

REGISTROS DE INDISCIPLINAS E QUEIXAS ESCOLARES SOBRE ADOLESCENTES: UMA ANÁLISE DOCUMENTAL¹

Daniele de Almeida Machado

Centro Universitário Franciscano
psico.danieledea@gmail.com

Josiane Lieberknecht Wathier Abaid

Centro Universitário Franciscano
josianelieb@unifra.br

Resumo

O presente estudo investiga os registros de indisciplinas e queixas escolares a respeito de adolescentes, apresentando dados sobre quais ocorrências são mais frequentes e as providências adotadas pela escola. Tais registros compõem o acervo documental de uma escola de Ensino Fundamental, localizada no interior do Rio Grande do Sul, a qual foi selecionada para esta pesquisa. Realizou-se uma análise documental para verificar quais foram as principais queixas e observações dos professores e equipe diretiva sobre os alunos da referida escola no período de 2010 a 2013. O estudo compõe-se de uma amostra aleatória simples de 209 registros de ocorrência sobre 69 alunos do 6.º ao 9.º ano escolar. Entre os resultados da pesquisa, as queixas puderam ser divididas em: comportamentos não esperados ou indisciplina, conflitos familiares e baixo rendimento escolar. Os autores das queixas foram, sobretudo, o Serviço de Orientação Educacional da escola e os professores de idiomas e de matemática. Quanto às providências tomadas em cada caso, as categorias foram: resolução interna na escola, envolvimento dos responsáveis e encaminhamento para outros serviços. Percebe-se que os professores tendem a encaminhar os alunos para a equipe diretiva e orientação educacional, porém não parecem conceder aos estudantes o direito ao exercício da autonomia quanto à resolução do conflito. Discute-se a importância de conhecer o perfil das queixas escolares sobre os adolescentes e a necessidade de empregar técnicas mediativas

¹ Esta pesquisa corresponde ao trabalho final de graduação da primeira autora sob orientação da segunda.



dentro da escola, para fortalecer a autonomia dos alunos, primando por condutas responsáveis.

Palavras-chave: Psicologia escolar; Queixas escolares; Registros escolares; Comportamento; Adolescentes.

Abstract

This study investigates school indiscipline notes and complaints about teenagers, presenting data on which occurrences are more frequent and which providences the school adopted. These notes comprise the document collection of an Elementary School located in a small town in Rio Grande do Sul, Brazil, that was selected for this research. We conducted document analysis to check which were the main complaints and teachers' and Educational Management Team's observations about the students from 2010 to 2013. The study consists of a random sample of 209 notes of occurrence about 69 students from 6th to 9th grade. Among the results, complaints could be divided into: unexpected behavior or indiscipline, family conflicts and poor school performance. The complainants were, especially, from the Educational Management Team and from languages and mathematics teachers. Regarding the steps taken in each case, the categories were: internal solution in school, involvement of responsible people and referral to other services. We noticed that teachers tend to route students for Educational Management Team and for educational guidance, but do not seem to grant students the right to exercise their autonomy as to the resolution of the conflict. We discuss the importance of knowing the profile of school complaints about teenagers and the need of applying mediating techniques within the school, to strengthen the student's autonomy, striving for student's responsible behavior.

Keywords: School psychology; School complaints; School notes; Behavior; Teenagers.

Introdução

Desde o surgimento da instituição escola no ocidente, a necessidade de disciplinamento e controle de crianças e adolescentes foi alvo de professores e



demais educadores. Uma cena comum em muitas instituições até os dias de hoje é o professor enviar um aluno à direção escolar por mau comportamento em sala de aula. Em consequência disso, diversos procedimentos costumam ser tomados, desde a assinatura de um termo de compromisso, visando ao melhor comportamento no futuro, até a chamada dos pais na escola e o encaminhamento deste aluno para profissionais de saúde. Desamparados, professores e equipe diretiva sentem necessidade de confirmar que o seu desconforto ao lidar com aquele aluno se deve a uma dificuldade do próprio estudante e não a toda complexa interação entre a sociedade e o indivíduo.

Numa postura medicalizante, a demanda das queixas escolares referentes aos alunos adolescentes vem se constituindo historicamente como um dos principais motivos de encaminhamentos para os setores de psicologia das escolas ou para outras instituições e profissionais, como clínicas de psicologia, psiquiatria, fonoaudiologia e psicopedagogia. Tal situação é um desafio constante na formação dos profissionais no âmbito da psicologia escolar/educacional, diante das necessidades do trabalho com professores e das suas queixas sobre os comportamentos e dificuldades dos alunos, sobretudo adolescentes.

Pesquisas realizadas sobre a temática indicam, de acordo com Ratto (2007), que os professores, muitas vezes, ficam sem saber como agir para prevenir e resolver os diversos conflitos que surgem no cotidiano escolar. Sendo assim, o registro dessas ocorrências e os encaminhamentos são as providências iniciais mais adotadas. Para compreender o fenômeno, é necessário considerar os aspectos desenvolvimentais da adolescência, o contexto escolar, os comportamentos de indisciplina, queixas e encaminhamentos medicalizantes.

Adolescência

A adolescência é um dos períodos mais marcantes da vida das pessoas, durante o qual novos desafios e experiências começam a surgir com todo o potencial positivo ou negativo. De acordo com Osório (1989), até alguns anos atrás, a adolescência era considerada simplesmente uma etapa de transição entre a infância e a idade adulta. Com as novas transformações da atualidade, se foi percebendo que adolescência é um momento crucial do desenvolvimento humano. Conforme Sprinthall e Collins (2003), quando o indivíduo atinge a puberdade é confrontado com novos papéis, oportunidades e responsabilidades, além de ser mais vulnerável a situações de risco (Sapienza & Pedromônico, 2005). Os adolescentes filtram o crescente conhecimento



que possuem do mundo, através de suas novas capacidades de pensar e raciocinar acerca dos acontecimentos e de suas relações sociais e familiares.

Para Bock (2007), as características da fase da adolescência, tanto biológica, quanto psicossocial, são naturais. O adolescente encontra-se na busca de sua identidade e confronta-se com diversas mudanças como o crescimento do corpo, tendência à oposição, desenvolvimento do raciocínio lógico, rebeldia, instabilidade emocional, busca pela independência e entre outros fatores.

Alguns autores, por outro lado, enfatizam a perspectiva sociohistórica e contextual da adolescência. Considerando fatores históricos e sociais, as diferenças de gênero têm início na infância e se estendem à fase adulta e à velhice. Mas é na adolescência, idade escolar em que, segundo Libório e Koller (2009), começam a surgir atitudes que provêm de determinados comportamentos advindos da diferença entre os sexos feminino e masculino. Considerando o sexo feminino, os autores pontuam, como problemas enfrentados, as dificuldades de aprendizagem, escasso mercado de trabalho, as diferenças nas classes sociais, gravidez indesejada e violência doméstica. Com relação ao sexo masculino, há mais vulnerabilidade aos riscos sociais, tais como o uso e abuso de drogas lícitas e ilícitas ou de outras substâncias alucinógenas, delinquência, defasagem escolar por falta de recursos e por questões financeiras.

Para Ozella (2003), a adolescência não é vista como uma fase natural do desenvolvimento humano. De acordo com o autor, tal período nem sempre existiu, pois se fundou na história a partir das necessidades sociais com o mundo adulto e com as condições históricas em que se procedeu seu desenvolvimento. Construídas as suas significações sociais, os jovens começam a ter referência para a busca de sua identidade, adotando ações pessoais e construindo políticas sociais e profissionais (Ozella, 2003). Um importante espaço para o exercício sócio-político é a escola, abordada em seguida.

A Escola como Contexto de Socialização e o Papel do Psicólogo Educacional

A escola e a cultura são inerentes a todo o processo educativo. Para Moreira e Candau (2003), a educação está ligada à cultura das gerações, contextos históricos e evoluções da modernidade que se interligam com políticas, regras e leis. De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), publicada em dezembro de 1996 (Lei nº 9394/96), a educação escolar se desenvolve, por meio do ensino, em



instituições públicas ou privadas (Marinho-Araújo & Almeida, 2005), que, além do ensino e aprendizagem, ocupam um lugar de socialização, onde se iniciam as primeiras relações de amizade e interações com diferentes culturas e classes sociais (Libório & Koller, 2009). De acordo com Almeida (1999), comprometer-se com o processo de desenvolvimento, ensino-aprendizagem e bem estar dos sujeitos faz parte do contexto escolar. Patto (1981) afirma que a educação proporcionada pela escola assume um carácter intencional e sistemático, que dá prioridade ao desenvolvimento intelectual sem descuidar da importância dos outros aspectos, tais como, emocional, físico, moral e social.

Os profissionais de psicologia, de acordo com Marinho-Araújo e Almeida (2005), precisam estar inseridos na instituição escolar tendo como proposta de intervenção dinâmica, participativa e sistemática, ancorada no mapeamento institucional, espaço de escuta psicológica, assessoria ao trabalho coletivo e acompanhamento ao processo de ensino e aprendizagem. Desenvolvendo seu trabalho dentro da escola, o psicólogo está longe de ser uma ameaça para o trabalho ou para o espaço dos demais profissionais, e vem, na sua especificidade, acrescentar à equipe, novas formas de reflexões e intervenções (Martinez, 2010).

Para uma intervenção do profissional de psicologia, o qual precisa responder às queixas de professores e técnicos em relação às supostas “dificuldades” dos alunos, deve-se definir uma escuta e um referencial teórico que possibilite compreender a intrincada trama de relações que produzem ou mantêm essas dificuldades (Zanella, 2003). Assim, uma das possíveis técnicas a serem utilizadas pelo psicólogo escolar é a análise documental, através da qual se faz o registro de tudo que está acontecendo no momento, como dificuldades de aprendizagem, indisciplina, conflitos em sala de aula ou familiares, além das dificuldades que permeiam o contexto social e acabam repercutindo na escola (Marinho-Araújo & Almeida, 2005). Se tiver necessidade de intervenção junto ao aluno e seus responsáveis, equipe diretiva, professores, o psicólogo pode criar estratégias que se articulem à realidade social e à dinâmica da escola. Essas atitudes conscientizam e refletem possíveis transformações das práticas pedagógicas proporcionando melhor qualidade no ensino e aprendizagem dos alunos e nas suas relações sociais (Martinez, 2010).

Indisciplina e queixas dos professores

É na escola onde acontece o maior índice de encaminhamentos com queixas



escolares. Os professores, na maioria das vezes, declaram-se insatisfeitos e desestimulados com as diversas dificuldades e atravessamentos no desenvolvimento de seu trabalho. De acordo com Justo (2006), o principal fator que interfere no trabalho dos professores são queixas de indisciplina referentes aos alunos em salas de aula. Conforme o referido autor, as providências tomadas pela equipe diretiva da escola costumam ser ineficientes na visão do professor que se queixa. Nessas situações, nenhum dos atores escolares costuma ver-se parte dessa dinâmica, fazendo do ambiente escolar um tribunal, em que uns acusam e empurram para os outros a suposta culpa (Justo, 2006).

O Boletim ou Livro de Ocorrência é o registro inicial de uma queixa, elaborado por um professor ou equipe escolar. Ele apresenta os dados básicos do fato e das partes envolvidas. Os chamados Livros de Ocorrência são utilizados em muitas escolas. Entretanto, sua utilização parece ter sofrido mudanças quanto aos objetivos dos registros, como por exemplo, separá-los por folhas com mais detalhes para relatar sobre cada caso individual (Ratto, 2007). Atualmente, os registros de casos/ocorrências são escritos, geralmente, em folhas individuais por pedagogos e diretores com uma escrita explicativa dos fatos relatados de forma, muitas vezes, parcial e tendenciosa. Nesses documentos, dificilmente há provas disponíveis e as punições costumam ser determinadas pela equipe diretiva ou por instâncias judiciárias, de acordo com a demanda (Ratto, 2007). Além das queixas sobre a indisciplina, geralmente destacada apenas sob o olhar da direção ou professores, há diversos tipos de encaminhamentos para alunos com dificuldades de aprendizagem ou de ordem emocional.

Encaminhamentos para serviços de saúde no processo de ensino e aprendizagem

Os encaminhamentos de escolas para instituições de saúde, de acordo com Collares e Moysés (2010) estão cada vez mais frequentes. Nesses, geralmente já consta o diagnóstico do aluno com mau rendimento escolar, ainda que contenham solicitações para exames. Conforme os referidos autores, as escolas não costumam aceitar o retorno de que o aluno não está com problemas neurológicos, por exemplo, e passa a encaminhar o estudante para outros serviços até que se confirme sua suspeita inicial.

Na escola, o processo de biologização se manifesta enfatizando como causas do fracasso escolar quaisquer doenças nos adolescentes. Desloca-se o foco de



discussões político-pedagógicas para causas e soluções de saúde (Collares & Moysés, 1996). Tais preocupações da escola são, muitas vezes, reforçadas pelas posturas das famílias e comunidade em geral, numa busca incessante de causas individualizadas para as chamadas dificuldades de aprendizagem ou de comportamento indisciplinado.

Assim, torna-se importante conhecer como se manifestam essas concepções, a partir dos registros escolares. Investigar quais são as principais queixas e observações dos professores e direção registradas sobre os alunos em uma escola de 6º ao 9º ano com alunos cujas idades variam de 11 a 14 anos foi o objetivo deste artigo. Buscou-se saber, sobretudo, o que a escola demanda de atendimentos e encaminhamentos para diferentes profissionais, tais como psicólogos, médicos, psicopedagogos e afins; quais são os principais comportamentos dos adolescentes que aparecem na documentação da escola; como ocorre o respeito à autonomia e adequação do aluno em permitir a reparação do erro; verificar se há registro do desfecho da situação e quais foram as providências tomadas.

Método

Amostra

A pesquisa foi realizada em uma escola municipal de Ensino Fundamental localizada no interior do Rio Grande do Sul. O estudo compõe-se de uma amostra aleatória simples de 209 registros de ocorrência armazenados na direção escolar, registrados pelos professores, ou equipe diretiva, os quais são referentes a 69 alunos, sendo 27 (39,1%) do sexo feminino e 42 (60,9%) do sexo masculino do 6.º ao 9.º ano. Foram considerados os documentos arquivados junto à equipe diretiva dentro de um intervalo de tempo de 4 anos; de 2010 até 2013.

Nesses arquivos, a escola dispunha os registros por ano cronológico e ano escolar (6.º ao 9.º ano), independentemente da ordem das fichas dos estudantes ali postados. O critério de exclusão adotado durante a seleção do material para o desenvolvimento deste estudo foi o preenchimento incorreto de formulários. Ou seja, formulários incompletos, que não diziam o ano em que o aluno estudava ou que não apresentavam informações básicas, como nome dos envolvidos e data do ocorrido, etc, foram excluídos da seleção.



Instrumentos e Procedimentos

A ficha de coleta de dados trata-se de um formulário elaborado pelas pesquisadoras para identificar categorias pré-estabelecidas com as seguintes informações: data de emissão; quem foi autor da queixa; estudante alvo da queixa, sexo do estudante em questão, ano escolar na ocasião do registro, ano escolar e turma atuais, motivo da queixa e providências tomadas.

Após a concordância da instituição em participar do estudo, deu-se início à coleta de dados da pesquisa junto aos arquivos da escola. Para cada ano, entre 2010 e 2013, foram selecionados aqueles que apareciam a cada dois registros do arquivo. Após verificar se não preenchiam critérios de exclusão, incluía-se o registro na amostra para análise, utilizando-se o instrumento elaborado.

Análise dos Dados

As análises foram realizadas, por meio das fichas de coleta de dados de pastas com identificações de cada turma, ano e nome do aluno. Após o preenchimento dos dados selecionados conforme o objetivo deste estudo, fez-se uma leitura completa do material obtido. Em seguida, realizou-se a análise de conteúdo, conforme a proposta de Bardin (2002), a qual abrangeu: 1) identificação dos temas e sua divisão em categorias; 2) recorte dos registros de acordo com os conteúdos apresentados; e 3) agrupamento e categorização das unidades de respostas, que representam o conjunto de ideias coletivas ao grupo pesquisado.

O procedimento caracterizou, minimamente, os atos de indisciplina que são cometidos pelos alunos ou outras queixas mencionadas e quais as soluções foram ou serão providenciadas, conforme o registro; 4) envio a dois juízes com experiência em psicologia educacional para verificar o índice de concordância entre as categorias.

Resultados e Discussões

Inicialmente, serão apresentadas e discutidas as categorias sobre as principais queixas escolares na visão da equipe escolar, conforme os registros analisados. Em seguida, serão apresentados os autores de tais queixas e as consequências registradas no arquivo da escola em questão. Finalmente, faz-se uma reflexão sobre tais consequências ou providências tomadas quanto à existência de estímulo ao exercício da autonomia do adolescente e como a escola faz uso do registro de



ocorrências.

Sobre as principais queixas escolares

Os registros foram classificados em três categorias, de acordo com a natureza dos mesmos, conforme seguem:

1) Comportamentos não esperados/indisciplina: quando se referiam ao não cumprimento das regras pré-estabelecidas na escola, ou à ação de quem não as cumpriu. Ex.: “Aluno desafiou, ameaçou o professor”.

2) Conflitos familiares: quando as queixas são referidas pela família à escola ou pelo professor ou outro profissional sobre o aluno e sua família. Ex.: “Procurou ajuda por questões familiares”.

3) Baixo rendimento e dificuldades escolares: quando são relatadas as queixas dos professores ou responsáveis sobre as dificuldades de aprendizagem e desempenho do aluno. Ex.: “Ficou abaixo da média”.

A distribuição das frequências e percentuais de cada uma das categorias extraídas pela análise de conteúdo estão na Tabela 1. O índice de concordância entre juízes para esse quesito em cada categoria foi de 92%, 93,75% e 60,6% respectivamente. Sobre os dados apresentados, é importante ressaltar que foram considerados todos os itens possíveis em cada ficha.

Tabela 1 – Principais queixas escolares

| Categorias | Ano escolar | | | | | | | |
|--|-------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | 6º ano | | 7º ano | | 8º ano | | 9º ano | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 1. Comportamentos não esperados/indisciplina | 73 | 83,91 | 59 | 86,76 | 41 | 85,42 | 42 | 79,25 |
| 2. Conflitos familiares | 10 | 11,49 | 4 | 5,88 | 0 | 0,00 | 5 | 9,43 |
| 3. Baixo rendimento e dificuldades escolares | 4 | 4,60 | 5 | 7,36 | 7 | 14,58 | 6 | 11,32 |
| Total | 87 | 100 | 68 | 100 | 48 | 100 | 53 | 100 |



Pode-se perceber primeiro, que os comportamentos indisciplinados dos alunos geralmente acontecem por ações que englobam o não cumprimento de regras estabelecidas pela escola, as quais demandaram os registros dos envolvidos. Em segundo lugar, pode-se observar que os problemas familiares também foram bastante presentes nos registros, ainda que não tenham ocorrido no oitavo ano. Em terceiro lugar, identificam-se os registros de baixos redimentos e dificuldades escolares.

No estudo de Rossato e Leonardo (2012), também as queixas escolares estiveram mais relacionadas ao aluno, o que demonstra certa naturalização de que o foco das dificuldades comportamentais, familiares ou de aprendizagem centra-se no aluno e sua família. Tal concepção reforça a crença de que o sucesso ou insucesso escolar são consequências das diferenças do aluno ideal, conforme criticou Patto (1981), e não dos conteúdos ensinados na escola ou as condições em que isso é realizado institucionalmente.

Sobre os principais autores das queixas

É importante conhecer quem é o autor da queixa nos registros de ocorrência, pois isso nos permite identificar possíveis papéis dentro da escola, bem como entender um pouco mais a dinâmica institucional. As categorias envolveram a disciplina ministrada pelo professor ou a função do profissional na escola. A Tabela 2 apresenta a distribuição de frequência e percentual desses autores de queixas por ano escolar. Foram considerados todos os itens possíveis em cada ficha.

Pode-se observar que a maioria dos registros foi realizada pelo serviço de orientação educacional da escola, seguido pelos registros de indisciplinas relacionados às ocorrências dos professores de português e inglês. Embora muitos estudos busquem compreender as causas das dificuldades e dos comportamentos indisciplinados, é sabido que no ensino fundamental ele envolve, sobretudo, dificuldades nos domínios da escrita e da leitura. Os professores tendem a priorizar o ensino e preocupar-se com o desenvolvimento dos alunos na aprendizagem (Oliveira, 2005). Os professores de matemática também foram autores das queixas, entre outros. Os indicativos que levam os docentes de português, inglês e matemática a serem os responsáveis pelos registros, estão associados à repercussão que essas disciplinas têm na sociedade. Estereótipos também estão presentes, pois os meninos parecem ser mais visados como alvo das queixas, envolvendo-se em conflitos agressivos. Já as meninas que apresentam registros, estão relacionados na sua



maioria a discussões, a dificuldades na aprendizagem e problemas familiares (Libório & Koller, 2009).

Tabela 2 – Frequência e percentual dos autores das queixas

| Categorias | Ano escolar | | | | | | | | Total | |
|--|-------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|
| | 6º ano | | 7º ano | | 8º ano | | 9º ano | | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| <i>Serviço de orientação educacional</i> | 27 | 44,3 | 27 | 48,2 | 32 | 68,1 | 20 | 48,8 | 106 | 51,7 |
| <i>Educação física</i> | 1 | 1,6 | 0,0 | 0,0 | 9 | 19,1 | 1 | 2,4 | 11 | 5,4 |
| <i>História</i> | 4 | 6,6 | 5 | 8,9 | 0,0 | 0,0 | 3 | 7,3 | 12 | 5,9 |
| <i>Ciências</i> | 1 | 1,6 | 3 | 5,4 | 1 | 2,1 | 2 | 4,9 | 7 | 3,4 |
| <i>Línguas</i> | 18 | 29,5 | 14 | 25,0 | 1 | 2,1 | 1 | 2,4 | 34 | 16,6 |
| <i>Matemática</i> | 4 | 6,6 | 3 | 5,4 | 2 | 4,3 | 11 | 26,8 | 20 | 9,8 |
| <i>Ensino religioso</i> | 2 | 3,3 | 4 | 7,1 | 1 | 2,1 | 1 | 2,4 | 8 | 3,9 |
| <i>Outros</i> | 4 | 6,6 | 0,0 | 0,0 | 1 | 2,1 | 2 | 4,9 | 7 | 3,4 |
| <i>Total</i> | 61 | 100,0 | 56 | 100,0 | 47 | 100,0 | 41 | 100,0 | 205 | 100,0 |

Por exemplo, a Prova Brasil, desenvolvida pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep/MEC) é um instrumento de avaliação, em larga escala, do ensino oferecido pelo sistema educacional brasileiro, a partir de testes padronizados e questionários socioeconômicos. Esta avaliação nacional valoriza, sobretudo, os conteúdos de Língua Portuguesa e Matemática. Dessa forma, o baixo desempenho escolar pode ser fonte geradora de conflitos e, por assim dizer, se não houver fatores interferentes de modo a remediar a situação, a criança pode



abandonar a escola (Freitas & Rocha, 2003).

Caracterização da modalidade Principais Providências Tomadas

Quanto às consequências ou providências tomadas, encontraram-se as seguintes categorias:

1) Resolução interna na escola: quando os problemas são resolvidos diretamente com o aluno pelo professor, equipe diretiva ou orientação educacional. Ex.: “Foi retirado o material do aluno em sala”.

2) Envolvimento dos responsáveis: quando a escola envia uma solicitação para os pais, ou responsáveis comparecerem à escola ou quando eles mesmos procuram a instituição para ficarem cientes dos fatos, ou ainda, quando os responsáveis são chamados mas não comparecem. Ex.: “Responsável esteve na escola e ficou ciente dos fatos”.

3) Encaminhamentos para outros serviços: quando a escola ou os responsáveis solicitam encaminhamento do aluno para diferentes profissionais. Ex.: “O SOE fez encaminhamento para os estagiários de psicologia”.

O índice de concordância entre juízes para esse quesito em cada categoria foi de 97,91%, 93,67% e 91,67%, respectivamente. Na Tabela 3, encontram-se as frequências e percentuais das categorias sobre as providências tomadas. Com relação a esses dados, também foram considerados todos os itens possíveis em cada ficha.

Pode-se perceber que a resolução interna na escola teve prioridade nos desfechos. Com sua equipe de funcionários, a instituição tenta resolver os problemas no local e apenas é solicitada aos pais ou responsáveis a sua participação, quando se dá uma ocorrência grave e emergencial, por exemplo, quando um aluno agride ou ameaça o outro. Porém, tais resoluções ocorrem, sobretudo fora da sala de aula, mostrando que a escola poderia aprimorar a resolução de conflitos nesse sentido.

A resolução dos problemas internos na própria escola tem sido cada vez mais recomendada por especialistas. No estudo de Garcia (1999), por exemplo, a própria relação entre professores e alunos gerou motivos para a indisciplina, e as formas de intervenções disciplinares utilizadas reforçaram comportamentos ditos inadequados.

O uso de técnicas de mediação de conflitos pela equipe diretiva, orientação educacional e professores pode melhorar a qualidade das relações sociais entre os

atores escolares, desenvolvendo o autoconhecimento e pensamento crítico, uma vez que o aluno faz parte da resolução do conflito (Chrispino, 2004). A análise realizada no presente estudo, entretanto, não permite saber como ocorre a resolução interna nesta escola nem quais resoluções ocorrem em sala de aula e se quer chegam a se transformar em registro. Vale lembrar que as análises realizadas neste artigo são baseadas apenas nos documentos de registros arquivados na escola.

Tabela 3 – Frequências e percentuais sobre as principais providências tomadas

| Categorias | Ano escolar | | | | | | | |
|--|-------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | 6º ano | | 7º ano | | 8º ano | | 9º ano | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| <i>Resolução interna na escola</i> | 43 | 58,11 | 42 | 60,87 | 53 | 50,96 | 26 | 57,78 |
| <i>Envolvimento dos responsáveis</i> | 20 | 27,03 | 17 | 24,64 | 41 | 39,42 | 16 | 35,55 |
| <i>Encaminhamento para outros serviços</i> | 11 | 14,86 | 10 | 14,49 | 10 | 9,62 | 3 | 6,67 |
| <i>Total</i> | 74 | 100 | 69 | 100 | 104 | 100 | 45 | 100 |

Ainda, com menor frequência, aparecem como resultado o envolvimento dos responsáveis que são solicitados a comparecerem na escola. Além disso, há os encaminhamentos a diversos profissionais como psicólogo, médico, psicopedagogo e afins, com o intuito de contribuir para o melhor convívio e aprendizagem estudantil.

A escola poderia, como alternativa mais saudável, procurar resolver os conflitos de indisciplina dentro da escola, conversando com os alunos e tomando as providências cabíveis que proporcionam, na maioria das vezes, a conscientização e a resolução dos problemas (Chrispino, 2004). Para o referido autor, deve-se ter consciência de que os conflitos fazem parte da vida social e cultural dos alunos e



profissionais, por isso, é melhor enfrentá-los com técnicas e habilidades de mediações do que evitá-los. Nesta mesma direção, Garcia (1999) propõe que se o objetivo é a conquista de uma escola disciplinada “é importante compartilhar e comunicar aos alunos expectativas que questionem uma apreciação quanto as suas capacidades e que expressem a visão de que eles também são responsáveis pelos seus atos” (p.103).

Neste estudo, identificou-se que a maioria dos professores encaminha os alunos supostamente para a equipe diretiva e orientação educacional, para uma conversa reflexiva e conciliatória sobre os fatos, porém não parece ser concedido aos alunos o direito ao exercício da autonomia. Quando os atores da comunidade escolar percebem as dificuldades e resistências em obter resultados, começam surgir os conflitos implícitos (Garcia, 1999). Estes conflitos podem ser percebidos, inicialmente, por meio de outras queixas, sendo explícitos os comportamentos inadequados, modos de relacionamento, dificuldades de aprendizagem e entre outros. Assim, uma dificuldade de relacionamento entre colegas da sala de aula, como por exemplo, quando provoca o outro repetidamente com apelidos humilhantes, pode estar relacionada a dificuldades com a professora, como no caso em que os alunos percebem que a professora dá mais atenção a alguns colegas do que outros. Ao conversar com o aluno, o professor, orientador educacional ou diretor, recomeça a observar outras necessidades em função de conflitos familiares, violência social, problemas psicológicos, emocionais e cognitivos (Garcia, 1999).

A escola, diante das queixas dos professores ou relatos dos responsáveis e alunos, começa a observar que precisa de mais alternativas. Assim, são realizados os encaminhamentos, dando prioridade ao trabalho dos estagiários de psicologia desta escola, solicitando acolhimento ou, muitas vezes, uma avaliação psicológica para outros profissionais dependendo de sua gravidade. Isso demonstra que ainda é o foco dessa instituição, a culpabilização do aluno pelos conflitos na escola, ao invés da compreensão contextual.

Conclusão

Apesar da grande frequência com que ocorrem as queixas dos professores e os registros de ocorrências com relação ao comportamento e indisciplina dos alunos, esta pesquisa revelou que a escola procura, predominantemente, resolver seus conflitos diretamente com os alunos, apenas comunicando os responsáveis quando o problema



é considerado “grave” ou “emergencial” na visão dos docentes. Pode-se perceber aqueles conflitos de indisciplina que ocorrem dentro das suas aulas, são constantemente encaminhados para o serviço de orientação educacional da escola, onde o aluno é levado para uma conversa reflexiva dos seus atos, mas unidirecional, do orientador para o aluno e não ao contrário.

Por outro lado, as escolas precisam desenvolver junto com os professores estratégias e intervenções que possam articular e resolver os problemas nas suas respectivas aulas, sem pedir orientação, ou encaminhar os alunos à equipe diretiva. Assim, fica evidente que, no contexto estudado, os professores muitas vezes, não conseguem incluir os comportamentos inusitados de alunos, que fogem da visão idealizada de como um estudante deve portar-se em sala de aula. Diante disso, solicitam o auxílio de instâncias que representam maior poder, perante os educandos.

Assim, indica-se a necessidade de os cursos de formação de professores e também as escolas realizarem discussões sobre queixas e indisciplinas para identificar quais atitudes discentes levam os professores dentro do ambiente escolar realizar o registro de indisciplina dos alunos. O objetivo a médio prazo seria promover nos docentes a autonomia para tomar as providências cabíveis de acordo com as regras institucionais. Seria interessante pensar sobre o desafio que a escola tem em resolver quase que diariamente as diferentes queixas de indisciplina dos alunos. Ainda tais discussões poderiam servir para a inclusão de novas práticas de manejo de comportamentos no Plano Pedagógico da Escola.

Para finalizar, destacam-se possíveis contribuições deste trabalho para a discussão científica sobre registros de indisciplina e queixas escolares. Isto é, a partir do que foi apresentado aqui, acredita-se que a leitura da indisciplina escolar fornece aos docentes alternativas sobre motivos, comportamentos e possíveis estratégias para fundamentar alternativas de condutas pedagógicas satisfatórias capazes de amenizar e solucionar as questões ligadas à indisciplina no contexto escolar. Sugere-se para estudos futuros, que sejam ouvidos alunos, familiares e professores sobre a temática, aqui investigada.

Referências Bibliográficas

- Almeida, S. F. C. (1999). O psicólogo no cotidiano da escola: re-significando a atuação profissional. In: R. S. L. Guzzo (Ed.). *Psicologia Escolar: LDB e educação hoje* (pp. 77-90). Campinas: Editora Alínea.



- Bardin, L. (2002). *Análise de conteúdo* (L. A. Reto & A. Pinheiro, Trans.). Lisboa: Edições 70. (Trabalho original publicado em 1977).
- Bock, A. M. B. (2007). A adolescência como construção social: Estudo sobre livros destinados a pais e educadores. *Revista semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional (ABRAPEE)*, 11(1), 63-67.
- Collares, C. A. L., & Moysés, M. A. A. (1996). *Preconceitos no cotidiano escolar: ensino e medicalização*. São Paulo: Cortez.
- Chrispino, A. (2004) Mediação de conflitos: cabe à escola tornar-se competente para promover transformações. *Revista do Professor*, 20(79), 45-48.
- Freitas, M. G., & Rocha M. M. (2003). Atendimento a crianças com desempenho escolar insatisfatório. In: Almeida, C. G. (Org.), *Intervenções em grupos: Estratégias psicológicas para a melhoria da qualidade de vida* (pp. 11-21). Campinas, SP: Papyrus.
- Garcia, J. (1999). Indisciplina na escola: uma reflexão sobre a dimensão preventiva. *Revista Paranaense de Desenvolvimento*, 95, 101-108.
- Justo, J. S. (2006). Escola no epicentro da crise social. In: Y. La Taille, N. Pedro-Silva & J. S. Justo, *Indisciplina/disciplina: ética, moral e ação do professor* (pp. 23-54). Porto Alegre: Mediação.
- Libório, R. M. C., & Koller, S. H. (2009) (Orgs). *Adolescência e juventude: risco e proteção na realidade brasileira*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Marinho-Araújo, A. C. M., & Almeida, S. F. C. (2005). *Psicologia Escolar: Construção e Consolidação da Identidade Profissional*. Campinas-SP: Editora Alínea.
- Martinez, A. M. (2010). *O que pode fazer o psicólogo na escola?* Em Aberto, 23(83), 39-56.
- Moreira, A. F. B., & Candau, V. M. (2003). Educação escolar e cultura(s): construindo caminhos. *Revista Brasileira de Educação*, 23, 156-168.
- Oliveira, J. B. A. (2005). Avaliação em alfabetização. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 13, 375-382.
- Osório, L. C. (1989). *Adolescente hoje*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Ozella, S. (2003). *Adolescências Construídas: a visão da psicologia sócio-histórica*. São Paulo: Cortez.
- Patto, H. S. (1981). *Introdução à Psicologia escolar*. São Paulo: Quatro Ed.
- Ratto, A. L. S. (2007). *Livros de ocorrência: (in)disciplina, normalização e subjetivação*. São Paulo: Cortez.
- Rossato, S. P. M., & Leonardo, N. S. T. (2012). A queixa escolar na perspectiva de



educadores da Educação Especial. *Psicologia escolar e educacional*, 16(1), 15-23.

Sapienza, G., & Pedromônico, M. R. M. (2005). Risco, proteção e resiliência no desenvolvimento de crianças e adolescentes. *Psicologia em Estudo*, 10(2), 209-216.

Sprinthall, A. N., & Collins, A. W. (2003). *Psicologia do Adolescente*. 3. Ed. Lisboa.

Zanella, A. V. (2003). Psicólogo na escola e as “dificuldades de aprendizagem”: algumas estratégias e muitas histórias. In: C. Maraschin, L. B. L. Freitas & D. C. Carvalho (Orgs.). *Psicologia & Educação: multiversos sentidos, olhares e experiências* (pp.19-32) Porto Alegre: Editora da UFRGS.