo geral desenvolver as capacidades e competências dos indivíduos, grupos e instituições, promovendo contextos facilitadores da aprendizagem e do desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais.

A atividade da psicóloga no âmbito do GAB+ contribuiu para o desenvolvimento saudável e integral, o bem-estar e a saúde psicológica, o aumento da qualidade e satisfação com a vida, a promoção das relações interpessoais saudáveis, a prevenção de violência e de outros comportamentos de risco, a promoção da cidadania ativa, o compromisso e envolvimento com a aprendizagem e a redução de problemas psicoeducativos (de desenvolvimento, de comportamento, de aprendizagem, socioemocionais e agenciativos).

As suas funções foram variadas, incluindo tarefas de consultadoria, avaliação, aconselhamento individual e em grupo, supervisão, entre outras. A consultadoria assumiu um formato essencialmente colaborativo e participativo que resultou no desenvolvimento coletivo de estratégias de ação dirigidas a objetivos conjuntos, por exemplo, em situações de gestão de sala de aula e resolução de problemas de indisciplina, de condução de processos de tomada de decisão em grupo, e de prevenção da violência. Permitiu afetar positivamente o desenvolvimento psicológico e educativo de todos os participantes do contexto e não apenas dos que apresentaram dificuldades.

11. Exemplos de Projetos Desenvolvidos no âmbito do GAB+, no ano letivo 2020/21.

A prevenção e promoção da saúde integral e do sucesso educativo, assim como a promoção do envolvimento da família e da comunidade na Escola, são domínios de intervenção prioritários do GAB+. Procurou-se concretizar estes objetivos, com a colaboração dos técnicos especializados de Serviço Social e Psicologia, através da implementação de projetos psicoeducativos na comunidade escolar, dirigidos a grupos alvo específicos.

O quadro seguinte sintetiza-se alguns dos projetos implementados, que se consideram boas práticas a dar continuidade para o próximo ano letivo.

Quadro 5. Exemplos de projetos implementados pelo GAB+ em 2020/21

Definição do Projeto	Objetivos Gerais	População Alvo
“Motiva-te”	Promover o Auto conhecimento e a perceção social; Combater o desânimo e a desmotivação.	10.º A - Caminha
“Passaporte para o sucesso escolar”	Motivar e capacitar para a mudança de comportamento dos alunos na turma - reduzir o n.º de ocorrências disciplinares em sala de aula.	6.º D- Caminha
	Motivar e capacitar os alunos da turma para uma atitude mais proativa nos seus percursos escolares e de vida.	10.º A - VPA
Educar para o Sucesso Escolar Ciclo de Sessões “À Conversa com Pais...”	Promover uma Parentalidade Positiva (desenvolver competências, adotar práticas educativas mais adequadas construir relações positivas); Promover o Envolvimento Parental/ Relação Família – Escola.	Pais/EE e outros educadores (aberto à comunidade)
Tutoria GAB+	Prestar apoio específico individual ou em grupo a alunos com problemas comportamentais e emocionais; Promover relações interpessoais positivas e a autonomia dos alunos.	Alunos do 1.º, 2.º e 3.º Ciclo e Secundário Do AESP

Estas experiências são exemplos concretos de que, em consonância com orientações e normativos nacionais e internacionais, bem como conceções científicas, emerge a necessidade de uma escola

capaz de esbater diferenças socioeconómicas no acesso a oportunidades de aprendizagem, como contexto significativo de desenvolvimento de competências transversais e para a vida, onde o

sucesso para todos seja um objetivo de toda a comunidade. Como plasmado, por exemplo, no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória, o sucesso escolar compreende diversos fatores de ordem pessoal, familiar, social e político. É um fenómeno multifatorial que envolve, para além do rendimento escolar, diversos fatores relacionados com capacidades interpessoais, de pensamento crítico, autonomia, saúde e bem-estar, contextos familiares e sociais, dinâmicas familiares e competências parentais.

Assim, espera-se que no próximo ano letivo, o GAB+ /SPO/SS tenham condições e recursos para dar continuidade a projetos deste âmbito e dar início a outros de encontros às reais necessidades do AESP e objetivo de atuação do GAB+.

12. Avaliação

A avaliação do trabalho desenvolvido pelo GAB+ pressupõe a observação, o diálogo/interação em contexto e a análise documental, comparando o número total de ocorrências disciplinares (dentro e fora da sala de aula), o número total de alunos envolvidos e as medidas corretivas e sancionatórias obtidas nos anos anteriores à implementação do projeto com os dos anos de implementação do mesmo.

Para além destes dados, o GAB+ deverá ser avaliado em função das ações desenvolvidas junto da comunidade e do seu impacto enquanto medidas promotoras de sucesso, podendo ser auscultados os diferentes intervenientes neste processo, como o têm feito os coordenadores de diretores de turma dos diferentes ciclos de ensino, bem como a Equipa de Autoavaliação do Agrupamento na monitorização das atividades e iniciativas implementadas pelo GAB+ ao longo do ano letivo.

13. Medidas a Implementar para o Ano Letivo 2021/2022

Fruto da avaliação das práticas deste ano letivo, propõem-se algumas medidas a implementar para o próximo ano letivo, com vista à melhoria das mesmas:

- ✓ Criação de uma rubrica na página do Agrupamento com toda a informação relativa ao seu funcionamento;
- ✓ Prosseguimento dos atendimentos em curso e início de novos;
- ✓ Continuação da implementação de medidas para a prevenção de comportamentos de risco, em colaboração com o Serviço Social e SPO;
- ✓ Criação de um espaço físico na EB 2,3/S. Sidónio Pais para atender alunos e famílias;
- ✓ Solicitação de continuidade de um técnico especializado na área do Serviço Social a tempo inteiro;
- ✓ Solicitação de um técnico especializado de Psicologia a tempo inteiro;
- ✓ Integração de um docente de Educação Especial para a EBS Sidónio Pais e a EBS Vale do Âncora;

- ✓ Promoção de mais ações de formação em áreas de interesse da comunidade educativa;
- ✓ Aumento das valências na área da mediação escolar como recurso preferencial para a prevenção de comportamentos disruptivos;
- ✓ Aumento do número de parcerias;
- ✓ Melhoramento do processo de divulgação das valências do GAB+;
- ✓ Solicitação de mais recursos humanos afetos ao GAB+, com vista a garantir uma presença mais constante no Gabinete de Apoio ao Aluno para a resolução de problemas.

CONCLUSÃO

A importância do GAB+, bem como os contributos profissionais da área de serviço social e psicologia tem ganho um carácter de crescente urgência, face ao contexto pandémico atual, que se estende já por dois anos letivos, e cujas consequências apuradas e previstas exigem a disponibilização de recursos humanos especializados. Transversalmente a toda a população (alunos, professores, pessoal não docente e suas famílias), o cenário pandémico tem implicações ao nível do bem-estar, da saúde física e mental, no desempenho escolar e profissional, com aumento na incidência e agravamento de sintomatologia depressiva e ansiedade, bem como ao nível das condições socioeconómicas e relacionais das famílias decorrentes do desemprego e instabilidade profissional, mas também da necessidade súbita de readaptação familiar às exigências impostas/ necessárias (como por exemplo, o estudo em casa, convivência familiar permanente) consequentes do contexto pandémico e sociopolítico vivenciado.

Deste modo, o GAB+ e os seus técnicos especializados, nomeadamente Assistente Social e Psicóloga constituem um apoio fundamental para as realidades individuais, sociais e económicas deste Agrupamento. São profissionais especializados, agentes de mudança, cujas competências e diversidade de funções valorizam os contextos educativos e contribuem para o desenvolvimento saudável das crianças e jovens, bem-estar integral dos alunos e suas famílias, promovendo contextos escolares e sociofamiliares integradores, de equidade, cooperação e coresponsabilização, potenciadores do sucesso escolar e educativo dos alunos.

Assim, e com base nestas observações e experiências, reitera-se a necessidade premente de se ter mais técnicos especializados nestas áreas, capacitados para ajudar os alunos, docentes e famílias a viverem melhor o seu processo de ensino e aprendizagem, de crescimento e envolvimento na comunidade educativa, numa ótica de saúde integral, pois desse esforço conjunto resultarão maiores garantias de sucesso para todos.

BIBLIOGRAFIA

Costa, E. (2010). Novos Espaços de intervenção: A Mediação de conflitos em contexto escolar. In J. Vasconcelos- Sousa (Coord.), Mediação e criação de consensos: Os novos instrumentos de empoderamento do cidadão na União Europeia (pp.155-166). Coimbra: Mediarcom/Minerva.

Cunha, P. & Monteiro, A.P. (2018). Gestão De Conflitos na Escola. Lisboa. Edições Pactor.

Rosenberg, Marshall B, (2006). Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Ágor.

Lei 51/2012 de 5 de setembro

Recomendação n.º 2/2021 «A voz das crianças e dos jovens na educação escolar».

Caminha, Julho de 2021

(Béatrice Ribas)

(Ilda Reis)

(Maria José Leite)