

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

INDISCIPLINE RECORDS AND COMPLAINTS ABOUT SCHOOL TEENAGERS: A DOCUMENT ANALYSIS

Daniele de Almeida Machado² e Josiane Lieberknecht Wathier Abaid³

RESUMO

O presente estudo investiga os registros de indisciplina e queixas escolares a respeito do comportamento dos adolescentes. Apresenta dados referentes às ocorrências mais frequentes de indisciplina e às 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 entre 2010 a 2013. O estudo compõe-se de uma amostra aleatória simples de 209 registros de ocorrência sobre 69 alunos do 6º ao 9º 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. Percebeu-se que os professores tendem a encaminhar os alunos para a equipe diretiva e orientação educacional, sem 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 dentro da escola, para fortalecer a autonomia dos alunos, primando por condutas responsáveis.

Palavras-chave: comportamento, escola, estudantes, psicologia escolar, registros escolares.

ABSTRACT

This study investigates indiscipline records and school complaints about the behavior of teenagers. It presents data on the most recurring ways of indiscipline and the measures taken by the school. These records comprise of the documents of an Elementary School located in a small town in Rio Grande do Sul, Brazil, which was investigated in this research. A document analysis was conducted to check which were the main complaints and observations of the teachers as well as the Educational Management Team about the students from that school from 2010 to 2013. The study consists of a random sample of 209 records about 69 students from 6th to 9th grade. Based on the results, the complaints could be divided into: unexpected behavior or indiscipline, family conflicts and poor school performance. The complainants were mainly the Educational Management Team, language and mathematic teachers. Regarding the steps taken in each case, the categories identified were: internal solution at school, involvement of responsible people and referral to other services. It was noticed that the teachers tend to send the students to the Educational Management Team for educational guidance, without giving them the right to exercise their autonomy in the resolution of conflicts. Therefore, it has been discussed the importance of

¹ Trabalho Final de Graduação - TFG.

² Acadêmica do Curso de Psicologia - Centro Universitário Franciscano. E-mail: psico.danieledea@gmail.com

³ Orientadora. Docente do Curso de Psicologia - Centro Universitário Franciscano. E-mail: josianelieb@unifra.br

knowing the profile of school complaints about teenagers and the need of applying mediating techniques within the school in order to strengthen the student's autonomy, thus striving for their responsible behavior.

Keywords: *behavior, school, students, school psychology, school records.*

INTRODUÇÃO

Desde o surgimento da instituição escola no ocidente, a necessidade de disciplinamento e controle de crianças e adolescentes foi tarefa de professores e demais educadores. Enviar o aluno à direção escolar devido ao mau comportamento em sala de aula é cena comum até hoje. Para firmar acordo de um comportamento adequado, são adotados procedimentos como a assinatura de termo de compromisso, chamada dos pais na escola e o encaminhamento do aluno para profissionais de saúde. Professores e equipe diretiva sentem necessidade de confirmar que o desconforto ao tratar com casos de indisciplina se deve à dificuldade do próprio estudante e não a toda complexa interação entre a sociedade e o indivíduo.

Numa postura patologizante, 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 clínicas de psicologia, psiquiatria, fonoaudiologia e psicopedagogia. Tal situação é um desafio constante na formação dos profissionais no âmbito da Psicologia escolar/educacional.

A esse respeito, o estudo realizado por Ratto (2007) revela que os professores, muitas vezes, ficam sem saber como prevenir ou resolver os inúmeros conflitos que surgem no cotidiano escolar. Sendo assim, o registro das ocorrências e os encaminhamentos são as providências iniciais mais adotadas. Entretanto, para compreender o fenômeno, faz-se necessário considerar aspectos desenvolvimentais da adolescência, o contexto escolar, os comportamentos de indisciplina, as queixas e os encaminhamentos realizados na escola.

O presente artigo objetivou conhecer os principais registros de queixas e observações dos professores e direção sobre os alunos com faixa etária entre 11 a 14 anos, em uma escola de 6º ao 9º ano. O estudo centrou-se, sobretudo, na demanda de atendimentos e encaminhamentos para diferentes profissionais, tais como psicólogos, médicos, psicopedagogos e afins; nos principais comportamentos dos adolescentes documentados pela escola; na forma como ocorre o respeito à autonomia e adequação do aluno ao permitir a reparação do erro; na verificação da existência ou não de registro do desfecho da situação em relação às providências tomadas.

ADOLESCÊNCIA

A adolescência é um dos períodos mais marcantes da vida das pessoas, durante o qual surgem novos desafios e experiências. De acordo com Osório (1989), a adolescência já foi considerada sim-

plesmente uma etapa de transição entre a infância e a idade adulta, entretanto, com o passar do tempo, se foi percebendo que esse é um momento crucial do desenvolvimento humano. Conforme Sprinthall e Collins (2003), quando o indivíduo atinge tal período do ciclo vital é confrontado com novos papéis, oportunidades e responsabilidades, além de ser mais vulnerável a situações de risco (SAPIENZA; PEDROMÔNICO, 2005).

O adolescente encontra-se na busca de sua identidade e pode confrontar-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. Ele filtra o crescente conhecimento de mundo que já tem, através de suas novas capacidades de pensar e raciocinar acerca dos acontecimentos e de suas relações sociais e familiares.

Na perspectiva sócio histórica e contextual da adolescência, a mesma não é vista como uma fase natural do desenvolvimento humano, pois, esse período se fundou a partir das necessidades sociais relacionadas ao mundo adulto e às condições históricas em que se procedeu seu desenvolvimento. Nesse sentido, recorda-se que, construídas as suas significações sociais, os jovens começaram a ter referência para a busca de sua identidade, adotando ações pessoais e construindo políticas sociais e profissionais (BOCK, 2007; OZELLA, 2003). Ademais, as diferenças de gênero que têm início na infância e se estendem à fase adulta e à velhice.

De acordo com Libório e Koller (2009), é na adolescência, idade escolar, que começam a surgir atitudes provenientes de comportamentos advindos da diferença entre sexo feminino e masculino. Ao considerar o sexo feminino, destacam as dificuldades de aprendizagem, escasso mercado de trabalho, as diferenças nas classes sociais, gravidez indesejada e violência doméstica. Com relação ao sexo masculino, a maior vulnerabilidade aos riscos sociais, tais como, uso e abuso de drogas lícitas e ilícitas ou de outras substâncias alucinógenas, delinquência, defasagem escolar devido à falta de recursos.

A ESCOLA COMO CONTEXTO DE SOCIALIZAÇÃO E O PAPEL DO PSICÓLOGO EDUCACIONAL

A escola e a cultura são inerentes a todo o processo educativo. Nesse sentido, Moreira e Candau (2003), recordam que a educação está ligada à cultura das gerações, aos contextos históricos e às 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). 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).

Além disso, para 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 caráter intencional e sistemático, que dá prioridade ao desenvolvimento intelectual sem descuidar da importância dos outros aspectos, tais como, emocional, físico, moral e social.

Nesse sentido, conforme Marinho-Araújo e Almeida (2005), os profissionais de psicologia precisam estar inseridos na instituição escolar tendo como proposta uma intervenção dinâmica, participativa e sistemática, ancorada no mapeamento institucional, ao criar espaço de escuta psicológica, de assessoria ao trabalho coletivo e acompanhamento ao processo de ensino e aprendizagem. Por isso, o desenvolvimento do trabalho do psicólogo dentro da escola, está longe de ser uma ameaça para os demais profissionais. Ele, na sua especificidade, vai acrescentar à equipe, novas formas de reflexões e intervenções (MARTINEZ, 2010).

Para a intervenção do profissional de psicologia que responda 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 as produzem ou mantêm (ZANELLA, 2003). Uma das técnicas a ser adotada pelo psicólogo escolar é a análise documental, que permite fazer o registro de tudo que está acontecendo no momento, dificuldades de aprendizagem, indisciplina, conflitos em sala de aula ou familiares, além de problemas que permeiam o contexto social e acabam repercutindo na escola (MARINHO-ARAÚJO; ALMEIDA, 2005). Se for necessária a intervenção junto ao aluno e seus responsáveis, equipe diretiva, professores e o psicólogo podem 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

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), a indisciplina dos alunos em sala de aula é a queixa mais recorrente e as providências tomadas pela equipe diretiva da escola costumam ser ineficientes, na visão do professor. Por outro lado, nessas situações, nenhum dos atores escolares costuma ver-se como parte dessa dinâmica, o que faz do ambiente escolar um tribunal, onde uns acusam e empurram para os outros a suposta culpa.

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. Sua utilização, entretanto, parece ter sofrido

mudanças quanto aos objetivos dos registros. Como por exemplo, Ratto (2007) destaca a separação dos casos em folhas individuais, que permitem para detalhar e individualizar relatos.

Atualmente, os registros de casos/ocorrências adotam esse formato. São realizados por pedagogos e diretores que documentam os fatos por meio da escrita explicativa, muitas vezes, de forma 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 a respeito da indisciplina, que geralmente evidencia o olhar da direção ou dos professores, há outros tipos de encaminhamento feitos 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) são cada vez mais frequentes. Nesses casos, geralmente já existe o diagnóstico do aluno com baixo rendimento escolar, ainda que haja nenhuma solicitação de exame. Os autores recordam que muitas escolas não aceitam o retorno de que o aluno não está com problemas neurológicos, por exemplo, e passam a encaminhá-lo a outros serviços até que se confirme sua suspeita inicial.

Trata-se do processo de biologização, através do qual a escola atribui como causas do fracasso escolar quaisquer doenças nos adolescentes. Desse modo desloca-se o foco de discussões político-pedagógicas para causas e soluções de saúde (COLLARES; MOYSÉS, 2010). Por outro lado, as preocupações da escola são, muitas vezes, reforçadas pela postura das famílias e da 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.

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 amostra aleatória simples de 209 registros de ocorrência, armazenado nas dependências da direção escolar, realizados pelos professores ou equipe diretiva. Referem-se a 69 alunos, do 6º ao 9º ano do Ensino Fundamental, sendo 27 (39,1%) do sexo feminino e 42 (60,9%) do sexo masculino.

Foram considerados os documentos arquivados dentro de um intervalo de tempo de quatro anos, compreendido entre 2010 e 2013. A escola dispunha de registros organizados por ano cronológico e ano escolar (6º ao 9º ano), independentemente da ordem das fichas dos estudantes. O critério de exclusão foi o preenchimento incorreto de formulários.

INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS

Para proceder à coleta de dados, elaborou-se formulário com vistas a identificar junto aos arquivos da escola, a data de emissão do registro; autor da queixa; estudante alvo da queixa; sexo do estudante; ano escolar na ocasião do registro; ano escolar e turmas atuais; motivo da queixa e providências tomadas.

Mediante a confirmação da instituição quanto à participação nesse estudo, deu-se início à coleta de dados. Os casos ocorridos entre 2010 e 2013, um a cada dois registros do arquivo, compuseram a amostra.

ANÁLISE DOS DADOS

Após o preenchimento do formulário com os dados selecionados, procedeu-se a leitura completa do material obtido. Em seguida, realizou-se a análise de conteúdo, que segundo Bardin (2002), abrange a identificação dos temas e sua divisão em categorias; o recorte dos registros de acordo com os conteúdos apresentados e, o agrupamento e a categorização das unidades de respostas, que representam o conjunto de ideias coletivas ao grupo pesquisado.

Esse procedimento caracterizou os atos de indisciplina cometidos pelos alunos ou outras queixas mencionadas, para as quais as soluções foram ou serão providenciadas, conforme o registro. Também, o envio dos itens e categorias da análise a dois juízes com experiência em psicologia educacional para verificar o índice de concordância entre as categorias.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicialmente, serão apresentadas e discutidas as categorias atinentes as principais queixas escolares na visão da equipe escolar, conforme os registros analisados. Sequencialmente, serão postos, os autores das queixas e as consequências registradas no arquivo da instituição. Por fim, será proposta a reflexão a respeito das consequências ou providências tomadas para estimular a autonomia do adolescente e de 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 sua natureza, a saber:

1) Comportamentos não esperados/indisciplina: quanto 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: relacionados às queixas da família à escola ou do professor ou outro profissional para a família do aluno. Ex.: “Procurou ajuda por questões familiares”.

3) Baixo rendimento e dificuldades escolares: associados às 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 extraídos pela análise de conteúdo, de cada categoria compõe a tabela 1. O índice de concordância entre juízes para esse quesito, em cada categoria, foi de 92%, 93,75% e 60,6% respectivamente.

Tabela 1 - Frequências (f) e percentuais (%) das principais queixas escolares por ano escolar na escola investigada.

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

Em relação aos dados apresentados na tabela 1, é importante ressaltar que foram considerados todos os itens possíveis em cada formulário. Primeiramente, percebeu-se comportamentos indisciplinados dos alunos, ficam evidentes nas ações de não cumprimento das regras estabelecidas pela escola. Em segundo lugar, observou-se a presença de problemas familiares nos registros, ainda que não tenham ocorrido no oitavo ano. Por fim, identificaram-se registros de baixo rendimento e dificuldades escolares.

No estudo realizado por Rossato e Leonardo (2012), as queixas escolares também estiveram mais relacionadas ao aluno, o que demonstra certa naturalização de que o foco das dificuldades comportamentais, familiares ou de aprendizagem centra-se nele e em 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 das condições em que isso é realizado institucionalmente.

SOBRE OS PRINCIPAIS AUTORES DAS QUEIXAS

Destaca-se a importância de conhecer o autor da queixa nos registros de ocorrência, pois, isso permite identificar os possíveis papéis dentro da escola e entender melhor a dinâmica institucional. As categorias que envolveram a disciplina ministrada pelo professor ou a função do profissional na escola. A tabela 2 apresenta a distribuição de frequência e percentual dos autores das queixas, por ano escolar.

Tabela 2 - Frequência e percentual dos autores das queixas escolares por ano escolar na escola investigada.

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

Com relação aos dados da tabela 2, consideraram-se todos os itens possíveis em cada formulário. Observou-se que a maioria dos registros deu-se via serviço de orientação educacional da escola, seguidos pelos registros de indisciplina realizados pelos professores de português e inglês. Os professores de matemática também foram autores das queixas, entre outros.

Os indicativos que levaram os docentes de português, inglês e matemática a serem os responsáveis pelos registros, estão associados ao valor que essas disciplinas têm na sociedade. Um exemplo disso é a Prova Brasil, desenvolvida pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep/MEC), é um instrumento de avaliação do ensino oferecido pelo sistema educacional brasileiro, em larga escala, realizado a partir de testes padronizados e questionários socioeconômicos. Esta avaliação nacional valoriza, sobretudo, os conteúdos de Língua Portuguesa e Matemática (FREITAS; ROCHA, 2003).

Estereótipos de gênero também estão presentes nos resultados da tabela 2, pois, meninos parecem ser mais visados como alvo das queixas, envolvendo-se em conflitos agressivos. Já os registros sobre meninas estão predominantemente relacionados a discussões, dificuldades na aprendizagem e problemas familiares, em consonância com a literatura adotada (LIBÓRIO; KOLLER, 2009).

CARACTERIZAÇÃO DA MODALIDADE: PRINCIPAIS PROVIDÊNCIAS TOMADAS

Na tratativa das 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 solicitação de comparecimento na instituição aos pais ou responsáveis; eles mesmos procuram a instituição para ter ciência dos fatos, ou ainda, 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, destacaram-se as frequências e percentuais das categorias relativas às providências tomadas.

Tabela 3 - Frequências e percentuais relativos às principais providências tomadas na escola investigada, por ano escolar.

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

Sobre os dados presentes na tabela 3, também foram considerados todos os itens possíveis em cada ficha. Verificou-se que a resolução interna na escola teve prioridade nos desfechos. Com a equipe de funcionários, a instituição buscou resolver os problemas no local, e solicitou aos pais ou responsáveis a sua participação, somente diante de ocorrência grave e emergencial, por exemplo, quando um aluno agride ou ameaça o outro. Porém, como a resolução de problemas ocorre, sobretudo, fora da sala de aula, a escola poderia aprimorar suas práticas.

A resolução dos problemas internos na própria escola tem sido cada vez mais recomendada por especialistas. No estudo de Garcia (1999), 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,

por meio do desenvolvimento do autoconhecimento e do pensamento crítico, uma vez que o aluno faz parte da resolução do conflito (CHRISPINO, 2004).

A análise realizada nesse estudo, entretanto, não permite saber como se dá resolução interna nesta escola ou quais situações ocorrem em sala de aula nem chegam a se transformar em registro. Vale lembrar, porém, que as análises feitas estão baseadas apenas nos documentos de registros arquivados na escola.

Com menor frequência, aparece como resultado das intervenções, após registros de queixas, o envolvimento dos responsáveis, cuja presença na escola é solicitada. Além disso, há encaminhamentos feitos diversos profissionais, como psicólogo, médico, psicopedagogo e afins, com o intuito de contribuir para o melhor convívio e aprendizagem estudantil.

Estudos mostram que o melhor é procurar resolver os conflitos de indisciplina dentro da escola, conversar com os alunos e tomar as providências que proporcionem, na maioria das vezes, a conscientização e a resolução dos problemas (CHRISPINO, 2004). O autor destaca que, 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).

Os conflitos no âmbito escolar podem ser percebidos, inicialmente, por meio de outras queixas, porém, tornam-se explícitos nos comportamentos inadequados, alguns modos de relacionamento, nas dificuldades de aprendizagem e entre outros. Nesse sentido, a constante e recíproca provocação entre colegas, por meio da adoção de apelidos humilhantes, gera dificuldade de relacionamento entre colegas da sala de aula. Essa pode estar relacionada a dificuldades com a professora, como ocorreu no caso em que os alunos percebem que a ela dava mais atenção a alguns colegas do que a outros. Ademais, ao conversar com o aluno, professor, orientador educacional ou diretor, recomeçam a observar outras necessidades em função de conflitos familiares, violência social, problemas psicológicos, emocionais e cognitivos (GARCIA, 1999).

Nesse sentido, a escola participante dessa pesquisa, 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, por meio da solicitação do acolhimento ou, muitas vezes, de uma avaliação psicológica ou do encaminhamento para outros profissionais, dependendo especificidade ou sua gravidade de cada caso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar da grande frequência com que ocorrem as queixas dos professores e dos registros de ocorrências com relação ao comportamento e indisciplina dos alunos, a presente pesquisa revelou que

a escola procura, predominantemente, resolver seus conflitos diretamente com eles e opta pela comunicação com os responsáveis quando o problema for considerado “grave” ou “emergencial”, na visão dos docentes. Percebeu-se que os conflitos de indisciplina que ocorrem dentro das salas de aula, são constantemente encaminhados ao serviço de orientação educacional da escola, onde o aluno é levado para uma conversa reflexiva acerca dos seus atos. Essa conversa, entretanto, é unidirecional, tendo em vista que nos relatos de ocorrências, quase nunca se lê, por exemplo, o que teria sido perguntado ao aluno sobre como poderia restaurar sua credibilidade perante a escola, colega ou professor. Dessa forma, depreende-se que a conversa parte do orientador para o aluno e não do modo contrário.

Entendeu-se que as escolas precisam desenvolver, junto aos 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. O contexto estudado revelou que 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, e, diante disso, solicitam o auxílio de instâncias que representam maior poder, perante os educandos.

Por essas razões, a realização, aponta-se a necessidade de realizar cursos de formação com os professores, a fim de auxiliá-los. Entendeu-se como necessário também, que as escolas realizem discussões sobre queixas e indisciplinas, para identificar as atitudes discentes que levam os professores a realizar os registros de indisciplina. O objetivo, em médio prazo, seria promover aos docentes a autonomia para tomar as providências cabíveis de acordo com as regras institucionais. A investigação realizada revelou o desafio de procurar resolver diariamente as diferentes queixas de indisciplina dos alunos. Percebeu-se ainda, que, tais discussões se prestam a inclusão de novas práticas de manejo de comportamentos no Plano Pedagógico da Escola.

Para finalizar, destacam-se as possíveis contribuições desse trabalho para a discussão científica sobre registros de indisciplina e queixas escolares. Isto é, a partir do que foi apresentado, acredita-se que a compreensão dos fatores que levam à indisciplina escolar proporciona aos docentes um melhor entendimento sobre os motivos, comportamentos e possíveis estratégias fundamentadas de condutas pedagógicas satisfatórias, capazes de amenizar e solucionar as questões ligadas a esse problema, no contexto escolar. Sugere-se para estudos futuros, que sejam ouvidos alunos, familiares e professores sobre a temática, aqui investigada.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, S. F. C. O psicólogo no cotidiano da escola: re-significando a atuação profissional. In: GUZZO, R. S. L. (Org.). **Psicologia escolar: LDB e educação hoje**. Campinas: Editora Alínea, 1999, p. 77-90.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. (L. A. Reto; A. Pinheiro, Trad.). Lisboa: Edições 70, 2002. Trabalho original publicado em 1977.

BOCK, A. M. B. A adolescência como construção social: estudo sobre livros destinados a pais e educadores. **Revista semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional (ABRABPEE)**, v. 11, n. 1, p. 63-76, 2007.

CHRISPINO, A. Mediação de conflitos: cabe à escola tornar-se competente para promover transformações. **Revista do Professor**, Porto Alegre, v. 20, n. 79, p. 45-48, 2004.

COLLARES, C. A. L.; MOYSÉS, M. A. A. Preconceito no cotidiano escolar: A medicalização do processo ensino-aprendizagem. In: CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DE SÃO PAULO (Org.). **Medicalização de crianças de crianças e adolescentes**: conflitos silenciados pela redução de questões sociais a doenças de indivíduos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010, p. 193-213.

FREITAS, M. G.; ROCHA M. M. Atendimento a crianças com desempenho escolar insatisfatório. In: ALMEIDA, C. G. (Org.). **Intervenções em grupos**: estratégias psicológicas para a melhoria da qualidade de vida. Campinas, SP: Papyrus, 2003, p. 11-21.

GARCIA, J. Indisciplina na escola: uma reflexão sobre a dimensão preventiva. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**, Curitiba, n. 95, p. 101-108, 1999.

JUSTO, J. S. Escola no epicentro da crise social. In: LA TAILLE, Y.; PEDRO-SILVA, N.; JUSTO, J. S. **Indisciplina/disciplina**: ética, moral e ação do professor. Porto Alegre: Mediação, 2006, p. 23-54.

LIBÓRIO, R. M. C.; KOLLER, S. H. (Org.). **Adolescência e juventude**: risco e proteção na realidade brasileira. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

MARINHO-ARAÚJO, A. C. M.; ALMEIDA, S. F. C. **Psicologia Escolar**: Construção e Consolidação da Identidade Profissional. Campinas-SP: Alínea, 2005.

MARTINEZ, A. M. O que pode fazer o psicólogo na escola? **Em Aberto**, v. 23, n. 83, p. 39-56, 2010.

MOREIRA, A. F. B.; CANDAU, V. M. Educação escolar e cultura(s): construindo caminhos. **Revista Brasileira de Educação**, v. 23, p. 156-168, 2003.

OSÓRIO, L. C. **Adolescente hoje**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1989.

OZELLA, S. **Adolescências Construídas**: a visão da psicologia sócio-histórica. São Paulo: Cortez, 2003.

PATTO, H. S. **Introdução à Psicologia escolar**. São Paulo: Queiroz, 1981.

RATTO, A. L. S. **Livros de ocorrência**: (in) disciplina, normalização e subjetivação. São Paulo: Cortez, 2007.

ROSSATO, S. P. M.; LEONARDO, N. S. T. A queixa escolar na perspectiva de educadores da Educação Especial. **Psicologia escolar e educacional**, v. 16, n. 1, p. 15-23, 2012.

SAPIENZA, G.; PEDROMÔNICO, M. R. M. Risco, proteção e resiliência no desenvolvimento de crianças e adolescentes. **Psicologia em Estudo**, v. 10, n. 2, p. 209-216, 2005.

SPRINTHALL, A. N.; COLLINS, A. W. **Psicologia do Adolescente**. 3. ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2003.

ZANELLA, A. V. Psicólogo na escola e as “dificuldades de aprendizagem”: algumas estratégias e muitas histórias. In: MARASCHIN, C.; FREITAS L. B. L.; CARVALHO, D. C. (Org.). **Psicologia & Educação**: multiversos sentidos, olhares e experiências. Porto Alegre: UFRGS, 2003, p. 19-32.

