



**A COMUNICAÇÃO NA INCLUSÃO DE CRIANÇAS
COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS E
NA GESTÃO DE CONFLITOS
– PERCEÇÃO DA COMUNIDADE EDUCATIVA -**

Isabel David

**Dissertação de Mestrado
em Ciências Da Educação:
Educação Especial**

**Orientadora:
Prof. Doutora Tereza Ventura**

Porto, Julho 2015

Isabel Cristina Marques David

**A Comunicação na Inclusão de Crianças com Necessidades Educativas Especiais
e na Gestão de Conflitos – Perceção da Comunidade Educativa**



Universidade Fernando Pessoa

Porto, 2015

Isabel Cristina Marques David

**A Comunicação na Inclusão de Crianças com Necessidades Educativas Especiais
e na Gestão de Conflitos – Perceção da Comunidade Educativa**

Trabalho apresentado à Universidade Fernando Pessoa como parte dos requisitos para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação: Educação Especial, realizado sob orientação da Prof.^a Doutora Tereza Ventura.

RESUMO

Atualmente, as mudanças ocorrem a um ritmo cada vez mais acelerado e de uma forma imprevisível. Daí que uma comunicação eficaz entre os vários intervenientes de uma comunidade educativa seja fundamental para se criar uma organização escolar aprendente, autónoma e com capacidade estratégica, de inovação e adaptação constante ao contexto socioeconómico, propiciando sentimentos de integração e de motivação.

Este projeto de investigação teve como principal objetivo conhecer a perceção da comunidade educativa quanto à importância de diversos aspetos da comunicação e o seu impacto, não só na inclusão e no ensino/aprendizagem dos alunos com necessidades educativas especiais, mas também na resolução de conflitos e no estabelecimento de um clima de escola satisfatório e produtivo, caracterizado por uma abertura e predominância de boas relações, cooperação e coesão entre os vários elementos da comunidade educativa.

Dado que, neste estudo, existem muitas variáveis e condicionantes de carácter subjetivo, optou-se pela metodologia qualitativa, tendo sido elaborada uma entrevista semi-dirigida, orientada para uma população-alvo que procurou ser uma amostra com características representativas do universo em estudo (professores, assistentes operacionais, encarregados de educação, elementos da direção e coordenadores de estruturas de orientação educativa). De uma maneira geral, pode afirmar-se que o estudo confirmou aquilo que se encontrou na literatura consultada, no que se refere ao três subtemas inseridos no tema da comunicação: interação, requisitos e obstáculos à comunicação; a comunicação no processo de inclusão; a comunicação na gestão de conflitos com crianças com NEE.

Segundo a revisão da literatura efetuada (e de acordo com a perceção dos participantes no estudo) o processo de comunicação, nestas três vertentes, é fundamental numa escola que visa a inclusão e a satisfação das necessidades e expectativas de todos os elementos da comunidade educativa, nomeadamente no que diz respeito às crianças e jovens com necessidades educativas.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação, perceção, inclusão, necessidades educativas especiais, gestão de conflitos.

ABSTRACT

Currently, changes are occurring at an ever faster and in an unpredictable pace. Hence, effective communication between the various participants of an educational community is essential to create a learning school organization, with autonomy and strategic capability, innovation and constant adaptation to the socio-economic context, providing feelings of integration and motivation.

This research project aimed to know the perception of the educational community on the importance of various aspects of communication and its impact, not only on the inclusion and teaching / learning of pupils with special educational needs, but also in conflict resolution and in establishing a climate of satisfying and productive school, characterized by a predominance of openness and good relations, cooperation and cohesion between the various members of the educational community.

Given that, in this study, there are many variables and subjective limitations, we opted for the qualitative methodology with the development a semi-directed interview, oriented to a target population that we sought to be a representative sample of the universe under study (teachers, operating assistants, parents, members of the leadership and coordinators of educational orientation). In general, it can be said that the study confirmed what was found in the literature, with regard to the three sub-themes inserted into the theme of communication: interaction, requirements and barriers to communication; communication in the inclusion process; communication in conflict management with children with special educational needs.

According to the review of the literature (and to the perception of the participants in the study) the communication process is crucial in these three areas, in a school designed for inclusion meeting the needs and expectations of all members of the educational community, particularly with regard to children and young people with special educational needs.

KEYWORDS: communication, perception, inclusion, special educational needs, conflict management.

AGRADECIMENTOS

Para nos tornarmos melhores,
precisamos dos outros...
A todos os que me ajudam, todos os dias,
a crescer como profissional e como ser humano...
Para vocês um **MUITO OBRIGADO!**

Um especial agradecimento
... à minha Mãe, que me continua a iluminar todos os dias,
... ao meu Marido por ter suportado as minhas longas ausências e pelas palavras de
ânimo para finalizar a tese,
... à minha Orientadora, pela disponibilidade com que sempre me apoiou e orientou,
com palavras sábias e carinhosas,
... à Caty, pelas longas noitadas de trabalho,
... à Galdina, minha companheira de trabalho no “covil” (como tratávamos
carinhosamente a biblioteca da escola onde “hibernámos” para concluirmos as teses),
... aos familiares, amigos e colegas de escola, pelo afeto e ajuda constantes...

MIL OBRIGADOS!

ÍNDICE

RESUMO	ii
ABSTRACT	iii
AGRADECIMENTOS	iv
I – INTRODUÇÃO	1
II - REVISÃO DA LITERATURA	4
1. A EDUCAÇÃO ESPECIAL NA ESCOLA INCLUSIVA	4
i. Até à Inclusão	4
ii. A Educação Especial em Portugal	7
iii. A Comunidade na Escola Inclusiva	11
2. A COMUNICAÇÃO NA EDUCAÇÃO (ESPECIAL)	14
i. A Comunicação como processo de Interação	14
ii. “Leis” da Comunicação	18
iii. Obstáculos à Comunicação	20
iv. Contextos ou Níveis de Comunicação	27
3. A COMUNICAÇÃO NA GESTÃO DE CONFLITOS	44
i. Os Conflitos Intrapessoais	45
ii. Os Conflitos Interpessoais	45
iii. Os Conflitos Organizacionais	49
iv. A Gestão de Conflitos	50
4. A COMUNICAÇÃO NA ESCOLA INCLUSIVA	54
III – ESTUDO EMPÍRICO	60
1. CARACTERIZAÇÃO DO MEIO E DOS PARTICIPANTES NO ESTUDO	60
2. DESCRIÇÃO DO ESTUDO	68
i. Problemática e Perguntas de Partida	69
ii. Objetivos	70
iii. Metodologia	70
iv. Instrumentos e Procedimentos	73
3. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	78
4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS	90
IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS	95
IV - BIBLIOGRAFIA	98
ANEXOS	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	60
Figura 2.....	60
Figura 3.....	61
Figura 4.....	61
Figura 5 - Alunos por Ciclo de Escolaridade.....	61
Figura 6 - Turmas e Alunos por Ciclo de Escolaridade	62
Figura 7 - Alunos com e sem Necessidades Educativas Especiais	62
Figura 8 - Alunos com NEE por Ano de Escolaridade	63
Figura 9 - Percentagem de Alunos Com e Sem Nee Por Ano De Escolaridade	63
Figura 10 - Género dos Entrevistados	65
Figura 11 - Idade dos Entrevistados	66
Figura 12 - Grau de Instrução dos Entrevistados	66
Figura 13 - Nº de Professores e Assistentes Operacionais	67
Figura 14 - Tempo De Serviço	67
Figura 15 - Coordenadores e Cargos de Chefia	68
Figura 16 - Árvore de Categorias.....	77
Figura 17 - Categoria A: A Comunicação na Interação	79
Figura 18 - Categoria A: A Comunicação na Interação	79
Figura 19 - Categoria B: Requisitos da Comunicação	80
Figura 20 - Categoria B: Os Requisitos para uma Comunicação Eficaz, por Tipo de Entrevistados	81
Figura 21 - Categoria C: Obstáculos à Comunicação	82
Figura 22 - Categoria C: Obstáculos à Comunicação, por Tipo de Entrevistados	83
Figura 23 - Categoria D: A Importância da Comunicação	85
Figura 24 - Categoria D: Contribuição da Comunicação para a Inclusão segundo o Tipo de Entrevistados	86
Figura 25 - Categoria E:A Satisfação das Necessidades dos NEE	87
Figura 26 - Categoria E: Satisfação das Necessidades das Crianças NEE	87
Figura 27 - Categoria F: A Mediação de Conflitos	88
Figura 28 - Categoria E: A Mediação de Conflitos	89

I – INTRODUÇÃO

Atualmente, a comunicação tem um papel preponderante na educação especial e no sucesso/inclusão das crianças com necessidades educativas especiais (Sanches & Teodoro, 2006; Silva, 2006). Esta faceta da comunicação tem vindo a tornar-se cada vez mais importante à medida que o mundo tem sido “reduzido” à dimensão de uma aldeia, aproximando pessoas e lugares; o avanço tecnológico que permitiu um progresso nas telecomunicações e nos transportes e o crescimento de uma sociedade intimamente associada à informação/comunicação são alguns dos fatores que explicam esta evolução e a crescente dependência em relação à comunicação (Marques, 1998; Silva & Pestana, 2006; Ribeiro, 2012).

Etimologicamente, a palavra comunicação tem origem latina: “*communicatio*”. Neste termo, Freixo (2012, p. 151) refere três elementos: “a raiz *munis* que significa «estar encarregado de» que, acrescido do prefixo *co*, expressa o sentido de reunião. Por outro lado, se tivermos presente que o sufixo *tio* significa «atividade», fica-nos a ideia, desde já, que comunicação consiste numa «atividade realizada em conjunto»...”.

De notar, que o próprio sentido etimológico de comunicar nos direciona para uma atividade que implica realizar ou pôr algo em comum, estabelecendo de algum modo uma relação social e a rutura do isolamento. Não designa somente ter algo em comum, como características ou propriedades similares (por exemplo, as folhas e as esmeraldas podem ter em comum a cor verde, mas não estabelecem relações comunicacionais entre si). O mero convívio ou encontro trivial entre pessoas também não implica forçosamente a existência de um ato de comunicação, a não ser que envolva o estabelecimento de uma ligação, segundo um processo bem definido no tempo.

A palavra comunicação é utilizada desde sempre, assumindo diversos significados. Aristóteles (2006) definiu-a como “*capacidade de descobrir o que é adequado a cada caso com o fim de persuadir*” (p. 95). No entanto, segundo Mattelard (1994, p. 10): “*cada época histórica e cada tipo de sociedade possuem uma determinada configuração que lhes é devida. Esta configuração com os seus diversos níveis (económico, social,*

técnico ou mental) e as suas diferentes escalas (local, nacional, regional ou internacional) produz um conceito de comunicação”.

Atualmente, saber comunicar com os diversos elementos da comunidade educativa torna-se essencial para o bem-estar de uma organização escolar, para o estabelecimento da sua reputação/imagem e para se atingirem as metas de um Projeto Educativo de Escola ou de Agrupamento de Escolas, nomeadamente no que se refere aos objetivos especificamente estabelecidos para as crianças/jovens com necessidades educativas especiais (Afonso, 1994; Arends, 1995; Estêvão, 1998; Canelas, 1999).

A sobrevivência de muitas escolas, sejam públicas ou privadas, dependem hoje em dia, não só da quantidade e qualidade dos serviços prestados, mas também da sua capacidade de comunicar (Vicente, 2004; Duarte, 2008). Assim, deve ser constante a preocupação de melhorar as condições e a eficácia da comunicação no contexto educativo (Antão, 1993; Arends, 1995; Pinto, 1995; Serrano, 2005; Silva, 2009), quer no ato de ensinar (por parte dos professores), quer no ato de aprender por parte de todos os alunos, sendo esta questão particularmente importante na educação especial. Até porque, face à crescente interdependência da relação escola/meio e num mundo extremamente competitivo, a comunicação é, nos nossos dias, a chave do desenvolvimento e progresso das escolas e da conseqüente melhoria da qualidade do ensino aos alunos com necessidades educativas e do bem-estar da comunidade (Carvalho, 1986; Formosinho, 1989; Bothwell, 1991; Brito, 1991; Fonseca, 1998; Mesquita, 2001; Ainscow & Ferreira, 2003; Vicente, 2004).

No entanto, são várias as lacunas no conhecimento disponível que justificaram uma investigação e aprofundamento desta temática. Neste contexto, pretendeu-se, com este estudo, conhecer a percepção da comunidade quanto à importância de diversos aspetos da comunicação e o seu impacto, não só na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais, mas também na gestão inclusiva de conflitos, aferindo em que medida a comunicação poderá:

- ✓ facilitar as trocas de informações e melhorar o processo de satisfação das necessidades da organização escolar que, tal como afirma Pires (1994) são garantidas através da *“identificação dessas necessidades, o desenvolvimento dos*

produtos e serviços que melhor as satisfaçam e as tarefas que permitam de modo eficiente oferecer esses produtos e serviços;

- ✓ tornar fácil e efetivo o diálogo entre todos os membros da comunidade educativa que contacta diretamente com crianças com NEE - professores, alunos e outros elementos;
- ✓ facilitar as trocas de informações e melhorar o processo de satisfação das necessidades destas crianças;
- ✓ enriquecer a informação e a forma de a transmitir aos alunos com necessidades educativas especiais, colegas ou outros elementos da escola, diversificando os seus discursos;
- ✓ aumentar a capacidade de intervenção dos elementos da comunidade, não só na inclusão das crianças com NEE, mas também na gestão de conflitos que envolvem estas crianças.

A investigação decorreu com a colaboração de vários elementos da comunidade ligados diretamente à intervenção com crianças com necessidades educativas especiais.

Dado que, neste estudo, existem muitas variáveis e condicionantes de carácter subjetivo, optou-se pela metodologia qualitativa, tendo sido elaborada uma entrevista semi-dirigida, orientada para uma população-alvo que procurou ser uma amostra com características representativas do universo em estudo (professores, assistentes operacionais, encarregados de educação, elementos da direção e coordenadores de estruturas de orientação educativa). De uma maneira geral, pode afirmar-se que o estudo confirmou aquilo que se encontrou na literatura consultada, no que se refere ao três subtemas inseridos no tema da comunicação: interação, requisitos e obstáculos à comunicação; a comunicação no processo de inclusão; a comunicação na gestão de conflitos com crianças com NEE.

Segundo a revisão da literatura efetuada (e de acordo com a perceção dos participantes no estudo) o processo de comunicação, nestas três vertentes, é fundamental numa escola que visa a inclusão e a satisfação das necessidades e expectativas de todos os elementos da comunidade educativa, nomeadamente no que diz respeito às crianças e jovens com necessidades educativas.

II - REVISÃO DA LITERATURA

1. A EDUCAÇÃO ESPECIAL NA ESCOLA INCLUSIVA

i. Até à Inclusão

Apesar de, atualmente, se considerar que a educação é um direito de todos, o caminho percorrido na evolução das mentalidades e das práticas pedagógicas tem sido bastante longo e ainda não reúne consenso. Sentimentos como o receio ou o proteccionismo face ao indivíduo *diferente e menos autónomo* ditaram, ao longo da história da Educação isolamento, segregação e tratamento diferenciado, obrigando os alunos com necessidades educativas especiais a vivências, uso de espaços e aprendizagens diferentes das dos alunos do ensino regular. Assim, estas crianças e jovens deficientes eram institucionalizados (em asilos ou hospitais) e ensinados em escolas especiais. Nesta altura, pessoal especializado procurava corrigir a patologia do indivíduo em centros específicos. Assim, pode afirmar-se que as pedras basilares da Educação Especial estão relacionadas, inicialmente, com os conceitos de diferença, segregação e protecção (Bairrão, 1998; Ferreira, 2013).

Todavia, é no século XX, no início da década de 60, que se assiste à contestação deste paradigma que segregava os alunos diferentes, tendo por base um modelo clínico que certificava as competências através de testes psicométricos, que acabavam por promover o diagnóstico, a classificação e segregação de crianças, e não a sua educação.

São diversos os documentos (de carácter científico ou legal) que elucidam sobre a evolução deste tipo de educação até à Inclusão.

Com o o *Warnock Report* (1978), no Reino Unido, foi introduzido o conceito de Necessidades Educativas Especiais (NEE) – “*special educational needs*” – que veio substituir a categorização médica das crianças e jovens com deficiência. Já o *Public Law* (1975), nos Estados Unidos da América, provocou uma reflexão generalizada sobre a prática convencional da educação especial.

Nasce, então, um novo paradigma em educação, que defende um ensino universal e gratuito adaptado às necessidades das crianças e que necessariamente, requer um ensino individualizado e o uso diferenciado de recursos, num meio o menos restritivo possível. Muitas vezes este tipo de ensino já preconizava auxílio complementar (em termos financeiros, materiais, técnicos ou de tempo) para garantir uma educação que vá ao encontro das necessidades especiais destas crianças e a sua integração (Ainscow, 1998; Fernandes, 2002; Ainscow, M. & César, M., 2006; Ferreira, 2013).

Neste período, é amplamente condenada a segregação dos deficientes, procurando-se associar o diagnóstico à intervenção precoce junto destas crianças e das suas famílias, de forma atenuar os défices que elas mostram e a promover a integração destes jovens com necessidades educativas especiais na sociedade.

A partir desta altura, passam a ser privilegiados critérios pedagógicos e não critérios exclusivamente médicos. No entanto, só após o *Education Act* (1981), no Reino Unido, o conceito de NEE foi formalmente associado às crianças que apresentam dificuldades de aprendizagem, conduzindo a intervenções educativas específicas e personalizadas (Silva, 2009; Quelhas, 2011). Segundo o mesmo documento, todas as entidades educativas eram responsabilizadas pela atribuição dos apoios de educação especial a estas crianças (após o acordo dos encarregados de educação) e pela adoção da estratégia pedagógica mais vantajosa para as mesmas (que poderia implicar o seu afastamento temporário da turma ou em determinadas horas do dia, para uma intervenção educativa específica por um técnico especializado, por exemplo, numa sala de apoio). Deste modo, todos os profissionais (professores do ensino regular, de educação especial e técnicos) partilhavam recursos e apoios, trabalhando em colaboração (Morgado; 2004; Coelho, 2012; Ferreira, 2013).

Na década de 90 do século XX surge uma nova consciencialização sobre os problemas e os direitos das pessoas portadoras de deficiência, que culminou com a aprovação, em 20 de dezembro de 1993, das Normas das Nações Unidas sobre a Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência em Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) e a Declaração de Salamanca (produto da Conferência Mundial sobre Necessidades Educativas Especiais: Acesso e Qualidade), que se realizou em Salamanca, Espanha, em junho de 1994. Deu-se, então, uma rutura

formal com os modelos de ensino, particularmente no campo da educação especial. Incentivam-se os governos a aplicar o princípio da inclusão na educação, através de medidas políticas, reconhecendo a *“necessidade de atuar com o objetivo de conseguir escolas para todos” – instituições que incluam todas as pessoas, aceitem as diferenças, apoiem a aprendizagem e respondam às necessidades individuais* (UNESCO, 1994, p. iii). Assim, as diferenças humanas passaram a considerar-se normais, devendo adotar-se estratégias de ensino/aprendizagem adequadas a cada criança, em vez de esta ter de se adaptar a um ritmo ou tipo de ensino “pré-formatado” e não individualizado. A Declaração de Salamanca deixa bem claro que uma pedagogia centrada na criança é salutar e benéfica para todos os alunos e, portanto, para a comunidade educativa e para a sociedade em geral, segundo os princípios do respeito pela diferença e pela dignidade do ser humano.

A noção de integração começa, então, a ser substituída por um conceito diferente, que é mais abrangente e não discriminatório: o da Escola Inclusiva que visa, realmente, uma Escola para Todos. Esta nova filosofia advoga a urgência de transformação das mentalidades/attitudes dos vários intervenientes no processo educativo e de adaptação das práticas pedagógicas.

Até, porque tal como já se encontrava defendido na Declaração Universal dos Direitos do Homem (de 1948): *“Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade.”* (Art. 1º) e *“Todos são iguais perante a lei e, sem distinção, têm direito a igual proteção da lei. Todos têm direito a proteção igual contra qualquer discriminação...”* (Art. 7º).

Segundo o Art. 2º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em dezembro de 2006, discriminação com base na deficiência *“designa qualquer distinção, exclusão ou restrição com base na deficiência que tenha como objetivo ou efeito impedir ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício, em condições de igualdade com os outros, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais no campo político, económico, social, cultural, civil ou de qualquer outra natureza”*.

A integração permanente de crianças com NEE em escolas especiais deverá considerar-se como uma medida de exceção, a aplicar apenas às crianças que não irão satisfazer as suas necessidades pedagógicas e sociais nas turmas regulares, ou seja, para

aqueles casos em que “*tal seja indispensável para o bem-estar da criança deficiente e das restantes crianças*” (Declaração de Salamanca, 1994, pontos 8 e 12).

No entanto, o processo de inclusão requer um esforço para transformar a escola para fornecer uma educação democrática, respeitando os valores, os direitos e as características/necessidades específicas de cada aluno, adaptando e melhorando as condições de aprendizagem e de intervenção pedagógica junto de todas as crianças (Fernandes, 2002; Leitão, 2010).

A inclusão implica dar, a todos, igualdade de oportunidades e direitos na aquisição de uma educação de qualidade, que os prepare para uma vida autónoma e produtiva na sociedade. Contudo, para muitos a educação inclusiva é mais uma ambição ou desejo do que uma realidade (Lopez Risco *et al.*, 2012).

ii. A Educação Especial em Portugal

À semelhança de outros países desenvolvidos, em Portugal “*a educação das crianças deficientes foi, durante muitos anos, caracterizada por práticas segregativas tradicionais realizadas em escolas ou centros do Ensino Especial*” (Mesquita, 2001, p. 274).

Foi, a partir dos anos 60 do século XX, que surge o movimento de integração das crianças com deficiência no sistema regular de ensino (Ainscow & Ferreira, 2003; Correia, 2003; Martins, 2004; Quelhas, 2011), de forma a garantir “*a substituição das práticas segregadoras por práticas e experiências integradoras*” (Jiménez, 1997, p. 25). Nesta altura, surgem movimentos políticos e sociais em Portugal que, seguindo as transformações nos sistemas educativos de outros países, criticam a discriminação e a segregação a que estavam sujeitas as crianças com NEE. Mas só na década de 70 se fazem as primeiras tentativas de integração (sob a tutela do Ministério dos Assuntos Sociais) em escolas Preparatórias e Secundárias de deficientes visuais, que estariam em salas de apoio com professores especializados. Posteriormente alargou-se esta experiência a escolas do primeiro ciclo (já com a participação do Ministério da Educação). Já a partir da Lei n.º 45/73, de 12 de março, torna-se evidente a defesa da integração das crianças deficientes ou inadaptadas nas turmas de ensino regular, criando para isso departamentos de educação especial (pertencentes às Direções Gerais do

Ensino Básico e Secundário), cuja função é organizar as estruturas educativas facilitadoras desse processo de integração.

Vários artigos da própria Constituição da República de 1976, de 2 de abril, procura pela primeira vez, salvaguardar os direitos dos portugueses com deficiência. Por exemplo, segundo o art. 73º, ponto 1, *“Todos têm direito à educação e cultura.”* E de acordo com o art. 74º, ponto 2, deve-se *“...promover e apoiar o acesso dos cidadãos portadores de deficiência ao ensino e apoiar o ensino especial quando necessário”*. Este acaba por constituir uma base legal para o tratamento democrático dos portadores de deficiência como cidadãos portugueses de pleno direito. O DL n.º 174/77, de 10 de maio, vem confirmar estas mudanças, procurando garantir as condições imprescindíveis à integração destes alunos no sistema de ensino público.

No entanto, somente após a publicação da Lei n.º 66/79, de 4 de outubro, que são estabelecidos os princípios e os objetivos que deverão orientar a Educação Especial, como descrito no seu art. 3º, alínea a), como *“o desenvolvimento das potencialidades físicas e intelectuais das crianças deficientes”*. Neste mesmo artigo, denota-se a preocupação em minimizar os impactes da deficiência, ajudando estas crianças a integrar-se no meio escolar, familiar e social, de modo desenvolver-lhes a autonomia e a prepará-los para uma vida ativa e produtiva. Um dos grandes objetivos é, já nesta lei, *“o desenvolvimento das possibilidades de comunicação”*, uma vez que esta pode ser facilitadora do desenvolvimento das diversas potencialidades destas crianças.

Importante também foi a Lei n.º 46/86, de 14 de outubro, a denominada Lei de Bases do Sistema Educativo (LBSE), que alarga o âmbito e os mecanismos de proteção daqueles que são “diferentes”. Por exemplo, segundo o seu art. 3º, deve-se *“assegurar o direito à diferença, mercê do respeito pelas personalidades e pelos projetos individuais da existência, bem como da consideração e valorização dos diferentes saberes e culturas”* e de acordo com o seu art. 7º, é primordial *“assegurar às crianças com necessidades educativas específicas (...) condições adequadas ao seu desenvolvimento e pleno aproveitamento das suas capacidades”*.

O DL nº 35/90, de 25 de janeiro, veio salientar a importância da escolarização, gratuita e obrigatória, das crianças com NEE, tal como previsto na LBSE, devendo proporcionar a estas crianças as condições educativas adequadas.

O Serviço de Psicologia e Orientação (SPO), criado pelo DL nº 190/91, de 17 de maio, que define as suas competências, aparece também para coadjuvar a Educação Especial.

Todavia, o conceito de “uma escola para todos” e a noção de necessidades educativas especiais alicerçada em critérios pedagógicos só surgem no nosso país, com a publicação do DL nº 319/91, de 23 de agosto. Nesta altura são inseridas muitas crianças com NEE nas escolas de ensino regular, de forma o menos segregadora possível. Para isso, são previstas as seguintes adaptações, no art. 2º: *“equipamentos especiais de compensação; adaptações materiais; adaptações curriculares; condições especiais de matrícula; condições especiais de frequência; condições especiais de avaliação; adequação na organização de classes ou turmas; apoio pedagógico acrescido; ensino especial”*.

Neste documento, que revoga o DL nº 174/77, anteriormente mencionado, também se estabelecem as orientações para a elaboração do Plano Educativo Individual (PEI) e para o Programa Educativo), onde os encarregados de educação têm um papel preponderante.

Pode afirmar-se, então, que já nos finais do século XX, Portugal tem legislação que garante o direito à educação e à igualdade de oportunidades, consignados na Constituição da República Portuguesa (Art.71º, 73º e 74º) e na Lei de Bases do Sistema Educativo (Art. 2º, 7º, 17º e 18º), estando em consonância com a Declaração Universal dos Direitos do Homem e com a Declaração de Salamanca, que Portugal subscreveu e que reuniu, em 1994, o consenso de noventa e dois governos e de vinte e cinco organizações internacionais, defendendo o direito à educação para todos. Neste documento, defende-se uma pedagogia que vá ao encontro das necessidades da criança, devendo as escolas contribuir para reduzir as atitudes de discriminação e alcançar uma sociedade verdadeiramente inclusiva.

No DL nº 6/2001, de 18 de janeiro, no art. 10º, é destacado o caso das crianças com necessidades educativas especiais de carácter permanente, a quem deve ser oferecidos todos os apoios possíveis da educação especial, uma vez que, apresentam

“incapacidade ou incapacidades que se reflitam numa ou mais áreas de realização ou aprendizagens, resultantes de deficiências de ordem sensorial, motora ou mental, de perturbações da fala e da linguagem, de perturbações graves de personalidade ou do comportamento ou graves problemas de saúde”

Por fim, surge o DL n.º 3/2008, de 7 de janeiro, que revoga o DL n.º 319/91, de 23 de agosto, que fornece as atuais orientações da Educação Especial e a adequação das práticas educativas relativas aos alunos com necessidades educativas especiais que, segundo o art.1.º, ponto 2, tem por objetivo *“a inclusão educativa e social, o acesso e o sucesso educativo, a autonomia, a estabilidade emocional, bem como a promoção da igualdade de oportunidades, a preparação para o prosseguimento de estudos ou para uma adequada preparação para a vida profissional e para uma transição da escola para o emprego das crianças e jovens com necessidades educativas especiais”*.

A legislação portuguesa procura, também, prevenir, remediar e/ou sancionar os atos que se traduzam em qualquer tipo de discriminação baseada na deficiência, violando os direitos fundamentais do seu portador. A Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, *“tem por objecto prevenir e proibir a discriminação, directa ou indirecta, em razão da deficiência, sob todas as suas formas, e sancionar a prática de actos que se traduzam na violação de quaisquer direitos fundamentais, ou na recusa ou condicionamento do exercício de quaisquer direitos económicos, sociais, culturais ou outros, por quaisquer pessoas, em razão de uma qualquer deficiência”*.

Neste sentido, tem-se observado à retirada progressiva das crianças/jovens com necessidades educativas especiais de instituições e sua colocação em escolas de ensino regular, que frequentam, com os apoios educativos adequados (Lima Rodrigues *et al*, 2007; Silva, 2009; Fonseca, 2012).

No entanto, ainda permanecem algumas discrepâncias entre aquilo que é advogado pelos diplomas legislativos e a forma como as diferentes escolas conseguem concretizar as orientações estabelecidas pelas políticas educativas (Mesquita, 2001; Martins, 2004). Persistem, por exemplo, as dificuldades em articular o Programa Educativo Individual dos alunos com necessidades educativas individuais, o Projeto Educativo e o Plano de Atividades da Escola, tal como se encontra no Decreto-Lei 3/2008, de 7 de janeiro.

Todavia, uma escola inclusiva passa pela responsabilização da escola por todos os alunos, na dita perspectiva de uma educação para todos. Isto implica a construção de novas estratégias e a alteração de práticas educativas para atender à diversidade de

problemas e necessidades de aprendizagem. Por exemplo, as escolas deveriam estar arquitetonicamente preparadas para a receção dos alunos (ou outros elementos da comunidade educativa) que utilizam a cadeira de rodas como forma de mobilidade, dando igualdade de oportunidades a todos (Lima Rodrigues *et al*, 2007; Silva, 2009). Deste modo, pode afirmar-se que a escola, que visa o sucesso educativo, tem de ajustar a sua prática educativa a todos os alunos, incluindo todos os que apresentam necessidades educativas especiais.

Tal como se refere no preâmbulo do referido Decreto-Lei n.º 3/2008: *“A educação inclusiva visa a equidade educativa, sendo que por esta se entende a garantia de igualdade, quer no acesso, quer nos resultados. No quadro da equidade educativa, o sistema e as práticas educativas devem assegurar a gestão da diversidade da qual decorrem diferentes tipos de estratégias que permitam responder às necessidades educativas dos alunos. Deste modo, a escola inclusiva pressupõe individualização e personalização das estratégias educativas, enquanto método de prossecução do objetivo de promover competências universais que permitam a autonomia e o acesso à condução plena da cidadania por parte de todos. Todos os alunos têm necessidades educativas, trabalhadas no quadro da gestão da diversidade acima referida”*.

iii. A Comunidade na Escola Inclusiva

Atualmente, dá-se uma grande importância à questão da inclusão escolar em Portugal, o que se demonstra facilmente pela ratificação de todas as declarações mundiais que procuram sustentar esta perspetiva. De notar, no entanto, que a educação inclusiva implica não só acolher os alunos com deficiência, mas também assegurar condições de acesso e de aprendizagem em todos os espaços, programas e as atividades no quotidiano escolar (Bersch e Machado, 2011). Segundo Correia (1999, p. 14), *“a escola está à disposição de todas as crianças em igualdade de condições e é obrigação da comunidade proporcionar-lhes um programa público gratuito de educação adequado às suas necessidades”*.

Atualmente, a escola é vista como uma comunidade educativa. É o local de vivências significativas, compartilhadas e comunicadas entre os vários elementos da comunidade (alunos com e sem necessidades educativas especiais, encarregados de educação, professores, auxiliares de ação educativa, outros técnicos da educação, psicólogos, etc.), que desempenham, de forma articulada, um conjunto complexo de funções (profissionais, pessoais, sociais, culturais, económicas, políticas e cívicas). A

organização de estratégias educativas, a existência de uma equipa competente e a corresponsabilização dos vários da comunidade são fundamentais para o bom funcionamento de uma escola inclusiva, regida por princípios de democracia, participação e autonomia (Ainscow,1998; Ainscow, & César, 2006; Lopez Risco, 2012).

São diversos os estudos que atestam a relevância dos ambientes inclusivos no desenvolvimento das competências dos alunos com NEE quando interagem com pares mais desenvolvidos (Janson 2007; Egilson & Traustadottir 2009; Nordström, 2011). No entanto, para muitos autores a inclusão na educação e na sociedade é mais um desejo e uma ambição do que uma realidade (Lopez Risco *et al.*, 2012). Até porque uma escola inclusiva é, segundo Correia (2003), *“uma escola onde toda a criança é respeitada e encorajada a aprender até ao limite das suas capacidades”* (p. 12), valorizando-se de igual forma todos os elementos da comunidade educativa e promovendo a sua participação ativa. Até porque a inclusão na educação é uma face da inclusão na sociedade (Barros, 1995; Ainscow & Ferreira, 2003; Lima-Rodrigues *et al*, 2007; Quelhas, 2011).

A comunidade educativa é um sistema complexo de interações permanentes, onde convergem interesses, sentimentos e objetivos pessoais, organizacionais e de grupo. Neste sentido, a escola deixa de ser um espaço físico e, deste modo *“estar incluído é muito mais do que uma presença física: é um sentimento e uma prática mútua de pertença entre escola e a criança, isto é o jovem sentir que pertence à escola e a escola sentir que é responsável por ele”* (Rodrigues, 2003, p.95).

O respeito pela diferença e a aceitação de diversas culturas, hábitos e modos de pensar e estar são fundamentais para a existência de uma escola inclusiva, acolhendo todas as crianças, independentemente das suas características ou deficiências. Nesta perspetiva, a diversidade e a heterogeneidade enriquecem e desenvolvem a comunidade, onde todos os elementos se unem para promover o sucesso, aproveitando as respetivas capacidades (Rodrigues, 2006; Leitão, 2006; Sanches & Teodoro, 2006; Silva, 2009).

Sendo a escola e o agregado familiar os primeiros contextos sociais de desenvolvimento das crianças, onde estas obtêm os principais estímulos e modelos de

conduta, a visão da escola inclusiva requer uma transformação profunda em todo o sistema de ensino. É fundamental que todos os docentes tenham recursos e conhecimentos que lhes possibilitem, na mesma turma, um ensino diferenciado a crianças, não só com diferentes características e capacidades de aprendizagem, mas também com pré-requisitos distintos. Isto implica dar melhor formação às próximas gerações e melhorar as condições das escolas, nomeadamente no que se refere à disponibilização de meios humanos e materiais complementares (Coelho, 2012), para que sem preconceitos, se possam oferecer as mesmas oportunidades a todos os alunos, pois os objetivos educacionais e sociais devem ser *“os mesmos para todos, independentemente das suas diferenças individuais de natureza física, psicológica, cognitiva ou social que possam surgir”* (Pereira, 1998, p.11).

Assim sendo, a escola atual deverá gerir todos os recursos disponíveis, de modo a que se elabore, de forma dinâmica e cooperativa, um projeto educativo e um plano anual de atividades para todos os alunos, tendo em conta as suas características, especificidades, capacidades e dificuldades (Correia, 2003).

Segundo Camisão (2005), os docentes favoráveis à inclusão de alunos com necessidades educativas especiais usam estratégias pedagógicas consideradas inclusivas com maior frequência relativamente aos professores menos favoráveis à inclusão. De acordo com Heinburge & Rief (2000), os métodos utilizados pelos docentes e o modo como os professores comunicam e interagem com os alunos tem um impacto significativo no sucesso, na motivação dos mesmos e na sua capacidade de aceitação das diferenças, influenciando *“igualmente a sua disposição para tomar decisões, trabalhar em conjunto e aceitar os outros. Um aspeto essencial do trabalho do professor consiste em assegurar que cada um dos seus alunos sinta que é um elemento vital para a “comunidade”, valorizado e respeitado pela sua individualidade. É necessário que o professor estabeleça uma relação com os alunos, que estimule neles o desejo de aprender e participar e que faça o seu melhor para os ajudar a desenvolver a confiança em si e nos outros”* (p.172).

Assim, pode afirmar-se que a inclusão dos alunos com NEE resulta, pelo menos parcialmente, da visão que os docentes têm deste processo, pois tal como Meijer (2003) declara: *“As atitudes dos professores foram indicadas como um factor decisivo na construção de escolas mais inclusivas. Se os professores não aceitarem a educação de todos os alunos como parte integrante do seu trabalho, tentarão que alguém (muitas vezes o professor especialista) assuma a*

responsabilidade pelos alunos com NEE e organize uma segregação “dissimulada” na escola (por exemplo classe especial)” (p.13).

Portanto, para que todos os alunos possam aprender dentro do mesmo contexto deverá existir uma alteração de atitudes, de maneira a que todos os docentes passem a estar implicados no processo de ensino/aprendizagem de todos os alunos.

Mas o processo de inclusão não se faz apenas das interações entre professores e alunos, mas envolvem muitos outros intervenientes, como por exemplo as famílias. São vários os autores que têm vindo a mostrar que uma boa relação entre a escola e as famílias dos alunos é benéfica, pois possibilita que a atuação da escola seja complementada pela das famílias (Marques, 2002; Costa, 2003; Fonseca, 2003; Polonia & Dessen, 2005). Segundo Bouchard (1997), a família e a escola devem assumir uma relação de cooperação, complementando-se pedagogicamente, devendo valorizar-se mutuamente.

Numa escola inclusiva, de todos para todos, dá-se uma importância capital ao espírito de colaboração entre os vários elementos da comunidade educativa que resulta do diálogo e da comunicação e que permite responder de forma eficaz às necessidades educativas de todos os alunos e, obviamente, às necessidades educativas especiais (Ainscow,1998; Ainscow, & César, 2006).

É fácil verificar-se “(...) *que existem práticas que as escolas, famílias e comunidades podem realizar de forma separada, mas que outras deverão ser conduzidas em conjunto*” (Pires e Rodrigues, 2006, p.96) e se tal acontecer, os vários intervenientes – escola, família, comunidade – poderão exercer uma influência positiva no desenvolvimento e na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais.

2. A COMUNICAÇÃO NA EDUCAÇÃO (ESPECIAL)

i. A Comunicação como processo de Interação

Os seres humanos são seres sociais, estabelecendo relações e interações constantes uns com os outros através de processos de comunicação (Cáceres, 2003; Polistchuk & Tinta, 2003; Winston, 2004; Sousa, 2006). Tal como está descrito por Crystal *et al* (1995), e “*no sentido atribuído pelos teóricos das telecomunicações,*

comunicação é o ato de transmitir uma informação de um ponto a outro (pessoa ou lugar)” (p. 14).

Comunicação é um termo tão complexo, vasto e polissêmico, que se torna impensável abordar este assunto em todos os seus aspetos (Areal, 2001; Sousa, 2006). Para vários autores mencionados por Antão (1993), em “*Comunicação na Sala de Aula*” (p. 7), comunicação é:

- ✓ “o processo pelo qual um emissor se relaciona com um recetor através de uma mensagem transmitida em código por um canal” (H. Santos);
- ✓ “a circulação e a troca de informações numa rede que liga recetores e emissores” (J. Rosnay);
- ✓ “o intercâmbio de informações – dados, sentimentos, opiniões – entre duas ou mais pessoas ou organizações por meios verbais e não verbais” (Thayer);
- ✓ “um processo pelo qual se efetua o intercâmbio de informação. Neste sentido podemos falar em comunicação verbal, celular, táctil, visual, molecular, gestual, máquina, etc.. (...) A comunicação química é, talvez das mais generalizadas nos seres vivos. Por exemplo, os odores emitidos por insetos e animais, os produtos tóxicos e venenos de certas plantas, os perfumes das flores, etc., asseguram a regulação dos equilíbrios naturais e a estabilidade de toda uma organização ecológica” (J. Antão).

No entanto, para outros autores, comunicação tem outro significado; por exemplo, para Penteado (1993) a raiz da palavra comunicação é comunidade (grupo coeso de pessoas que, espontaneamente partilham propósitos e ideias concordantes ou consensuais). Isto pressupõe algo fundamental na comunicação entre seres humanos – a compreensão necessária para partilhar ou colocar em comum noções, ideias e experiências. Segundo Sousa (2006), “*a comunicação pode ou não ser pretendida, mas não só ao Homem é impossível não comunicar como também, para o Homem, o mundo é cheio de significados e só é inteligível e compreensível porque lhe atribuímos significados e o interpretamos*” (p. 21-22).

Então, pode afirmar-se que, independentemente do significado que seja dado a esta palavra, a “comunicação” pressupõe que quem recebe a mensagem a compreenda. Por isso, é indispensável que se conheçam os elementos essenciais à comunicação, a importância da linguagem, as leis que se deverão observar para que exista compreensão da mensagem, os tipos de comunicação e os obstáculos que podem existir para que esta não se realize (Beck *et al*, 2002; Sousa, 2006).

A linguagem responde a uma necessidade essencial do Homem – a necessidade de comunicar. Todavia, nem tudo o que é comunicação é linguagem humana. Esta é uma convenção social ou código, conseguido através daquilo que foi convencionalizado

pelos que nela intervêm. Corresponde a um sistema de sinais e de regras que determinam as combinações dos sinais linguísticos e do seu funcionamento (Penteado, 1993; Arends, 1995; Alsina, 2001; Nunes, 2002; Sousa, 2006).

Segundo Crystal *et al* (1995), pode considerar-se a língua como um conjunto de símbolos, que funcionam graças à “*aplicação de um número de regras; ela pode, então, ser encarada como um código que permite estabelecer comunicação entre o emissor e o recetor*” (p. 14). A transmissão da mensagem é realizada, então, através de um código que traduz uma convenção previamente estabelecida de forma sistemática entre emissores e recetores; consistindo num sistema de símbolos ou sinais, “*pode ser constituído por elementos de diferente natureza, seja de sons, como a linguagem verbal, seja de sinais gráficos, como a linguagem escrita, seja de gestos, como a comunicação que se estabelece entre o piloto de um avião acabado de aterrar e um funcionário que se encontra na pista e que comunica com aquele por meio de um objeto que movimenta com o braço; pode também ser constituído por sinais mecânicos como os usados nas mensagens em morse, etc.*” (Crystal *et al*, 1995, p. 15).

Assim, um sistema de comunicação inclui vários elementos básicos e essenciais para que esta se realize: emissor (entidade que emite), recetor (destinatário da comunicação), mensagem (refere-se àquilo que é transmitido), código (símbolos e sinais formando uma linguagem), contexto (conjunto das relações entre emissor e recetor e ainda as circunstâncias de lugar e tempo em que o ato de comunicação se desenrola) e meio ou canal (suporte físico utilizado pelo emissor para enviar a mensagem).

Comparando vários sistemas de comunicação, podem salientar-se alguns aspetos comuns em todas as línguas: o carácter vocal da linguagem, a produtividade, a arbitrariedade, o carácter discreto da mensagem e a transmissão cultural (Areal, 2001; Santos, 2001; Hartley, 2004).

O ser humano usa a linguagem verbal oral, produzindo sons através das cordas vocais, que são percecionados pelo aparelho auditivo. Aliás, o termo *verbal* está relacionado com o termo latino *verbum*, que significa “palavra” (conjunto de sons com um determinado significado). Apesar de constituir uma das formas mais comuns de comunicação humana, esta também utiliza desenhos, gestos e outros tipos de linguagem não verbal. O sistema de comunicação oral resulta de um reduzido número de sons, combinados de modos muito diversificados. A característica anterior permite ao ser humano produzir um número ilimitado de palavras novas e, da mesma maneira, criar

uma infinidade de frases. Nenhum dicionário consegue listar, por isso, todas as palavras ou expressões existentes numa língua (Penteado, 1993; Lopes, 2001; Nunes, 2002; Sousa, 2006). Existe uma relação semântica, convencional e arbitrária, entre a palavra para designar algo e o dito objeto e, tal como afirma Perles (2007), *“a combinação dos sons em sequências de diversos cumprimentos pode, além de descrever objetos, representar ideias*. Deste modo, outras línguas referem o mesmo objeto por outras palavras (Martino, 2001; Santos, 2001; Sousa, 2006).

Segundo Penteado (1993), as únicas exceções são as onomatopeias, que estão diretamente relacionadas com os sons naturais que representam (por exemplo, *miau* para o miar do gato). Alguns animais (como os papagaios) imitam o que ouvem ou o que lhes é ensinado, pois conseguem reproduzir certos sons, palavras ou até mesmo frases numa determinada língua; no entanto, esses animais não atribuem qualquer significado aos sons que repetem e seria impensável que estes conseguissem utilizar as palavras ou sons articulados em contextos diferentes ou de forma a fornecer-lhes um significado distinto. Esta capacidade de utilizar criativamente a linguagem é própria do ser humano, conferindo às palavras um significado específico dentro do contexto em que se aplicam. Os sons emitidos por um orador formam agrupamentos com determinado sentido, uma vez que são percecionados como entidades distintas ou discretas; por isso, cada palavra representa um bloco de informação individual, que se combina em estruturas maiores.

A linguagem humana é transmitida através da cultura - porque se a faculdade da linguagem é genética, a sua realização linguística tem um cunho fortemente cultural, pois esta é desenvolvida desde a infância e também absorve a influência do meio envolvente (Maingueneau, 2002; Hartley, 2004). Sousa (2006) salienta, ainda, que *“a linguagem (...) é evolutiva. As palavras não só mudam com o tempo como também podem assumir diferentes significados para emissor e recetor. Além disso, a linguagem também é uma invenção humana incapaz de espelhar a realidade”* (p. 77).

Pode concluir-se, então, que a linguagem é a capacidade específica que o ser humano tem de comunicar através de um sistema de signos, ou língua, associado a técnicas corporais e cerebrais especializadas. Assim, enquanto a linguagem é natural, heterogénea e assume diferentes formas, a língua é, pelo contrário, um produto social, convencional, adquirido (Lampreia, 1992; Penteado, 1993; Marques, 1998; Nunes, 2002).

ii. “Leis” da Comunicação

Comunicar implica a transmissão de uma informação de um indivíduo para outro, ou entre grupos, com compreensão mútua da mensagem. Assim, algumas “leis” que se deverão tomar em consideração para se comunicar com eficácia (Hohlfeldt *et al*, 2001; Baccega, 2002; Rogers, 2002; Figueiredo, 2005; Sousa, 2006; Gonçalves, 2010) são:

- ✓ a **lei do emissor** – quanto mais importante for o emissor maior será o impacto no público visado, daí a crescente importância e responsabilidade da escola enquanto produtora de mensagens, transmissora de conhecimentos/valores e formadora das novas gerações;
 - uma informação interna, por exemplo, terá maior impacto e receptividade se for veiculada ou assinada pelo diretor de um agrupamento de escolas, e não por um coordenador de departamento;
 - uma comunicação feita pelo professor numa sala de aula tem sempre (ou deverá ter) maior importância do que aquela que é realizada por um aluno, se bem que seja salutar a troca de conhecimentos/informações entre os diversos intervenientes do processo de ensino/aprendizagem;

- ✓ a **lei do recetor** – o recetor não é um simples reproduzidor das informações e sendo a comunicação um processo de interação, onde circulam símbolos, deverá existir um campo comum de significados entre emissor e recetor(es), uma vez que quanto maior for o número de recetores maior será a dificuldade em fazer passar a mensagem;
 - isto é particularmente evidente quando se participa em reuniões gerais e reuniões com reduzido número de participantes (departamentos de educação especial, por exemplo);
 - como professores também se sente a diferença quando se leciona a um pequeno grupo de alunos ou a uma turma numerosa, sendo uma das “queixas” mais frequentes a dificuldade de ensinar de forma individualizada, indispensável nas crianças/jovens com necessidades educativas especiais, porque cada aluno (recetor) compreende a mensagem de um modo diferente;

✓ a **lei da repetição** – a repetição é uma técnica/mecanismo elementar da comunicação humana, dado que quanto mais se repetir a mensagem, mais provável será que esta seja memorizada; produz-se conhecimento através da comparação e do acréscimo do que é novo sobre a informação já existente e conhecida. Este conceito da utilidade da repetição está relacionado com as noções de que o cérebro funciona como uma máquina muito eficaz que consegue obter o máximo de informações com o mínimo consumo de energia, acontecendo tal fenómeno quando se identificam automaticamente novos dados face aos conhecimentos já adquiridos.

- um exemplo da aplicação desta lei será a explicação repetida dos objetivos do Projeto Educativo de Escola ou das regras inseridas no Regulamento Interno aos vários elementos da comunidade escolar, utilizando diversos suportes: reuniões, placard/cartazes, folhetos, jornal de escola, *e-mail*, etc.;

- esta é uma das leis mais utilizadas pelos professores de educação especial, que repetem determinadas matérias ou conteúdos até à exaustão, para que estes fiquem devidamente apreendidos e assimilados pelos alunos;

✓ a **lei da simplificação** – quanto mais simples for a mensagem, mais fácil será a sua memorização e compreensão;

- um professor de educação especial deverá procurar sempre as mensagens sintéticas, para que sejam mínimas as barreiras à sua percepção/entendimento;

- a transmissão de conhecimentos, conteúdos programáticos, competências e valores dos professores aos alunos com necessidades educativas especiais é facilitada pela aplicação desta lei;

✓ a **lei da contiguidade** – relacionada com a associação de ideias;

- a boa reputação está intimamente associada ao nome de algumas instituições ou organizações escolares, sendo necessária uma boa capacidade de comunicação para manter essa imagem positiva ou, no caso inverso, alterar uma imagem que não se considere desejável para essas organizações escolares;

- a “má fama” de certas disciplinas, no que se refere à obtenção de bons resultados escolares, como acontece com a Matemática, torna mais difícil o trabalho dos professores que lecionam a disciplina, face às expectativas dos alunos e dos encarregados de educação;

- ✓ a **lei da distorção** – tem a ver com a modificação da mensagem à medida que esta é retransmitida de uma pessoa para outra;
- muitas informações que “circulam” entre os docentes são percecionadas de maneira errónea, ou pelo menos, não totalmente correta porque, como diz o povo, ”Quem conta um conto acrescenta um ponto”;
- o boato entre os alunos também é muito comum, aumentando a incorreção da informação à medida que esta vai sendo transmitida.

iii. Obstáculos à Comunicação

Não existe uma correspondência exata entre os símbolos, gestos, palavras, ou atitudes utilizados para se comunicar e os conceitos mentais. Deste modo, existem falhas ou obstáculos à comunicação humana, que se podem dividir em dois grandes grupos: os que se devem à personalidade e os que se devem à linguagem. Isto decorre do facto de a comunicação ser essencialmente individual e, portanto, afetada pela personalidade. Os obstáculos com ela relacionados devem-se à educação, hereditariedade, meio, experiências individuais, preconceitos adquiridos pelas vivências, estado fisiológico, psicológico e emocional, capacidade de concentração, etc.. A linguagem, como instrumento de comunicação humana, sempre foi imperfeita, colocando um grande número de dificuldades a este processo, de que são exemplo os exageros, os pleonasmos, os rodeios, os significados complexos, a polissemia, as negativas que afirmam, as afirmativas que negam, as gírias, etc.. Daí que tenha surgido o ideal do Esperanto ou de qualquer outra linguagem universal (Penteado, 1993; Nunes, 2002; Rogers, 2002; Sousa, 2006; Freixo, 2012).

- **Obstáculos que provêm da Personalidade** - segundo diversos autores (Penteado, 1993; Baccega, 2002; Nunes, 2002; Rogers, 2002; Freire, 2008; Gonçalves, 2010), os obstáculos relacionados com a personalidade são:

- ✓ **Auto-suficiência** - Este obstáculo tem a ver com o facto de algumas pessoas assumirem que aquilo que sabem é tudo quanto existe sobre o assunto e/ou que é possível saber tudo sobre uma determinada temática. Nesta situação, estes julgamentos parciais, decorrentes desta auto-suficiência, impedem a abertura a outras perspetivas e

constituem um obstáculo a uma comunicação eficaz (Penteado, 1993; Sousa, 2006; Simões, 2007). Até porque para aprender e ensinar a aprender, implica compreender outras maneiras de pensar e a capacidade de comunicar e apreender novos conceitos, não predefinidos (Simões, 2007). Como escreve Freire (2008): *“Gosto de ser homem, de ser gente, porque sei que a minha passagem pelo mundo não é predeterminada, preestabelecida.(...) Gosto de ser gente porque a História em que me faço com os outros e cuja feitura tomo parte é um tempo de possibilidades e não de determinismo”* (p. 52-53). O nosso conhecimento é superficial, face à quantidade de informação disponível atualmente e aos possíveis usos, aplicações e interações. De acordo com Penteado (1993), atualmente, a própria divisão do trabalho e valorização dada às especializações reduziram muito a área do conhecimento em todas as profissões, sendo o especialista visto *“como alguém que ‘sabe cada vez mais de cada vez menos’, ao ponto de, um dia, chegar à perfeição de ‘saber tudo sobre coisa nenhuma’...”* (p. 69). Muitas vezes esquece-se a máxima de que aqueles que mais sabem, percebem o quanto mais lhes resta saber. E é esta humildade de espírito que estimula o intercâmbio de ideias, a curiosidade e a vontade de aprender e de enriquecer o património intelectual. A comunicação eficaz com alunos com necessidades educativas especiais só pode existir quando se admite não saber, mas querer ficar a saber.

✓ **Congelamento das Avaliações** - Os indivíduos vão-se modificando, pelas suas vivências, contactos, interações, experiências, crescimento físico e intelectual, amadurecimento, etc.. O “congelamento das avaliações” tem a ver com os julgamentos precipitados baseados em avaliações passadas. No entanto, tudo se altera: a realidade, as pessoas e os acontecimentos. Este é um grande obstáculo à comunicação e gestão da educação especial, pois quando se parte de um pressuposto errado, aumenta-se a probabilidade de cometer algumas injustiças, no julgamento de um elemento da comunidade educativa (professor, aluno, encarregado de educação ou assistente operacional). Além disso, muitas vezes os indivíduos atuam de acordo com as expectativas que sentem existir em relação a eles; é natural que uma pessoa acabe por agir como os outros esperam dela. Para obviar este problema, todas as pessoas deveriam corrigir as “avaliações congeladas”, localizando temporalmente a informação comunicada, ou seja, questionando-se a que altura se reporta aquela determinada atitude ou comportamento.

✓ **Comportamento Humano: Aspectos Objetivos e Subjetivos** - As aparências podem iludir, tal como as evidências. O comportamento humano tem aspectos objetivos e subjetivos, que são difíceis de avaliar e não podem ser interpretados em termos de ‘preto e branco’. Na comunicação humana procura-se fazer coincidir a personalidade subjetiva, interior ou intrínseca a cada indivíduo, e a objetiva, que se manifesta exteriormente.

✓ **Propensão para o exagero, distorção ou credulidade** - Muitas vezes, os indivíduos impressionam-se mais com os palpites, hipóteses, pressentimentos, preconceitos, sentimentos, imaginações e inferências, do que com as pessoas em si, os objetos reais, os acontecimentos. Este é um obstáculo à comunicação que poderá levar à distorção da realidade. Assim, numa organização escolar, dever-se-á prevenir a ocorrência de enganos ou tomar auto-sugestões ou informações de terceiros como certezas ou realidades incontestáveis e imutáveis.

✓ **Tendência para a Complicação** - Frequentemente, o ser humano torna complexo aquilo que se pode resolver de uma maneira mais fácil ou simples. Haney (cit. in Penteadó, 1993, p. 83) afirma que *“uma vez que alguém defina determinado problema como complexo, a sua inclinação será invariavelmente a de procurar uma solução através de técnicas complexas”*. A personalidade e a própria linguagem humana desempenham um papel nesta tendência, agravando o problema e constituindo um obstáculo à efetividade da comunicação. A dimensão e a complexidade dos problemas são criadas, muitas vezes, pelos próprios indivíduos. A ideia de impossibilidade impede muitas pessoas de alcançar os seus objetivos porque não se sentem sequer estimuladas a ‘tentar’ (ficam toldadas e desmobilizadas pelo carácter supostamente complexo ou impossível de determinada situação).

○ **Obstáculos que provêm da Linguagem** - os obstáculos que provêm da linguagem são, segundo vários autores (Penteadó, 1993; Baccega, 2002; Nunes, 2002; Rogers, 2002; Figueiredo, 2005; Simões, 2007; Freire, 2008; Gonçalves, 2010; Freixo, 2012), os seguintes:

✓ **Confusões entre Factos e Opiniões** - A linguagem está cheia de “armadilhas” e segundos sentidos/interpretações. É natural emitirmos opiniões como se fossem factos indiscutíveis, e vice-versa, o que torna a comunicação muito menos eficaz e mais confusa. Algumas vezes, discutem-se opiniões, embora um ou mais interlocutores julguem estar a discutir factos. Este tipo de confusão é muito usual em qualquer organização escolar, dificultando a comunicação e prejudicando as relações interpessoais. Facto é um acontecimento, é coisa ou ação realizada. Opinião é uma conjectura, um modo de ver pessoal.

✓ **Confusões entre Inferências e Observações** - As dificuldades de comunicação de um professor podem começar quando trata as próprias inferências ou as de terceiros como observações, e vice-versa. Esta confusão é um dos obstáculos mais comuns na comunicação humana. Contudo, observar é olhar atentamente e inferir é deduzir pelo raciocínio. Acresce ainda que são dificilmente distinguidas porque não há indicações na estrutura da linguagem (sintáticas, gramáticas, ortográficas ou de pronúncia) que permitam a sua diferenciação. Normalmente, até a maneira de falar, o tom e as inflexões da voz permanecem as mesmas, dando igual grau de certeza a uma observação e a uma inferência. No entanto, a observação apenas pode ser realizada pelo observador, restringindo-se ao que este vê; já a inferência pode ser praticada por qualquer indivíduo, em qualquer altura, apresentando como limite somente a imaginação. Torna-se fácil na vida quotidiana fazer esta confusão porque primeiro fazemos uma inferência, logo a seguir esquecemos que a fizemos e desvaloriza-se o “risco” que esta atuação implica; por último, passa-se a atuar no campo das possibilidades como se fossem certezas. Isto é natural porque viver é inferir e não seríamos saudáveis se não agíssemos desta maneira em relação a muitas das nossas inferências (como por exemplo, que amanhã continuaremos vivos e que manteremos o nosso emprego). Assim, uma das formas de as diferenciar é notar que, em geral, as inferências são menos prováveis do que as observações: as primeiras oferecem-nos certezas relativas e as segundas certezas absolutas. Embora exista sempre a possibilidade de erro na observação, é mais racional dar à inferência maior probabilidade de erro. Deste modo, para se privilegiar uma comunicação efetiva, devem confirmar-se as inferências através da própria observação.

✓ **Descuido nas Palavras Abstratas** - A comunicação humana é uma atividade que visa a compreensão entre os homens através da linguagem. Daí que as “palavras” utilizadas em todos os tipos de linguagem sejam essenciais para expressar sentimentos e representar objetos, conceitos, acontecimentos e pensamentos. Não são meros “rótulos” ou sons mecânicos. Existe uma ligação entre a “palavra” e o “objeto” ao qual a palavra se refere. Sendo representações de coisas, quase sempre específicas, são difíceis de transmitir do emissor para o recetor. Como explica Penteadó (1993), *“a palavra é metade de quem a pronuncia e metade de quem a escuta”* (p. 106). Muitos conflitos humanos têm origem no uso descuidado de palavras abstratas. Nas organizações escolares usam-se as mesmas palavras, mas todos lhes atribuem sentidos ou significados diferentes, o que pode ser problemático em termos de comunicação e originar antagonismos desnecessários entre os elementos que deveriam promover a inclusão dos alunos com necessidades educativas especiais.

✓ **Desencontros** - Os “desencontros” verificam-se no quotidiano quando não se compartilha o significado das palavras, porque as mesmas palavras podem significar coisas diferentes ou palavras diferentes podem significar o mesmo. Isto traduz-se em “falhas” na comunicação humana e ocorre porque as palavras são individuais no que se refere à significação e implicam uma carga subjetiva relacionada com a afetividade ou sentimentos que estão subjacentes a este processo. Além disso, os próprios padrões individuais modificam-se ao longo da vida (devido às experiências, vivências, termos de comparação, etc.). Por exemplo, o conceito “grande” vai-se alterando à medida que se cresce e amadurece; as crianças podem achar a Praça do Comércio, em Lisboa, muito grande, mas como adultos já não lhe darão a mesma dimensão; e se se visitar a praça de S. Pedro, em Roma, o conceito de praça grande altera-se por completo, reajustando-se o conceito de “grande” a um novo termo de comparação. Algumas vezes, dão-se discussões desagradáveis em que os interlocutores estão de acordo; porém, ou não se ouvem, argumentando energicamente contra aquilo que pensam ser uma opinião contrária, ou têm perspetivas desencontradas por terem um sistema de significação diferente. Muitos conflitos nas organizações escolares têm a sua origem em problemas de semântica.

✓ **Generalizações e “rótulos”** - Cada indivíduo procura, através da comunicação humana, transmitir uma determinada imagem. As generalizações e “rótulos” podem ser

consequência da informação disponível, das experiências, do hábito, daquilo que o indivíduo ou grupo pensa. Ocorrem, frequentemente, porque não se conseguem reconhecer ou observar diferenças ou variações em relação a certos estereótipos. Esta incapacidade de discriminar é consequência de não querer ou não nos sentirmos capazes de diferenciar coisas que aparentemente são iguais. Deste modo, dá-se relevância às semelhanças e negligenciam-se as diferenças. De forma simplista, organizam-se pessoas, conhecimentos, experiências ou objetos, recorrendo a estereótipos, “rótulos”, categorias ou generalizações e, segundo Sousa (2006), *“uma simplificação “mal feita” pode encerrar juízos de valor apressados.(...) Os “rótulos” simplistas aplicados a entidades individuais ou coletivas incluem-se entre estes mecanismos de simplificação dos discursos e das situações”*(p. 698-699). Isto é característico do ser humano. O abuso dos ditados populares é um bom exemplo deste processo, até porque dá muito mais trabalho observar as diferenças do que generalizar. Apesar de ser natural, e até necessário, ver as semelhanças e generalizar a partir destas para organizar os nossos conhecimentos e experiências, abusar das generalizações e não ter consciência das mesmas, torna-se problemático. Mas mudar é uma característica do ser humano, face a certas condições económicas, culturais e sociais, sob as quais cresce e se desenvolve. Os “rótulos” e generalizações têm impedido a comunicação eficaz, promovendo o aparecimento de antagonismos, devido a discriminações (baseadas na raça, religião, classe social, sexo, etc.). Deste modo, para evitar este obstáculo, dever-se-á reconhecer que não existem duas pessoas ou coisas absolutamente iguais e reconhecer as próprias generalizações ou preconceitos.

✓ **Polarização** - O ser humano é, muitas vezes, dado a extremismos ou posições radicais. No entanto, todos os indivíduos são pequenos universos compostos por defeitos e qualidades, que não se excluem mas formam o todo. Raramente existem verdadeiros opostos ou polos contraditórios que se excluem. A polarização admite apenas a dualidade e nunca a multiplicidade. A comunicação humana nas escolas fica penalizada por este obstáculo que implica indecisões e gestão de conflitos que advêm da coexistência das posições contraditórias (ou erradamente percecionadas como opostas). O professor deverá procurar as “posturas intermédias” porque quase tudo na vida tem mais do que dois polos, existindo frequentemente vários aspetos a considerar.

✓ **Falsa Identidade baseada em Palavras** - É usual uma palavra determinar as nossas avaliações ou atitudes perante terceiros. Para muitos indivíduos, uma palavra determina e descreve a personalidade de alguém. Este problema da comunicação é, muitas vezes, ampliado e acentuado pelos “*media*”. Segundo Penteadó (1993), “*o truque consiste em encontrar uma característica, uma apenas, compartilhada pela vítima e um inimigo comum, e logo saltar à conclusão de que todas as demais características são idênticas*” (p. 130).

✓ **Polissemia** - Qualquer palavra tem vários significados, o que é facilmente comprovado pelo uso do dicionário, pois “*a palavra não é um cristal transparente e imutável; é a pele de um pensamento vivo e pode variar grandemente em cor e conteúdo, de acordo com as circunstâncias e o momento em que é usada*” (Penteadó, 1993, p. 132). Seria ideal que as palavras correspondessem exatamente às ideias e que houvesse apenas um vocábulo para cada ideia específica. No entanto, como já se afirmou anteriormente, existem múltiplos sentidos para cada palavra (Oliveira, 2008). O seu significado depende de uma série de variáveis individuais. Afinal, até a própria palavra comunicação possuiu, desde sempre, múltiplos sentidos: “*a sua polissemia remete para as ideias de partilha, de comunidade, de contiguidade, de continuidade...*” (Freixo, 2012, p. 26). Até o tom com que pronunciam as palavras poderá modificar os significados mais comuns (inclusivamente dar-lhe o sentido oposto). Numa organização escolar, dever-se-ia seguir o conselho de Joseph Conrad: “*Dêem-me a palavra certa, no tom certo e eu moverei o mundo*” (cit. in Penteadó, 1993, p. 137).

✓ **As Barreiras Verbais** - As barreiras verbais, que prejudicam uma comunicação efetiva, incluem palavras ou expressões que criam conflitos, antagonismos ou inibem a comunicação, como aquelas que demonstram atitudes discriminatórias (em relação a raças, nacionalidades, religiões, etc.), que são muito repetitivas, as expressões que revelam dúvida em relação à inteligência, competência ou outras capacidades do interlocutor, as exclamações que interrompem sistematicamente o interlocutor, os nomes insultuosos, as referências a defeitos físicos, as expressões de desafio e a pronúncia incorreta de palavras ou expressões incorretas. Também constituem barreiras verbais a utilização do “não” na situação errada ou da maneira imprópria. Os que riem demais, gesticulam muito e têm “tiques”, acabam por construir barreiras verbais.

Oliveira (2008) acrescenta outras barreiras à comunicação:

- ✓ a **linguagem intragrupal** – específica a um determinado conjunto de indivíduos pertencentes a um grupo profissional, cultural ou tribal, que impede a compreensão desta linguagem por elementos externos ao mesmo;
- ✓ a **diferença de estatuto** - pois a comunicação entre indivíduos de diferentes níveis hierárquicos pode causar constrangimentos e dificuldade da compreensão da mensagem.

Sousa (2006) fornece outra classificação dos ruídos ou barreiras que afetam ou impedem a comunicação:

- ✓ **físicas** – que advêm de um obstáculo físico impossibilitando a comunicação;
- ✓ **personais** – relacionadas com as características individuais de cada um, que facilitam ou dificultam a comunicação, como as capacidades ou deficiências físicas e a maneira de ser e estar;
- ✓ **psico-sociais** – referentes ao estatuto social e à função atribuídos aos intervenientes no processo de comunicação, que definem não só a distância social, mas também a eficácia a forma como é interpretada a mensagem;
- ✓ **culturais** – a correta interpretação de uma mensagem nem sempre é assegurada pelo conhecimento da língua, pois existem códigos de conduta e de comunicação específicos a cada cultura.

Já Freixo (2012) discrimina as seguintes barreiras à comunicação: deficiente organização do discurso; diferentes quadros de referência; percepção seletiva; incompetência em escutar; ausência de confiança; credibilidade da fonte; problemas semânticos; diferenças culturais; barreiras físicas; contexto/arranjo espacial; estilos pessoais de comunicação.

iv. Contextos ou Níveis de Comunicação

Segundo Sousa (2006), existem seis grandes formas de comunicação humana:

- ✓ **Intrapessoal** - de alguém consigo próprio;
- ✓ **Interpessoal** - entre dois indivíduos ou no interior de um grupo não formal de indivíduos;
- ✓ **Grupal** - no interior de grupos formais de média ou grande dimensão;

- ✓ **Organizacional** - em organizações, como as empresas e as escolas;
- ✓ **Social** - desenvolvida para grupos heterogéneos e de grande dimensão;
- ✓ **Extrapessoal** - realizada com animais, com máquinas e outras entidades.

Sousa (2006) salienta, ainda, que a comunicação pode ser:

- ✓ **Mediada - quando é realizada através dos *media*** (dispositivos técnicos de comunicação);
- ✓ **Direta ou não mediada** – como num diálogo face a face, sem recorrer a dispositivos técnicos.

Se, por norma, a comunicação intrapessoal e a comunicação interpessoal são diretas, já a comunicação grupal e organizacional podem ou não ser mediadas. A comunicação social é sempre mediada (Alsina, 2001; Beck et al, 2002; Cáceres, 2003; Sousa, 2006).

Para a presente temática – a comunicação na inclusão de crianças com necessidades educativas especiais e na gestão de conflitos – é essencial abordar os quatro níveis principais na comunicação: interpessoal, grupal, organizacional e social. Estas diferentes formas ou contextos não deverão ser divididos ou separados de forma estanque, até porque estes se encontram interrelacionados e ajustados uns aos outros, segundo uma hierarquia, existindo características comuns e que se intersejam nos vários níveis. Deste modo, o nível superior, apesar de conter o nível inferior, adiciona-lhe mais características (Littlejohn, 1988; Freixo, 2012).

- **A Comunicação Interpessoal** - Neste nível de comunicação, extremamente importante em contexto escolar, existe uma interação pessoal (ou seja, face a face), direta e oral, existindo características comuns com os restantes níveis de comunicação (Freixo, 2012). Frequentemente, dá-se esta interação até terminarem as motivações que a estimularam (como a boa educação, a amizade, a cortesia ou outras regras sociais). Os indícios verbais e não verbais decorrentes de um encontro promovem a consciencialização da circunstância e dão um determinado significado à relação entre os interlocutores (Cáceres, 2003). São várias as componentes fundamentais no processo de comunicação interpessoal:

✓ O **Relacionamento** – dado que se estabelece uma relação entre as pessoas implicadas numa interação pessoal, face a face, determinada por percepções e atitudes recíprocas; deste modo, mantêm-se as relações humanas, através da percepção e da metapercepção do outro; segundo Watzlawick *et al* (1967, *cit. in* Freixo, 2012) são cinco os axiomas de comunicação: “1. Não se pode não comunicar; 2. Toda a comunicação tem um aspeto de conteúdo e um aspeto de relação, de tal modo que o segundo classifica o primeiro e é, portanto, metacomunicação; 3. A natureza de uma relação está na contingência da pontuação das sequências comunicativas entre os comunicadores; 4. Os seres humanos comunicam digital e analógicamente(...); 5. Todas as permutas comunicacionais ou são simétricas ou complementares, segundo se baseiam na igualdade ou na diferença.” (p. 251).

Pelo exposto, e de acordo com Freixo (2012), pode afirmar-se que:

- **é impossível não comunicar** (primeiro axioma), dado que qualquer interação tem um valor de mensagem, palavras ou silêncio, atividade ou inatividade) e qualquer comportamento é potencialmente uma comunicação, mesmo quando se procura evitar a interação já se está a interagir;
- **a comunicação requer um compromisso** (segundo axioma), ou seja, uma relação, não transmitindo apenas informação, que consiste no nível explícito da mensagem (como o conteúdo, palavras, objetos, etc.), mas também um comportamento, que constitui o nível implícito da mensagem (valores, atitudes, intenções, etc.), acabando por estar estreitamente ligada à questão da consciência do eu e dos outros para existir uma comunicação eficaz (processo de metacomunicação);
- **é importante a pontuação** (terceiro axioma) ou tratamento da troca de mensagens entre comunicadores para a organização dos episódios comportamentais e para o desenrolar das interações;
- **toda a comunicação se processa de duas formas, a digital e a analógica** (quarto axioma), que se complementam, contribuindo para a compreensão e eficácia da mensagem; a primeira, digital, verbal, implica o uso de palavras para estabelecer uma relação de semelhança por sinais convencionais e arbitrários com o objeto ou coisa representada, constituindo uma convenção semântica da linguagem humana; a segunda, analógica, tem a ver com a comunicação não verbal, incluindo expressão facial, entoação da voz, postura, gestos e outros movimentos corporais; assim sendo, a transmissão do conteúdo de uma mensagem terá predominantemente um carácter digital

e a comunicação de sentimentos e afetos processar-se-á, essencialmente, através dos processos analógicos;

- **as trocas comunicacionais são simétricas ou complementares** (quinto axioma), pois quando os interlocutores se comportam de forma semelhante estabelecem uma relação simétrica e quando existe uma posição de superioridade de um em relação ao outro desenvolve-se uma relação complementar; numa comunicação interpessoal eficaz, provavelmente existirá uma alternância ou combinação de interações simétricas e complementares; num propósito pedagógico deverão existir sempre os dois tipos de interações, dado que a função do professor é a de ensinar, complementando a educação/formação do aluno, e entre ambos será natural e desejável uma relação de simetria, baseada no respeito que deverá sustentar a relação professor/aluno.

✓ **A Autoapresentação** – processo que dá ênfase à forma como os indivíduos se apresentam e gerem as suas interações sociais como se fossem atores, de modo a cativar e seduzir a “plateia”, estando o comportamento dos envolvidos influenciado, principalmente, pela necessidade de relacionamento com os outros. São várias as estratégias de autoapresentação (Neto, 1998; Freixo, 2012), podendo a mesma pessoa utilizar táticas diferentes em ocasiões distintas ou usar elementos de uma ou mais estratégias numa mesma situação:

- a **autopromoção** – característica daqueles que são considerados como vaidosos, que procuram projetar uma imagem de pessoa competente e inteligente, autovalorizando-se e buscando o respeito dos outros;

- a **insinuação** – em que os interlocutores procuram agradar, sendo simpáticos, afáveis e insinuando-se, com o intuito de retirar proveito próprio;

- a **intimidação** – em que os intimidadores procuram, através de palavras ou expressões duras, iradas e ameaçadoras, provocar medo, receio e obter subalternização ou submissão dos outros;

- a **súplica** – em que os suplicantes solicitam um favor ou atenção, dado que não possuem a influência ou outros meios para alcançar um objetivo, socorrendo-se do facto de, deste modo, parecer mais fraco, necessitado ou frágil;

- a **exemplificação** – os sujeitos projetam uma imagem de integridade e interagem ou atuam de forma a conseguir o respeito, a consideração e a admiração dos outros, exibindo um comportamento que possa ser apresentado como modelo para terceiros:

“Esta preocupação de exemplo ou modelo é expressa através de uma conduta irrepreensível que, ao ser reconhecida como tal pelo público-alvo, possa orientar o seu próprio comportamento, como é o caso de determinadas profissões, devido ao seu papel eminentemente social e pedagógico (professores para com os seus alunos e sociedade em geral, párocos para os seus paroquianos, políticos para os seus eleitores...) ou ainda pais para com os seus filhos (Freixo, 2012, p. 259).

De acordo com Neto (1998), os indivíduos divergem na capacidade de controlo do processo de autopromoção e nas motivações para utilizar as diversas estratégias: *“as pessoas altas em autovigilância estão conscientes das impressões que suscitam e são sensíveis às pistas sociais acerca de como as pessoas deveriam comportar-se em diferentes situações”* (p. 207).

✓ **A Revelação e Compreensão** – outra das componentes fundamentais da comunicação interpessoal deriva de várias teorias da escola humanista, que advogam que quando uma pessoa comunica com outra, descobre e mostra aspetos e características do seu “eu”, processo recíproco que poderá propiciar a compreensão mútua. Perante uma interação focalizada, as pessoas reconhecem a presença das outras, prestando uma atenção recíproca. Isto implica um respeito mútuo e positivo, que permite a cada indivíduo constatar as suas inconsistências internas e reorganizar o seu eu sem receio de julgamentos, melhorando a sua capacidade de aceitação e tolerância dos outros. Tal como Freixo (2012) refere: *“As pessoas que tendem a ser altamente defensivas (incongruentes) carecem de respeito próprio assim como de respeito pelos outros. Quando a pessoa passa a aceitar-se (congruente), está disposta a aceitar mais facilmente as condutas de outros”* (p. 264).

✓ **A Percepção Interpessoal** – no dia a dia, constroem-se impressões sobre os que nos rodeiam. Quando se comunica, os interlocutores vão formulando juízos um do outro, construindo uma percepção interpessoal. Estas impressões, apreciações ou julgamentos, resultantes das interações sociais, terão sempre impacto sobre o comportamento humano. Estas inferências sobre os outros indivíduos sofrem a influência de variáveis pessoais, sociais e culturais. As culturas dos comunicadores e os contextos sociais ou culturais em que decorre a interação interferem na percepção interpessoal. Os fatores pessoais (aparência, características físicas, vestuário, atitudes, comportamentos, etc.), sejam descritos por terceiros, discriminados em documentos ou obtidos pessoalmente, também influenciam bastante esta percepção. Obviamente, intervém neste processo, igualmente, quem percebe – não só o seu grau de parentesco, familiaridade ou

sentimentos preexistentes para com o interlocutor, mas também os preconceitos e estereótipos com que se enfrenta determinada interação ou ato de comunicação.

✓ A **Atração Interpessoal** – segundo Freixo (2012), os psicólogos referem quatro teorias que justificam esta atração:

- **Teoria do Reforço** – segundo a qual, mostramos afeto e sentimentos positivos perante aqueles que nos recompensam e nos auxiliam a satisfazer as necessidades, sentindo o inverso perante os que nos castigam ou repreendem;

- **Teoria da Troca Social** – neste modelo é mais claro o relacionamento estabelecido entre as pessoas que comunicam, apresentando o mesmo como uma troca de recompensas e custos – a relação só se manterá se os benefícios percebidos forem superiores aos custos, pois se a relação oferecer menos recompensas do que um dos interlocutores esperar ou existir outra hipótese relacional mais atraente, a presente relação deixará de fazer sentido e terminará;

- **Teoria da Equidade** – que advoga a manutenção do equilíbrio entre recompensas e custos, de modo a existir uma distribuição equitativa de custos-benefícios para ambas as partes – o mal estar advindo da experiência de mais custos e menos recompensas resultará no reajustamento das contribuições ou da percepção das mesmas, para atingir a “equidade psicológica”;

- **Teorias Sociobiológicas** – que defendem a existência de comportamentos associados ao instinto natural de propagar os genes, que diferem consoante o género, pois os homens dão importância ao aspeto físico das mulheres, e estas, mais seletivas, procuram cônjuges que possam garantir os recursos para a sobrevivência da prole.

Para Albert Mehrabian (*cit. in* Freixo, 2012), são três as dimensões fundamentais no comportamento da comunicação: a **dominância** (poder), a **recetividade** e o **agrado** (imediação). A primeira dimensão manifesta-se por comportamentos de dominância ou estatuto, como a postura ereta, a descontração e a utilização de gestos largos; já a recetividade é demonstrada pelas expressões faciais, pela direção do olhar e, por exemplo, pelo volume de voz; a dimensão que explica a atração interpessoal é a do agrado, relacionada com a metáfora de imediação, pois as pessoas envolvem-se e ficam mais próximas das coisas que as atraem ou são do seu agrado (acontecendo o inverso com aquilo que lhes causa receio ou repulsão).

Neto (2000) refere vários fatores que são determinantes do “gostar”:

- **Familiaridade** – o contacto continuado e habitual com alguém aumenta os sentimentos positivos e os afetos por essa pessoa;
- **Proximidade** – o tempo e o esforço de familiarização são reduzidos pela convivência próxima, frequente e direta com alguém (com quem se vive, trabalha ou relaciona), havendo uma tendência para gostar dessas pessoas;
- **Semelhança** – indivíduos que partilham valores e convicções, por norma, gostam umas das outras;
- **Complementaridade** – por vezes, a atração é determinada por qualidades que se completam e complementam;
- **Reciprocidade** – apesar de existirem exceções, gostamos frequentemente de quem gosta de nós;
- **Qualidades Positivas** – temos tendência para apreciar e gostar de quem apresenta qualidades positivas (como a sinceridade e a honestidade);
- **Atratividade Física** – é natural gostar-se mais de quem é atraente do ponto de vista físico, pois infere-se que quem é atrativo também tem outras qualidades positivas.

Em resumo, Freixo (2012) afirma que, usualmente, *“as pessoas gostam das que gostam delas e sentem maior atração pelas que expressam atitudes positivas, tendendo a gostar das pessoas que são sinceras, quentes, competentes e fisicamente atrativas”* (p. 278).

- ✓ **O Conflito Social** – que poderá originar comunicação ou pode ser consequência deste processo, quando os interlocutores manifestam intenções, interesses, maneiras de pensar e de estar diferentes; deste modo, o conflito (que será abordado no próximo capítulo) tem um carácter funcional (e não negativo), podendo ter origem intergrupual ou institucional.
- **A Comunicação em Grupo** - A comunicação em pequeno grupo constitui o principal campo da comunicação interpessoal (ou seja, face a face), tal como foi explorado no ponto anterior. Este tema continua a ser um desafio para os estudiosos, uma vez que a dinâmica de grupo, permanece um campo de pesquisa e de interesse em diversas ciências sociais (como a psicologia industrial, a psiquiatria, psicologia clínica, a sociologia, a psicologia social, etc.), sendo extremamente importante em

contexto escolar, quer no processo de inclusão de crianças com necessidades educativas especiais, quer na gestão de conflitos (Cáceres, 2001; Martino, 2001; Nunes, 2002). Tem sido objeto de atenção, não só por diversas disciplinas teóricas, mas também por grupos/instituições que procuram proceder a aplicações práticas para resolver problemas altamente especializados ou, até meramente questões do quotidiano (Littlejohn, 1988; Maisonneuve, 2004; Freixo, 2012).

O estabelecimento do próprio conceito de grupo tem vindo a levantar alguns problemas, existindo uma grande diversidade de definições. Já Smith (1945) definia um grupo como *“como uma unidade que consiste num número plural de organismos (agentes) separados tendo uma percepção coletiva da sua unidade e a capacidade de agir ou estar a agir de modo unitário em relação ao seu meio”*(p. 227). Sprott (1958, *cit. in* Freixo, 2012) refere, por outro lado, que um grupo é *“uma pluralidade de pessoas que interagem com as outras num dado contexto mais do que interagem com qualquer outra pessoa”* (p. 283). Por fim, os autores Johnson e Johnson (1987, *cit. in* Freixo, 2012) afirmam que um grupo *“é constituído por dois ou mais indivíduos em interação face a face, cada um consciente da sua qualidade de membro de grupo, cada um consciente de outros que pertencem ao grupo e cada um consciente das suas interdependências positivas quando se empenham em realizar objetivos mútuos (...); |é| uma coleção de indivíduos que estão a tentar satisfazer algumas das suas necessidades através da associação conjunta, (...) cujas interações estão estruturadas por um conjunto de papeis e de normas, (...) que se influenciam uns aos outros”* (p. 283-284).

Independentemente das definições adiantadas, pode afirmar-se que o grupo é fundamental à ordem social e ao processo de socialização, tendo uma função fundamental na ligação entre o indivíduo e a sociedade (Littlejohn, 1988; Maisonneuve, 2004; Freixo, 2012).

Foi Kurt Lewin (1948), autor da teoria de campo, na psicologia contemporânea, o fundador da moderna dinâmica de grupo, tendo estudado a mesma no mundo universitário (já na primeira metade do século XX). Este investigador publicou diversas obras sobre esta temática, que formaram o alicerce para os atuais estudos sobre a interação em grupo. Segundo este autor, é importante estudar as percepções de cada indivíduo, que o levam a deslocar naquilo que ele denomina como *“campo psicológico ou espaço vital”*. Freixo (2012) refere que o espaço vital é *“um campo fluido, complexo e interdependente, em que a pessoa se movimenta na base das tensões do momento, podendo igualmente ser concebido como um campo de energia. As forças no campo dependem das pressões do meio ambiente e das necessidades da pessoa, devendo essas pressões e necessidades ser consideradas variáveis*

interatuantes” (p. 285). Deste modo, a dinâmica de grupo implica que os grupos resultam de várias “tensões e forças”, positivas e negativas, que influenciam todos os elementos do grupo, que se movimentam dentro do grupo como reação a essas tensões pois, tal como afirma Lewin (1948), “*pode caracterizar-se num grupo um ‘todo dinâmico’; isso significa que uma mudança no estado de qualquer subparte modifica o estado de todas as outras subpartes*” (p. 84). A interdependência é variável, até por que o espaço vital é fluido e cada indivíduo faz parte de diversos grupos, que exercem uma influência desigual em momentos diferentes (por exemplo, quando um indivíduo regressa a casa depois do trabalho, recebe maior influência do seu agregado familiar, acontecendo o inverso quando se encontra no emprego). De acordo com este autor, um dos atributos mais importantes do grupo é a coesão (que tem a ver com o grau de interesse mútuo dos vários elementos do grupo) e quanto mais coeso for o grupo, maior é a pressão exercida pelo grupo para que os seus membros adaptem as necessidades individuais ao código e imposições do grupo. Esta interação constante entre o indivíduo e o grupo implicarão alterações permanentes no comportamento e nas necessidades/exigências quer pessoais quer do grupo.

Robert Bales (1950) foi outro investigador que realizou um estudo prolongado sobre as interações em pequeno grupo, em que as pessoas agem e reagem, comunicando e interagindo. Segundo este, existem duas espécies de líderes no mesmo grupo: o líder da tarefa (que coordena os comentários e as ações para a concretização da tarefa, resolvendo problemas) e o líder socioemocional (que procura melhorar as relações interpessoais no grupo). Ainda segundo este autor, a posição de cada pessoa num grupo é percebida de forma diferenciada de acordo com os seguintes fatores: “(1) em que medida o indivíduo é visto como alguém que se esforça por alcançar sucesso e poder (em oposição da desvalorização do eu); (2) o grau de igualitarismo expresso (em contraste com o isolacionismo individualista); (3) a medida em que o indivíduo apoia as crenças conservadoras do grupo (em oposição à rejeição da autoridade)” (Freixo, 2012, p. 290).

Kenneth Benne e Paul Sheats (*cit. in* Littlejohn, 1988), salientam a importância dos papéis assumidos pelos vários membros num grupo, podendo estes variar ao longo de uma interação ou de acordo com a fase de desenvolvimento do grupo (no estágio inicial de uma atividade, serão mais necessários papéis relacionados com a criatividade, sugestões e ideias novas, sendo menos urgentes as funções de coordenação). Estes investigadores, segundo Freixo (2012) dividem os papéis em três classes:

- ✓ **Papéis de tarefa** – que ajudam o grupo a esclarecer e a solucionar dos problemas/tarefas, incluindo papéis como os de iniciador, solicitante ou fornecedor de informação/opinião, coordenador, avaliador, orientador, etc.;
- ✓ **Papéis de construção e manutenção** – que auxiliam a manter a coesão do grupo (correspondendo à área socioemocional de Bales), integrando papéis como os de encorajador, harmonizador, temporizador, observador do grupo, etc.;
- ✓ **Papéis individuais** – que se encontram relacionados com a satisfação das necessidades pessoais/particulares, compreendendo papéis como os do agressor, bloqueador, solicitante de reconhecimento, dominador, queixoso, etc..

De acordo com Freixo (2012), a comunicação, que fornece um determinado ambiente no interior de um grupo, é a capacidade ou aptidão “*que um indivíduo ou um grupo possuem em transmitir as suas ideias ou sentimentos a outros indivíduos e a outros grupos e, em sentido inverso, receber as ideias e os sentimentos dos outros indivíduos e grupos*” (p. 294). Por este motivo, são diversificadas as variáveis que poderão ter um impacto na dinâmica de grupo, como a saída de membros insatisfeitos, a existência de tensões entre os elementos ou o aparecimento de novos membros.

Em qualquer ato comunicacional deverá existir sempre um esforço entre os interlocutores (emissor e recetor) para que ambos se compreendam e se tornem acessíveis um ao outro. Num grupo, todos têm uma maneira de pensar e uma mensagem a transmitir, podendo e devendo contribuir para o enriquecimento da mensagem, diálogo ou debate e, portanto, para a eficácia do grupo. Assim, torna-se fundamental a adoção de alguns comportamentos facilitadores da comunicação em grupo, como os seguintes: a percepção de que todos os indivíduos são diferentes, devendo existir uma diversificação da forma como é feita a comunicação a cada recetor, pois a maior dificuldade é assegurar que a mensagem é entendida pela pessoa que a recebe; a capacidade de nos colocarmos no lugar do recetor, tentando compreender a sua maneira de pensar/sentir; procurar ser o mais objetivo possível; fazer intervenções válidas, com significado para os outros membros do grupo. Quando existem tensões entre os vários elementos, surgem sentimentos de decepção, frustração e de não pertença, levando alguns a reagir agressivamente ou a enclausurar-se em si próprios, aumentando as tensões e desequilíbrios no seio do grupo, com alteração dos objetivos individuais e grupais. Só

uma real comunicação beneficia quer a conexão e coesão quer o desenvolvimento do grupo (Santos, 2001; Cáceres, 2003; Sousa, 2006).

A informação, palavra que implica forçosamente a de comunicação, permite a manutenção do grupo, possibilitando a participação esclarecida de todos os elementos na tomada de decisão e na execução de tarefas. Freixo (2012) faz notar que “*a comunicação ou as comunicações (...) são o conjunto dos processos através dos quais se efetua a operação complexa que consiste em relacionar entre si uma ou várias fontes de informação, por intermédio de uma linha (estrutura) e de aparelhos (emissores, recetores ou transmissores), com um ou vários destinatários, a fim de trocar informações*” (p. 296). No entanto, para que exista uma livre e eficaz circulação da informação num grupo, esta deverá ser pertinente, clara, completa e coerente e usar a rede (ou estrutura) de comunicação mais adequada. Não se devem esquecer, igualmente, que os pressupostos anteriormente focados sobre a comunicação grupal eficaz são fundamentais nos atuais agrupamentos de escolas, sendo as modalidades de comunicação mais utilizadas as que se realizam face a face, a escrita, a audiovisual e, mais atualmente, a eletrónica (correio eletrónico, internet, teleconferência, etc.).

- **A Comunicação Organizacional** - Grande parte da comunicação realiza-se, atualmente, em ambientes organizacionais, sendo as atividades económicas, relacionadas com a produção e troca de bens e de serviços, planificadas e coordenadas neste âmbito. Deste modo, é incontornável abordar, pelo menos de forma simplificada, a comunicação nas organizações, de que são exemplo os agrupamentos de escolas (Alsina, 2001; Lopes, 2001; Sousa, 2006).

As organizações são compostas por recursos humanos (pessoas) e não humanos (recursos financeiros, tecnológicos, materiais, físicos, etc.). Berelson e Steiner (1971) referiam quatro características que distinguiam as organizações dos restantes grupos sociais:

- ✓ **Formalidade** – fornecida por regras e procedimentos específicos a cada organização;
- ✓ **Hierarquia** – dada a dimensão e complexidade da estrutura (piramidal) da maior parte das organizações, estas necessitam de ser administradas e coordenadas através de pessoas que ocupam funções específicas e determinados níveis hierárquicos;
- ✓ **Elevado número de pessoas** – o que dificulta muito o estabelecimento de relações interpessoais próximas;

- ✓ **Grande durabilidade das organizações** – usualmente superior ao tempo de vida humana.

A comunicação é fundamental na gestão das atividades de qualquer organização, de modo a que as tarefas sejam executadas de forma eficaz e eficiente, pelas pessoas que a pertencem. É o processo que assegura a melhor compreensão das tarefas e o compromisso/envolvimento dos seus membros para com os objetivos da organização. Tal como escreve Freixo (2012): *“Essa comunicação entre os diferentes elementos da organização faz com que a informação circule e sejam operacionalizadas as respetivas relações, promovendo um ambiente que conduz a um espírito de equipa e a um melhor desempenho nas tarefas”* (p. 325).

Podem distinguir-se os seguintes tipos de comunicação organizacional:

- ✓ **Formal** – que implica o envio, transmissão e receção da informação através dos canais autorizados pela hierarquia;
- ✓ **Informal** – que não utiliza os canais formais de comunicação, apesar de constituir o principal meio de informação no seio de qualquer organização.

Vários autores referem uma outra classificação (relacionada com a direção do fluxo de informação), que menciona as comunicações verticais (descendentes e ascendentes) e horizontais, embora atualmente também se acrescente a esta divisão clássica as noções de unilateralidade, bilateralidade e multilateralidade (Chiavenato, 1987; Currel e Chambel, 2001; Freixo, 2012):

- ✓ **Comunicação Descendente** – que coordena o fluxo de informação para as áreas da organização, onde trabalham os elementos que se encontram no estrato hierárquico inferior (subalternos);
- ✓ **Comunicação Ascendente** – em que fluxo de informação se realiza no sentido contrário, da base para o topo da pirâmide hierárquica;
- ✓ **Comunicação Unilateral** – em que o fluxo de informação se faz num único sentido (apenas do emissor para o recetor);
- ✓ **Comunicação Bilateral** – em que existe reciprocidade entre os intervenientes no processo de comunicação - o fluxo de informação faz-se nos dois sentidos (o emissor transforma-se em recetor e vice-versa);
- ✓ **Comunicação Horizontal ou Lateral** – que ocorre entre membros da organização que se encontram no mesmo patamar hierárquico.

A comunicação unilateral apresenta grandes vantagens, geralmente aproveitadas por organizações de grande dimensão e com funcionamentos que requerem resposta rápida e urgente (como os hospitais e a polícia): clareza, rapidez e ordem. Contudo, neste tipo de comunicação, como não existe um mecanismo de retroação, o emissor não consegue saber se a mensagem foi devidamente compreendida pelo recetor. Além disso, o recetor aparece como um mero recetáculo passivo da mensagem, não conseguindo, igualmente, assegurar-se de que compreendeu completamente a mensagem.

Considerando o que já foi dito sobre comunicação, pode afirmar-se que “*não existe comunicação no pleno sentido do termo sem retroação e sem reciprocidade das trocas*” (Freixo, 2012, p. 332). Neste sentido, esta só é real na comunicação bilateral, também conhecida por comunicação recíproca ou comunicação nos dois sentidos. Podem apontar-se várias vantagens inerentes a este tipo de comunicação numa organização: “*o recetor pode colocar questões, informando-se, e dar a sua opinião e a mensagem é compreendida mais facilmente, mas é compreendida, sobretudo, com mais precisão e rigor*” (Freixo, 2012, p. 333). Todavia, também existem desvantagens, visto que este tipo de comunicação se processa de uma forma mais lenta, por incluir tempo “gasto” em diálogos, troca de opiniões, esclarecimentos e reuniões. A contrapartida positiva é, sem dúvida, o rigor da informação veiculada e a execução correta da tarefa. Outros inconvenientes são os possíveis confrontos do emissor face aos seus erros e o “*feedback parasita*”, que não corresponde à retroação pertinente e com significado, mas sim a mera tagarelice e barulho (que em doses comedidas poderão sustentar interações pessoais satisfatórias e um bom clima relacional na organização).

A comunicação lateral ou horizontal propicia fluxos de informação entre os elementos da organização que se incluem no mesmo nível hierárquico, evitando perda de informação e não requerendo grande esforço de coordenação.

Atualmente, estes diversos tipos de comunicação realizam-se, frequentemente, através das tecnologias de informação e comunicação. Segundo Freixo (2012), “*A informática e as suas aplicações são outras tantas tecnologias destinadas a aumentar a produtividade e a capacidade de as organizações fazerem face às exigências do meio e, nomeadamente, à concorrência internacional. (...) Uma organização é viva quando se adapta, inova, inventa e encontra soluções para os seus problemas.*” (p. 338). No entanto, esta visão unitária entre a tecnologia e a organização

nem sempre existiu, uma vez que antigamente eram encaradas como duas entidades diferentes. No quotidiano atual, a evolução processa-se de uma forma tão rápida, que é impensável não existir uma coexistência e dependência entre estas duas variáveis. Assim sendo, *“a organização de sucesso será aquela que souber utilizar as suas sinergias (...) da conjugação entre pessoa-organização-tecnologias”* (Freixo, 2012, p. 339).

Segundo Freixo (2012), podem referir-se os princípios gerais que se deverão ter em consideração nas organizações, como as escolas:

- ✓ A comunicação é fundamental para a estrutura e o bom desempenho das funções organizacionais – os padrões de comunicação influenciam a estrutura da organização e a distribuição de informação é obviamente necessária para a execução da manutenção e das tarefas da organização;
- ✓ A comunicação é o suporte dos objetivos pessoais dos membros da organização e das suas metas de produtividade – que são alcançados através de um processo de cooperação e de inter-relação entre as metas individuais e organizacionais;
- ✓ A natureza da comunicação é muito influenciada pelos motivos e necessidades dos membros da organização – dado que o sistema organizacional é constituído por grupos e indivíduos, resultando da sua interação;
- ✓ A comunicação credível e de confiança garante autoridade no seio da organização – os fluxos de informação e a burocracia encontram-se relacionados com o sistema hierárquico de relações de autoridade naturais numa organização;
- ✓ A comunicação é um instrumento fundamental na resolução de problemas e na tomada de decisões – estes procedimentos provêm dos indivíduos ou grupos que fazem parte da organização;
- ✓ As redes de comunicação resultam do processamento da informação – os fluxos de informação ocorrem em diversos sentidos - verticais (descendentes e ascendentes) e horizontais –, utilizando diversos canais formais e informais.

Pode afirmar-se, então, que a comunicação organizacional é muito complexa, resultando dos processos organizacionais e de comunicação, que se encontram intimamente interligados e cujos mecanismos de funcionamento se deverão compreender.

- **A Comunicação Social** - A sociedade humana depende da circulação da informação, que assenta na interação pessoal e na partilha de interesses, sentimentos e valores, no seio de pequenos grupos ou grandes organizações, através do processo comunicacional. A comunicação social (ou de massas) é um tipo de comunicação moderna que possibilita a transmissão da mensagem do emissor (indivíduo ou grupo) a um elevado número de recetores ou destinatários (McQuail, 2003; Polistchuk & Trinta, 2003; Hartley, 2004; Stewart et al, 2004, Winston, 2004). Sousa (2006) reforça a noção anterior, explicando de forma pormenorizada que *“a comunicação social ou comunicação de massas (mass communication) é a comunicação efetuada a grande escala, de forma impessoal, para uso e benefício de um grande, anónimo e heterogéneo número de recetores em simultâneo, que fisicamente podem estar bastante separados, sendo, habitualmente, diminutas as possibilidades de interação e feedback do recetor com o emissor”* (p. 54).

Deste modo, não se estabelecem relações personalizadas com a audiência, constituída por um grupo de indivíduos ligados pela receção de uma mensagem, que corresponde aos seus valores e interesses.

Como a comunicação social exige capacidade financeira e pessoal especializado com habilitações técnicas específicas, encontra-se associada, principalmente, a organizações comerciais (como a SIC) e a empresas públicas (como a RTP); contudo, algumas instituições religiosas, desportivas e privadas podem, igualmente, "fazer" comunicação social (Sousa, 2006; Freixo, 2012). Este tipo de comunicação fornece programas de entretenimento e de informação, encontrando-se frequentemente relacionado, por exemplo, com a indústria de entretenimento (audiovisual, livros, etc.), o jornalismo e a publicidade.

Torna-se importante diferenciar o processo de comunicação social do sistema de meios que o sustentam: o primeiro refere-se à produção e difusão de mensagens bem como os seus impactes; os meios são os suportes utilizados para se difundirem essas mensagens. Exemplos de meios de comunicação de massas (ou *mass media* ou apenas *media*) são a televisão, o cinema, a rádio, a imprensa e a *internet*. Segundo Freixo (2012), os *media* são *“meios intermediários da difusão das mensagens; mas, por vezes, indicam também a própria difusão da mensagem. Designam, pois, essencialmente, técnicas de comunicação dirigidas a determinados públicos e a própria comunicação em si”* (p. 345). Cazeneuve (1986) refere que só se deverá falar de *media* quando *“se trate de meios cuja finalidade habitual não*

reside na comunicação interpessoal, mas na transmissão de uma mensagem de um centro emissor para uma pluralidade de indivíduos recetores” (p. 174).

Charles Wright (1985) sintetizou as funções dos meios de comunicação de massa em três palavras: informação, educação e distração.

No entanto, vários autores (Lasswell, 1948; Marín *et al.*, 1999; Sousa, 2006; Freixo, 2012) ampliaram esta visão das funções desempenhadas pelos *media* que:

- ✓ possibilitam a recolha e transmissão/distribuição de informação, com utilidade para a vida quotidiana ou que avisem dos perigos eminentes para a sociedade;
- ✓ integram os vários elementos da sociedade, auxiliando na compreensão das informações facultadas e possibilitando formação refletida de opiniões e decisões dos vários membros da comunidade;
- ✓ permitem a transmissão do legado sociocultural, transferindo padrões culturais, relacionados com as vivências históricas e sociais, valores, normas e regras de boa conduta;
- ✓ eliminam tempo para outras interações pessoais;
- ✓ fortalecem as regras sociais, demarcando bem o que é ou não socialmente aceitável;
- ✓ elevam o estatuto social das figuras públicas, podendo, também, levar à invasão da vida privada destas personalidades;
- ✓ desenvolvem conhecimentos e saberes comuns que propiciam a inclusão e facilitam os diálogos;
- ✓ proporcionam uma alienação ou “fuga mental” à inflexibilidade das responsabilidades quotidianas e à severidade da vida;
- ✓ constituem um lugar lúdico para libertar a imaginação e a fantasia;
- ✓ fomentam a mobilização do público para ações conjuntas, visando atingir determinados objetivos (sociais, religiosos, políticos, etc.);
- ✓ transmitem mensagens persuasivas (de cariz comercial ou político);
- ✓ proporcionam (pelo menos) uma interpretação dos acontecimentos;
- ✓ promovem o crescimento económico e o desenvolvimento.

Por exemplo, em termos sociais, é através de um conjunto alargado de vozes, opiniões e canais de comunicação que se desenvolvem sistemas políticos democráticos e pluralistas, que aceitam e respeitam formas distintas de pensar e estar na sociedade. Isto é, por norma, associado à diversidade nos *media*, representativa de uma multiplicidade de culturas (Doyle, 2002; Klimkiewicz; 2005; Croteau & Hoynes, 2006;

Sousa, 2006). Klimkiewicz (2005) observa que o pluralismo nos *media* só se desenvolve através do livre acesso de várias vozes, opiniões e representações, com as quais os cidadãos se identificam. Doyle (2002) evidencia que o pluralismo requer, simultaneamente, diversidade da oferta, ou seja, vários operadores autónomos no mercado (pluralismo externo) e variedade dos conteúdos produzidos e distribuídos (pluralismo interno). Croteau e Hoynes (2006) referem que os *media* contribuem para o pluralismo quando possibilitam o aparecimento de novas ideias e colocam em debate os consensos estabelecidos, as antigas formas de pensar, admitindo a manifestação de divergências e desacordos.

Os meios de comunicação estão vocacionados para identificar e mostrar os benefícios e os problemas existentes na sociedade, indicando igualmente possíveis soluções e participando nas diferentes esferas da vida social, política e cultural. Conseguem, também, monitorizar e acompanhar os acontecimentos e interesses quer da sociedade civil ou de grupos políticos, do governo, grupos de interesses, organizações culturais, etc. (Marín *et al.*, 1999; Sousa, 2006; Freixo, 2012).

Assim, a participação democrática/inclusiva implica que os meios de comunicação devem ser abertos ao público, de acordo com os princípios da liberdade e igualdade, não se restringindo o livre debate dos assuntos e a participação dos interessados (Correia dos Santos, 2010).

O crescimento económico (aumento da riqueza, ou seja, da produtividade nos vários setores de atividade económica) é gerado pela comunicação social de diversas formas: dá a conhecer novidades alargando o leque de escolha das pessoas relativamente a novos produtos; fornece informações sobre novas oportunidades de emprego; estimula o consumo e, logo, a produção; veicula informações que melhoram os conhecimentos e, portanto, os processos produtivos nos vários setores económicos; fomenta o aperfeiçoamento da prática dos profissionais de educação e saúde que, deste modo, poderão satisfazer mais eficazmente as necessidades daqueles a quem prestam serviços; publicita novas maneiras de estar e novos destinos turísticos, estimulando a economia; etc.. Pelo exposto, pode afirmar-se que a comunicação de massas traz vantagens e inconvenientes, estando os impactes relacionados com as aplicações da comunicação social e o aproveitamento realizado das suas potencialidades, podendo ter *“repercussões extremamente positivas e outras que podem ser negativas, dependendo dos usos que dela*

fazem produtores e recetores de mensagens e dos efeitos que estas e os meios que as veiculam ocasionam” (Sousa, 2006, p. 59).

Este tipo de comunicação, tal como os outros, em última análise, fomenta o desenvolvimento socioeconómico e, portanto, a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos de uma sociedade, vista como um sistema de indivíduos, grupos e organizações, que interagem e se encontram unidos na estrutura resultante dessa interação. Pode afirmar-se que a sociedade, em geral, e as escolas, em particular, formam-se e sobrevivem graças à comunicação, que é a base sobre a qual crescem as interações e as relações dos seus vários elementos.

3. A COMUNICAÇÃO NA GESTÃO DE CONFLITOS

A comunicação eficaz também permite uma correta gestão dos conflitos numa organização escolar, tornando-os uma mais-valia, e não apenas um mero processo consumidor de energia, com carácter negativo. A visão tradicional do conflito como algo a evitar é, atualmente, considerada limitada e superficial, mas antigamente a sua ausência era vista como uma prova da eficácia da organização. Provavelmente esta perspectiva decorre do significado associado ao termo etimológico latino “*conflictu*” – luta ou choque. Assim, tradicionalmente, as organizações procuravam encontrar estratégias, geralmente assentes na autoridade, que possibilitassem a redução ou, mesmo, a eliminação dos conflitos (Fachada, 1993; Costa, 2003; Cunha *et al*, 2003; Cruz & Menezes, 2004; Jesus, 2012; Maciel, 2012).

Aliás, um certo grau de conflito é vital para que as escolas “cresçam”, não estagnem, se desenvolvam, evoluam, se modernizem e se inovem, pois embora certos conflitos tenham efeitos nefastos, boas ideias e resoluções surgem a partir de situações de conflito (Penteado, 1993; Marques, 2012; Sousa, 2012).

Em agrupamentos de escolas estão presentes os três tipos de conflitos: intrapessoais, interpessoais e organizacionais pois, tal como afirma Gonçalves (2003)

“o conflito é um processo transversal responsável pela mudança em todos os níveis da vida social quer em termos macrossociais quer em termos micro: pessoal, interpessoal e familiar. Ele é inerente à nossa condição humana enquanto sujeitos de relação e, portanto, inevitavelmente omnipresente e necessário como ingrediente fundamental de complexificação do sujeito psicológico na sua relação com o mundo” (p. 114).

i. Os Conflitos Intrapessoais

Os **conflitos intrapessoais** ocorrem quando um indivíduo tem de se decidir intimamente por uma de duas alternativas, que se excluem mutuamente (Fachada, 2003) e que podem ser:

- ✓ **igualmente atraentes**, tendo de renunciar a uma delas; este **conflito atração-atração** é bastante vulgar, por exemplo num professor de educação especial que se sente dividido entre a necessidade de dar apoio ativo aos seus filhos e a sua atividade como docente (tarefa que ocupa muitas horas e esforço mas que é igualmente importante para a sua realização pessoal e profissional);

- ✓ **igualmente desagradáveis**, não conseguindo escapar simultaneamente às duas (o que seria o ideal); por vezes, criam-se situações de difícil resolução (**conflito repulsão-repulsão**) quando o professor de educação especial tem de chamar a atenção de alguém relativamente a um comportamento menos correto, o que obviamente entrará em colisão com os interesses e pontos de vista da pessoa em causa, que ficará ressentida; por outro lado, a opção de nada dizer ou fazer é impraticável porque irá resultar no prejuízo do processo de ensino/aprendizagem de um aluno com necessidades educativas especiais;

- ✓ **simultaneamente positivos/atractivos e negativos/desagradáveis**; o **conflito de atração-repulsão** é muito comum porque a maioria das opções têm as suas vantagens e desvantagens; é o que acontece quando alguém desempenha as funções de professor de educação especial: por um lado existe o aspeto positivo da sua realização em termos profissionais e pessoais e, por outro lado, também se pode tornar uma tarefa “pesada”, visto que requer muita dedicação, flexibilidade e capacidade de comunicação com os diversos intervenientes.

ii. Os Conflitos Interpessoais

Segundo Coimbra (1990, *cit. in* Gonçalves, 2003), “*o conflito interpessoal pode ser definido como uma percepção divergente de interesses, crenças, valores, expectativas entre dois interlocutores*”(p. 114).

Os problemas de comunicação entre as pessoas que constituem a comunidade educativa, e posteriores **conflitos interpessoais**, são provocados por:

- ✓ **diferenças individuais**, visto que cada indivíduo tem a sua própria maneira de pensar e agir, de acordo com os seus próprios interesses, valores, experiências, crenças, idade, sexo e percepções do mundo que o rodeia, uma vez que *“os grupos são constituídos por pessoas com diferentes competências, conhecimentos e capacidades, com perspectivas, atitudes e valores diferenciados, com distintas formas de pensar, sentir e agir, o que os torna um espaço privilegiado para a emergência de conflitos”* (Dimas et al., 2008, p.10);
 - a atitude de docentes pertencentes a diferentes gerações, mostra bem como a idade pode ser um fator de conflito interpessoal; a adoção de novas estratégias ou métodos é, por norma, defendida afincadamente pelos mais novos que, algumas vezes, também desprezam erradamente a experiência, os métodos e a opinião dos mais “antigos”; por outro lado, estes últimos olham, frequentemente, com uma certa condescendência para os mais inexperientes, não se atualizam e permanecem fechados à utilização de novas técnicas (de que são exemplo as novas tecnologias de informação e comunicação - TIC);
 - quando uma criança com necessidades educativas especiais ingressa num espaço escolar novo vivencia diversas contrariedades com os seus pares e com os outros elementos da comunidade educativa, influenciando o seu comportamento e a sua forma de agir, até porque nem todos reagem da melhor forma à “diferença”: se algumas crianças são inseguras e envergonhadas, não interagindo os outros, outras ainda não conseguem controlar os seus ímpetos ou reações em contexto de conflito; outras ainda subordinam-se aos adultos, aguardando orientações para toda e qualquer atividade; o professor (de educação especial ou de ensino regular) deverá perspetivar cada criança como um ser único e individual e tentar compreender as causas de determinado conflito ou comportamento perante a solicitação para realizar uma qualquer tarefa (Katz & McClellan, 2001);

- ✓ pelos **fatores familiares**, dado que a família é a base da sociedade e do processo de socialização, pois é no agregado familiar que aprendemos a resolver os diversos conflitos e os hábitos de convivência, segundo modelos que divergem *“em função de distintas variáveis, como são o ideal de convivência e de educação dos pais; o tipo de relação entre eles e com os filhos, e destes entre si; os valores que se fomentam [...]; o compromisso social dos*

pais, a situação laboral dos mesmos; a qualidade das relações afetivas; os hábitos culturais; a forma mais ou menos consciente de assumir a paternidade ou maternidade; etc” (Jares, 2007, p. 28);

- estas variáveis influenciam o comportamento das crianças nas escolas, uma vez que a família tem experimentado grandes mutações decorrentes das rápidas e profundas alterações verificadas na sociedade; estas promoveram novas configurações e funções à família e provocaram uma inquietante desorientação relativamente à educação dos filhos, deixando muitos pais impotentes e perdidos, sem saber o que fazer (Jares, 2007);

- educar também significa saber dizer não, devendo as famílias ensinar aos seus filhos que nem tudo é permitido ou aconselhável, estando a inexistência de regras relacionada, segundo Jares (2007), com filhos que exibem *“comportamentos consumistas, caprichosos de mínimo esforço e pouca resistência à frustração. São crianças e adolescentes que não sabem dar valor às coisas, nem ao esforço que os pais fazem para que eles as possam ter, porque para eles foi muito fácil consegui-las”* (p. 222); compete, assim, à família e à escola estimular as crianças a serem responsáveis por certas tarefas, a resolver os conflitos da maneira adequada e a partilhar responsabilidades comuns (Cáceres, 2003; Jares, 2007; Fernandes, 2009);

- ✓ **fatores sociais**, pois são vários os aspetos que caracterizam a nossa sociedade atual, que influenciam de forma visível as organizações escolares e todos os seus intervenientes, uma vez que, tal como advoga Amado (2007), *“a escola e a turma não funcionam à margem da vida e da estrutura social. Os elos são muitos e de variada natureza”* (p. 4); considerando as intensas transformações e as carências sentidas na escola e nos agregados familiares, acabam, segundo Jares (2007), por se culpar e recriminar mutuamente *“das responsabilidades no diagnóstico da perda de valores básicos, deterioração da convivência, aumento da violência nas relações sociais, etc.”* (p. 208);

- uma evidência desta rutura é o facto de que, antigamente, quando uma criança era castigada na escola, era-lhe impensável ir para casa fazer queixa, pois sabia que seria ainda mais repreendida e ser-lhe-ia acrescentada mais alguma punição; nessa altura, a família confirmava a ação dos docentes e a sua autoridade, existindo um consenso social: se o professor castigava algum motivo ou fundamento teria para agir desse modo; atualmente, a situação é completamente contrária, dados que as famílias contestam e desaprovam, muitas vezes, as atitudes dos professores,

desautorizando-os face às crianças e não complementando a ação docente, em termos pedagógicos (Jares, 2007);

– de acordo com Lucini (2005), há atualmente cinco fenômenos sociais que dificultam a concretização das práticas pedagógicas das escolas: há um “défice de socialização”, pois a família e a escola sentem-se incapacitadas de executar a sua função socializadora; os meios de comunicação (como a televisão e a *internet*) aparecem como novos agentes de socialização, agindo sem qualquer tipo de fiscalização ou orientação por parte dos agentes educativos; observa-se muito mais individualismo e crise de autoridade; a conseqüente falta de valores; a ausência de fronteiras ou limites, decorrentes do processo de globalização (graças ao progresso dos transportes e das telecomunicações), condicionando a vivência social e tornando mais difícil a resolução de conflitos;

- ✓ **fatores escolares e pedagógicos** – que têm uma influência preponderante no aparecimento e resolução de conflitos interpessoais, pois como afirma Estrela (1992), *“o espaço pedagógico é simultaneamente o lugar físico em que se processa a transmissão intencional do saber e a estrutura de origem cultural que suporta e organiza a relação pedagógica. Partilhar um espaço fechado e limitado com um grupo numeroso, circunscrever-se ao espaço [...] controlar os movimentos e reduzir as deslocações constitui a primeira e mais difícil aprendizagem do aluno que entra na escola. Aprendizagem penosa, que não se faz sem resistência e sem libertação de agressividade. Pelas suas dimensões, configuração, densidade de ocupação, possibilidades de utilização e condições de apropriação, o espaço facilita ou inibe a relação do professor e dos alunos entre si, marca-lhes limites, assinala papéis e consagra estatutos, veicula normas e valores”* (p. 42);
- a escola constitui-se como um espaço limitado que propicia e intensifica as relações interpessoais e grupais, favorecendo a ocorrência de conflitos; contudo, é um local onde se procuram transmitir normas, informações e valores, facilitadores das saudáveis dinâmicas de um grupo e interações/relações entre os diversos elementos da comunidade educativa (Estrela, 1992; Vieira, 2004);

- ✓ **limitações de recursos** (físicos, humanos, financeiros e técnicos), pois estes são limitados e não se encontram distribuídos com “justiça” e de forma equitativa; a tomada de decisão sobre o modo como se realiza esta partilha de recursos não é tarefa simples para a direção de um agrupamento de escolas e gera, muitas vezes,

situações de conflito, porque as opiniões diferem quase sempre (Robalo, 2006; Vasconcelos, 2008);

- por exemplo, nas organizações escolares todos têm a sensação de que o seu trabalho não é justamente valorizado, que outro assumiu as funções, os horários ou as turmas que lhe deveriam pertencer, que certos indivíduos têm um acesso privilegiado, a determinados equipamentos da escola ou a certas salas mais confortáveis, etc.; esta situação decorre, entre outros motivos, da limitação de recursos, sendo impossível fornecer tudo o que cada um necessita sem que haja divergências (Bataglia, 2006; Vargas, 2010);

✓ **diferenciação de papéis**, natural nas organizações escolares e em quaisquer outros grupos da sociedade humana, que poderá ocasionar conflitos interpessoais relacionados com a dificuldade em definir e aceitar a autoridade (isto é, quem pode dar ordens ao outro); contudo, todas as pessoas desempenham papéis distintos na sociedade, no emprego e na família, divergindo de contexto para contexto e não podendo estar dissociados dos papéis que cada indivíduo assume em determinada situação (Coimbra, 1990; Fachada, 2003);

- atualmente, dá-se cada vez maior importância à capacidade de autonomia e de crítica construtiva no desempenho profissional, o que por vezes entra em colisão com a aceitação da autoridade e da hierarquia (Bataglia, 2006; Miguelote, 2012; Almeida, 2014).

iii. Os Conflitos Organizacionais

É natural, então, que numa organização escolar constituída por indivíduos, que estabelecem relações entre si, não só pessoais mas também profissionais, que partilham o mesmo espaço e desempenham papéis diferentes, surjam conflitos intrapessoais e interpessoais, decorrentes da sua própria estrutura e da deficiente comunicação entre os vários elementos dessa organização. Deste modo, tudo o que foi referido anteriormente (sobre os fatores que têm um impacto nos conflitos intrapessoais e interpessoais) é igualmente válido para as organizações escolares (Fernandes, 2009; Miguelote, 2012; Almeida, 2014).

Os conflitos organizacionais são os conflitos de grupos ou indivíduos no seio de uma mesma organização. Já os conflitos interorganizacionais são aqueles que emergem entre organizações ou grupos (Penteado, 1993; Cunha *et al*, 2003; Jesus, 2012; Maciel, 2012; Sousa, 2012). Isto torna-se evidente porque as escolas/agrupamentos de escolas têm por base:

- ✓ um conjunto de regras estabelecidas por lei e pelos próprios órgãos de gestão a que, de uma forma mais ou menos explícita, todos devem obedecer;
- ✓ uma diferenciação de papéis, que distancia alguns indivíduos em relação a outros, o que limita a compreensão dos diferentes interesses, necessidades, objetivos e perspectivas, limitando a comunicação;
- ✓ um conjunto de elementos influenciados por fatores individuais, familiares, escolares e sociais, que lhes incutem desejos, preferências, conhecimentos e valores diferenciados;
- ✓ a autonomia e o espírito crítico de todos os seus membros, partilhando experiências, expectativas e metas.

Existem, assim, determinadas variáveis que propiciam o surgimento de conflitos nas organizações (McIntyre, 2007). Segundo Jares (2002), podemos identificar quatro categorias de causas de conflitos na instituição escolar que, por norma, se encontram interligadas, atuando de forma conjunta: ideológico-científicas (relacionadas não só com as opções organizativas, pedagógicas e ideológicas diferenciadas, mas também o tipo de cultura ou culturas escolares presentes), relacionadas com o poder (controlo da organização, promoção profissional, acesso aos recursos e tomada de decisões), relativas à estrutura (ambiguidade de metas e funções, corporativismo, debilidade organizativa e contextos e variáveis organizativas) e associadas a questões pessoais e de relação interpessoal (autoestima/afirmação, segurança, insatisfação laboral e comunicação deficiente e/ou desigual).

iv. A Gestão de Conflitos

Os conflitos resultam da própria interação social, que se vai tornando mais complexa e, portanto, propiciadora de um maior número de situações conflituosas. A sociedade humana não poderia existir sem conflitos, que estão sempre presentes na vida

quotidiana e nas relações sociais estabelecidas através da comunicação (interpessoal, grupal, organizacional ou social). Na verdade, qualquer ser humano tem necessidades, ambições, gostos, preferências e valores individuais/distintos, estando, por isso, facilmente implicado em conflitos. É, portanto, fundamental a forma como estes são encarados e geridos (Vargas, 2010; Cunha e Leitão, 2011; Miguelote, 2012).

Esta gestão dos conflitos implica o estabelecimento de estratégias eficazes e de nível macro, que reduzam as disfunções ocasionadas pela situação conflituosa, de modo a dar relevo às funções construtivas da mesma, relacionadas com a aprendizagem e a eficácia de uma organização; contudo, esta gestão nem sempre implica a eliminação do conflito, sentido tradicionalmente dado à resolução do conflito (Cunha e Leitão, 2011; Miguelote, 2012).

Será, então, produtivo para qualquer organização escolar possuir táticas e instrumentos apropriados para abordar as situações conflituais da melhor maneira, utilizando uma comunicação eficaz e adequada a cada contexto, que privilegie o diálogo e a procura de acordos, ou seja, a solução construtiva dos conflitos. Normalmente, verifica-se que a gestão através do estabelecimento de pactos é mais positiva e menos prejudicial do que as práticas de confronto (Cunha, 2008; Fernandes, 2009).

Segundo Leme (2004), os conflitos são *“situações de interação social de confronto, desacordo, frustração, etc., e que são, portanto, desencadeadores de afeto negativo, podendo ser resolvidos de maneira violenta ou pacífica, dependendo, justamente, dos recursos cognitivos e afetivos dos envolvidos, e dos contextos sociais em que ocorrem”* (p. 367).

As formas de “lidar” ou gerir os conflitos são diversificadas (Cruz & Menezes, 2004; McIntyre, 2007; Fernandes, 2009; Marques, 2012) e implicam uma das seguintes atitudes e ações diferentes perante os mesmos:

- ✓ **evitar** – “fugir” ou abandonar a situação de conflito, através da mudança de assunto, da saída do local de discussão, da afirmação de que “está tudo bem”, do facto de “levar tudo a brincar”, etc.; esta é uma atitude muito frequente e eficaz a curto prazo, mas não a longo-prazo;
- ✓ **desativar** – suspender a divergência para que os ânimos se acalmem, encontrando acordos parcelares nas questões de menor importância (deste modo evitam-se problemas e ganha-se tempo para ver a questão sob a outra perspectiva através da obtenção de mais dados/informações);

- ✓ **enfrentar** – é uma atitude/ação bastante comum perante o conflito, que pode ser dividida em três estratégias principais:
- **ganhar/perder** – quando uma das partes (a mais forte) utiliza a sua autoridade para resolver a situação, o que implica muito provavelmente sentimentos de ressentimento, rancor e até vingança por parte do “perdedor”;
 - **perder/perder** – nenhuma das partes em conflito sai ganhadora, o que é altamente penalizador e insatisfatório para ambas;
 - **ganhar/ganhar** – que acontece quando existe respeito mútuo e frontalidade para resolver o problema através da exposição calma dos diferentes pontos de vista.

Esta última estratégia é, sem dúvida alguma, a ideal, mas a procura da solução de conflitos, numa perspetiva de benefício mútuo, advém da capacidade dos interlocutores comunicarem eficazmente entre si (Cunha *et al*, 2003; Cruz & Menezes, 2004; Maciel, 2012). Assim, a escolha da melhor solução requer tempo, compreensão, disponibilidade, vontade e habilidade de comunicação (Costa, 2003; Jesus, 2012; Miguelote, 2012), para que se possam cumprir as quatro fases deste “processo de negociação”:

1. **Diagnóstico da natureza do conflito** - em primeiro lugar deve clarificar-se o problema, descobrindo as suas causas, as consequências pessoais do mesmo e se a outra parte envolvida também defende a estratégia de ganhar/ganhar;
2. **Confronto** – no envolvimento direto das partes deve existir calma, propostas e não imposições, empatia e disponibilidade para chegar a um consenso; nesta fase deverá esclarecer-se a origem do conflito, como afetou negativamente pelo menos uma das partes e o que gostaria que fosse feito para se resolver a situação;
3. **Escuta ativa** – implica compreensão não só do conteúdo da mensagem, mas também da perspetiva do outro, dos seus sentimentos e valores;
4. **Ponderação das soluções possíveis e resolução do conflito** – todos os argumentos a favor e contra cada uma das soluções devem ser considerados e

analisados com rigor; as críticas devem ser colocadas e ouvidas de forma construtiva sem se adotar atitudes defensivas e/ou ofensivas.

As formas de “lidar” com os conflitos dependem bastante dos estilos de comunicação, que correspondem aos modos diferentes de agir numa situação interpessoal (Penteado, 1993; Vasconcelos, 2008; Maciel, 2012). Todos os indivíduos usam estilos de comunicação diferentes consoante as situações mas, por norma, todos se sentem mais confortáveis num determinado estilo, que prevalece sobre os outros e que de alguma forma se torna um traço do seu carácter e personalidade (Agostini, 2005; Bataglia, 2006; Marques, 2012; Sousa, 2012).

As pessoas que são, essencialmente, **passivas** submetem-se e não agem, sentem-se facilmente bloqueadas/paralisadas perante um problema e têm medo de importunar os outros porque são tímidas, silenciosas e ansiosas; por isso, adotam naturalmente a estratégia de evitar o conflito. Não estabelecem uma boa comunicação com os outros porque estes não conseguem compreender os interesses, atitudes e necessidades dos passivos, indivíduos que se sentem diminuídos e impedidos de manifestar-se por falta de capacidade de comunicar devidamente (Vasconcelos, 2008; Almeida, 2014).

Os sujeitos em que prevalece o estilo **agressivo**, pelo contrário, submetem os outros, falam alto, interrompem, tentam impor a sua vontade e visão, ignorando e desvalorizando sistematicamente tudo o que não é da sua autoria; este domínio dos outros realiza-se de forma autoritária, fria, intolerante e com total desrespeito pelos direitos e sentimentos alheios. Estes indivíduos também não conseguem comunicar eficazmente porque não lhes interessa as opiniões, interesses ou perspetivas dos outros. Utilizam a estratégia de ganhar/perder quando enfrentam conflitos, ficando obviamente na posição ganhadora (Penteado, 1993; Vargas, 2010).

Os **manipuladores** negam factos e inventam rumores, lançam boatos, usam a simulação como instrumento, tiram partido do sistema (das leis e das regras) e adaptam-no aos seus interesses; criam conflitos no momento oportuno e apresentam discursos diferenciados de acordo com os interlocutores a quem se dirigem, utilizando a sua capacidade de comunicação para conveniência própria (Robalo, 2006; Almeida, 2014).

O estilo comportamental que tem como principal estratégia enfrentar o conflito numa perspectiva de ganhar/ganhar é o **autoafirmativo**. Os indivíduos **assertivos** (ou autoafirmativos) são bons comunicadores por natureza, porque se relacionam com os outros tendo por base a confiança e não a dominação (como no estilo agressivo) nem o calculismo (como no manipulador); evidenciam os seus interesses e direitos sem ir contra os direitos alheios, privilegiam a responsabilidade individual, pronunciam-se de modo sereno, construtivo, claro e sincero, mostrando-se à vontade na relação face a face e negociando na base dos interesses mútuos (Penteado, 1993; Miguelote, 2012).

Nota-se, assim, que a comunicação eficaz é um instrumento essencial para a manutenção de um clima de escola produtivo e satisfatório, garantindo uma boa gestão dos conflitos, a inclusão efetiva de todos os alunos e a satisfação dos diversos intervenientes no processo de ensino/aprendizagem (Agostini, 2005; Bataglia, 2006; Fernandes, 2009).

Deste modo, os conflitos não terão de ter forçosamente um carácter negativo para uma organização escolar, podendo antes desempenhar um papel facilitador do surgimento de novas ideias, maneiras de pensar e de resolver problemas, inovando e desenvolvendo as capacidades sociais e de comunicação (Sousa, 2012; Almeida, 2014).

4. A COMUNICAÇÃO NA ESCOLA INCLUSIVA

A escola moderna não pode existir sem a comunicação, que se tornou essencial na resolução de conflitos, no avanço da ciência e da técnica, na divulgação de ideias, nas alterações culturais e na inclusão dos alunos com necessidades educativas especiais; é importante na concretização dos objetivos de um projeto educativo de escola, na melhoria da produtividade e da imagem da organização (da sua credibilidade) e na aproximação dos vários elementos da comunidade educativa, propiciando sentimentos de integração, pertença, aceitação e co-responsabilização.

O objetivo de uma comunicação eficaz deverá ser partilhado pelos diversos atores do processo educativo (professores, alunos, funcionários e encarregados de educação), na procura de uma escola de qualidade. Como Brito (1991) afirma, *“na vertente pedagógico-didática é primordial a procura sistemática e progressiva do fator qualidade, tanto na relação professor-aluno, aluno-aluno, aluno funcionário e vice-versa, como na relação ensino-*

aprendizagem, independentemente de esta se situar na sala de aula ou em qualquer outro espaço” (p. 50). Estas variáveis interagem através dos vários processos de comunicação, daí que seja por demais evidente a importância desta numa escola que se quer inclusiva.

Muitas perturbações ou problemas potenciais, que decorrem da interação de grupos de pessoas diferentes nas escolas, podem ser prevenidos através de uma correta planificação das atividades e da comunicação eficiente das regras e procedimentos a adotar neste espaço, que se tornam fundamentais para que se verifique a inclusão dos alunos com necessidades educativas especiais e o processo de ensino/aprendizagem decorra nas melhores condições (Lampreia, 1992; Marques, 1998; Closets, 2002; Rogers, 2002).

Uma atitude de flexibilidade torna-se também, essencial, visto que cada turma é diferente, cada aluno é diferente, e até os mesmos indivíduos ou grupos reagem de forma diferenciada, em situações ou momentos diferentes. A inclusão efetiva de alunos com necessidades educativas especiais torna ainda mais premente ajustar planos, regras e procedimentos às circunstâncias específicas. Os professores que comunicam eficazmente procuram reduzir os problemas através da ajuda aos alunos na aprendizagem de competências de autogestão. O desenvolvimento de sistemas para manter os alunos responsáveis pelo seu próprio trabalho escolar e pelo seu comportamento na sala de aula é bastante importante. Os bons gestores de aula comunicam comportamentos desejáveis através de elogios e da concessão de recompensas ou de punições justas, rápidas e diretas, no caso de alunos perturbadores. A exposição transparente dos professores em relação aos alunos e a administração consistente das consequências, são indispensáveis na gestão da sala de aula, na disciplina assertiva, no estabelecimento de um bom relacionamento com os alunos e, finalmente, no sucesso do processo de ensino/aprendizagem (Penteado, 1993; Arends, 1995; Nunes, 2002; Jares, 2007; Monteiro, 2011). Até porque *“ensinar não é transmitir conhecimentos”* e *“quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender”* (Freire, 2008, p. 23).

Não se pode compreender o processo de ensino/aprendizagem sem se entender o processo de comunicação. Deste modo, o professor de educação especial deverá:

- ✓ conhecer o nível intelectual, a proveniência social e as informações que os alunos com necessidades educativas especiais já possuem;
- ✓ motivar continuamente as criança/jovens com necessidades educativas especiais, utilizando estratégias que despertem o seu interesse;
- ✓ eliminar ou minimizar os obstáculos à comunicação (referidos previamente), empregando os vários tipos de comunicação e suportes de informação;
- ✓ conduzir os a alunos com necessidades educativas especiais a hábitos de pensamento, ação, respeito, criatividade e crítica construtiva;
- ✓ proporcionar um “*feedback*” constante aos alunos, para verificar a reciprocidade e bilateralidade da comunicação na sala de aula.

Para alcançar uma melhor e mais eficaz comunicação, os docentes de educação especial e todos os outros elementos da comunidade educativa deverão usar as estratégias que favoreçam a aprendizagem e estejam adequadas não só aos interesses dos seus alunos mas também às capacidades e nível de desenvolvimento já adquiridos.

A comunicação implica a transmissão de uma informação de um indivíduo para outro, ou entre grupos, com compreensão mútua da mensagem. Este entendimento ou compreensão nem sempre se alcança facilmente, surgindo conflitos (intrapessoais, interpessoais ou organizacionais). Assim, torna-se indispensável que o ser humano, desde muito cedo, saiba gerir corretamente as situações conflituosas, tornando-as uma mais-valia (como fator de mudança, inovação, modernização e não estagnação), e não apenas um mero processo consumidor de energia, com carácter “destrutivo” ou negativo (Sousa, 2006; Cunha, 2008; Freire, 2008).

A criança com necessidades educativas especiais também se desenvolve, cresce e aprende através da vivência/resolução de conflitos, da competição - uso do próprio esforço para atingir mais depressa os mesmos fins que outro - e da oposição de outros; mas também vê *aumentada a sua riqueza interior* através da cooperação entre indivíduos, da acomodação - aceitando factos - e da assimilação - de aprendizagem de maneiras de ser diferentes (Arends, 1995; Marques, 1996; Jimenez, 1997; Martini, 2008).

As situações de conflito devem ser, então, encaradas como ocasiões de aprendizagem, uma vez que acabarão por enriquecer as interações entre os intervenientes nos conflitos e o próprio comportamento social dos mesmos. Se os conflitos forem bem mediados, propiciam a confrontação e partilha de pontos de vista distintos. Nesse sentido, cabe ao professor de educação especial (ou qualquer outro docente ou adulto que intervenha como mediador dos conflitos) descobrir estratégias que se adequem às dificuldades das crianças e que levem em conta os interesses e necessidades das mesmas, para que estas se tornem cada vez mais autónomas na resolução dos conflitos (Hohmann & Weikart, 2011).

Regular a qualidade ou tipo de comunicação existente entre os intervenientes do conflito deverá ser o principal objetivo da mediação, que deverá envolver todos os intervenientes na procura de soluções para os problemas, de forma cooperativa, através da participação, do diálogo e de uma comunicação eficaz. De acordo com Haynes & Marodin (1999), a mediação *“é um processo no qual uma terceira pessoa – o mediador - auxilia os participantes na solução de uma disputa. O acordo final resolve o problema com uma solução mutuamente aceitável e será estruturado de modo a manter a continuidade das relações das pessoas envolvidas no conflito”* (p. 11).

A origem etimológica da palavra mediação é o termo latim *"mediatio"*, que significa *"intervenção com que se busca produzir um acordo"* ou *"processo pacífico de acerto de conflitos, cuja solução é sugerida, não imposta às partes"*. Este processo assenta em normas e técnicas relacionadas com a comunicação, a cooperação e a negociação entre os envolvidos no conflito, de modo a encontrar soluções ou desfechos arquitetados por ambas as partes e mutuamente aceitáveis (Almeida, 2014).

Sendo os agrupamentos de escolas locais de intensas interações e, portanto, de frequentes situações de conflito, deverão existir estratégias que promovam o respeito pelas diferenças e a correta gestão de conflitos. Estas deverão, ainda, constituir um instrumento pedagógico para apoiar as próprias crianças a reconhecer/admitir a existência de pontos de vista distintos e a utilizar, de forma criativa e autónoma, táticas de cooperação com os outros, com o intuito de conseguir um desenlace positivo para o conflito, ou seja, uma solução que satisfaça todas as partes implicadas no mesmo.

Nascimento (2003) refere o programa de resolução de conflitos (*Peaceful Kids Conflict Resolution Program*), de Sandy e Boardman (2000), que trabalha quatro domínios de competências: *“1) sentimentos (reconhecer sentimentos em si e nos outros, verbalizar sentimentos e empatia); 2) cooperação (trabalho de equipa, sentido de comunicação e autocontrolo); 3)*

comunicação (assertividade, competências de entrada num grupo, competências de escuta e auto-expressão); 4) resolução de problemas” (p. 235).

Existem diversas estratégias preventivas essenciais para gerir conflitos em contexto de sala de aula e/ou ao nível da organização escolar (Amado e Estrela, 2007; Fernandes, 2009):

- ✓ criar um clima de aula baseado em normas e regras, tarefa do professor que deverá impor a sua autoridade e liderar, respeitando sempre os alunos;
- ✓ promover um espaço de aula aberto, onde os alunos aprendam não só a ser e a estar, mas também possam manifestar, sem medo, os seus problemas, necessidades, aspirações e gostos;
- ✓ agir com competência pedagógica, mostrando aptidão para ensinar dentro da sua área específica e revelando conhecimentos que facilitem a resolução pedagógica de problemas ou conflitos;
- ✓ desenvolver uma gestão democrática, onde todos os membros da organização escolar e da comunidade educativa possam participar ativamente (pais e outros encarregados de educação, alunos, professores, diretor e assessores, pessoal não docente, outros elementos da comunidade);
- ✓ fomentar formação permanente centrada na análise e resolução de problemas no âmbito dos conflitos (relacionados com o desrespeito pelas diferentes perspetivas ou formas de estar, violência, agressividade, indisciplina, etc.), encorajando a cooperação e os valores de cidadania;
- ✓ promover a aquisição (por cada agente educativo) da competência de observar e criticar construtivamente o seu próprio comportamento e o dos outros, bem como das consequências individuais e coletivas destes comportamentos, obedecendo a uma perspetiva de prevenção dos conflitos;
- ✓ adotar uma política de cooperação entre a escola, a família e a restante comunidade educativa, impulsionando iniciativas de intervenção da comunidade e construindo em conjunto um projeto educativo que vise a inclusão de todos.

Considerando que a existência humana é vivida, maioritariamente, no interior de uma ou mais organizações das mais diversas áreas, dever-se-á dar prioridade à boa comunicação, à gestão de conflitos e à inclusão dos seus vários elementos, pois o sucesso da maior parte dos projetos organizacionais depende da satisfação dos recursos humanos existentes (Miguelote, 2012).

Pois tal como Closets (2002) defende, quem é feliz encontrou o seu lugar no mundo e na sociedade porque o ser humano é, por natureza, social. Necessita de se relacionar com os seus semelhantes, de modo a poder alcançar as suas mais diversas finalidades pessoais, sociais e profissionais. Em sociedade, os indivíduos contactam permanentemente uns com os outros, estabelecendo relações que podem ser simplesmente ocasionais ou duradouras (como sucede com os membros de uma família, com os amigos ou com os colegas de trabalho). Nesta ótica, aprender implica um enriquecimento porque nos leva a explorar caminhos novos para novas aprendizagens e informações que podem ser aplicadas de diversas maneiras e em diferentes contextos. Isto favorece não só a evolução dos modos sociais de pensar, sentir e agir, mas também o desenvolvimento integral do indivíduo enquanto ser humano. Este processo envolve a apropriação individual de alguns fragmentos do património do conhecimento humano e a sua integração num determinado grupo ou sociedade, que tem os seus padrões (de conhecimentos, valores, crenças, leis, costumes, etc.), representativos dos comportamentos esperados dos seus membros. Para a orientar nestas aprendizagens a criança (principalmente, a que tem necessidades educativas especiais) precisa dos outros (família, amigos, colegas, professores, etc.). Isto requer boas capacidades de comunicação (Closets, 2002; Martins, 2004). E segundo Penteadó (1993), *“na comunicação humana todos precisam estar a favor de todos, procurando, através da significação compartilhada, a compreensão indispensável à vida social”* (p. 137).

Torna-se importante, então, na nossa sociedade, promover a sagacidade, principal atributo da sabedoria, que inclui não só competências cognitivas, mas também competências comportamentais e relacionais. Isto porque o indivíduo sagaz percebe os outros e compreende os seus problemas, tem consciência de que aprende continuamente com todas as pessoas, respeita opiniões diferentes e preocupa-se/interessa-se verdadeiramente pelos outros (Marchand, 2005a, 2005b). Esta perspetiva é fundamental numa escola que promove a inclusão e a resolução construtiva dos conflitos através da comunicação, pois segundo Freire (2002), a educação só é possível através deste processo: *“somente o diálogo, que implica um pensar crítico, é capaz, também, de gerá-lo. Sem ele, não há comunicação e sem esta não há verdadeira educação”* (p. 83). Para este autor *“a educação é comunicação, é diálogo, na medida em que não é a transferência de saber, mas um encontro de sujeitos interlocutores que buscam a significação dos significados”* (Freire, 2002, p. 69).

III – ESTUDO EMPÍRICO

1. CARACTERIZAÇÃO DO MEIO E DOS PARTICIPANTES NO ESTUDO

O presente estudo centra-se num agrupamento de escolas da região oeste, que é constituído por diversos estabelecimentos geograficamente dispersos e de vários níveis de ensino (pré-escolar, 1º ciclo, 2º ciclo, 3º ciclo e secundário).

Os seus vários estabelecimentos de ensino encontram-se implantados numa região de cariz predominantemente rural e com um grande potencial turístico, graças à riqueza de património natural (campo e mar) e cultural. A acessibilidade a este concelho está facilitada por uma boa rede viária, essencialmente na área costeira, o que reforçou o contraste entre o interior e o litoral. No interior predomina uma população que se dedica principalmente a atividades económicas relacionadas com a agricultura e a pecuária, dado que a área agrícola ocupa cerca de 80% do território concelhio. Atualmente nota-se uma evolução nas explorações agrícolas, que passaram de um regime tradicional de auto-subsistência para uma agricultura mais moderna, direcionada para o mercado externo. No litoral continuam a predominar as atividades ligadas ao mar, como a pesca (artesanal e profissional) e o turismo. Estas características são visíveis no perfil e nas necessidades manifestadas pelos alunos destas escolas.

Os participantes no estudo trabalham e/ou têm filhos a frequentar a escola básica dos 2º e 3º ciclos. Este estabelecimento escolar é constituído por vários edifícios, oferecendo espaços e serviços diversificados aos seus utentes: espaço da direção, sala de professores, sala de computadores, sala dos assistentes operacionais, sala de convívio, salas de aula equipadas com um videoprojetor e computador para utilização do professor, sala de informática/tecnologias da informação e comunicação, uma papelaria, uma reprografia, uma secretaria, casas de banho, balneários, uma biblioteca (com computadores e uma ludoteca), um auditório, um refeitório, um bar, um campo de jogos e recreio. Esta



Fig. 2



Fig. 1

escola, que recebe alunos com necessidades educativas especiais desde a sua criação,

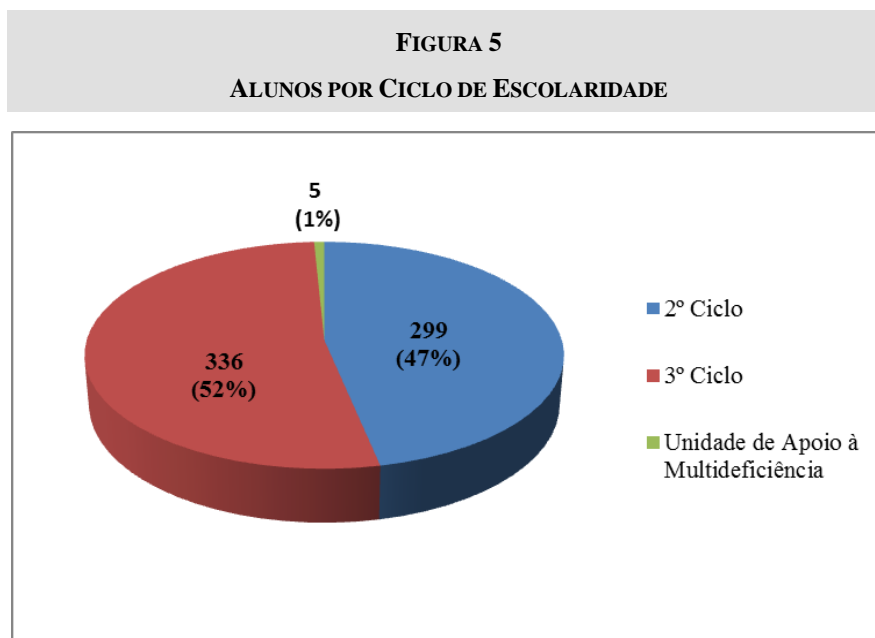
possui espaços, estruturas e serviços específicos de atendimento a estas crianças: uma sala de educação especial; uma unidade de multideficiência, que integra cinco alunos, três dos quais com mobilidade condicionada (e cuja deslocação é realizada em cadeiras de rodas); serviço de psicologia e orientação; uma plataforma elevatória (Fig. 2); um auditório e biblioteca, instalações socioculturais onde existe pelo menos um lado totalmente



desobstruído contíguo a um percurso acessível para alunos com mobilidade condicionada; uma instalação sanitária específica para estes alunos (Fig. 3), anexa à unidade de multideficiência; um acesso que procura ser seguro e confortável para as crianças com mobilidade condicionada (Fig. 4), nomeadamente no que diz respeito aos espaços de estacionamento de viaturas ou de paragem temporária de viaturas para entrada/saída de passageiros; uma rede de percursos pedonais acessíveis, como os passeios rebaixados em rampas.

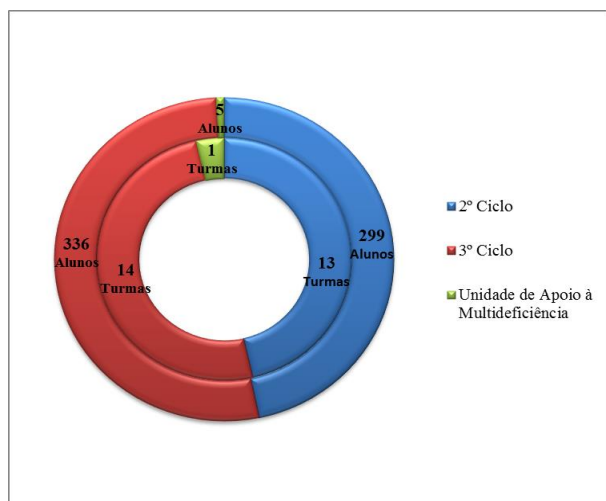


Esta escola teve, no ano letivo presente 2014/2015, cerca de 640 alunos com a distribuição apresentada nos gráficos das figuras seguintes:



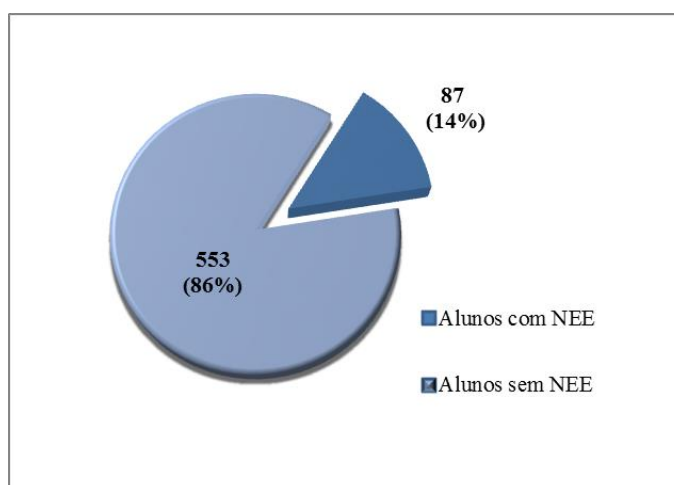
Tal como se pode observar, existem mais alunos de terceiro ciclo (Fig. 5) e, portanto, maior número de turmas (14 turmas) neste ciclo de ensino (Fig. 6), existindo um grupo-turma que constitui a unidade de multideficiência (com 5 alunos).

FIGURA 6
TURMAS E ALUNOS POR CICLO DE ESCOLARIDADE



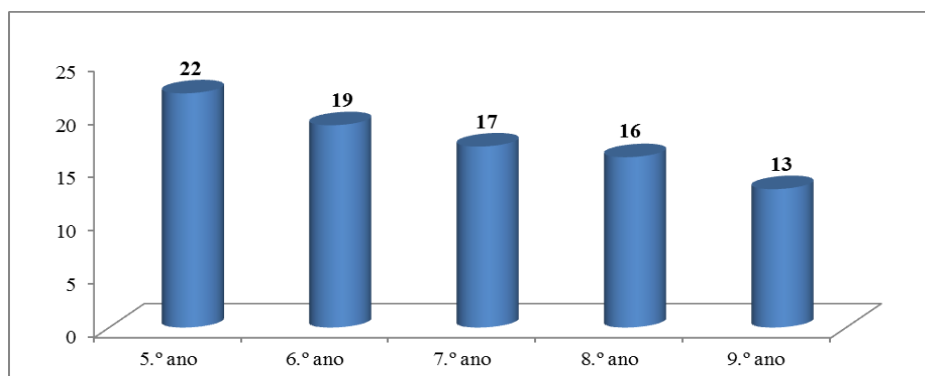
Dos 640 alunos que constituem a população escolar, 87 (ou seja, 14% dos alunos) apresentam necessidades educativas especiais beneficiando (Fig. 7), conforme consta dos seus Programas Educativos Individuais, de uma ou mais medidas educativas estabelecidas no artigo 16º do Decreto Lei nº3/2008, de 7 de janeiro: a) Apoio pedagógico personalizado; b) Adequações curriculares individuais; c) Adequações no processo de matrícula; d) Adequações no processo de avaliação; e) Currículo específico individual; f) Tecnologias de apoio.

FIGURA 7
ALUNOS COM E SEM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS



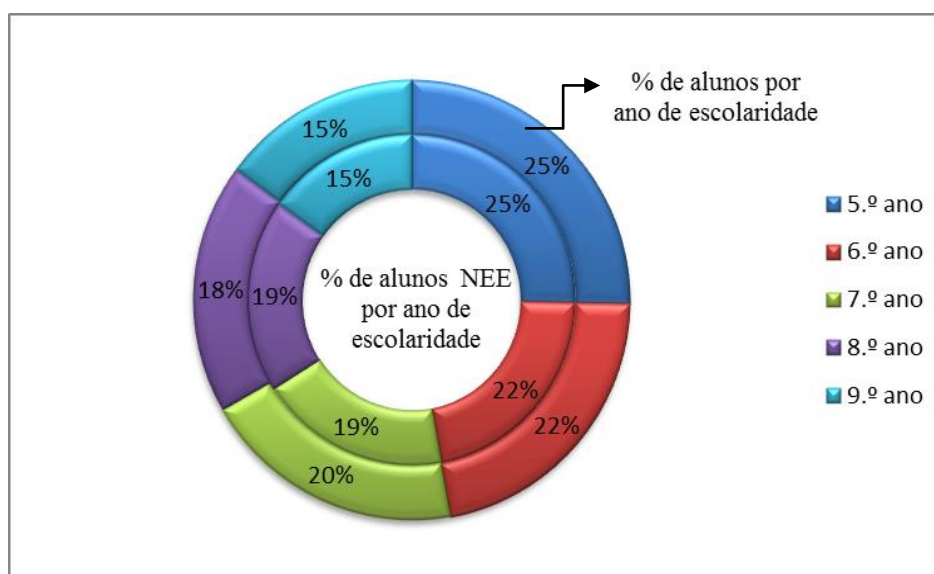
Estes alunos estão distribuídos por todos os anos de escolaridade, existindo um decréscimo do número de alunos com necessidades educativas especiais (Fig. 8) ao longo dos anos de escolaridade, que acompanha a redução do número total de alunos por ano de escolaridade, constatando-se que no 5.º ano existem 22 alunos com NEE e no 9.º ano apenas 13 alunos.

FIGURA 8
ALUNOS COM NEE POR ANO DE ESCOLARIDADE



Tal como se pode reparar na Fig. 9, o decréscimo de alunos por ano de escolaridade justifica o decréscimo de alunos com NEE, existindo no 5.º ano 25% de alunos com uma percentagem equivalente de alunos com NEE, e no 9.º ano apenas 15%, existindo um valor percentual coincidente no que concerne aos alunos sem NEE neste ano escolaridade.

FIGURA 9
PERCENTAGEM DE ALUNOS COM E SEM NEE
POR ANO DE ESCOLARIDADE



O presente estudo, que procura identificar a perceção da comunidade educativa quanto a diversos aspetos da comunicação e o seu impacte (na inclusão dos alunos com necessidades educativas especiais e na gestão de conflitos), foi facilitado pelo contacto continuado com os entrevistados no local de trabalho e pelas interações pessoais anteriormente estabelecidas, no âmbito da sua atividade profissional (como docente).

Deste modo, foram selecionados, como entrevistados, representantes dos diferentes elementos da comunidade educativa: professores, assistentes operacionais, alunos, encarregados de educação e elementos da direção ou de estruturas de orientação educativa, pertencentes à escola da região oeste, que constitui o quadro de colocação da mestranda.

Definiu-se uma amostra intencional, procurando incluir elementos que representassem os diversos intervenientes da população adulta que se encontra envolvida no processo educativo das crianças com necessidades educativas especiais, no que se refere a diversas variáveis : idade, profissão, cargos desempenhados, tempo de serviço e grau de instrução (tal como se pode observar no Quadro 1). É de salientar que alguns entrevistados manifestam a sua opinião face à temática estudada não só como encarregados de educação mas também como profissional da escola em estudo, desempenhando um cargo específico.

QUADRO 1

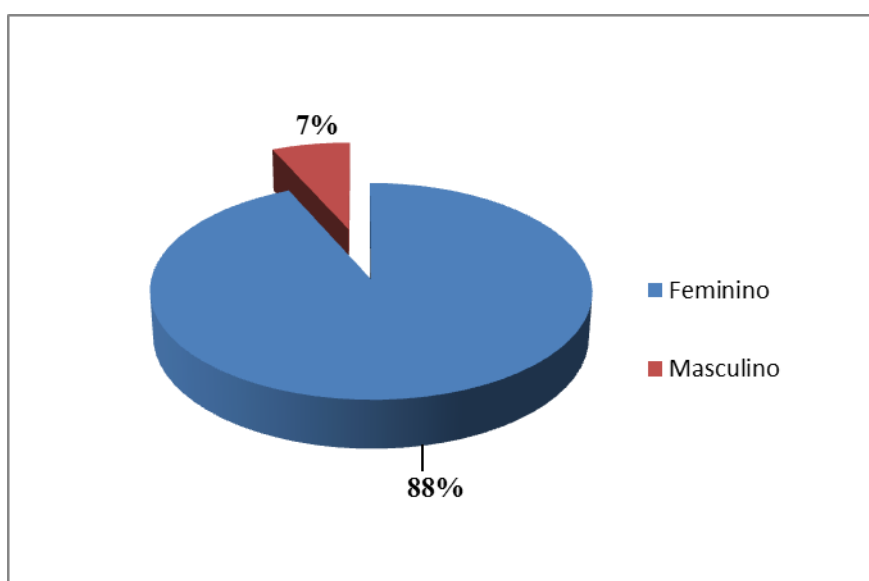
BREVE CARACTERIZAÇÃO SOCIOPROFISSIONAL DOS ENTREVISTADOS

Participantes	Género	Profissão	Idade	Grau de Instrução	Tempo de Serviço	Cargos / Funções
E1	Feminino	Professora	48	Bacharelato e Pós Graduação	25	Docente
E2	Feminino	Professora	50	Mestrado	20	Docente, Adjunta do Diretor
E3	Feminino	Professora	56	Licenciatura	36	Docente, DT, CD, EE
E4	Feminino	Professora	40	Licenciatura e Pós Graduação	17	Docente, DT
E5	Feminino	Professora	43	Mestrado	19	Docente, EE
E6	Feminino	Professora	50	Licenciatura	25	Docente, CDT

E7	Feminino	Professora	49	Licenciatura	22	Docente, DT, EE
E8	Feminino	Professora	53	Licenciatura	25	Docente, DT
E9	Feminino	Assistente Operacional	51	12º ano	20	Assistente Bibliotecária
E10	Masculino	Professor	57	Licenciatura e Doutoramento	24	Docente, DI
E11	Feminino	Professora	38	Mestrado	14	Docente
E12	Feminino	Professora	55	Mestrado	18	Docente, CD
E13	Feminino	Professora	39	Licenciatura	16	Docente
E14	Feminino	Assistente Operacional	47	12º ano	22	Assistente UMF
E15	Feminino	Assistente Operacional	53	12º ano	28	Assistente sub-chefe
E16	Feminino	Professora	53	Mestrado	30	Docente, Adjunta do Diretor

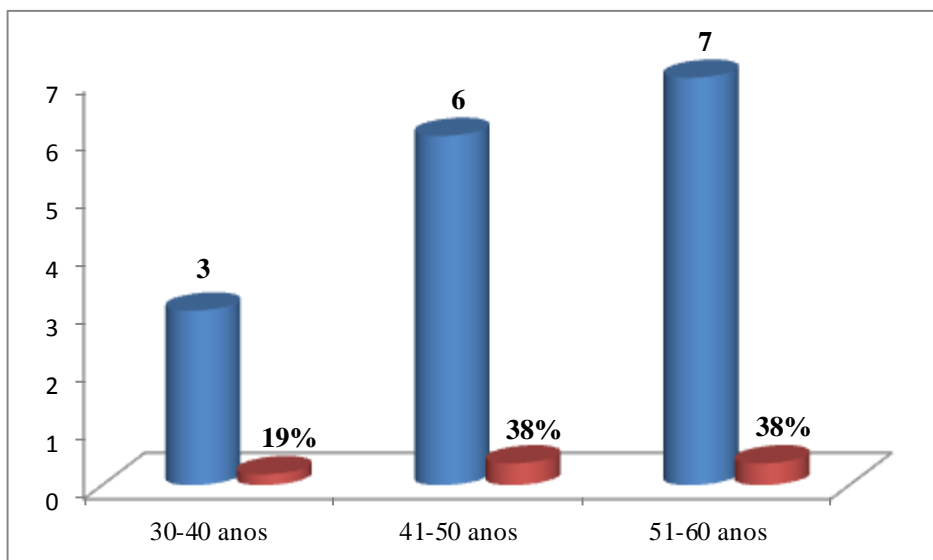
Legenda: DT (Diretor de Turma); CD (Coordenador de Departamento); EE (Encarregado de Educação); CDT Coordenador dos Diretores de Turma); DI (Diretor de Instalações); UMF (Unidade de Multideficiência)

FIGURA 10
GÉNERO DOS ENTREVISTADOS



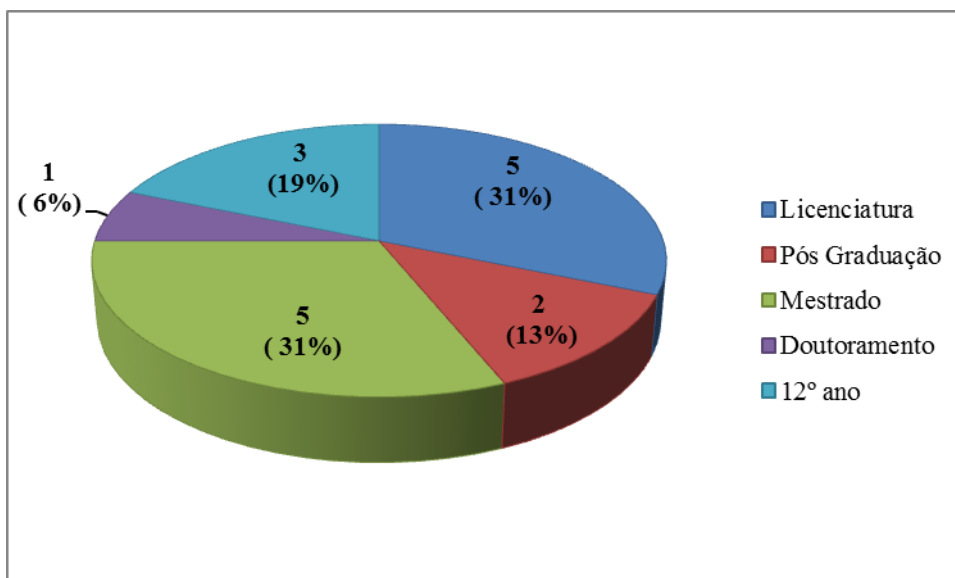
O Quadro 1 apresenta os resultados da caracterização socioprofissional dos indivíduos inquiridos, observando-se (na Fig. 10) que a maioria dos entrevistados pertence ao sexo feminino (88%).

FIGURA 11
IDADE DOS ENTREVISTADOS



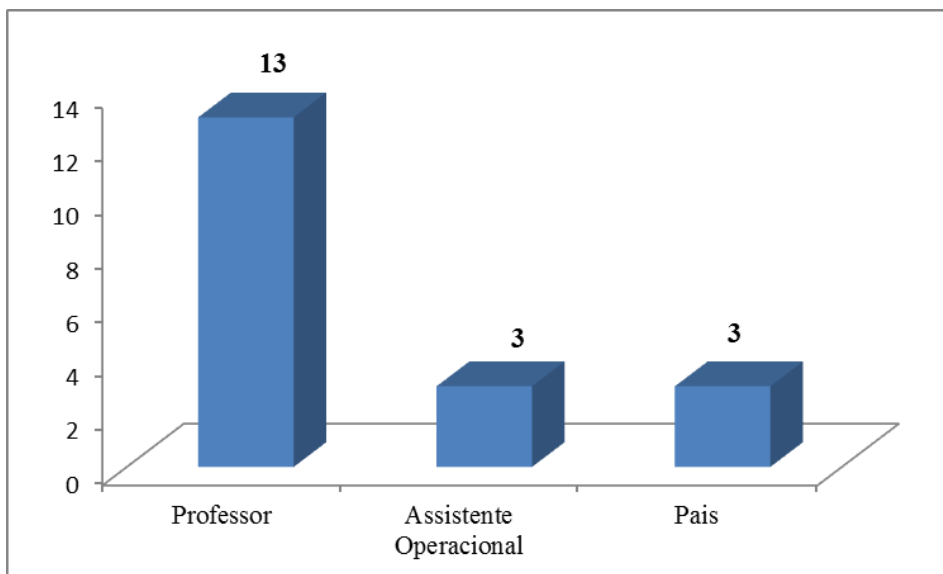
A maioria (13 entrevistados) tem mais de 40 anos (76%), tendo apenas 19% dos inquiridos idades compreendidas entre os 30 e os 40 anos (Fig. 11).

FIGURA 12
GRAU DE INSTRUÇÃO DOS ENTREVISTADOS



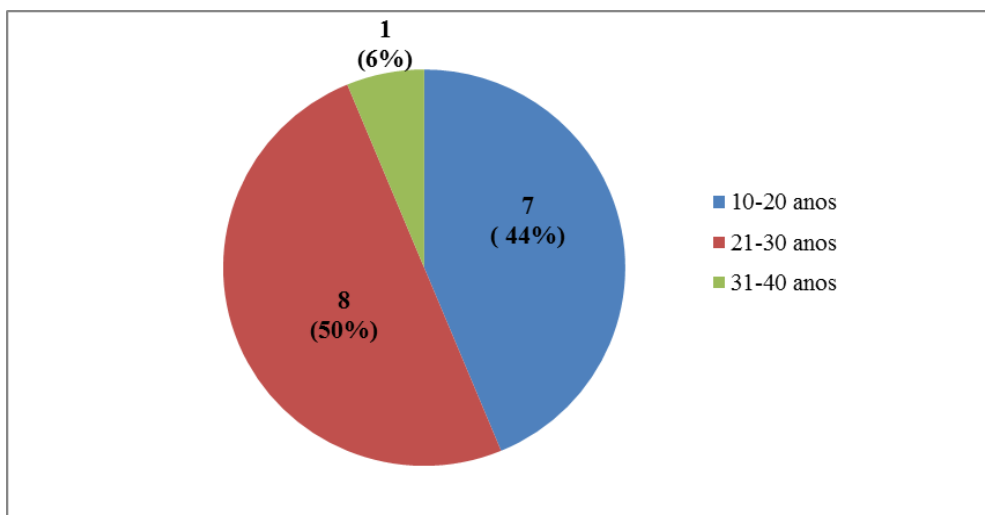
Na Figura 12 pode observar-se que a maioria dos indivíduos entrevistados possui licenciatura (44%), 13% pós-graduação e 29% já possui mestrado ou doutoramento. As 3 assistentes operacionais inquiridas possuem apenas o 12º ano.

FIGURA 13
Nº DE PROFESSORES E ASSISTENTES OPERACIONAIS



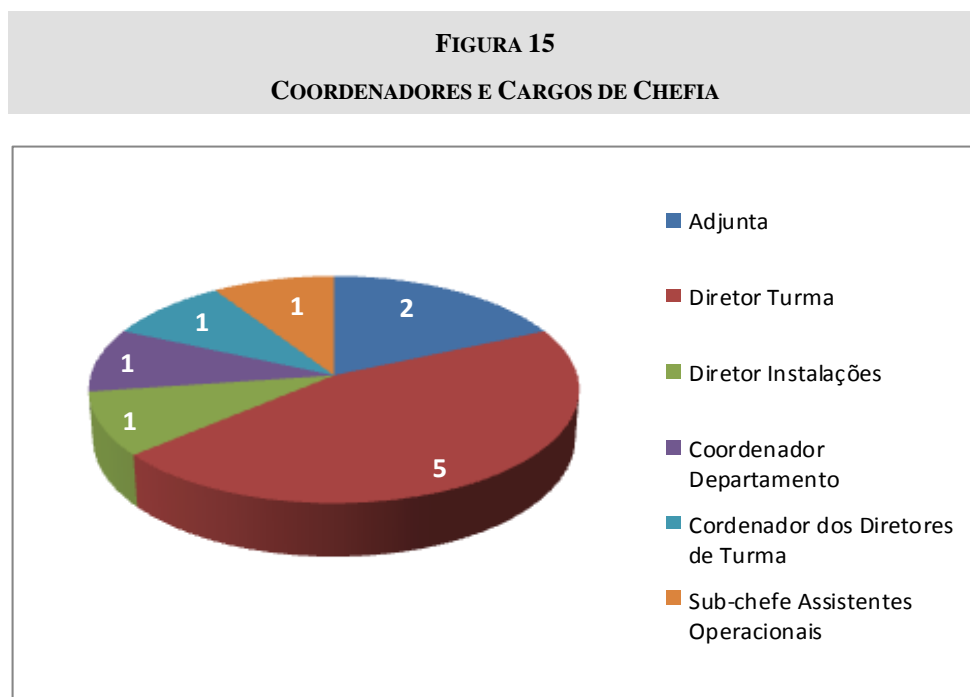
A maior parte dos entrevistados (13) é professor (sendo três deles simultaneamente encarregados de educação), tendo sido questionadas somente 3 assistentes operacionais (Fig. 13).

FIGURA 14
TEMPO DE SERVIÇO



Em termos de experiência profissional, todos possuem mais de 10 anos de tempo de serviço (Fig. 14), tendo mais de metade dos inquiridos entre 21 a 30 anos de serviço (50%) ou até mais de 30 anos de serviço (6%).

Na Fig. 15 são apresentados os resultados relativos à caracterização dos entrevistados quanto às funções ou cargos desempenhados na comunidade educativa em que se encontram inseridos, constatando-se que 9 dos entrevistados desempenham cargos de chefia e/ou coordenação.



Onze dos participantes tem cargos de chefia e/ou de coordenação, desempenhando a maioria (45%) a função de diretor de turma. Duas das docentes entrevistadas são adjuntas do diretor do agrupamento, existindo também entrevistas a coordenadores de departamento (1), de diretores de turma (1) de instalações (1).

2. DESCRIÇÃO DO ESTUDO

Com o intuito de facilitar a concretização do objetivo essencial deste trabalho, foi selecionada a metodologia que melhor se lhe ajustava - a metodologia qualitativa e utilizaram-se entrevistas semiestruturadas como instrumentos de recolha de dados.

Assim, neste ponto, depois de se introduzir a problemática e identificar as perguntas de partida que estimularam este estudo, clarificam-se os objetivos que se

pretendem alcançar e descrevem-se as vantagens associadas à metodologia escolhida na presente dissertação. Após a caracterização dos instrumentos e identificação das etapas para a sua elaboração, revelam-se os procedimentos seguidos para a recolha e tratamento de dados, tendo a investigação decorrido com a colaboração de vários elementos da comunidade ligados diretamente à intervenção com crianças com necessidades educativas especiais.

i. Problemática e Perguntas de Partida

Atualmente, a comunicação desempenha uma função essencial na educação especial e no sucesso e inclusão das crianças com necessidades educativas especiais, graças à evolução presenciada nas telecomunicações e nos transportes que fomentou o aparecimento de uma sociedade intimamente associada à informação/comunicação (Marques, 1998; Silva & Pestana, 2006; Freixo, 2012; Ribeiro, 2012).

Este processo facilitou o estabelecimento de conexões entre lugares ou pessoas e, deste modo, saber comunicar com os diversos elementos da comunidade tornou-se fundamental para o bem-estar dos indivíduos, nomeadamente no que se refere à gestão de conflitos e à inclusão das crianças/jovens com necessidades educativas especiais. Face à crescente interdependência da escola/meio, a comunicação é, nos nossos dias, a chave do desenvolvimento e progresso das escolas e da conseqüente melhoria da qualidade do ensino aos alunos com necessidades educativas (NEE) e do bem-estar da comunidade (Arends, 1995; Pinto, 1995; Serrano, 2005; Leitão, 2006; Silva, 2009). Contudo, são várias as lacunas no conhecimento disponível que justificam uma investigação orientada para o aprofundamento desta temática.

O objetivo principal deste trabalho é, então, a identificação e descrição da percepção da comunidade educativa relativamente ao papel desempenhado pela comunicação na inclusão de crianças com necessidades educativas e na gestão de conflitos que as incluam.

Considerando esta problemática e o objetivo principal, colocaram-se naturalmente diversas dúvidas e questões, que motivaram a elaboração deste trabalho, complementadas por outras que foram surgindo no decorrer da revisão de literatura.

Assim, depois do que ficou exposto, as perguntas de partida foram as seguintes:

- ✓ Poderá a comunicação ser um bom instrumento de inclusão para alunos com necessidades educativas especiais?
- ✓ Tornará a comunicação mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade educativa - professores, alunos e outros elementos?
- ✓ Permitirá o processo de comunicação enriquecer a informação e a forma de a transmitir aos alunos com necessidades educativas, colegas ou outros elementos da escola, diversificando os seus discursos?
- ✓ A intervenção dos professores (de educação especial ou não) e dos outros elementos da comunidade educativa ficará ampliada e melhorada, não só na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais, mas também na gestão de conflitos que envolvem estas crianças, através do desenvolvimento das capacidades de comunicação?

ii. Objetivos

Torna-se, assim, claro que o principal objetivo deste trabalho é identificar e descrever a percepção da comunidade educativa quanto:

- ✓ à comunicação como um processo fundamental de interação pessoal, social e científica, e à linguagem humana como resposta essencial do ser humano à necessidade de comunicar;
- ✓ às principais leis da comunicação;
- ✓ à sociedade inclusiva;
- ✓ à necessidade da existência de diferentes formas de comunicar perante populações diversificadas, nomeadamente populações especiais;
- ✓ ao impacto da comunicação na inclusão dos alunos com NEE;
- ✓ à importância da comunicação na resolução de conflitos, numa perspetiva inclusiva.

iii. Metodologia

O conceito de metodologia é utilizado, segundo a definição de Kaplan (1964), como a “*descrição, explicação e justificação dos métodos*” (p. 18). Deste modo, esta

parte é dedicada tanto à análise lógica dos objetivos da investigação como às suas relações com os métodos utilizados e as técnicas de investigação apropriadas.

A escolha dos métodos esteve diretamente ligada com a questão que se pretendeu investigar, as opções teóricas colocadas e os objetivos da investigação: a perceção da comunidade educativa sobre o impacto da comunicação na educação especial.

Assim, havia todo o interesse em recolher informação sobre a perceção de elementos dos grupos mais diretamente relacionados com o processo de comunicação, quer porque são “atores” do processo de comunicação (que procuram ultrapassar diariamente diversos “obstáculos” relacionados com este processo no exercício das suas funções), quer porque esta temática se encontra relacionada, direta ou indiretamente, com o quotidiano das escolas e com as controvérsias atuais (Penteado, 1993; Costa, 2003; Cruz & Menezes, 2004; Sousa, 2006; Jesus, 2012; Maciel, 2012).

Consequentemente, o estudo obedeceu a uma abordagem metodológica qualitativa, numa investigação de carácter educacional que, em termos de profundidade, se pode classificar como descritiva, baseada em entrevistas semi-estruturadas, não apresentando, portanto, a rigidez estrutural mais característica dos estudos quantitativos: pretendeu-se compreender e interpretar comportamentos, motivações, atitudes e necessidades, de forma naturalista. De acordo com Almeida & Freire (2003), este tipo de estudo procura *“a busca da globalidade e da compreensão dos fenómenos (...), [isto é], estuda-se a realidade sem a fragmentar e sem a descontextualizar, ao mesmo tempo que se parte sobretudo dos próprios dados, e não de teorias prévias”* (p. 101).

Do ponto de vista da metodologia das ciências sociais, a investigação educacional é uma investigação aplicada, influenciada pelos processos metodológicos dominantes das ciências sociais, nomeadamente a psicologia, a antropologia e a sociologia. Esta tradição de investigação implica um conhecimento da realidade social como um sistema de ideias e valores partilhados por pessoas individuais gerando uma subjetividade coletiva. Os estudos qualitativos, mais eficazes no estudo de temáticas de carácter subjetivo, como as interações, as atividades e os comportamentos humanos, apareceram como alternativa aos estudos quantitativos, relacionados com o paradigma positivista (Coutinho, 2005). Como Almeida & Freire (2003) referem, *“a realidade psicoeducativa é percebida como mais dinâmica, fenomenológica e associada à história individual e aos contextos. O seu estudo não poderá ser feito sem o recurso à própria perspectiva dos sujeitos implicados nas situações. A par dos comportamentos observáveis, torna-se necessário conhecer os sistemas de crenças e de valores,*

os sistemas de comunicação e de relação, bem como as suas representações para os indivíduos ou grupos em causa” (p. 27-28).

A investigação qualitativa implica, portanto, a utilização de procedimentos que captem a perspetiva dos participantes relativamente às interações sociais em consideração, envolvendo a utilização de técnicas específicas concebidas para obter dados que reflitam os significados construídos pelos atores sobre o processo social em que estão a participar. Tal como Denzin e Lincoln (1994) afirmam: *“Qualitative research is multimethod in focus, involving a interpretative, naturalistic approach to its subject matter. This means that qualitative researchers study things in their natural settings, attempting to make sense or to interpret phenomena in terms of the meanings people bring to them.”* (p. 2). Assim, a observação das interações sociais, a análise de documentos e a realização de entrevistas informais e semi-dirigidas são processos de recolha de dados usados na investigação qualitativa, com o intuito de gerar e inter-relacionar conceitos, que permitem interpretar essa realidade. Coutinho (2005) menciona que, no que diz respeito aos estudos qualitativos *“o objeto de estudo na investigação não são os comportamentos, mas as intenções e situações, ou seja, trata-se de investigar ideia, de descobrir significados nas ações individuais e nas interações sociais a partir da perspetiva dos atores intervenientes no processo”*.

Consideram-se como características fundamentais da investigação qualitativa (Denzin & Lincoln, 2000; Almeida & Freire, 2003; Coutinho, 2005;):

- 1.o facto dos investigadores não conceberem situações experimentais para testar hipóteses previamente formuladas; pelo contrário, fazem uma recolha direta de informação relativa a situações reais, processos e fenómenos que ocorrem no mundo real e, por isso, a investigação qualitativa é frequentemente designada por investigação naturalista;
- 2.uma outra característica da investigação qualitativa é a importância dada à descrição e interpretação de situações e processos (em vez da verificação experimental de hipóteses e teorias), o que não significa que este tipo de investigação qualitativa seja indiferente à teoria que, pelo contrário, é usada como pano de fundo concetual para a análise de dados.

O presente estudo, por ser um estudo qualitativo, tem uma estrutura mais flexível (não apresentando a rigidez estrutural mais característica dos estudos quantitativos). Isto é aparente no desenrolar do processo de investigação e na própria organização e linguagem do trabalho escrito. Deste modo, pode concluir-se que um estudo de carácter

qualitativo constitui a opção metodológica certa para projetos de investigação que não tenham grandes preocupações de quantificação, de comparabilidade ou extrapolação de resultados e previsão e que, tal como este, pretendam compreender e interpretar comportamentos, motivações, atitudes e necessidades, de forma naturalista (Denzin & Lincoln, 2000; Almeida & Freire, 2003; Coutinho, 2005).

iv. Instrumentos e Procedimentos

Neste estudo existem muitas condicionantes de carácter subjetivo. Tal facto tornaria bastante complicada uma recolha de dados realizada através de inquéritos por questionário. Por este motivo, foi elaborada uma entrevista semi-dirigida, orientada para um conjunto de participantes que se procurou representativo das características dos intervenientes na comunidade escolar em estudo. O objetivo foi conhecer a perceção da comunidade educativa quanto a diversos aspetos da comunicação e o seu impacte, não só na inclusão e no ensino/aprendizagem dos alunos com necessidades educativas especiais, mas também na resolução de conflitos e no estabelecimento de um clima de escola satisfatório e produtivo. Assim sendo, foram entrevistados professores, assistentes operacionais, encarregados de educação e elementos da direção ou de estruturas de orientação educativa, pertencentes a este agrupamento de escolas da região oeste, a cujo quadro de docência a mestranda se encontra ligada.

A recolha de dados foi facilitada pelo contato frequente com os entrevistados no local de trabalho e pelas relações interpessoais já previamente estabelecidas.

A preparação das entrevistas envolveu o cumprimento de alguns requisitos metodológicos. Os entrevistados foram contactados num primeiro momento para lhes ser formulada a proposta da entrevista, referindo-se na altura, muito genericamente, o propósito da entrevista e o contexto da investigação. Depois de garantir a disponibilidade do entrevistado foi agendada a entrevista, definindo-se o local, data e hora. No início da entrevista, solicitou-se a autorização para a gravação da mesma em suporte áudio e a assinatura da declaração de consentimento informado dos participantes (Anexo 1). Realizou-se a gravação das entrevistas, de forma a garantir a exatidão das informações obtidas, não incluindo o registo de quaisquer dados de identificação pessoal ou institucional (para assegurar o anonimato). Após o período de tratamento e discussão pública dos resultados, tais registos áudio serão destruídos.

O guião da entrevista (Quadro 2) elaborado pela mestranda foi validado por peritos; dele não constam questões que forneçam elementos identificativos das pessoas entrevistadas nem das organizações onde exercem a sua atividade. O guião de entrevista foi objeto de aplicação piloto, exploratória. Estas entrevistas exploratórias permitiram verificar a sua aplicabilidade, a existência (ou não) de dúvidas quanto à clareza, rigor dos termos e interpretação das questões. A informação obtida nas entrevistas foi transcrita e tratada qualitativamente (análise de conteúdo), utilizando como suporte de registo e tratamento de frequências o programa Excel.

As professoras envolvidas neste estudo preliminar consideraram que a entrevista não era extensa e que as questões eram claras e de fácil interpretação. Também consideraram que a temática abordada era bastante pertinente tanto do ponto de vista profissional como pessoal. Todavia, é importante salientar que estas docentes não fizeram parte do grupo de entrevistados da amostra sobre a qual se realizou a recolha e a análise de resultados.

A recolha global de informação utilizou, então, as seguintes técnicas: entrevista e análise de documentos diversificados que, segundo Yin (1984) corresponde dois procedimentos comuns na metodologia qualitativa:

- ✓ **Entrevista:** em investigação, este é um processo desenvolvido com a finalidade de obter determinado tipo de informação, permitindo apreender a perspetiva da outra pessoa, de modo a recolher elementos “aproximados” às opiniões manifestadas pelos sujeitos relacionados com a temática a estudar; segundo Bingman e Moore (citado por Ghiglione *et al*, 1993) “*A entrevista é uma conversa com um objetivo*” (p. 70); na condução das entrevistas procurou-se seguir os princípios sugeridos por alguns autores (como Ludke & André, 1986; Woods, 1987), dando particular atenção às indicações sobre as atitudes do entrevistador, pois segundo os dois primeiros autores “*a entrevista ultrapassa os limites da técnica dependendo em grande parte das qualidades e habilidades do entrevistador*” (p. 36); a qualidade dos resultados obtidos por meio desta técnica depende essencialmente da capacidade do entrevistador em conduzir a conversa com o entrevistado; o entrevistador precisa de estar atento não só às respostas do entrevistado, ao guião preestabelecido, como aos gestos, expressões, entoações,

hesitações, ou seja, a toda uma comunicação não verbal que também é muito importante; é o que os autores já mencionados chamam de "*atenção flutuante*"; não pode haver uma condução uniforme das entrevistas, pois elas vão depender muito dos entrevistados; as entrevistas variam no que diz respeito às suas finalidades ou seja, dependem do nível de estruturação dos dados que se pretendem obter; assim, elas podem variar, podendo ser altamente estruturadas, semi-estruturadas, ou não estruturadas; se o investigador tiver dúvidas acerca das perguntas que deve formular ou quais os aspetos mais importantes para o entrevistado sobre o estudo, ou ainda numa etapa exploratória da investigação, deve então utilizar entrevistas do tipo não estruturado; previamente dever-se-á iniciar um trabalho de campo com o grupo de onde se vai seleccionar os entrevistados.

- ✓ **Análise de documentos:** os documentos terão origens diversificadas, tornando-se necessário garantir o acesso à sua leitura durante um período alargado, de forma a garantir uma recolha de informação completa e pormenorizada, tanto quanto seja útil e possível; após realizar um levantamento de toda a documentação com interesse para a investigação, far-se-á uma primeira leitura flutuante, de carácter globalista, com a simples preocupação de tomar um primeiro contacto com o conteúdo e a estrutura interna dos documentos a analisar.

A utilização conjunta destas técnicas disponibilizou um vasto conjunto de informações sobre o objeto de estudo em causa. Por outras palavras, a metodologia utilizada permitiu captar os diferentes significados que cada um dos intervenientes tem, relativamente à importância da comunicação na educação especial e na vida das escolas.

Na formulação da proposta de entrevista foi utilizado o termo "conversa", para lhe dar um sentido menos formal e torná-la mais natural e espontânea. Assim, foi iniciada com a legitimação da mesma, a definição dos respetivos parâmetros e identificação da função desempenhada pelo entrevistado.

Apesar de as perguntas obedecerem a uma determinada estrutura, convém salientar que elas apenas serviram ao entrevistador como ponto de referência para os vários tópicos a tratar, sendo adaptadas segundo o entrevistado.

As entrevistas foram todas individuais, realizadas em tempo variável (cerca de vinte minutos). Os textos finais resultaram das correções aí introduzidas pelos entrevistados, que procederam a pequenas alterações no sentido de tornar claras e precisas algumas ideias.

Relativamente à análise de documentos, foi estabelecido um calendário para a consulta e leitura de bibliografia variada e de outros documentos formais existentes e oficialmente vinculados à escola (projeto educativo, projeto curricular de escola, regulamento interno, plano anual de atividades, jornais escolares, projetos diversos, atas de reuniões, relatórios), tendo sido registadas algumas notas, que serviram de apoio a algumas das conclusões a retirar.

Procedeu-se, seguidamente, à análise de conteúdo das entrevistas que é definida por Berelson citado por Bardin (2013) como *“uma técnica de investigação que, através de uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações, tem por finalidade a interpretação destas mesmas comunicações”* (p. 36). Por seu lado, Bardin (2013) considera que esta é *“um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produto/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens”* (p. 42).

Neste trabalho, de entre as várias técnicas de descrição do conteúdo das mensagens, foi utilizada a análise categorial, que consiste no desdobramento do texto em categorias de conteúdo analógico. Entre as diferentes técnicas de categorização, considerou-se mais viável a análise temática, que é rápida e eficaz quando aplicada a discursos diretos. Procurou-se estabelecer categorias que obedeceram a alguns princípios:

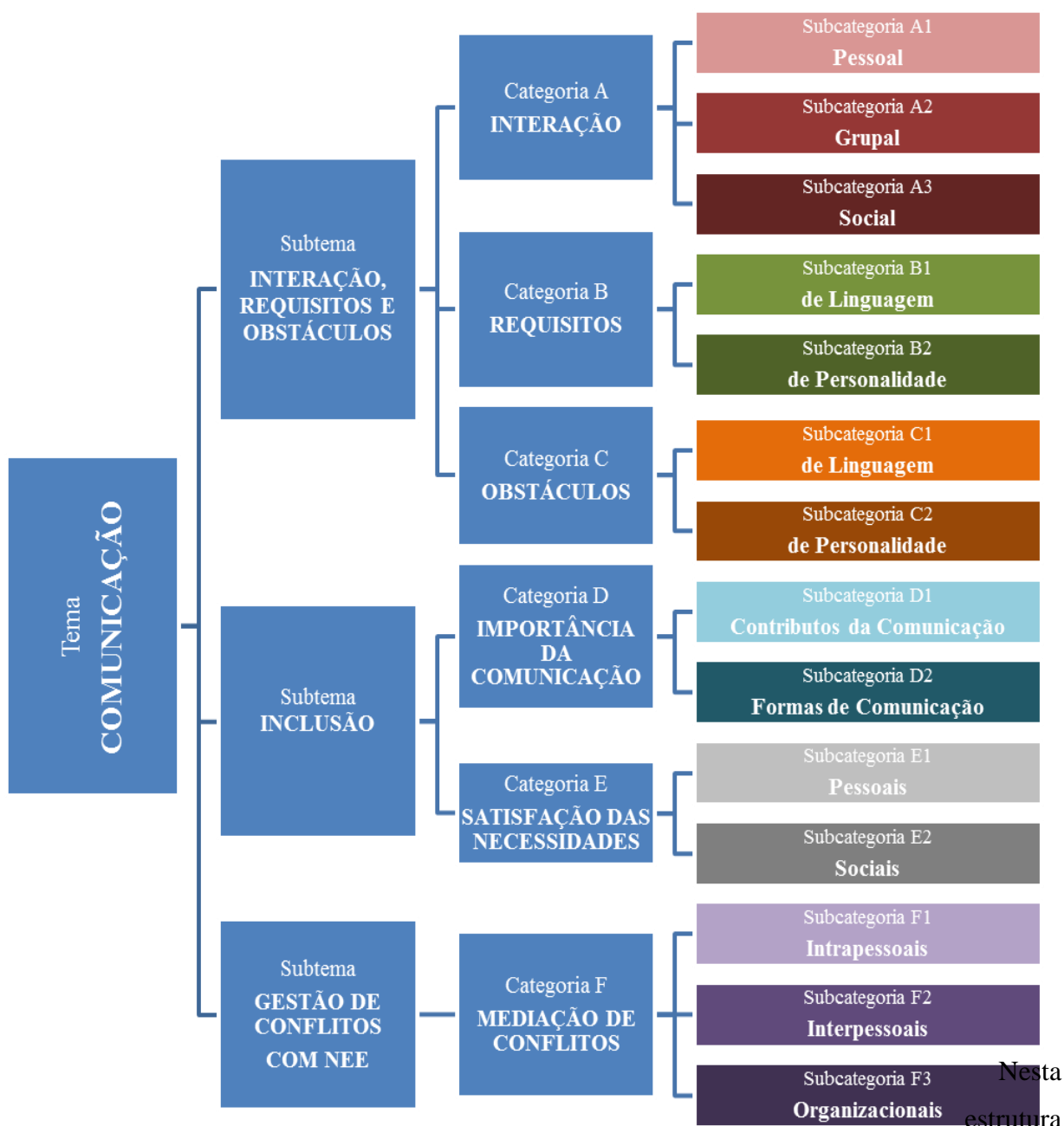
- ✓ serem homogéneas;
- ✓ terem um carácter exaustivo (ou seja, que esgotassem a totalidade do texto);
- ✓ serem exclusivas (ou seja, um mesmo elemento do conteúdo não poder ser classificado em duas categorias diferentes);
- ✓ obedecerem a um critério de objetividade (o que significa que investigadores diferentes deveriam chegar a resultados iguais);
- ✓ serem adequadas ou pertinentes (isto é, adaptadas ao conteúdo e ao objetivo).

Com base na revisão da literatura e depois de se se iniciar a análise de conteúdo das entrevistas, confirmou-se a abordagem de três subtemas inseridos no tema da

Comunicação: interação, requisitos e obstáculos à comunicação; a comunicação no processo de inclusão; a comunicação na gestão de conflitos com crianças com NEE.

Seguidamente procedeu-se à leitura mais aprofundada dos textos produzidos em entrevista (tantas vezes quantas as necessárias), procuraram-se “regularidades” e estabeleceram-se categorias e subcategorias (Figura 16):

FIGURA 16
ÁRVORE DE CATEGORIAS



foram carregados os dados: número de ocorrências nos textos produzidos, classificáveis com idênticos critérios.

Através da análise vertical dos dados recolhidos, procurou-se identificar, descrever e interpretar a percepção da comunidade educativa quanto a diversos aspetos da comunicação e o seu impacte, não só na inclusão e no ensino/aprendizagem dos alunos com necessidades educativas especiais, mas também na resolução de conflitos e no estabelecimento de um clima de escola satisfatório e produtivo.

Esta etapa ficou concluída com a análise horizontal das sínteses produzidas, pretendendo-se compreender as várias perspetivas (de professores, assistentes operacionais e pais) e estabelecer padrões que fundamentem as conclusões.

Para se elaborar um texto claro e coerente sobre o conteúdo de cada uma das subcategorias, utilizou-se a estatística, nomeadamente uma medida de tendência central - a moda – que, neste caso, se refere à subcategoria e ao indicador que se repete com maior frequência.

3. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Do processo de análise referido anteriormente resultaram seis categorias, que se subdividiram nas subcategorias anteriormente identificadas (na Figura 16). O primeiro bloco de questões da entrevista forneceu uma informação contextual, muito necessária para proceder a uma breve caracterização socioprofissional dos participantes no estudo empírico (já apresentada no Ponto 1 deste estudo).

Depois de se ter explicitada a metodologia utilizada e caracterizado, de forma breve, o campo de investigação e o espaço em análise, apresentam-se, seguidamente, os resultados da análise de conteúdo, efetuada a partir das informações recolhidas nas entrevistas. Estas foram realizadas a dezasseis elementos que se consideraram típicos dos diversos grupos desta comunidade educativa (quer no se refere à idade, tempo de serviço, habilitações, etc.).

Realizou-se o tratamento da informação recolhida através do programa *Microsoft Excel*. Os dados extraídos por análise de conteúdo foram apresentados em quadros e gráficos (utilizando este *software*), de forma a proporcionar uma leitura mais facilitada através de uma legenda colorida das subcategorias (tal como se pode observar na Figura

16), sendo posteriormente cruzados e interpretados. Os resultados foram, igualmente, ilustrados com alguns fragmentos mais significativos das diferentes entrevistas.

TEMA : COMUNICAÇÃO

SUBTEMA: A COMUNICAÇÃO NA INTERAÇÃO PESSOAL E SOCIAL, SEUS REQUISITOS E OBSTÁCULOS

A Fig. 16 (e os Anexos 4.1 e 5.1) discrimina algumas das implicações que a comunicação tem na interação pessoal, grupal e social (Categoria A). Através da análise das subcategorias estabelecidas (a partir dos 21 indicadores), nota-se que,

segundo a percepção dos participantes, a comunicação tem diversos impactes no relacionamento entre os vários elementos da comunidade educativa.

Nota-se que 57% dos indicadores citados pelos participantes referem-se à interação grupal, tendo sido as outras subcategorias mencionadas com menor frequência: a interação pessoal, com 23%, e a interação social, com 20%. Tal como se pode observar na Figura 18, a percepção da relevância da comunicação na interação grupal (ou seja, na comunidade educativa) é ainda mais vincada por parte dos pais e dos assistentes operacionais (73%).

FIGURA 17 - CATEGORIA A
A COMUNICAÇÃO NA INTERAÇÃO

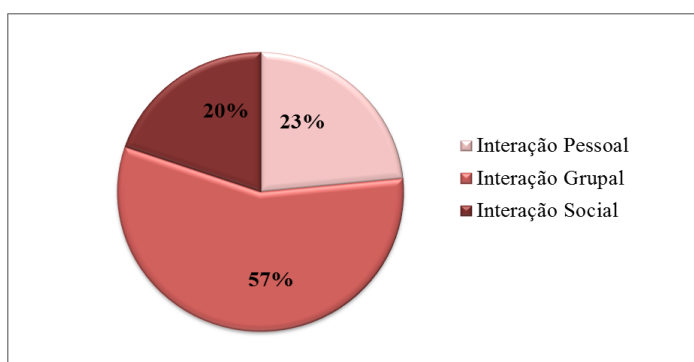
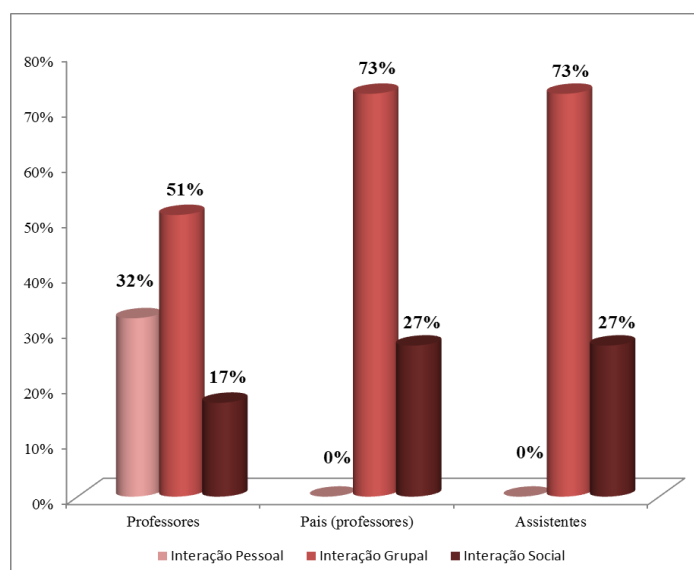


FIGURA 18 - CATEGORIA A
A COMUNICAÇÃO NA INTERAÇÃO,
POR TIPO DE ENTREVISTADOS



Os indicadores moda nesta categoria, isto é, os que se repetem com maior frequência e, neste caso, pela totalidade dos entrevistados (tal como se pode observar no Anexo 5.1), foram os seguintes: propiciar a inclusão social, facilitar uma interação mais efetiva na comunidade e promover a inclusão escolar.

Apresenta-se seguidamente um fragmento das entrevistas que se considerou mais significativo, pois demonstra bem a percepção que os participantes têm relativamente à importância destes aspetos comunicacionais na interação e na vida em sociedade:

- *“A comunicação, sendo a forma universal de nos fazermos entender e de sermos entendidos, é primordial para a nossa vivência em sociedade. No meio escolar – onde se ensina e onde se aprende – torna-se ainda mais vital a existência de uma boa comunicação para que possa facilitar a interação de todos os membros da comunidade.”* (Entrevista quatro – E4).

Os participantes E8, E1 e E3 mencionaram um elevado número de indicadores referentes a estas subcategorias.

Na Fig. 19 (e nos Anexos 4.2 e 5.2) vê-se que 69% dos requisitos, focados pelos participantes, como necessários a uma comunicação eficaz relacionam-se com as características de personalidade, sendo os obstáculos de linguagem mencionados num menor número de vezes pelos entrevistados.

Os vários tipos de entrevistados confirmam a maior importância dada pela comunidade educativa aos requisitos de comunicação relacionados com a personalidade. Contudo, deve salientar-se que são os assistentes operacionais que apontaram este tipo de obstáculos em 80% das respostas (Fig. 20).

FIGURA 19 - CATEGORIA B
REQUISITOS DA COMUNICAÇÃO

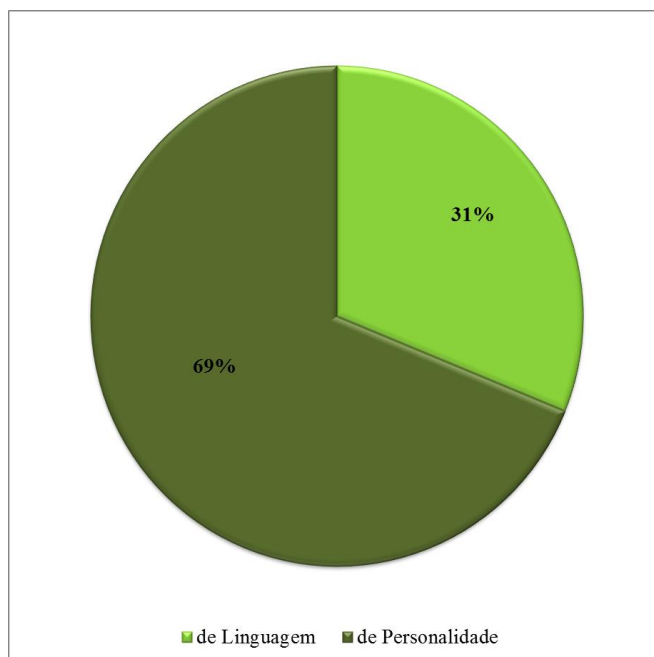
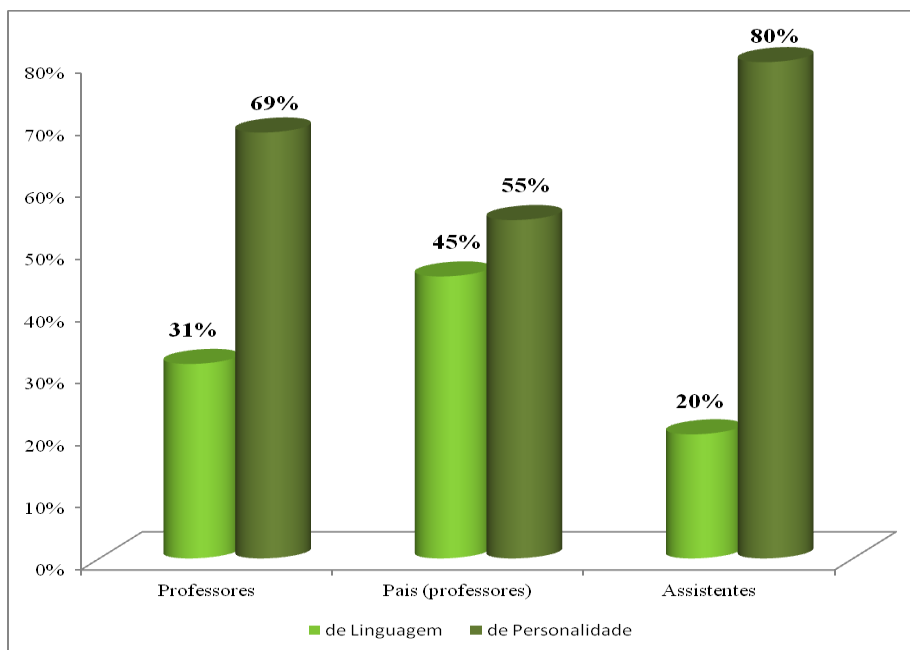


FIGURA 20 - CATEGORIA B
OS REQUISITOS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ,
POR TIPO DE ENTREVISTADOS



Apesar do que foi dito anteriormente, pode observar-se (nos Anexos 4.2 e 5.2), que um dos indicadores moda (citado em nove entrevistas) - mostrar clareza de ideias - refere-se a um requisito de linguagem e outro (igualmente mencionado por nove entrevistados) constitui um requisito de personalidade, pois tem a ver com a coerência de atitudes.

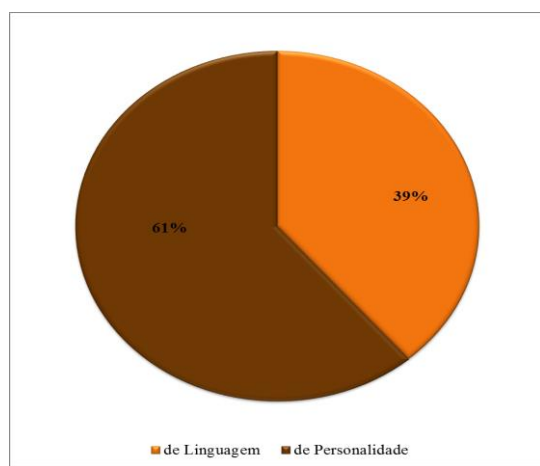
Na Entrevistas E16 e E3 são mencionados muitos dos indicadores identificados (respetivamente 17 e 11 indicadores) como requisitos necessários para uma comunicação eficaz:

➤ “É necessário que se utilize uma linguagem que seja facilmente descodificada pelo interlocutor. É possível falar com palavras simples, capazes de serem entendidas por aqueles cujo grau de literacia seja baixo, ou usar uma linguagem mais elaborada, com recurso a termos mais eruditos, mais científicos ou mais técnicos se, de antemão, soubermos que nos estão a entender. É também preciso olhar de frente para quem nos está a ouvir. O olhar prende a atenção e dá-nos a percepção se a mensagem que queremos transmitir está, ou não, a ser apreendida. Aplicar um tom de voz audível. O recurso a imagens facilita a comunicação. Se pudermos concretizar e materializar a ideia que pretendemos transmitir, o recetor acompanha melhor a comunicação.” (E 3);

➤ Uma comunicação eficaz implica que, ao se transmitir uma mensagem, a mesma seja entendida. Para isso é necessária disponibilidade da parte do emissor e do recetor e que ambos utilizem o mesmo código. Também a empatia ajuda na transmissão da mensagem (...). É importante manter uma postura

equilibrada para se garantir a defesa de uma opinião baseada em argumentos válidos e lógicos. Falar muito não é sinônimo de comunicar bem. A mensagem tem de ser clara e objetiva, a fim de que o recetor não se distraia e apreenda o essencial da questão. Preparar a mensagem que se vai transmitir também é essencial, a fim de evitar mal entendidos. Saber ouvir é ainda um passo chave para que a comunicação se efetue. E, mais uma vez, a importância da empatia. Colocarmo-nos “na pele” do outro possibilitará uma comunicação assertiva mas cortês.” (E13)

**FIGURA 21 - CATEGORIA C
OBSTÁCULOS À COMUNICAÇÃO**



Na Fig. 21 (e nos Anexo 4.3 e 5.3) pode observar-se que os obstáculos à comunicação (Categoria C) mais citados pelos entrevistados são (tal como na categoria dos requisitos) os relacionados com a personalidade (61%); os obstáculos relativos à linguagem são mencionados menor número de vezes (sendo o valor de frequência relativa igual a 39%).

Algumas das observações mais relevantes feitas pelos entrevistados foram:

- *“Os fatores que podem interferir na comunicação são vários: o assunto a ser comunicado pode não ser relevante para aquele que recebe a comunicação; linguagem desadequada ao público alvo; existência de fatores estranhos à comunicação que desviem a atenção dos recetores da informação; fraca empatia entre os envolvidos na comunicação.” (E3);*
- *“Perceber a pessoa que está à nossa frente, por exemplo, que tipo de instrução, qual o seu meio envolvente, ... há coisas que dizemos que para nós são básicas e as pessoas não percebem do que estamos a dizer...por dificuldades de audição, de percepção do nosso vocabulário – há palavras que para nós são básicas e se calhar para elas não... há diferenças culturais e de instrução/qualificação...também há pessoas que não estão habituadas a ouvir em público, mas apenas com um interlocutor ou em pequeno grupo...é fácil alguém distrair-se ou não perceber que aquele recado é para si.” (E13).*

É de salientar que, tal como se pode observar na Figura 22, os assistentes operacionais referiram somente obstáculos relacionados com a personalidade:

- *“Que a outra, a pessoa que recebe a mensagem esteja de “pé atrás”, não haver ali um “feeling”, uma predisposição, uma recetividade, ter um opinião negativa do interlocutor faz com que a mensagem nem sequer passe...” (E15).*

Estes e outros obstáculos citados pelos entrevistados encontram-se discriminados, podendo observar-se, nos anexos anteriormente mencionados, que os indicadores referidos maior número de vezes foram os seguintes: não mostrar disponibilidade; falta de empenho por parte dos implicados; falta de clareza de ideias.

➤ *A comunicação pode ser impedida por vários fatores nomeadamente: as características do emissor e do recetor; o emissor e o recetor serem incompatíveis (pessoas que à partida não se sentem no*

mesmo patamar de nível de comunicação); a mensagem não ser explícita/clara por parte de quem a emite. A mensagem não ser entendida por parte de quem a recebe.” (E4);

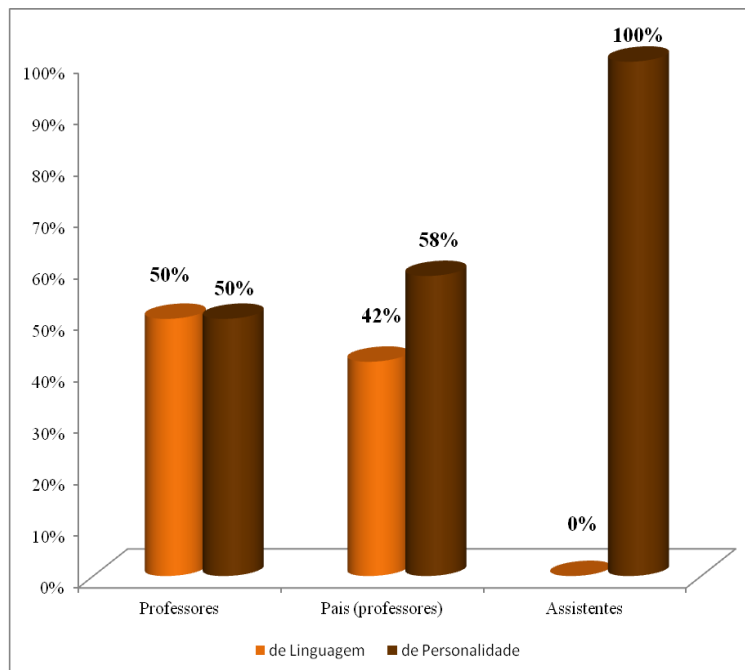
➤ *“Ausência de clareza, de objetividade, de disponibilidade, de empenho por ambas as partes.”* (E6).

Outros comentários significativos relativos à perceção da comunidade no que diz respeito a esta temática foram:

➤ *“Sendo a comunicação um processo de troca de informações que pode ser verbal ou não, este nem sempre é linear, é essencial que ela se faça com eficácia. Um dos principais obstáculos é à partida as palavras não terem o mesmo significado para todas as pessoas, levando muitas vezes a erros de interpretação, sendo então necessário que o “outro” esteja disponível para nos ouvir. Muitas vezes os canais de comunicação utilizados ou a sua escassez dificultam a perceção da mensagem que se quer transmitir; outros obstáculos podem ser também o próprio espaço físico inadequado, a fraca ou inadequada utilização das tecnologias de informação.”* (E8)

Tal como se pode verificar nos anexos anteriormente referidos, o entrevistado que identificou obstáculos à comunicação de uma forma mais exaustiva foi o E16 (com 7 indicadores), seguindo-se os participantes E3 e E4 (com 5 indicadores referenciados):

**FIGURA 22 - CATEGORIA C
OBSTÁCULOS À COMUNICAÇÃO,
POR TIPO DE ENTREVISTADOS**



➤ *“A atitude é fundamental. Muitas vezes, perde-se o controle quando é feita uma crítica ou um reparo menos favorável, permitindo-se que as emoções falem mais alto que a razão. É importante manter uma postura equilibrada, para se garantir que a defesa de uma opinião é feita com argumentos válidos e lógicos. Falar muito não é sinónimo de comunicar bem. A mensagem tem de ser clara e objetiva, a fim de que o recetor não se distraia e apreenda o essencial da questão. Preparar a mensagem que se vai transmitir também é essencial, a fim de evitar mal entendidos. Saber ouvir é ainda um passo chave para que a comunicação se efetue. E, mais uma vez, a importância da empatia. Colocarmo-nos “na pele” do outro possibilitará uma comunicação assertiva mas cortês.” (E16).*

TEMA : COMUNICAÇÃO

SUBTEMA: A COMUNICAÇÃO NA INCLUSÃO DAS CRIANÇAS COM NEE

As Categorias D e E procuraram avaliar a percepção da comunidade quanto à importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais, no que se diz respeito à sua contribuição para este processo e para a satisfação das necessidades das crianças com NEE.

Na Categoria D, e de acordo com os indicadores de maior frequência referidos pelos entrevistados (Anexos 4.4 e 5.4) a comunicação permite: adequar os processos de comunicação às crianças com NEE; viabilizar e potenciar o relacionamento entre os vários elementos da comunidade educativa.

Todos os participantes referiram três ou mais indicadores, podendo, apesar de tudo, destacar-se o entrevistado E8 que mencionou 9 indicadores:

➤ *“A inclusão dos alunos com NEE, passa em primeiro lugar por uma comunicação que permita aos alunos com estas características interagirem de forma espontânea com os seus pares, incrementando atividades que possam permitir a todos os alunos (com deficiência ou não) a troca de experiências e vivências, certamente diferentes. Cada atitude e estratégia adotadas devem promover o envolvimento e a participação dos alunos, de forma a contribuir para a educação inclusiva. É fundamental que o educador se focalize essencialmente nas possibilidades que o aluno tem em concretizar as aprendizagens e não nas suas dificuldades, pondo ao seu alcance meios para que estes possam, embora de forma diferente, evoluir e alcançar um conhecimento efetivo (materiais diversos, tecnológicos). Não esquecer que a inclusão dos alunos NEE, passa também tal como para os demais por um processo de avaliação do seu desempenho, para que o aluno entenda a evolução/progresso das aprendizagens que vai adquirindo.” (E8).*

Outras observações relevantes feitas pelos entrevistados foram:

- *A comunicação permite repensar a diferença para mudar os ambientes de aprendizagem, proporcionar experiências significativas e relevantes, respeitar e aceitar as características e necessidades de cada um, promovendo a sua adaptação.” (E1);*
- *“Permite fazer o melhor acompanhamento possível, dado que com as limitações que têm, a única hipótese é tentarmos que as crianças com necessidades educativas especiais estejam o mais felizes possível, é o nosso objetivo principal. E aquelas que conseguem adquirir alguns conhecimentos, é tentar sempre estimulá-las para isso.” (E14).*

Observando-se as Figuras 23 e 24, pode afirmar-se que os participantes reconhecem a importância da comunicação na inclusão, dando maior relevância aos contributos que não se encontram diretamente relacionados com as formas de comunicação. Contudo (e tal como se pode constatar nos Anexos 4.4 e 5.4), alguns participantes referem a importância da adequação do processo de comunicação às crianças com necessidades educativas (indicador moda, mencionado por 12 participantes), salientando a comunicação alternativa e aumentativa, como se pode ler nos seguintes fragmentos de entrevistas:

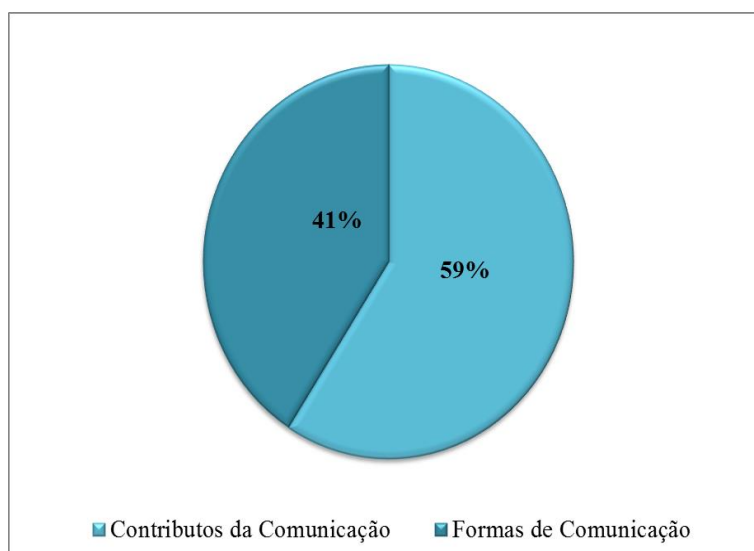
- *“As crianças com necessidades são especiais e requerem um tipo de comunicação adequado às suas características, pelo que a comunicação será o ponto de partida para podermos interagir com elas, de modo a que o processo de inclusão se torne efetivo.” (E4);*

➤ *“A comunicação entre todos os agentes da comunidade educativa, seja de que forma for, constitui o pilar fundamental para assegurar o sucesso educativo. Com os alunos, poder-se-ão utilizar meios alternativos e/ou aumentativos de comunicação a fim de potenciar o desenvolvimento dessa comunicação, assim como fortalecer as suas aquisições escolares/académicas.” (E5);*

➤ *“A comunicação pode ser estabelecida de variadas*

formas (pelo olhar, pela linguagem, pelo papel, pelas tecnologias,...). No entanto, quanto mais rica (completa) for essa informação, melhor será o processo de comunicação. Para as crianças com necessidades, deveremos explorar todas as formas de comunicação possíveis e imaginárias, recorrendo

FIGURA 23 - CATEGORIA D
A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO



a ferramentas que são colocadas ao nosso dispor e, nesse sentido, não podemos dissociarmo-nos da utilização das tecnologias.” (E4);

➤ “Dependendo da dificuldade de comunicação desta população, existe a comunicação alternativa recorrendo ao uso da simbologia. Esta comunicação é complementar, sendo usada essencialmente quando a expressão oral não é suficiente para assegurar a comunicação. Por isso torna-se crucial que estes alunos tenham ao seu alcance a forma mais adequada de comunicar, face às suas dificuldades, contribuindo para uma comunicação mais eficaz.”(E2);

➤ “Sempre que necessário, dever-se-ão utilizar meios de comunicação alternativos, tais como: língua gestual portuguesa, utilização de símbolos do SPC, etc...” (E5);

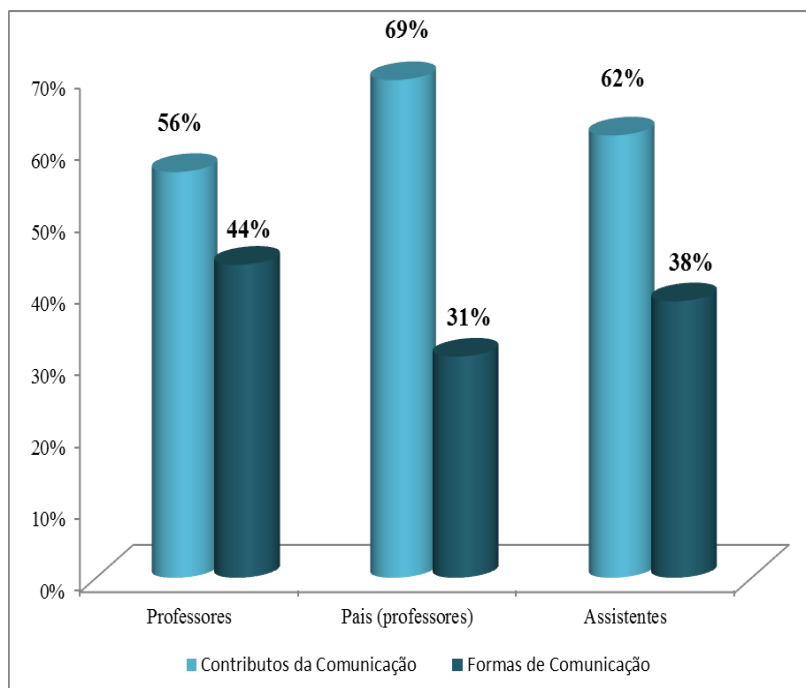
➤ As formas de comunicação devem ter em conta as características e necessidades destas crianças e, portanto, dever-se-ão utilizar meios

de comunicação alternativos e aumentativos, sempre que necessário. ” (E6).

➤ “As formas diferenciadas de comunicação podem ser verbais (escritas, orais), visuais, dispositivos, auditivos, tudo o que estiver ao nosso alcance (e até o que não está)...podemos cruzar instrumentos ou formas de comunicação porque cada criança é diferente da outra...” (E11);

➤ “A eficácia na transmissão de informação aos alunos NEE passa obrigatoriamente por um sistema que englobe um conjunto de estratégias, que permitam ao aluno comunicar. Quanto maior for a dificuldade do aluno, mais inovadora deverá ser a forma de comunicar, visando um melhor desenvolvimento físico, mental e social, o que implicará uma mais fácil inclusão na escola e na comunidade. As formas diferenciadas de comunicação envolvem, necessariamente, estratégias de ensino que serão adaptadas de acordo com as necessidades específicas de cada aluno com NEE. Exemplificando: variar espaços e atividades, escolher temas de trabalho de acordo com os seus interesses, utilizar uma linguagem que seja entendível. Há que referir que a linguagem não se resume à fala, sendo também importante a linguagem gestual e corporal. Vivenciar experiências reais e significativas, em diversos contextos, e interagir com pessoas e objetos significativos, estimulará a

FIGURA 24 - CATEGORIA D
CONTRIBUIÇÃO DA COMUNICAÇÃO PARA A INCLUSÃO
SEGUNDO O TIPO DE ENTREVISTADOS



comunicação. Mas tudo isto só será possível se existirem parceiros que, não só os apoiem nas atividades necessárias, mas que também os levem a participar ativamente.” (E16).

Na Categoria E, e tal como se pode ver nas Figuras 25 e 26, a maioria dos indicadores mencionados pelos entrevistados refere-se a necessidades sociais das crianças com NEE, dando os pais (professores) maior relevância a este subcategoria de indicadores.

Nota-se (pela análise dos Anexos 4.5 e 5.5) que as entrevistas em que foi mencionado um maior número de indicadores identificativos das formas em que a comunicação promove a satisfação das necessidades

das crianças NEE foram a E1, E8 e a E13. Alguns testemunhos mais significativos deixados pelos entrevistados foram:

- “... é mais favorável para o desenvolvimento da auto-imagem da criança, para a possibilidade de desenvolvimento de comportamentos mais apropriados, para desenvolverem amizades, para tornar as crianças mais felizes, mais confiantes e extrovertidas, preparando-as para o mundo real.” (E1);
- “... a comunicação facilita a interação e o conhecimento do mundo que os rodeia.” (E2);
- “... acima de tudo, nós temos que nos sentir o melhor possível, para conseguirmos atingir os objetivos do dia a dia, que é satisfazer as necessidades destas crianças e fazê-las felizes.” (E14).

FIGURA 25 - CATEGORIA E
A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS NEE

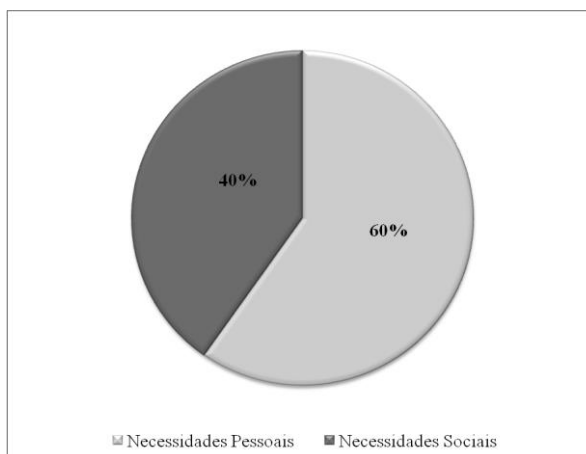
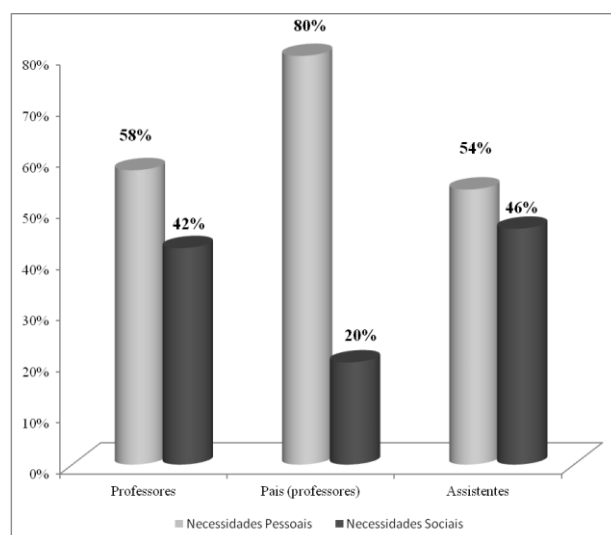


FIGURA 26 - CATEGORIA E
SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DAS CRIANÇAS NEE SEGUNDO TIPO DE ENTREVISTADOS



TEMA : COMUNICAÇÃO

SUBTEMA: A COMUNICAÇÃO NA GESTÃO DE CONFLITOS QUE ENVOLVEM CRIANÇAS COM NEE

Por fim, e no que diz respeito à Categoria F, foram mencionadas várias implicações da comunicação na gestão de conflitos que envolvem crianças com necessidades educativas especiais (tal como se pode observar nos Anexos 4.6 e 5.6).

Contudo, é fácil verificar que dois indicadores foram referidos por todos os entrevistados, que concordaram que a comunicação permite não só ampliar e melhorar a intervenção da comunidade, como também aumenta a capacidade para gerir conflitos e ultrapassar barreiras que envolvem crianças com NEE.

Estes indicadores moda confirmam, tal como se depreende da Figura 27, a importância que os

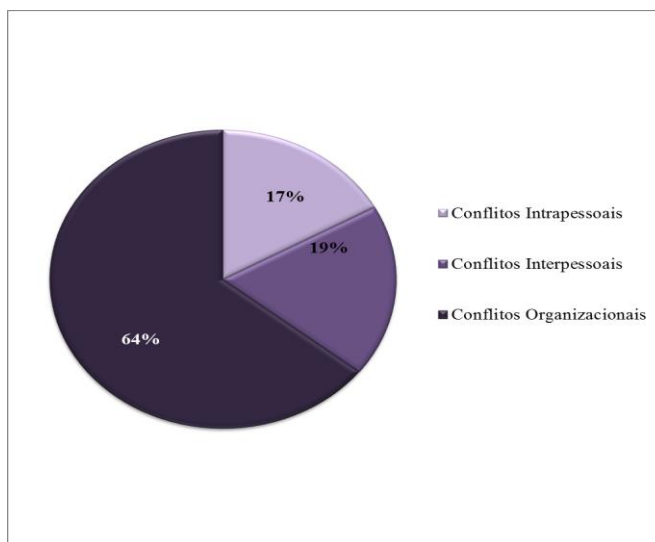
participantes do estudo conferem aos conflitos organizacionais, pois a maioria dos indicadores citados pertence a esta subcategoria (64%), existindo valores muito inferiores associados aos conflitos interpessoais (19%) e intrapessoais (17%).

Este desfasamento é ainda mais visível quando se observa, na Figura 28, a frequência relativa dos indicadores mencionados por tipo de entrevistado, principalmente na opinião dos professores.

Foram citados, com alguma frequência, outros impactes da comunicação na gestão de conflitos que, segundo a perceção dos entrevistados vem garantir/propiciar:

- ✓ a estabelecimento de relações de confiança entre as crianças com NEE e os seus educadores;
- ✓ o respeito pelas diferentes diferentes opiniões;
- ✓ a compreensão das necessidades e dos comportamentos das crianças com NEE .

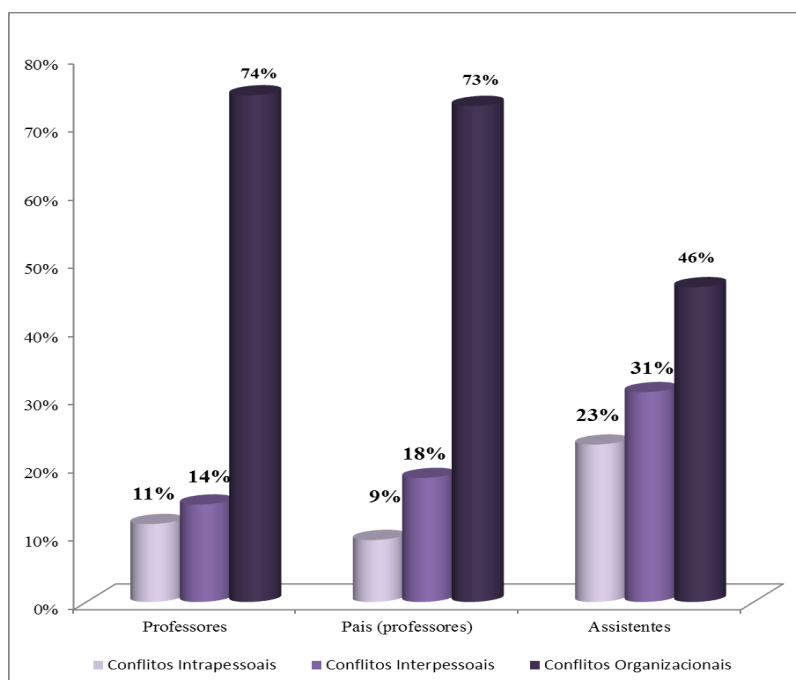
**FIGURA 27 - CATEGORIA F
A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**



Pela análise dos anexos supracitados, pode-se comprovar que todos os entrevistados referenciaram pelo menos dois indicadores podendo, porém, salientar-se os entrevistados E6 e E16, que mencionaram seis dos quinze indicadores para esta subcategoria e os participantes E14 e E15 que referiram cinco indicadores:

- “Pode afirmar-se que uma boa capacidade de comunicar permite uma melhor resolução de conflitos. Na comunidade é fundamental que a informação seja clara, sem margem para dúvidas, para que a resposta também seja eficaz.” (E4);
- “Através da comunicação entre os diversos intervenientes se pode moderar o debate sobre questões pertinentes, considerando diferentes opiniões. Assim, surgem conclusões alicerçadas para benefício de toda a comunidade educativa e, particularmente, para o bem estar/desenvolvimento dos alunos NEE.” (E5);
- “É através da comunicação, da partilha (de informação e de esforços), da construção de um projeto comum, que envolva os diferentes parceiros educativos, do diálogo assertivo entre as partes, do respeito pelas diferentes opiniões, que se pode trilhar um caminho comum com vista a uma verdadeira inclusão e apontando, sempre, ao sucesso das aprendizagens e competências dos alunos.” (E6);
- “É através da comunicação que nós chegamos a acordo e nos entendemos, mostramos as nossas ideias (...) e damos sugestões para chegarmos a um consenso ou a um acordo que satisfaça ambas as partes.” (E14);
- “A comunicação é essencial à vida do Homem, e à gestão eficaz de conflitos. O sucesso pessoal e organizacional depende da forma como comunicamos. Esta verdade é compreendida pela comunidade escolar, embora a gestão de conflitos nem sempre seja fácil, mesmo perante uma boa comunicação.” (E16).

FIGURA 28 - CATEGORIA E
A MEDIACÃO DE CONFLITOS POR TIPO DE ENTREVISTADOS



4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Neste ponto, procedeu-se à confrontação da apreciação realizada (a partir da análise de conteúdo das entrevistas) com as opiniões dos autores referidos na revisão bibliográfica, constatando-se que os resultados obtidos vão ao encontro das mesmas.

Tal como foi corroborado pelos autores mencionados na revisão de literatura já realizada, e de acordo com as respostas dos participantes às questões da Categoria A, o ser humano é um ser social e, como tal, estabelece interações e relações através do processo de comunicação (Cáceres, 2003; Winston, 2004; Sousa, 2006). Este é fundamental no estabelecimento mais fácil e efetivo de elos ou ligações entre os vários elementos da comunidade educativa, facilitando a inclusão e um maior envolvimento das pessoas e grupos, proporcionando execução de tarefas em conjunto e a participação na tomada de decisões (Costa, 2003; Polonia e Dessen, 2005; Pires e Rodrigues, 2006). Facilita o diálogo e os contactos, permitindo não só a troca de informações, mas também a compreensão entre os interlocutores (Penteado, 1993; Alsina, 2001; Baccega, 2002; Nunes, 2002; Sousa, 2006).

Os requisitos da comunicação, citados pelos entrevistados nas respostas às questões da Categoria B, vão ao encontro do que foi exposto no Capítulo 2 (nomeadamente sobre as “leis” da comunicação e obstáculos à mesma), uma vez que diversos autores (como Baccega, 2002; Rogers, 2002; Figueiredo, 2005; Sousa, 2006; Oliveira, 2008) referem alguns aspetos essenciais a levar em consideração para se comunicar com eficácia: a objetividade, a clareza e simplicidade da mensagem, o saber ouvir, não exagerar ou usar referências distorcidas, preconceituosas ou mal intencionadas, etc..

Os participantes foram, igualmente, bastante prolíficos na identificação de indicadores da Categoria C, tendo identificado obstáculos à comunicação, como as diferenças socioculturais dos emissores e recetores, a linguagem inadequada, a falta de disponibilidade, as barreiras físicas e a tendência para a complicação (e, portanto, a falta de clareza e objetividade), já anteriormente descritos no enquadramento teórico e

referenciados por diversos autores (Nunes, 2002; Simões, 2007; Oliveira, 2008; Gonçalves, 2010; Freixo, 2012). O carácter polissémico das palavras (a existência de múltiplos sentidos para cada palavra) constitui um impedimento à boa comunicação (Penteado, 1993; Baccaga, 2002; Figueiredo, 2005; Freixo, 2012), sendo necessário obviar ou prevenir estes desencontros que podem ser provocados por diversas variáveis, como a modificação dos padrões individuais ao longo da vida, os diferentes quadros de referência, a percepção seletiva (por barreiras físicas, emocionais ou fisiológicas). Os entrevistados salientaram, essencialmente, a existência de conflitos, mau relacionamento entre os intervenientes, a ausência de empatia/envolvimento e a má educação como obstáculos importantes a uma comunicação eficaz. Esta percepção confirma a pesquisa bibliográfica (Lopes, 2001; Rogers, 2002; Cáceres, 2003; Sousa, 2006; Freire, 2008; Freixo, 2012), que refere os conflitos e as barreiras verbais, que incluem palavras ou expressões geradoras de mal entendidos, como inibidores de comunicação e de interações pessoais afáveis, sociáveis e assertivas.

É facilmente visível, nas respostas às questões da entrevista, a percepção da comunidade quanto à importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais (Categoria D), confirmando a revisão de literatura efetuada. Deste modo, a comunicação propicia o aprofundamento do conhecimento destes alunos e a melhor forma de interagir com eles. O respeito e a aceitação da diferença (independentemente das características ou deficiências) deverá, segundo diversos autores (Correia, 2003; Rodrigues, 2006; Leitão, 2006; Sanches e Teodoro, 2006; Silva, 2009) e pela opinião dos participantes no presente estudo, imperar no seio da comunidade educativa, uma vez que a diversidade e a heterogeneidade enriquecem e desenvolvem a sociedade. A comunicação facilita, igualmente, uma boa interação entre todos os elementos da comunidade educativa e as condições de acesso/aprendizagem em todos os espaços, programas e atividades escolares, devendo-se promover a adoção de diferentes tipos e formas de comunicação, com o intuito de a mesma se adequar a estas crianças (Correia, 1999; Bersch e Machado, 2011). Tal como foi referido, igualmente, na revisão de literatura, a educação visa inclusão e a equidade educativa (advogada na legislação portuguesa, nomeadamente no decreto-lei nº 3/2008, de 7 de janeiro), assegurando esta igualdade não só no acesso, mas também nos resultados.

Todos os membros da comunidade deverão estar unidos com o intuito de promover o sucesso, comunicando de diversas formas e otimizando/aproveitando as capacidades de cada criança (Barros, 1995; Correia, 2003; Ainscow e Ferreira, 2003; Lima-Rodrigues *et al*, 2007). A comunicação aumentativa e alternativa é conseguida através de instrumentos que ampliam e melhoram as capacidades comunicativas das crianças com necessidades educativas especiais, de maneira a que estas possam expressar as suas necessidades, desejos e ideias (Tetzchner & Martinsen, 2000; Almirall, 2003; Garcia, 2003). Segundo Tetzchner e Martinsen (2000) *“a palavra «aumentativa» sublinha o facto de o ensino das formas alternativas de comunicação ter um duplo objetivo: promover e apoiar a fala e garantir uma forma de comunicação alternativa se a pessoa não aprender a falar”* (p. 22). É aconselhável (tal como foi referido por alguns participantes do presente estudo) a intervenção precoce nas crianças que não apresentam um desenvolvimento normal da linguagem *“para assim prevenir os efeitos negativos de uma comunicação limitada e incentivar o desenvolvimento das competências comunicativas”* (Tetzchner & Martinsen, 2000, p. 131). Estes Sistemas Aumentativos e Alternativos de Comunicação (SAAC) procuram compensar, de forma temporária ou definitiva, uma incapacidade relacionada com distúrbios da comunicação expressiva, podendo ser usadas todas as técnicas e forma possíveis para comunicar (Rigolet, 2000; Almirall, 2003; Garcia, 2003). Quando os autores (como Garcia, 2003; Guerreiro, 2007; Tetzchner & Martinsen, 2000) e alguns entrevistados falam em tecnologias de apoio para a comunicação, referem-se a equipamentos e dispositivos usados para facilitar a expressão/comunicação individual, que incluem computadores, fala artificial, tabelas manuais simples, etc.:

Este esforço de estabelecer comunicação com as crianças com necessidades educativas especiais é essencial, uma vez que, de acordo com Guerreiro (2007), *“a partilha de conhecimento só é possível, comunicando. (...) O conhecimento cresce, multiplica-se e generaliza-se de forma acessível a todos, na medida que é partilhado por todos”* (p. 1154) e a *“partilha do conhecimento, implicada de dinamismo, alegria e bom humor, promove e sedimenta a inclusão, a qualidade de vida e o bem estar”* (p.1156). Deste modo, a comunicação é essencial ao crescimento global de cada indivíduo (em termos biológicos e psicossociais), porque *“nos tornamos parte do mundo e o engrandecemos, o influenciámos e somos por ele influenciado”* (p. 1155). As dificuldades em comunicar têm um impacto negativo em qualquer indivíduo e em todos os contextos do quotidiano, limitando as trocas de informação, as interações sociais e a satisfação das suas necessidades (Categoria E). Isto

torna-se particularmente evidente nas crianças com necessidades educativas especiais, que vêm reduzida a sua confiança, a capacidade de se integrar no mundo que as rodeia e a sua autonomia, pois, de acordo com Tetzchner e Martinsen (2000), “*perdem em grande medida o controlo sobre o seu próprio destino*” (p. 11). São vários os autores (Arends, 1995; Marques, 1998; Closets, 2002; Sousa, 2006; Jares, 2007; Freixo, 2012) e os entrevistados que salientam a importância da comunicação no relacionamento interpessoal e no estabelecimento de um diálogo e clima satisfatórios entre todos os membros que contactam diretamente com as crianças com necessidades educativas especiais.

Tal como afirmaram os entrevistados (Categoria F), muitos problemas ou situações de conflito, que decorrem da interação de grupos de pessoas diferentes nas escolas, podem ser prevenidos através de procedimentos comunicacionais adequados: correta manifestação de informações, ideias ou opiniões, transmissão eficiente de regras e postura/comportamentos corretos nas interações pessoais, nos diálogos e na concretização das atividades (Lampreia, 1992; Closets, 2002; Nunes, 2002; Rogers, 2002; Monteiro, 2011). Os problemas de comunicação entre as pessoas que constituem a comunidade educativa, e posteriores conflitos, são provocados por diferenças pessoais, fatores familiares, sociais, escolares e pedagógicos, limitações de recursos e diferenciação de papéis (Gonçalves, 2003; Lucini, 2005; Bataglia, 2006; Jares, 2007; Amado, 2007; Dimas et al, 2008). Contudo, as situações de conflito devem ser perspectivadas como oportunidades de aprendizagem, através do confronto e da aceitação/respeito de pontos de vista distintos e formas de ser/estar diferenciadas. A correta gestão de conflitos está relacionada, então, com uma comunicação eficaz, que torna estas situações uma mais-valia, enriquecendo as interações e funcionando como fator de inovação (Sousa, 2006; Amado e Estrela, 2007; Cunha, 2008; Hohmann e Weikart, 2011). Estes e outros aspetos são focados nos excertos selecionados de alguns participantes no presente estudo.

Segundo Freixo (2012), são diversas as componentes fundamentais do processo de comunicação interpessoal que deverão ser tomadas em consideração e trabalhadas com estas crianças, de modo a favorecer a sua inclusão real (e não apenas teórica ou legal): o relacionamento, a autoapresentação, a compreensão, o conflito social, a

perceção e a atração interpessoais. Existem várias estratégias de gestão de conflitos em contexto de sala de aula e/ou ao nível da organização escolar (Closets, 2002; Amado e Estrela, 2007; Fernandes, 2009), que utilizam diversas técnicas de comunicação, promotoras do processo de inclusão (preocupações manifestadas por um elevado número de entrevistados).

Deste modo, e tal como foi manifestado pela totalidade dos participantes do estudo, a intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos (Penteado, 1993; Costa, 2003; Cunha e Leitão, 2011). Assim, são diversos os princípios que deverão estar subjacentes ao bom funcionamento de qualquer organização, como as escolas, reconhecendo que a comunicação é fundamental para: o normal entendimento e o estabelecimento não só de interações pessoais adequadas, mas também de fluxos de informação e de manifestação de ideias/opiniões em diversos sentidos (verticais e horizontais), devendo-se privilegiar a comunicação bilateral; o bom desempenho das funções e da estrutura; a prossecução dos objetivos pessoais e organizacionais; a resolução de problemas e a tomada de decisões; a dinamização de atividades (Arends, 1995; Sousa, 2006; Freixo, 2012).

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sem se pretender generalizar, por haver consciência das limitações do presente projeto, enumerar-se-ão algumas conclusões retiradas a partir da pesquisa bibliográfica e do estudo empírico realizado.

De uma maneira geral, pode afirmar-se que o estudo confirmou aquilo que se encontrou na literatura consultada, no que se refere ao três subtemas abordados inseridos no tema da comunicação: interação, requisitos e obstáculos à comunicação; a comunicação no processo de inclusão; a comunicação na gestão de conflitos com crianças NEE.

Atualmente, as mudanças ocorrem a um ritmo cada vez mais acelerado e de uma forma imprevisível. Daí que uma comunicação eficaz entre os vários intervenientes da comunidade educativa seja fundamental para se criar uma organização escolar aprendente, autónoma e com capacidade estratégica, de inovação e adaptação constante ao contexto socioeconómico.

Todas as vertentes organizacionais são condicionadas ou facilitadas pelo processo de comunicação. Esta é essencial na divulgação de ideias e nas alterações de culturas e de mentalidades; é importante na concretização dos objetivos de um Projecto Educativo de Escola, na criação de sentimentos de integração e de motivação e na melhoria da imagem e da produtividade da organização.

Os agrupamentos de escolas são organizações complexas compostas por elementos muito diversificados (como professores, alunos, encarregados de educação, funcionários e representantes das autarquias). Naturalmente, os conflitos são parte integrante do quotidiano da escola, decorrendo de personalidades, interesses e das relações de poder dos diferentes actores da comunidade educativa. Um certo grau de conflito e os desencontros de opinião são vitais para que as escolas evoluam, se modernizem, se inovem e alterem tudo o que funciona menos bem. Deste modo, estas situações poderão ser aproveitadas como momentos de aprendizagem e de aperfeiçoamento do funcionamento da organização escolar. Carlos Brito afirma que *“partindo do princípio de que o conflito é um elemento integrante da vida de uma organização dinâmica como a escola, a eficácia da gestão mede-se em boa parte pela*

maneira como sabe gerir, prever e atenuar o nível e a amplitude dos conflitos” (p. 25). O clima de escola funciona como aspeto facilitador ou condicionador do sucesso dos projectos. É facilitador quando é positivo, caracterizando-se por uma abertura e predominância de boas relações, cooperação e coesão entre os vários elementos da comunidade educativa. Os processos de tomada de decisão, que resultam de um modelo de decisão participada, implicam comunicação efectiva entre os vários atores, dinamismo e interatividade, permitindo uma melhor resolução de problemas.

Dever-se-á, então, procurar desenvolver uma cultura participativa entre os vários elementos da comunidade escolar, facilitando a comunicação, que permite a resolução de problemas/conflitos e a criação de um ambiente escolar que propicie a concretização de uma verdadeira inclusão.

Os participantes no estudo empírico mencionaram como principais impactes da comunicação: a criação do sentimento de pertença, satisfação e envolvimento das pessoas e grupos que existem na organização escolar; a melhoria das relações interpessoais e da dinâmica dos órgãos de gestão e estruturas educativas; a gestão de conflitos e barreiras que envolvem crianças com NEE; o desenvolvimento da capacidade de intervenção da comunidade; a melhoria do clima de escola.

São vários os obstáculos à comunicação citados pelos entrevistados, sentidos no espaço escolar. Deve salientar-se que alguns destes obstáculos estão relacionados com aspetos organizativos (por exemplo, a falta de tempo devido às burocracias ou ao peso das tarefas rotineiras), outros com aspectos relacionais (prepotência, falta de diálogo, existência de conflitos, resistência à mudança, desajuste de interesses, etc.). Muitas falhas ou barreiras da comunicação devem-se à linguagem e/ou personalidade de cada indivíduo porque não existe uma correspondência exata entre os símbolos, gestos, palavras, ou atitudes utilizados para se comunicar e os conceitos mentais.

Deste modo, os principais requisitos para uma comunicação eficaz, segundo o presente estudo, deverão ser: mostrar clareza de ideias, ter atitudes coerentes, falar de modo objetivo e direto e respeitar as diferentes opiniões e ideias.

Mais do que nunca, dever-se-ia valorizar o aprender a aprender, a diversidade, as diferentes dinâmicas internas e a abertura ao exterior (ao meio e às práticas de outras escolas). Dever-se-ia investir no envolvimento e no desenvolvimento pessoal de todos os elementos da comunidade educativa, numa perspectiva de inclusão e formação como um processo permanente e a realizar ao longo de toda a vida. A organização escolar

deveria assegurar o sucesso da escola do conhecimento (e não de uma escola de transmissão de informações), da epistemologia do saber e na adequação dos currículos ao contexto de cada escola e de cada aluno, especialmente no que diz respeito às crianças com necessidades educativas especiais. Tudo isto só será possível de realizar através da expansão não só das redes de comunicação (internas e externas) como dos tipos de comunicação (vertical e horizontal; unilateral e bilateral) e de um aperfeiçoamento ou concretização do processo de inclusão real. Esta posição poderá “enriquecer” e desenvolver a escola, mas também trará desordem e complicará o processo de gestão.

A criação de um sistema eficaz de comunicação é um fator preponderante para existir capacidade de adaptação à mudança e inovação, centrada numa liderança partilhada, no envolvimento e participação crítica dos diversos atores. Assim, seria possível a criação de uma escola que visasse a satisfação das necessidades e expectativas de todos os elementos da comunidade educativa. Segundo Carlos Brito, *“as escolas de qualidade entendidas como as que possuem um elevado grau de realização escolar, de participação comunitária e cívica, de desenvolvimento pessoal, de dinâmica cultural e de intervenção no meio onde se inserem, são as que conseguem envolver toda a comunidade educativa na vida da escola”* (p. 53).

Tal como já se afirmou anteriormente, os resultados e as conclusões decorrentes deste estudo de caso, não poderão ser generalizáveis à globalidade das situações face ao problema em análise, sobretudo devido à dimensão e constituição da amostra, à sua localização restrita e às características socio-económicas e profissionais dos elementos abrangidos pela pesquisa. Tornar-se-ia necessário, por exemplo, apurar se os resultados seriam os mesmos noutras áreas, nomeadamente nas que são marcadamente urbanas ou industrializadas e se há marcadas diferenças de percepção entre pais-professores e pais que o não são.

Após a realização deste estudo, considera-se que o mesmo poderá contribuir para o conhecimento da percepção da comunidade no que se refere à comunicação na inclusão de crianças com necessidades educativas e na gestão de conflitos que as envolvam. Contudo, permanece a sensação frustrante e fustigante de que a resposta a algumas perguntas apenas fez surgir muitas outras questões a investigar sobre esta temática, tão importante na atualidade e no futuro das organizações escolares.

IV - BIBLIOGRAFIA

- AFONSO, Natércio (1994). *A Reforma da Administração Escolar*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional, 1ª ed..
- ALMEIDA, S. & FREIRE, T. (2003). *Metodologia da investigação em Psicologia e Educação*. Braga: Psiquilibrios.
- ANTÃO, Jorge (1993). *Comunicação na Sala de Aula*. Lisboa: Edições Asa, 1ª ed.
- ARENDS, Richard (1995). *Aprender a Ensinar*. Lisboa: Edições McGraw-Hill.
- AINSCOW, M. (1998). *Necessidades especiais na sala de aula*. Lisboa: Instituto de Inovação educacional. Edições UNESCO.
- AINSCOW, M., & CÉSAR, M. (2006). Inclusive education ten years after Salamanca: Setting the agenda. *European Journal of Psychology of Education*, XXI(3).
- AINSCOW, M., & FERREIRA, W. (2003). Compreendendo a educação inclusiva. Algumas reflexões sobre experiências internacionais. In D. Rodrigues, *Perspectivas sobre a inclusão. Da educação à sociedade* (pp. 103-114). Porto: Porto Editora.
- ALMIRALL, C. *et al* (2003). *Sistemas de Sinais e Ajudas Técnicas para a Comunicação Alternativa e a Escrita*. São Paulo: Livraria Santos.
- ALSINA, M. (2001) - *Teorías de la Comunicación. Ámbitos, Métodos y Perspectivas*. Barcelona/Castelló de la Plana/Valencia: Servicio de Publicacións de la Universidad Autónoma de Barcelona, de la Universidad Jaume I, de la Universidad Pompeu Fabra y de la Universidad de Valencia.
- AREAL, M. F. (2001) - *Cuestiones de Teoría General de la Comunicación* . Madrid: Universitas.
- ARISTÓTELES (2006). *Retórica*. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 3ª ed.
- BACCEGA, M. Aparecida (2002). Comunicação: interação emissão/receção. *Comunicação & Educação*, São Paulo, (231 : p. 7 a 15), jan.
- BAIRRÃO, J. (1998). *Os Alunos com Necessidades Educativas Especiais*. Lisboa: Conselho Nacional de Educação – Ministério da Educação.
- BALES, R. F. (1950) - *Personality and Interpersonal Behaviour*. Londres: Holt, Rinehart and Winston.
- BARDIN (2013), Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARROS, João (1995). Para o Desenvolvimento de uma Cultura de Participação na Escola – Cadernos de Organização e Gestão Escolar; 1. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional, 1ª ed.

BECK, A. *et al* (2002) – *Communication Studies: The Essential Introduction* . London: Routledge.

BERELSON, B. & STEINER, C. (1971). *Comportamento Humano*. S. Paulo: Brasiliense.

BERSCH, R. & MACHADO, R. (2011) - Módulo 3 Tecnologia Assistiva: Aplicações na educação http://elaineaee.blogspot.pt/2011_10_01_archive.html.

BOGDAN, R. *et al* (1994). *Investigação Qualitativa em Educação – Uma Introdução à teoria e aos Métodos*. Colecção das Ciências da Educação. Porto Editora.

BOTHWELL, Lin (1991). *A Arte da Liderança*. Lisboa: Editorial Presença.

BRITO, Carlos (1991). *Gestão Escolar Participada – Na escola todos somos gestores*. Lisboa: Texto Editora, 1ª ed.

BURRELL, G. *et al* (1979). *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*. Portsmouth: Heinemann.

CÁCERES, M. D. (2003). *Introducción a la Comunicación Interpersonal* . Madrid: Síntesis.

CANELAS, Ana *et al* (1999). *Modelos e Propostas de Intervenção*. Lisboa: Editorial do Ministério da Educação, 1ª ed.

CARVALHO, Rómulo de (1986). *História do Ensino em Portugal*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

CAZENEUVE, J. (1986). *Guia Alfabético das Comunicações de Massa*. Lisboa: Edições 70.

CHIAVENATO, Idalberto (1983). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. S. Paulo (Brasil): Editora McGraw-Hill do Brasil, 3ª ed.

CLOSETS, F. (2002). *A Felicidade de Aprender e Como Ela é Destruída*. Lisboa: Terramar.

COELHO, M.F. (2012). *A formação e as atitudes de professores do ensino básico face à inclusão dos alunos com necessidades educativas especiais na sala de aula*. Tese de doutoramento Universidad de Extremadura Disponível em: http://kieinvestiga.wikispaces.com/file/view/TESE%20FINAL%20junho_%202012_imprimir1.pdf/394161094/TESE%20FINAL%20junho_%202012_imprimir1.pdf. Consultado em 17 de junho de 2015.

CORREIA, L. (2003). *Inclusão e necessidades educativas especiais*. Porto: Porto Editora.

COSTA, M. (2003). *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta.

COUTINHO, Clara (2005). *Percursos da Investigação em Tecnologia Educativa em Portugal: uma abordagem temática e metodológica a publicações científicas (1985-2000)*. Monografias em Educação. Braga: CIED - Universidade do Minho.

COUTINHO, C. - <http://claracoutinho.wikispaces.com/Estudos+Qualitativos>

CROTEAU, D. e HOYNES, W. (2006). *The Business of Media, Corporate Media and The Public Interest.*, Thousand Oaks: Pine Forge Press.

CRUZ, D. & MENEZES, D. (2004). *Ciência e Técnica: Gestão de Conflitos*. Ciência e Técnica.

CUNHA, P. (2008). *Conflito e Negociação*. Porto: Asa.

CUNHA, P. (2000). *Estratégias e Táticas Negociação: para um modelo de eficácia negocial*. Tese de Doutoramento. Santiago de Compostela: Faculdade de Psicologia da Universidade de Santiago de Compostela.

CUNHA, P. (2000). *Algumas Reflexões Sobre Eficácia em Negociação: resultados de um estudo experimental*. IV Congresso Nacional de Sociologia. Coimbra: Faculdade de Economia.

CUNHA, P. (2000). *Algumas Considerações Basilares Sobre Negociação*. Porto: *Revista da Universidade Fernando Pessoa*, nº5, 35-364.

CUNHA, P. (1996). *Análise Empírica Sobre a Eficácia Negocial*. Trabalho de Investigação prévio à tese doutoral – não publicado. Santiago de Compostela: Universidade de Santiago de Compostela.

CUNHA, P. & LEITÃO, C. (2011). *Conflito*. Santiago de Compostela.

CUNHA, M. & REGO, A. (2003). *Comportamento Organizacional e Gestão. Instrumentos de Medida*. Santiago de Compostela.

CUNHA, P., SILVA, P. & MOREIRA, M. (2003). *Estilos de gestão de conflito nas organizações: uma contribuição para a prática construtiva da resolução de conflitos*. Recursos Humanos Magazine, 29 (4), 42-52.

CRYSTAL, D. et al (1995). *Didacta – Enciclopédia Temática*. Lisboa : F.G.P.

DENZIN, N. & LINCOLN, Y. (1994). *Introduction: Entering the field of qualitative research*. In N. K. Denzin N K & Y. S. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*, pp. 1-17. London: Sage.

DENZIN, N. K. & Y. S. LINCOLN (2000). Introduction: The discipline and practice of qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research* (2nd edn.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1–28.

DIMAS, I., LOURENÇO, P. R., MIGUEZ, J. (2008). Conflitos, gestão de conflitos e desenvolvimento grupal: Contributo para uma articulação. *Psychologica*, 47, 9-27.

DOYLE, G. (2002). *Media Ownership*. Londres: Sage Publications.

DOYLE, G. (2007). “Undermining Media Diversity: Inaction on Media Concentrations and Pluralism in the EU”, in *Media and Cultural Policy in the European Union*. Amsterdão: Sarikakis, K. Ed.

DUARTE, J. (2008). Estudos de caso em educação. Investigação em profundidade com recursos reduzidos e outro modo de generalização. *Revista Lusófona de Educação*, 11, pp. 113-132.

ESTÊVÃO, Carlos (1998). *Gestão estratégica nas escolas – Cadernos de Organização e Gestão Escolar*; 9. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional, 1ª ed.

ESTEVES, J. (1990). “Liberdade, Comunicação e Moral Universal”, in *Revista de Comunicação e Linguagens*, nº 15/16. Lisboa: Edições Cosmos, pp. 27-42.

ESTEVES, J. (2011). *Sociologia da Comunicação*. Lisboa: Fundação C. Gulbenkian.

ESTRELA, M. T. (1992). *Relação Pedagógica, Disciplina e Indisciplina na aula*. Porto: Porto Editora.

FERNANDES, Dília (2009). *Conflitos interpessoais no jardim-de-infância a representação das educadoras de uma IPSS do distrito de Coimbra*. Dissertação para a obtenção do grau de mestre em Ciências de Educação área de especialização: supervisão pedagógica e formação de formadores. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências de Educação.

FERNANDES, H. S. (2002). *Educação Especial – Integração das Crianças e Adaptação das Estruturas de Educação. Estudo de um caso*. Braga: Edições APPACDM Distrital de Braga.

FIGUEIREDO, Celso (2005). A Repetição como Mecanismo Persuasivo na Publicidade. Trabalho apresentado ao NP 03 – Publicidade, Propaganda e Marketing 1. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação 5 a 9 de setembro de 2005. Universidade Presbiteriana Mackenzie – Faculdade de Comunicação e Artes2.

FISH, J. (1993). *Introdução ao estudo da Comunicação*. Porto Ed. Asa.

FONSECA, António (1998). *A Tomada de Decisões na Escola*. Lisboa: Texto Editora, 1ª ed.

FONSECA, Maria Manuela (2012). Os desafios da inclusão de alunos com síndrome de down. Tese de Mestrado. Lisboa: Instituto Politécnico de Lisboa, Escola Superior de Educação de Lisboa.

FORMOSINHO, João (1989). “De serviço de Estado a Comunidade Educativa – Uma Nova Conceção para a Escola Portuguesa”. *Revista Portuguesa de Educação*, 2 (1), 53-86.

FREIRE, P. (2008). *Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa* (37ª ed.). São Paulo: Editora Paz e Terra.

FREIXO, Manuel (2012). *Teorias e Modelos de Comunicação*. Lisboa: Instituto Piaget, 3ª ed.

GARCIA, L. (2003). *Concepção, Implementação e Teste de um Sistema de Apoio à Comunicação Aumentativa e Alternativa para o Português Europeu*. Tese não publicada.

GUERREIRO, A. (2007). *Comunicação Aumentativa e Alternativa: teorias ampliativas doparadigma comunicacional para a inclusão e a qualidade de vida*. In Actas do 5º congresso da Associação Portuguesa de Ciências de Comunicação. Comunicação e Cidadania. (pp. 1149-1157). Braga: Universidade do Minho, Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.

GHILARDI, Franco e SPALLAROSSA, Carlo (1989). *Guia para a Organização Escolar*. Porto: Edições Asa.

GHIGLIONE, R. *et al* (1993). *O Inquérito – Teoria e Prática*. Oeiras: Celta Editora.

GONÇALVES, Cidália (2010). *Sabedoria e Educação Um estudo com adultos da Universidade Sénior*. Dissertação de Mestrado em Educação e Formação de Adultos e Intervenção Comunitária. Coimbra: Universidade de Coimbra Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.

GONÇALVES, C. M. (2003). “Escola e Família: uma relação necessária e conflitual”. In Costa, M.E. (Coord.). *Gestão de Conflitos na Escola*. (pp. 97-142) Lisboa: Universidade Aberta.

GONÇALVES, Leila (2012). *Inclusão de Crianças Portadoras de Trissomia XXI nas Escolas do Ensino Regular*. Mestrado em Ciências da Educação na Especialidade em Domínio Cognitivo-Motor. Lisboa: Escola Superior de Educação João de Deus.

GRILO, Eduardo (1996). *Pacto Educativo para o Futuro*. Lisboa: Editorial do Ministério da Educação.

HARTLEY, J. (2004). *Comunicação, Estudos Culturais e Media*. Conceitos-Chave . Lisboa: Quimera.

HOHLFELDT, A. *et al* (2001). *Teorias da Comunicação* . Petrópolis: Editora Vozes.

HOHMANN, M. *et al* (1979). *A Criança em Acção*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

JARES, X. R. (2007). *Pedagogia da Convivência*. Porto: Profedições.

JESUS, C. S. (2012). *Gestão de conflitos na escola: trabalho de projeto*. Dissertação de mestrado não publicada. Beja: Instituto Politécnico de Beja, Escola Superior de Educação.

JIMENEZ, R. (1997). *Uma escola para todos: a Integração Escolar*. In: Necessidades Educativas Especiais. Lisboa: Dinalivro.

KAPLAN, A. (1964). *The conduct of inquiry: methodology for behavioural science*. S. Francisco: Chandler.

KLIMKIEWICZ, B. (2005), “Media Pluralism: European Regulatory Policies and the Case of Central Europe”. *EUI Working Papers*. RSCAS N° 2005/19.

KLIMKIEWICZ, B. (2009). “Is the Clash of Rationalities Leading Nowhere? Media Pluralism in European Regulatory Policies”, in *Press Freedom and Pluralism in Europe – Concepts and Conditions, Intellect*. Bristol: Czepek A.; Hellwig M. e Nowak E. Ed.

KLIMKIEWICZ, B. (2010). Structural Media Pluralism. *International Journal of Communication*. Vol. 4.

LAMPREIA, Joaquim (1992). *Comunicação Empresarial – as relações públicas na gestão*. Lisboa: Texto Editora, 1ª ed.

LEITÃO, F. R. (2010). *Valores Educativos, Cooperação e Inclusão*. Salamanca: Luso-Española de Ediciones.

LEMOS, Jorge e Teodolinda Silveira (1998). *Autonomia e Gestão das Escolas – Legislação anotada*. Porto: Porto Editora.

LEWIN, K. (1948). *Resolving social conflicts*. Nova Iorque: Harper.

LIMA, Licínio (1991). “O Ensino e a Investigação em Administração Educacional em Portugal” in Sociedade Portuguesa de Ciências de Educação. *Ciências da Educação em Portugal*. Porto: Sociedade Portuguesa de Ciências de Educação, 91-117.

LIMA-RODRIGUES, *et al*. (2007). *Educação Especial e Educação Inclusiva em Portugal*. In L. LIMA-RODRIGUES, A. FERREIRA, A. TRINDADE, D. RODRIGUES, J. COLÔA, J. NOGUEIRA, *et al.*, Percursos de Educação Inclusiva em Portugal: dez estudos de caso (p. 41). Lisboa: Fórum de Estudos de Educação Inclusiva. Faculdade Motricidade Humano. LLOYD, J., MONI, K., & JOBLING, A. (2006).

LITTLEJOHN, S. (1988). *Fundamentos Teóricos da Comunicação Humana*. S. Paulo: Editora Guanabara.

LOPEZ RISCO, M., *et al* (2012). La Convención Mundial sobre los Derechos de las personas com discapacidad: reflexiones en torno a la educación inclusiva en tiempos de crisis. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. INFAD Revista de Psicología*. 3(1), pp. 137-145.

LUCINI, F. G. (2005). A educação como tarefa humanizadora. Da teoria pedagógica à prática educativa. In Guerra, M. S. (Coord.) *Aprender a conviver na escola*. (pp.13-26). Porto: Edições Asa.

LUDKE, M. *et al* (1986). *Pesquisa em Educação : Abordagens Qualitativas*. S. Paulo: Editora Pedagógica Universitária.

MAINGUENEAU, D. (2002). *Análise de Textos de Comunicação*. 2ª edição. São Paulo: Cortez Editora.

MAINSONNEUVE, J. (2004). *A Dinâmica dos Grupos*. Lisboa: Editora Livros do Brasil.

MACIEL, D. A. (2012). *A importância da inteligência emocional nos estilos de gestão de conflitos*. (Dissertação de Mestrado). Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. <http://hdl.handle.net/10348/2395>.

McQUAIL, D. (2003) -Teoria da Comunicação de Massas . Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

MARTINO, L. C. (2001) - Interdisciplinaridade e objecto de estudo da comunicação. Petrópolis: Editora Vozes.

MARCHAND, H. (2005a). *Psicologia do adulto e do idoso* (2ª ed.). Coimbra: Quarteto.

MARCHAND, H. (2005b). *A idade da sabedoria. Maturidade e Envelhecimento*. Porto: Âmbar.

MARÍN, A. *et al* (1999). *Sociología de la Comunicación*. Madrid: Trotta.

MARQUES, Manuel (1996). *O Jogo Estratégico na Gestão*. Algés: Difel.

MARQUES, P. R. (2012). *Gestão de conflitos e SIADAP: uma análise axiomática*. (Dissertação de Mestrado em Administração e Gestão Pública). Aveiro: Universidade de Aveiro. <http://hdl.handle.net/10773/10450>.

MARQUES, Rui *et al* (1998). *Na Sociedade da Informação*. Lisboa: Edições Asa, 2ª ed.

MARTINI, M. (2008). Promovendo a motivação do aluno: contribuição da teoria da atribuição da causalidade. *Psicol. Escol. Educ.*, 12 (2), 479-480.

MARTINS, Bruno (2004). *A cegueira e as narrativas silenciadas: para além da tragédia, para lá do infortúnio*. Dissertação de Mestrado em Sociologia. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

MARTINS, Bruno (2004). Políticas sociais na deficiência: Exclusões perpetuadas.

In http://www.ces.uc.pt/myces/UserFiles/livros/368_228.pdf

MARTINS, L. (2014) . *Concentração dos Media e Pluralismo: Análise da situação da imprensa portuguesa no contexto da União Europeia*. Dissertação de Doutoramento. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.

MATTELARD, Armand (1994). *A Invenção da Comunicação*. Lisboa: Instituto Piaget.

MCINTYRE, S. E. (2007). Como as pessoas gerem o conflito nas organizações: estratégias individuais negociais. *Análise Psicológica*, 2, (XXV): 295-305.

MESQUITA, H. (2001). Educação especial em Portugal no último quarto do Século XX. Dissertação de Doutoramento. Salamanca: Universidad de Salamanca, Facultad de Educación.

MIGUELOTE, Sofia (2012). *A Gestão De Conflitos Em Ambiente Laboral: Estudo no IBMC e no IPATIMUP (Institutos De Investigação Científica)*. Tese de Mestrado em Economia e Administração de Empresas. Porto: Faculdade de Economia da Universidade do Porto

MORGADO, J. (2004). *Qualidade na educação: um desafio para os professores*. Coleção Ensinar e Aprender. Editorial Presença.

MORLEY, D. (1996). *Televisiion, Audiencias y suas Origenes e Significados*. Mem Martins: Publicações Europa-América.

NASCIMENTO, I. (2003). “A dimensão interpessoal do conflito na escola.” In Costa, M.E. (Coord.) *Gestão de Conflitos na Escola*. (pp. 193- 256). Lisboa: Universidade Aberta.

NETO, F. (1998). “Táticas de autoapresentação”, in *Psicologia Social*. Lisboa: Universidade Aberta. Pp. 207-221.

NETO, F. (2000). *Psicologia Social*. Lisboa: Universidade Aberta.

NUNES, L. et al (2002). O que revelam as teses e dissertações sobre linguagem e comunicação da pessoa com necessidades especiais?. *Revista Temas em Psicologia da SBP*. Vol 10, nº 1, pp. 27-31.

OLIVEIRA, M. Cleida (2008). *Processos Grupais: Visão Interdisciplinar*. Canoas: Ed.Ulbra.

Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. (1948). Declaração Universal dos Direitos do Homem.

Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. (1994). Declaração de Salamanca e Enquadramento da Acção na Área das Necessidades

Educativas Especiais. Conferência Mundial sobre Necessidades Educativas Especiais: Acesso e Qualidade. Salamanca: UNESCO.PARO, Vítor (1993). *Administração Escolar*. S. Paulo (Brasil): Cortez Editora, 6ª ed.

PENTEADO, J. Whitaker (1993). *A Técnica da Comunicação Humana*. Livraria Pioneira Editora, 12ª ed.

POLISTCHUK, I. e RAMOS TRINTA, A. (2003). *Teorias da Comunicação. O Pensamento e a Prática da Comunicação Social*. Rio de Janeiro: Campus.

PINTO, Conceição (1995). *Sociologia da Escola*. Lisboa: McGraw-Hill.

PREE, Max de (1989). *Liderar é uma Arte*. Lisboa: Difusão Cultural.

PIRES, Aníbal (1994). *O que é Marketing*. Lisboa: Difusão Cultural.

QUELHAS, Maria Rosário (2011). *O Uso das TIC por jovens com Trissomia 21 do Ensino Básico: Um estudo de caso*. Tese de Mestrado em Educação Especial - Domínio Cognitivo e Motor. Castelo Branco: Instituto Politécnico de Castelo Branco Escola Superior de Educação.

RIBEIRO, Nuno Ricardo (2012). *O papel das TIC na inclusão social: o caso do portal REDEInclusão*. Aveiro: Universidade de Aveiro.

RIGOLET, S. (2000). *Os Três P – Precoce, Progressivo, Positivo Comunicação e Linguagem para uma Plena Expressão*. Porto: Porto Editora.

RODRIGUES DOS SANTOS, J. (2001). *Comunicação*. Lisboa: Prefácio.

ROGERS, Jenny (2002). *Capacidade de Influenciar*. Lisboa: Centralivros, 1ª ed.

SANCHES, I. & TEODORO, A. (2006). *Da Integração à Inclusão: cruzando perspectivas e conceitos*. Revista Lusófona de Educação , 8, pp. 63-83.

SAENZ, Óscar (1989). *Organizacion Escolar*. Madrid: Anaya, 3ª ed.

SANTOS, L.C. (2010), “A nova esfera pública na digitalização: configurações do espaço público mediático”, in Brittos V. (org.), *TV digital, Economia Política e Democracia*. São Leopoldo: Editora Unisinos.

SERRA, J. (2007). *Manual da Teoria da Comunicação*. Covilhã: Labcom.

SERRANO, J. (2005). *Percursos e Práticas Para Uma Escola Inclusiva*. Tese de Doutoramento, Universidade do Minho, Instituto de Estudos da Criança.

SILVA, C. & PESTANA, I. (2006). *A Sociedade da Informação a Criança com Deficiência e as Novas Tecnologias*. Revista Millenium . 32, pp. 212-225.

SILVA, Maria Odete (2009). *Da exclusão à Inclusão: Concepções e Práticas*. Revista Lusófona de Educação. 13, pp. 135-153.

- SIMÕES, A. (2007). O que é a Educação? In A. Fonseca, M. Seabra-Santos, M. Fonseca (Eds.), *Psicologia e Educação. Novos e velhos temas* (pp. 31-52). Coimbra: Almedina.
- SOUSA, Jorge Pedro (2006). *Elementos de Teoria e Pesquisa da Comunicação e dos Media*. Porto: Universidade Fernando Pessoa.
- SOUSA, M. R. (2012). *Um olhar sobre os conflitos*. (Dissertação de Mestrado em Ciências da Educação: Educação Especial). Porto: Universidade Fernando Pessoa. <http://hdl.handle.net/10284/3774>.
- STEWART, C. et al (2004). *Media and Meaning - An Introduction*. Londres: British Film Institute.
- TETZCHNER, S. & MARTINSEN, H. (2000). *Introdução à Comunicação Aumentativa e Alternativa*. Porto: Porto Editora.
- VASSALLO DE LOPES, M. (2001). *Pesquisa em Comunicação*. São Paulo: Edições Loyola.
- VICENTE, Nuno (2004). *Guia do Gestor Escolar – Da escola de qualidade mínima garantida à escola com garantia de qualidade*. Lisboa: Asa Editores.
- VIEIRA, C. (2004). Educação familiar e desenvolvimento do género: Reflexões em torno de algumas práticas diferenciais em função do sexo da criança. *Revista Portuguesa de Pedagogia*. Ano 38, 1, 2, 3, 49-84.
- WATZLAWICK, P. et al (1967). *Programática da Comunicação Humana*.
- WINSTON, B. (2004). *Media, Technology and Society. History: From the Telegraph to the Internet*. Londres: Routledge.
- WOLF, M. (2005). *Teorias da Comunicação*. Lisboa: Presença.
- WOODS, P. (1987). *La Escuela vista por Dentro*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- WRIGHT, C. (1964). “Functional Analysis and Mass Communication”, in *Sociologia de la Comunicación de Masa*.
- YIN, R. (1984). *Case Study Research – design and Methods*. C. A.: Sage Publications.

ANEXOS

ANEXO 1

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Designação do Estudo:

Tese de Mestrado em Educação Especial – Domínio Cognitivo Motor – “A comunicação na inclusão de crianças com necessidades educativas especiais e na gestão de conflitos – percepção da comunidade”.

Eu, (nome completo) _____, compreendi a explicação que me foi fornecida acerca da minha participação na investigação que se tenciona realizar, bem como do estudo em que será incluído. Foi-me dada oportunidade de fazer as perguntas que julguei necessárias, e de todas obtive resposta satisfatória.

Tomei conhecimento de que a informação ou explicação que me foi prestada versou os objetivos e os métodos. Além disso, foi-me afirmado que tenho o direito de recusar a todo o tempo a minha participação no estudo, sem que isso possa ter como efeito qualquer prejuízo pessoal.

Foi-me ainda assegurado que os registos em suporte papel e/ou digital (sonoro e de imagem) serão confidenciais e utilizados única e exclusivamente para o estudo em causa, sendo guardados em local seguro durante a pesquisa e destruídos após o período de tratamento e discussão pública dos resultados.

Por isso, consinto em participar no estudo em causa.

Data: ____/____/20__

Assinatura do Participante no Projeto

A Investigadora responsável:

Nome: Isabel David

Assinatura:



ANEXO 2

QUADRO 2 GUIÃO DA ENTREVISTA CATEGORIAS, SUBCATEGORIAS, QUESTÕES E OBJETIVOS			
CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	QUESTÕES	OBJETIVOS
Bloco A Informação Contextual	A1 Legitimação da entrevista A2 Motivação do entrevistado A3 Breve caracterização do entrevistado	<p>Esta entrevista permitirá a realização de uma dissertação de mestrado em Educação Especial, no domínio cognitivo e motor, sobre “A comunicação na inclusão de crianças com necessidades educativas especiais e na gestão de conflitos – perceção da comunidade”.</p> <p>Desde já agradeço a sua disponibilidade e colaboração na realização desta investigação, ao aceitar participar nesta entrevista. Este trabalho pretende contribuir para conhecer a perceção da comunidade quanto à importância de diversos aspetos da comunicação e o seu impacte, não só na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais, mas também na gestão de conflitos. Tal como foi previamente acordado, esta entrevista será gravada em suporte áudio, para ser, posteriormente, transcrita para facilitar a sua análise. Garante-se desde já o anonimato e a confidencialidade das suas respostas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Idade - Qual é a sua profissão? - Desempenha que cargo? - Qual é o seu tempo de serviço? - Indique o seu nível de instrução 	<p>Legitimar a entrevista</p> <p>Motivar o entrevistado</p> <p>Caracterizar brevemente o entrevistado</p>
Bloco B A Comunicação na interação pessoal e social, seus requisitos e obstáculos	B1 A comunicação na interação pessoal e social B2 Requisitos para uma comunicação eficaz B3 Obstáculos à comunicação	<ol style="list-style-type: none"> 1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva? 2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz? 3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação? 	<p>Compreender a perceção a comunidade quanto à relação existente entre a comunicação e a interação pessoal e social, segundo uma perspectiva inclusiva</p> <p>Perceber quais serão, segundo a perceção a da comunidade, os requisitos para uma comunicação eficaz e os obstáculos à mesma</p>

<p style="text-align: center;">Bloco C</p> <p style="text-align: center;">A Comunicação na inclusão das crianças com NEE</p>	<p style="text-align: center;">C1</p> <p style="text-align: center;">Comunicação na inclusão das crianças com NEE</p> <p style="text-align: center;">C2</p> <p style="text-align: center;">Formas de comunicar com as crianças com NEE</p> <p style="text-align: center;">C3</p> <p style="text-align: center;">Satisfação das necessidades das crianças com NEE</p>	<p>4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?</p> <p>5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?</p> <p>6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?</p> <p>7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?</p>	<p>Conhecer a perceção da comunidade quanto à importância de diversos aspetos da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais: formas diferenciadas de comunicar, enriquecimento da informação e satisfação das necessidades destas crianças</p>
<p style="text-align: center;">Bloco D</p> <p style="text-align: center;">A comunicação na gestão de conflitos e na obtenção de um clima satisfatório</p>	<p style="text-align: center;">D1</p> <p style="text-align: center;">Relacionamento interpessoal</p> <p style="text-align: center;">D2</p> <p style="text-align: center;">A comunicação na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE</p>	<p>8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?</p> <p>9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?</p> <p>10. A comunicação é percebida pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?</p>	<p>Descobrir a perceção da comunidade quanto à importância de diversos aspetos da comunicação na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE e no estabelecimento de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças</p>

ANEXO 3.1
Entrevista 1 - E1

QUESTÕES

- Idade? **48 anos**
- Qual é a sua profissão? **Professora**
- Desempenha que cargo? **Subcoordenação das plataformas digitais do agrupamento (MOODLE e GARE), subcoordenação das plataformas PFEB e ENEB, membro da equipa da Biblioteca Escolar e responsável pelas páginas digitais da biblioteca, etc.**
- Qual é o seu tempo de serviço? **25 anos**
- Indique o seu nível de instrução? **Bacharelato + Pós-graduação**

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspetiva inclusiva?

Sim. Trabalho cooperativo na tarefa de ensinar e aprender e proporcionar experiências enriquecedoras.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Ter algo para dizer (conteúdo), clareza, objetividade, coerência e credibilidade...

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

Atenção, retenção e distorção.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

Repensar a diferença para mudar os ambientes de aprendizagem, proporcionar experiências significativas e relevantes, respeitar e aceitar as características e necessidades de cada um, adaptação.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

Depende da forma como é transmitida a informação; adequação dos processos de comunicação ao público-alvo.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

Comunicação alternativa: signos gestuais, gráficos e tangíveis; tecnologias de apoio diferenciadas: equipamentos e dispositivos que ajudem a criança a expressar-se.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Sim, é mais favorável para o desenvolvimento da auto-imagem da criança, para a possibilidade de desenvolvimento de comportamentos mais apropriados, para desenvolverem amizades, para tornar as crianças mais felizes, mais confiantes e extrovertidos, preparando-os para o mundo real.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

As crianças progredem no seu desenvolvimento pessoal bem como na aquisição de conhecimentos e habilidades; são aceites como membros do grupo, de pleno direito; pais satisfeitos com a evolução dos seus filhos e com o fato de os seus filhos parecerem estar bem enquadrados e felizes nos grupos em que estão inseridos.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Sim, ambientes mais estruturados, atitudes positivas, relações melhoradas.

10. A comunicação é percecionada pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Sim. A forma de falar, o tom e a modulação de voz, os movimentos do corpo são componentes importantes que devem ser trabalhados para que a mensagem possa ser entendida e compreendida.

QUESTÕES

- **Idade:** 50 anos.
- **Qual é a sua profissão?** Docente.
- **Desempenha que cargo?** Docente do 910 e adjunta do diretor.
- **Qual é o seu tempo de serviço?** Cerca de 20 anos.
- **Indique o seu nível de instrução:** Mestrado no ramo de multideficiência.

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

Sem dúvida. Para que a inclusão se possa tornar mais fácil, a comunicação entre todos os intervenientes do processo educativo do aluno deverá ser de carácter obrigatório.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Para que a inclusão em contexto escolar seja de sucesso, esta deverá contribuir para o aumento da tolerância perante as crianças com dificuldades e melhorar as interações sociais entre crianças com e sem NEE.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

Bem, um deles é a falta de diálogo que leva necessariamente à ausência de envolvimento e conseqüente falta de informação. Quanto mais dados recolhidos sobre as dificuldades do aluno melhor é para que se possam encontrar respostas que contribuam para a minimização das dificuldades da criança/jovem com NEE.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

Sublinho que a comunicação é uma necessidade fundamental para todos os seres humanos com ou sem NEE sendo que esta proporciona uma boa interação entre todos dotando a criança/jovem de maior autonomia.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

Reportando-me aos alunos cujas necessidades educativas especiais são mais profundas (ex. com multideficiência) a comunicação poderá compreender um nível mais básico, mas importante para esta população começando-se pelo simples cumprimento das pessoas (ex. bom dia), passando para a solicitação do que necessitam (ex. ter fome). Também aquando das atividades, a comunicação torna-se importante para que os alunos com NEE possam

compreender aquilo que irá acontecer.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

Dependendo da dificuldade de comunicação desta população existe a comunicação alternativa recorrendo ao uso da simbologia. Esta comunicação é complementar sendo usada essencialmente quando a expressão oral não é suficiente para assegurar a comunicação. Por isso torna-se crucial para estes alunos que tenham ao seu alcance a forma mais adequada para as suas dificuldades para que possam comunicar contribuindo para que a comunicação seja mais eficaz.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Claro que sim, porque a comunicação facilita a interação e o conhecimento do mundo que os rodeia.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

A comunicação contribui para uma melhor interação entre todos os presentes, em que existem emissores e recetores das mensagens enviadas, na medida em que comunicar é uma troca de informação.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Sim.

10. A comunicação é percecionada pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Sem dúvida. A comunicação com estas crianças/jovens permite-lhes melhorar a qualidade de vida.

QUESTÕES

- Idade - 56 anos
- Qual é a sua profissão? Professora
- Desempenha que cargo? DT, Coordenadora Departamento e Encarregada de Educação
- Qual é o seu tempo de serviço? 36 anos
- Indique o seu nível de instrução - Licenciatura em Biologia

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

Sem comunicação não existe interação. As formas de comunicação são diversas e frequentemente nem são necessárias as palavras para que a comunicação se estabeleça. Um olhar, um gesto, uma expressão muitas vezes acabam por denunciar o que as palavras não querem dizer ou que o emissor da mensagem pretende esconder. Mas falando da relação entre os membros de uma comunidade educativa, é fundamental que a comunicação seja realmente clara e se estabeleça fundamentalmente na interação verbal. De forma clara, para que todos entendam qual o estatuto e o papel de cada um dos intervenientes nessa comunicação. Quando lidamos com as crianças, sobretudo com aquelas pelas quais lutamos pela sua inclusão, muitas vezes depois da palavra é urgente recorrer-se às outras formas de expressão. É aí que um gesto, um sorriso, uma expressão de confiança pode resultar, muito mais que as palavras.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

- É necessário que se utilize uma linguagem que seja facilmente decodificada pelo interlocutor. É possível falar com palavras simples, capazes de serem entendidas por aqueles cujo grau de literacia seja baixo, ou usar uma linguagem mais elaborada, com recurso a termos mais eruditos, mais científicos ou mais técnicos se, de antemão, soubermos que nos estão a entender.
- É também preciso olhar de frente para quem nos está a ouvir. O olhar prende a atenção e dá-nos a perceção se a mensagem que queremos transmitir está, ou não, a ser apreendida.
- Aplicar um tom de voz audível;
- O recurso a imagens facilita a comunicação. Se pudermos concretizar, materializar a ideia que pretendemos transmitir, o recetor acompanha melhor a comunicação.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

Os fatores que podem interferir na comunicação são vários:

- o assunto a ser comunicado pode não ser relevante para aquele que recebe a comunicação;
- linguagem desadequada ao público alvo;
- existência de fatores estranhos à comunicação que desviem a atenção dos recetores da informação;
- fraca empatia entre os envolvidos na comunicação.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

Como disse anteriormente, as crianças com NEEs precisam de ter confiança com aqueles com quem comunicam. Daí, é fundamental que se promovam sinais geradores de empatia com essas crianças para que se integrem junto dos seus pares. A comunicação deverá basear-se numa reciprocidade tranquila de comportamentos.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

Na base da confiança conquistada, é mais fácil a transmissão de informação.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

Já respondi anteriormente. É preciso conquistar a confiança do jovem, com palavras, com atitudes e, sobretudo, com o seu próprio exemplo.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Certamente que sim.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

Será possível a integração da criança e obter-se uma maior satisfação por ela perceber as conquistas que vai alcançando; as aprendizagens, por pequenas que sejam, devem ser valorizadas com entusiasmo. A autoestima vai sendo melhorada, traduzindo-se em bem-estar da criança.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Creio que sim. Penso que é importante que o estabelecimento das relações de confiança entre os meninos NEEs e seus educadores deverá ser feita em pequenos grupos, muito reduzidos, de modo a que essas capacidades de comunicação possam ser amplamente exploradas e experienciadas.

10. A comunicação é percebida pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Julgo que todos os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem dos alunos NEEs reconhecem a importância da comunicação. Acontece que, na realidade, o número de casos que os professores acompanham em simultâneo não lhes permite desenvolvê-la eficazmente, comprometendo a integração eficaz desses meninos e, contrariamente ao que se pretende, acabam muitas vezes por originar os conflitos entre eles

QUESTÕES

- Idade: 40 anos
- Qual é a sua profissão? Professora
- Desempenha que cargo: Diretora de Turma
- Qual é o seu tempo de serviço: 17 anos
- Indique o seu nível de instrução: Licenciatura e Pós-Graduação em Educação Especial

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

A comunicação sendo a forma universal de nos fazermos entender e de sermos entendidos é primordial para a nossa vivência em sociedade. No meio escolar – onde se ensina e onde se aprende - torna-se ainda mais vital a existência de uma boa comunicação para que possa facilitar a interação de todos os membros da comunidade.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Para que se verifique uma comunicação eficaz é necessário que exista um ambiente saudável (onde as pessoas se sintam à vontade para comunicar, sem receios ou consequências).

Os intervenientes (emissor e recetor) deverão estar isentos de preconceitos ou de más intenções e a mensagem a transmitir/receber deve ser exata sem margem de dúvidas para interpretação.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

A comunicação pode ser impedida por vários fatores nomeadamente:

As características do emissor e do recetor.

O emissor e o recetor serem incompatíveis (pessoas que à partida não se sentem no mesmo patamar de nível de comunicação).

A mensagem não ser explícita/clara por parte de quem a emite.

A mensagem não ser entendida por parte de quem a recebe.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

As crianças com necessidades são crianças especiais que requerem um tipo de comunicação adequado às suas características, pelo que a comunicação será de todo o ponto de partida para podermos interagir com elas de modo a que o processo de inclusão se torne efetivo.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

O conteúdo da mensagem deverá ser o mais rico possível; no caso de crianças NEE devemos sempre assegurarmo-nos de que a informação foi rececionada e entendida; a forma como a emitimos também se torna muito importante quando comunicamos com estas crianças, pois se iniciarmos um diálogo com uma palavra atenciosa, de modo a que a criança sinta que está a ser ouvida e escutada a sua mensagem, então a comunicação processa-se de forma mais eficaz.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

A comunicação pode ser estabelecida de variadas formas (pelo olhar, pela linguagem, pelo papel, pelas tecnologias,...). No entanto, quanto mais rica (completa) for essa informação, melhor será o processo de comunicação. Para as crianças com necessidades deveremos explorar todas as formas de comunicação possíveis e imaginárias, recorrendo a ferramentas que são colocadas ao nosso dispor e, nesse sentido, não podemos desassociarmo-nos da utilização das tecnologias.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Estar sempre atento às necessidades destas crianças é a melhor forma para que a criança sintam que pode contar com aquela pessoa e a partir daí a comunicação torna-se mais fácil sem obstáculos, uma vez que se sentem satisfeitas.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

Para que uma instituição funcione bem é primordial entre todos os membros da comunidade um ambiente satisfatório com um bom relacionamento, a partir daí a comunicação torna-se mais simples, no caso das crianças NEE a partir do momento em que percecionam este tipo de ambiente começam também elas a relaxar, pois sentem que podem ser apoiadas e entendidas por pessoas que as podem entender/ajudar.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Quanto melhor desenvolvermos as nossas capacidades de comunicação mais capacitados estamos para podermos gerir os conflitos, a comunicação está implícita em todas as nossas acções pelo que quanto mais preparados estivermos melhor será a estratégia de comunicação a adotar para a resolução das situações.

10. A comunicação é percecionada pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Sim pode afirmar-se que uma boa capacidade de comunicar permite uma melhor resolução de conflitos, na comunidade é fundamental que a informação seja clara sem margem para dúvidas para que a resposta seja também eficaz, no caso da resolução de conflitos com crianças NEE a comunicação terá de ser detalhada (posta por pequenas partes) e reforçada (recorrendo a todos os pormenores), uma vez que grande parte destas crianças apresentam situações específicas que se consideram obstáculos à comunicação.

ANEXO 3.5
Entrevista 5 – E5

QUESTÕES

- **Idade: 43 anos**
- **Qual é a sua profissão? professora de educação especial**
- **Desempenha que cargo? Docente de apoio direto a alunos NEE/Encarregada de educação**
- **Qual é o seu tempo de serviço? 19 anos**
- **Indique o seu nível de instrução: Mestrado**

- 1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?**
Sim. No entanto há que fomentar mais momentos formais e/ou informais de partilha de informações.
- 2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?**
Intenção de partilha, sinceridade.
- 3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?**
Falta de disponibilidade dos implicados no processo.

- 4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?**
A comunicação entre todos os agentes da comunidade educativa, seja de forma for, constitui o pilar fundamental para assegurar o sucesso educativo. Com os alunos, poder-se-ão utilizar meios alternativos e/ou aumentativos de comunicação a fim de potenciar o desenvolvimento dessa comunicação, assim como fortalecer as suas aquisições escolares/académicas.
- 5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?**
É a comunicação que potencia o relacionamento aluno/docente/assistente operacional/família. Independentemente do tipo de comunicação utilizada, é o meio por excelência que viabiliza todo o processo.
- 6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?**
Sempre que necessário, dever-se-ão utilizar meios de comunicação alternativos, tais como: língua gestual portuguesa, utilização de símbolos do SPC, etc...
- 7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das**

necessidades destas crianças e jovens?

Sim, possibilita, sem dúvida.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

É através da comunicação que a comunidade educativa consegue promover o sucesso educativo dos alunos com e sem NEE.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Certamente que sim. Através da comunicação entre os diversos intervenientes se pode moderar o debate sobre questões pertinentes considerando diferentes opiniões. Assim, surgem conclusões alicerçadas para benefício de toda a comunidade educativa e particularmente para o bem estar/desenvolvimento dos alunos NEE.

10. A comunicação é percebida pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Sim, desde que se corrobore a intenção entre intervenientes para resolução dos conflitos patentes, independentemente de serem alunos com ou sem NEE.

QUESTÕES

- Idade: 50 anos
- Qual é a sua profissão? Professor
- Desempenha que cargo? Coordenadora de Diretores de Turma
- Qual é o seu tempo de serviço? 25 anos
- Indique o seu nível de instrução: Licenciatura

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?
Sim, sem dúvida. Como interagir sem comunicar? Poderá, sim, desenvolver-se diferentes tipos de comunicação de forma a promover uma efetiva partilha de informação.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?
Objetividade, clareza, saber ouvir o outro, empatia, sinceridade.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?
Ausência de clareza, de objetividade, de disponibilidade, de empenhamento por parte de ambas as partes.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?
Nas suas diferentes formas e promovida entre todos os intervenientes no processo educativo, ela é essencial para alcançar o sucesso das aprendizagens dos alunos.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?
Sem comunicação, sem partilha de informação não há interação e, conseqüentemente, não há relacionamento entre as partes envolvidas em qualquer processo. A diversidade de informação e dos meios de a transmitir é indispensável ao processo ensino/aprendizagem de qualquer tipo de aluno. Quanto maior a diversidade das formas de comunicar, maior a riqueza da informação partilhada e maior a satisfação das necessidades dos alunos, portanto, do sucesso das suas aprendizagens.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?
As formas de comunicação devem ter em conta as características e necessidades destas crianças e, portanto, dever-se-ão utilizar meios de comunicação alternativos, e aumentativos, sempre que necessário.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das

necessidades destas crianças e jovens?

Sim, possibilita.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

É importante pois é através da comunicação que a comunidade educativa irá conseguir promover o sucesso das aprendizagens de todos os alunos, quer tenham NEE ou não.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Creio que sim. É através da comunicação, da partilha (de informação e de esforços), da construção de um projeto comum que envolva os diferentes parceiros educativos, do diálogo assertivo entre as partes, do respeito pelas diferentes opiniões, que se pode trilhar um caminho comum com vista a uma verdadeira inclusão e apontando, sempre, ao sucesso das aprendizagens e competências dos alunos.

10. A comunicação é percebida pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Gostaria de pensar que sim. Que toda a comunidade educativa acreditasse na importância vital que tem a comunicação e que trabalhasse em parceria e não de costas voltadas ou focada apenas nos interesses de uma partes e não do todo.

QUESTÕES

- Idade: 49
- Qual é a sua profissão? Professora
- Desempenha que cargo? Professora/Diretora de turma/Encarregada de educação
- Qual é o seu tempo de serviço? 22 anos
- Indique o seu nível de instrução: Licenciatura

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?
Sim, ao comunicar transmitimos ideias, experiências/vivências.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?
Ser objectivo, transmitir com clareza qualquer informação, ser assertivo, e para além disso saber ouvir.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?
Falta de objetividade, frustração, ...

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?
É através da comunicação que se procura cativar, qualquer que seja a criança, nestas com NEE, antes das cativar é preciso conhecê-las e perceber qual a melhor forma de interagir.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?
Sendo NEE, não se pode generalizar, pelo que é importante adequar a estratégia de comunicação.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?
Criatividade, criar oportunidades de aprendizagem diferenciadas através de meios audiovisuais... materiais específicos de manipulação.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?
Considerando uma comunicação eficaz como uma comunicação objetiva e concreta, procurando dar resposta às diferentes formas de aprendizagem, consoante as necessidades de cada um, será possível facilitar as trocas de informação e permitir assim a possibilidade de se trocar sugestões sobre a implementação de estratégias pedagógicas.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

As crianças agem de maneira diferente em contextos/espacos e situações diferentes. A comunicação para o estabelecimento de um diálogo e de um clima satisfatório é importante porque poderá dar a conhecer as reacções/atitudes manifestadas por esses alunos em diferentes situações.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Claro que sim.

10. A comunicação é percebida pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Pois quanto mais nos apercebermos dos comportamentos e atitudes/reacções destes alunos em diversos contextos mais fácil e previsível será a nossa atuação e de todos os intervenientes.

QUESTÕES

- Idade: 53
- Qual é a sua profissão? Professora
- Desempenha que cargo? Diretora de turma do curso do ensino vocacional do 3º ciclo
- Qual é o seu tempo de serviço? 25 anos
- Indique o seu nível de instrução: Licenciatura

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

Sim. Para que o processo de formação do indivíduo ocorra de uma forma eficiente e positiva, é essencial que todos os membros da Comunidade Educativa estejam preparados para desenvolver o seu papel. É comunicando que conseguimos expressar as nossas necessidades, partilhar as nossas experiências, essencial para a interação entre todos os membros da Comunidade Educativa. Só assim cada um dos elementos interioriza a sua contribuição e sente-se incluído nas tomadas de decisões.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Uma comunicação eficaz deve obedecer aos seguintes requisitos:

- . assunto/informação deve despertar o interesse da parte do recetor;
- . comunicar de forma clara e objetiva, fazendo com que o recetor se sinta recetivo à mensagem;
- . o comunicador deve mostrar credibilidade na mensagem apresentada, conquistando a confiança dos ouvintes;
- . a mensagem deve ter um carácter pessoal e não global.
- . um bom comunicador, deve também ser um bom ouvinte, mostrar-se interessado no que o recetor está a dizer;
- . essencial adaptar os tipos de comunicação às características dos indivíduos a quem pretendemos transmitir as nossas mensagens.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

Sendo a comunicação um processo de troca de informações que pode ser verbal ou não, este nem sempre é linear, é essencial que ela se faça com eficácia. Um dos principais obstáculos é à partida as palavras não terem o mesmo significado para todas as pessoas, levando muitas vezes a erros de interpretação, sendo então necessário que o “outro” esteja disponível para nos ouvir. Muitas vezes os canais de comunicação utilizados ou a sua escassez dificultam a perceção da mensagem que se quer transmitir; outros obstáculos podem ser também o próprio espaço físico inadequado, a fraca ou inadequada utilização das tecnologias de informação.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

A inclusão dos alunos com NEE, passa em primeiro lugar por uma comunicação que permita aos alunos com estas características, interagirem de forma espontânea com os seus pares, incrementando atividades que possam permitir a todos os alunos (com deficiência ou não) a troca de experiências e vivências, certamente diferentes. Cada atitude e cada estratégia adotada devem promover o envolvimento e a participação dos alunos de forma a contribuir para a educação inclusiva.

É fundamental que o educador se focalize essencialmente nas possibilidades que o aluno tem em concretizar as aprendizagens e não nas suas dificuldades, pondo ao seu alcance meios para que estes possam embora de forma diferente evoluir e alcançar um conhecimento efetivo (materiais diversos, tecnológicos).

Não esquecer que a inclusão dos alunos NEE, passa também tal como para os demais por um processo de avaliação do seu desempenho, para que o aluno entenda a evolução/progresso das aprendizagens que vai adquirindo.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

A eficácia na transmissão de informação aos alunos NEE, depende da forma como é transmitida a informação; em primeiro lugar deve-se criar um ambiente seguro e previsível e ajudá-los a lidar com o fracasso, assim como os restantes alunos, valorizando os seus progressos. É importante aqui a parceria entre professor – aluno – professor especializado, para que em conjunto encontrem a melhor forma de comunicação efetiva de informação, para que se consiga perceber as capacidades que o aluno tem de assimilar o “saber”, e se necessário alterar estratégias diferenciadas de comunicação.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

As formas diferenciadas de comunicação devem atender aos seguintes aspetos:

- . criar atividades diversificadas que favoreçam a informação e originem a necessidade de comunicar;
- . identificar parceiros que possam comunicar com mais facilidade;
- . formas de comunicação variadas de acordo com as capacidades dos alunos, de forma a que todos entendam que se pode realizar a mesma tarefa de diversas formas;
- . levar o próprio aluno a solicitar materiais em função das atividades que lhe são propostas, estimulando assim a comunicação;
- . responder de forma positiva a todas as formas de tentativa de comunicação;
- . seleccionar e quantificar a informação transmitida ao aluno, pois muita informação pode provocar confusão e mesmo desmotivação;
- . utilizar meios de comunicação pessoal tais como computador (internet) de forma a estimular a sua autonomia.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Entendo que a inclusão dos alunos NEE na Escola, implica a adaptação e aceitação dos colegas de turma. A comunicação deve ser centrada para o aluno em causa, abordando conteúdos e objetivos bastante específicos, para que os seus Currículos contemplem conteúdos e atividades úteis para a sua vida presente e futura.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

É bastante importante.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

A comunicação entre os vários agentes educativos é essencial, tornando-se primordial entre professores e alunos, cabe a meu ver aos Órgãos dirigentes das Escolas, rever e proporcionar sempre que necessário os canais de comunicação mais adequados. A gestão de conflitos na Escola, onde se estabelecem diversas inter-relações, deve dar primazia ao diálogo entre as partes intervenientes, baseada no respeito, confiança e compromissos.

Sem diálogo, não há comunicação nem solução para os conflitos, pois na maioria das situações o agudizar dos conflitos advém de uma comunicação inadequada.

10. A comunicação é percecionada pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Claro que sim.

ANEXO 3.9
Entrevista 9 – E9

QUESTÕES

- Idade: 51
- Qual é a sua profissão? Assistente operacional
- Desempenha que cargo? Assistente bibliotecária / Encarregada de educação
- Qual é o seu tempo de serviço? 20 anos
- Indique o seu nível de instrução: 12º ano

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

É evidente que sim.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Por exemplo, os alunos que são comunicadores eficazes são calmos, extrovertidos, que não têm problemas em falar, de dizerem aquilo que pensam, de pedir ajuda...quando quero comunicar tomo a iniciativa, vou ter com os alunos e pergunto: precisas de ajuda, posso ser útil?

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

Há outro tipo de meninos, que são mais envergonhados, mais acanhados, que até podem precisar de alguma coisa, mas ficam quietos no seu canto, que é preciso ir ter com eles e tomar a iniciativa, abordá-los, precisas de alguma coisa, posso ser útil...Obstáculo é a pessoa não estar disposta de maneira nenhuma a comunicar com os outros, é ficar sossegada em vez de olhar, de perguntar... Se for uma pessoa que não mostre um sorriso, que não seja agradável, não diga um bom dia ou boa tarde, que não diga estás bem disposto, que não se mostre afável, educada, calma.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

É essencial porque permite que eles convivam mais connosco e com os outros, partilhem os mesmos espaços, estejam nos mesmos sítios.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

Há diversas maneiras de transmitir a informação em relação a esses meninos. Por exemplo, eles estiveram a fazer teatro, mostraram aquilo que faziam aos outros alunos ditos “regulares ou normais” – acho que isso é muito importante para eles e para os outros, é enriquecedor para todos os envolvidos. Somos diferentes porque todos somos diferentes... mas também somos todos iguais...

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

Temos diferentes formas de comunicar porque todos somos diferentes e temos de saber chegar a cada um de uma forma diferenciada, mas apoiando sempre. Aqui temos vários suportes de comunicação: os livros, os computadores, os jogos, os contactos diretos,...

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Claro que sim, é essencial, só através da comunicação conseguimos ver aquilo que os outros precisam de nós.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

Isto obviamente afeta estas crianças de forma especial, é vital. Acho que é tratá-los como iguais, com as diferenças que eles têm, mas é tratá-los como iguais. Por exemplo, quando dou entrada a um aluno, eu peço-lhe o número e peço exatamente o mesmo às crianças com necessidades e espero que eles me digam ou vão buscar um papel... tratando-os de igual modo.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Sim, a comunidade é responsável pelo desenvolvimento de um bem estar entre todos.

10. A comunicação é percecionada pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Sim, a comunicação seja ela qual for é fundamental, seja ela no falar, no fazer perceber de outras formas porque estas crianças têm mesmo necessidades especiais, cada uma...e temos de estar “abertos” para tentar resolver os conflitos, não estar só na nossa “conchinha”, olhar à nossa volta...

QUESTÕES

- Idade: 57
- Qual é a sua profissão? Professor
- Desempenha que cargo? Diretor de instalações do grupo 520
- Qual é o seu tempo de serviço? 24 anos
- Indique o seu nível de instrução: Licenciatura e 1^{oa} parte do Doutorado

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

Se a comunicação for entendida como uma forma de ligação e sendo a inclusão uma forma de integração na sociedade, a mim parece-me obviamente que sim.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Clareza, objetividade, pragmatismo e... essencialmente isso.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

Uma forma de nos expressarmos omissa, equívoca, passível de interpretações várias, incorretas,...

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

Partindo do princípio que todos na sociedade devem ter as mesmas oportunidades, então tudo isso terá estar alicerçado numa questão de igualdade. A comunicação será uma das vias... como é óbvio, cabe à sociedade criar as oportunidades para estas pessoas tão carenciadas de algo, para tenham as mesmas oportunidades que os demais dentro de uma sociedade que se pretende igualitária. A inclusão pode ser encarada nos domínios meramente teóricos e práticos. De facto a inclusão é vista por mim sob três prismas: a intenção, o método, as circunstâncias em que pretende ser aplicada. Quantas vezes ao não se contemplar alguma destas três componentes, a inclusão soçobra por as ideias que lhe estão subjacentes serem evocadas apenas no âmbito ideal. A diferença que marca esta distância é a mesma que se cava entre um trabalho de laboratório e um trabalho de campo; o singelo a ser substituído pelo complexo, o simulado a ser ocupado pelo real, e terminando como iniciámos, o teórico a dar lugar ao prático. Descontextualizar, por exemplo, é poder comprometer aquilo que estava no campo das boas intenções ser remetido ao insucesso, ao irremediável, e, eventualmente, ao perversamente irreversível numa boa integração futura de um jovem numa sociedade em constante mutação, sujeita a sucessivas mudanças...

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

Eu creio que para que haja uma maior integração na sociedade temos que nos fazer exprimir e nos fazer entender da melhor maneira. E então, deveremos tentar fazê-lo, de uma forma tentativa, ensaiando várias estratégias de comunicação para ser mais acessível a essas crianças com necessidades educativas especiais, que são alvo deste questionário.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

As necessidades educativas podem ser tão diversas, umas seguramente não têm impedimento algum relativamente a formas de comunicação utilizadas na demais população...perante uma população tão diversa, temos aqui toda uma série de formas diferenciadas de comunicação, desde a escrita (seja ela por caracteres, seja ela figurativa), de forma oral (mais simples ou mais complexa), seja ela gestual, seja também expressiva (a própria expressão facial, labial...), por sons, por braille para os invisuais... depois também através de outras formas de código, como o código morse, para aqueles que ainda têm capacidades mais restritas ou restritivas...

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Eu creio que essa é a via correta.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

A comunicação pressupõe entendimento e a manifestação correta das nossas ideias. Se as nossas intenções forem as melhores, se as soubermos transmitir da melhor maneira... Mas subjacente a isso estão as nossas intenções, pois as pessoas nem sempre estão bem dispostas, não se exprimem, não se expressam... subjacente a isso está aquilo que nós pretendemos transmitir. Aqui joga também o nosso estado de espírito e o próprio tema que pretendemos abordar ou transmitir... a comunicação permite materializar o nosso estado de espírito e opinião sobre um determinado assunto... assim a comunicação permite estabelecer um diálogo efetivo, mais no sentido da correção e do inequívoco em relação aquilo que se está a ventilar; no entanto, o clima satisfatório (de boa disposição) depende de outros fatores (como o nosso estado de espírito, por exemplo).

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Eu acho que sim, mas apesar de terem pontos em comum, uma coisa não pressupõe a outra.

10. A comunicação é percebida pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

A forma como o fazem, não apenas pela via que utilizam (nós já falámos da linguagem gestual, escrita, oral...), mas também não menos importante a forma como o fazem. É sabido que nós para registarmos uma opinião escrita, as palavras que empregamos podem fazer toda a diferença em relação à mensagem que daí advém ou daí se retira, isto é, passando à parte verbal, quantas vezes e julgamos outros, não tanto por aquilo que dizem, mas muito pela forma como o dizem... e então, não apenas a via que utilizamos para comunicar mas a forma como o fazemos dentro dessa via, pode marcar toda a diferença.

QUESTÕES

- Idade: 38
- Qual é a sua profissão? Professora de Educação Especial
- Desempenha que cargo? Professora
- Qual é o seu tempo de serviço? 14 anos
- Indique o seu nível de instrução: Mestrado

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

Claro, a comunicação é a base de todo um trabalho, quer de interação social quer da interação pessoal, facilitando dessa forma quer a interação quer a inclusão.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Tanto o emissor como o recetor têm que ser claros um para o outro, o contexto em que está inserida porque se estás numa situação em que queres comunicar, tu predispões-te a comunicar, a postura corporal para facilitar essa mesma comunicação,...

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

Dentro do contexto em que estás porque se estás numa situação de conflito, há toda uma série de fatores que te podem impedir de comunicar... portanto, a própria relação interpessoal é muito importante na comunicação... quem for o líder dessa comunicação deve ter em conta essa situação...isto é muito importante porque há pessoas que nem querem comunicar “naquele” contexto.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

Eu acho que ainda não está bem definido o papel das crianças com necessidades educativas especiais na sociedade... Está muito melhor, realmente, pois as pessoas estão mais “abertas” à educação especial... mas uma coisa é estarem “abertas”, outra é serem facilitadores da inclusão destas crianças. A comunicação continua a ser a base de tudo, é o princípio ou via facilitadora da inclusão. Contacto diariamente com muitas mães com filhos com necessidades educativas especiais e para elas não é “uma cruz”, para elas é uma descoberta, entendes?... para elas é uma luta diária. Nós não podemos pedir seres perfeitos porque ninguém é perfeito: há altos, baixos, magros, gordos, com feitios diferentes... e fazem todos parte da sociedade. Porque é que os meninos da educação especial têm tanta necessidade de se fazerem sentir? Eles já fazem parte da sociedade, mas a comunicação é a base para nós conseguirmos que a inclusão até deixe de

existir e eles façam parte naturalmente de uma sociedade que também é deles.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

Nós podemos e sabemos comunicar de diferentes maneiras. A informação pode ser conseguida ou projetada por diferentes meios: seja através da linguagem, seja através de dispositivos... portanto, o importante é conseguirmos que a informação chegue às crianças com necessidades educativas especiais e nós, professores e restantes pessoas, temos que arranjar processos e estratégias para conseguir uma comunicação eficaz, seja com que instrumentos for...

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

As formas diferenciadas de comunicação podem ser verbais (escritas, orais), visuais, dispositivos, auditivos, tudo o que estiver ao nosso alcance (e até o que não está)...podemos cruzar instrumentos ou formas de comunicação porque cada criança é diferente da outra...

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Claro que sim, ao comunicares, ao transmitires informações, estás a construir um novo ser naquela criança... todas as experiências são enriquecedoras e todas elas acontecem através da comunicação.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

Continuo a dizer que é a base. Ao falares com um pai, com uma criança com necessidades educativas especiais, tens que estar predisposta para arranjar um ambiente favorável para eles conseguirem entender e conseguirem partilhar em casa tudo aquilo que aprenderam aqui na escola... porque é assim: já é difícil sermos mães de uma criança diferente, mas também é bom... porque nós não temos filhos perfeitos e se o professor conseguir criar um bom ambiente, partilhar e isso continuar em casa, esse processo é contínuo... há uma interação real. Temos de conseguir uma comunicação eficaz e viável, para essa informação ser contínua. Nós, professores, temos formação para isso, portanto temos de criar esse contexto, esse clima favorável, para a informação fluir e essa comunicação existir.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Claro que sim. A comunidade é a nossa base de trabalho. Nós não conseguimos “trabalhar” só os alunos sem chegar à comunidade. Primeiro temos até que “agarrar” mais a comunidade, que o aluno vem junto com ela. A gestão de conflitos é um tema muito presente na nossa sociedade, agora, e realmente há muitas maneiras de mediar conflitos... sempre pela comunicação. Por que não fazer uma ação de formação com os alunos de educação especial, com os outros e até com a comunidade? Formações práticas, não teóricas, porque os pais não estão interessados em teorias... exemplos práticos para a sociedade ser melhor, ser mais capaz de intervir... Nós temos muitas ideias e a comunicação existe...

10. A comunicação é percecionada pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Claro que sim. Para mim, a meu ver, a inclusão é uma realidade que está “melhor”, mas ainda não está bem conseguida. Teoricamente acontece, na prática depende de quem está a viabilizá-la, mas o papel principal é nosso e dos alunos de ensino especial, nós também temos que levar esta comunicação aos outros, à comunidade, não nos podemos isolar...ao abirmos essa comunicação, essa interação, conseguimos que os outros venham até nós, isso é que é inclusão... porque logo à partida “fazem parte”!

ANEXO 3.12
Entrevista 12 – E12

QUESTÕES

- Idade: 55
- Qual é a sua profissão? Professora de Educação Especial
- Desempenha que cargo? Coordenadora da Educação Especial
- Qual é o seu tempo de serviço? 18 anos
- Indique o seu nível de instrução: Licenciatura e Mestrado em Educação Especial

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

Sim, penso que a comunicação é extremamente importante porque tem que haver o diálogo entre todos os intervenientes, porque efetivamente quando nós trabalhamos com professores e com as crianças, e esquecemos de incluir os pais e esquecemos de comunicar e ter todo este contacto com toda a comunidade, acho que perdemos muito... muito especialmente por causa dos alunos, acho que é muito importante a comunicação.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Um bom comunicador precisa de ser assertivo, uma pessoa que não só saiba falar, mas também saiba ouvir.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

Quando nós estamos a comunicar e pensamos que somos superiores à pessoa com quem estamos a falar isso torna-se um obstáculo, quando somos simples, quando somos humildes, quando falamos de igual para igual, efetivamente facilitamos a comunicação.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

É bastante interessante... porque nós precisamos de reconhecer a criança com necessidades educativas especiais como uma criança igual às outras, com características específicas. Assim é importante a comunicação com os pais destas crianças para saber como é que ela é em casa porque muitas vezes nós vemos como a criança é na escola mas não sabemos como ela é em casa. A comunicação não só com a família mas também com os seus colegas e com os funcionários é muito importante para conhecer a sua vivência na escola porque a inclusão desta criança deve ser total.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

Acho que há uma ligação muito grande entre a comunicação e o receber a mensagem que é comunicada temos que ter muito cuidado porque dependendo da patologia, da necessidade específica daquela criança, ela vai-nos entender ou não... e daí nós devermos ter cuidado com a forma como comunicamos com ela, devemos muitas vezes pegar nas suas próprias vivências para comunicarmos com ela, mas não devemos baixar o nosso nível de exigência ou de linguagem para chegar àquela criança porque estas precisam de ser tratadas de igual para igual, isto é, ser respeitadas.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

Comunicação não é apenas verbal. Nós podemos comunicar até com o nosso olhar, podemos comunicar com a nossa forma de estar, de tocar, de ser para com os outros, com a voz, ...Algumas vezes estamos tão empolgados com as crianças, que até falamos mais alto com elas, quando a nossa voz mais doce, mais suave, normal, não tão empolgada, facilita a própria receção da mensagem. Se nos lembrarmos de crianças com multideficiências, como a aluna A que já não se consegue fazer entender muito bem, tem grandes dificuldades em comunicar oralmente... nós podemos falar com ela de uma forma normal, mas ela já começa a comunicar connosco através de símbolos... muitas vezes, isto é difícil para os pais... entender que os filhos terão de começar a utilizar um sistema de comunicação alternativo... mas é uma forma de comunicar.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Sim, porque quando nós comunicamos com a criança e ela realmente sente que entendeu a mensagem, então faz com que a criança se sinta muito mais satisfeita. Muitas vezes, a criança pode não entender aquilo que nós queremos dizer e a resposta que ela dá à nossa comunicação, à nossa forma de a abordar, não a vai satisfazer... Se ela realmente sente que nós conseguimos comunicar e ela consegue responder, dá-lhe uma real satisfação.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

Efetivamente é extremamente importante... deveras importante porque este diálogo constante que nós devemos ter com estas crianças não deverá ser apenas aquele diálogo que não consegue chegar... vamos ver até que ponto nós conseguimos fazer ou acontecer... eu creio que muitas vezes que no que se refere às crianças com necessidades educativas especiais o “às vezes tu não consegues chegar lá” deve ser posto de parte... tu vais conseguir, vamos ver como chegaremos lá e ultrapassar a própria dificuldade. Agora, realmente, toda a comunidade (eu acho que isto é extremamente importante), toda a comunidade deve estar incluída neste processo. Efetivamente não são só os professores que devem estar preparados para isto... a formação que deve ser dada a toda a comunidade: assistentes operacionais, professores, etc. Muitas vezes não é o ralar, é chegar ao pé da criança: “olha, vamos fazer antes isto ou aquilo...”

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Ah, sim, sim... quando pensamos numa boa gestão de conflitos, realmente que tem que haver uma boa comunicação entre as pessoas que estão a interagir nessa situação. Se pensarmos numa situação de conflito em uma pessoa superior e outra inferior e nunca chegarmos ao ponto de...na comunicação temos de saber ouvir a outra pessoa... quando ouvimos a outra pessoa

estamos mais preparados para continuar a comunicação... porque a comunicação não é unilateral... ou não deveria ser... e no caso destas crianças é importante saber se a mensagem chegou e se eles entenderam ou não a mensagem.

10. A comunicação é percecionada pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

A comunicação deveria ser percecionada pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem estas crianças e poderia diversificar as respostas aos conflitos.

ANEXO 3.13
Entrevista 13 – E13

QUESTÕES

- Idade: 39
- Qual é a sua profissão? Professora
- Desempenha que cargo? Professora
- Qual é o seu tempo de serviço? 16 anos
- Indique o seu nível de instrução: Licenciatura

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

Sim.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Um bom comunicador tem à vontade para falar com os miúdos, preferencialmente cara a cara, não tanto telefone, nem os recados, tentar ver a reação dos alunos, ou dos pais com quem estamos a falar, o que parece ser fácil, mas muitas vezes não é... para ver se a mensagem foi compreendida. Outros requisitos são estar à vontade em público, perceber que tipo de público se tem para adequar a linguagem a utilizar e estar disponível para ouvir.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

Perceber a pessoa que está à nossa frente, por exemplo, que tipo de instrução, qual o seu meio envolvente,... há coisas que dizemos que para nós são básicas e as pessoas não percebem do que estamos a dizer...por dificuldades de audição, de perceção do nosso vocabulário – há palavras que para nós são básicas e se calhar para elas não... há diferenças culturais e de instrução/qualificação...também há pessoas que não estão habituadas a ouvir em público, apenas com um interlocutor ou em pequeno grupo porque é fácil distrair ou não perceber que aquele recado para si.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

Com as crianças com necessidades educativas deveriam estar todas as pessoas envolvidas no processo de comunicação e não apenas uma, a professora de educação especial ou a professora de não sei o quê... e ouve-se o aluno e a mãe, quando deveriam todos os intervenientes deveriam mostrar os seus pontos de vista para em conjunto estabelecer uma boa estratégia de comunicação com estas crianças. O tipo de linguagem que se usa nem sempre é perceptível e às vezes devemos individualizar a atenção dispensada, outras vezes os alunos não gostam de ser diferenciados... temos de saber adequar a comunicação a cada caso.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE

se encontram dependentes do processo de comunicação?

Apelando aos interesses deles e dar um exemplo concreto no quadro, na internet, no manual... usar o quadro interativo. Tentar transmitir a mesma informação de diferentes formas e tentar perceber qual a que resulta melhor com essas crianças, reforçando a sua utilização.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

Interagir com eles como se fossem crianças “normais”, sem os diferenciar. Claro que essa necessidade de diferenciação depende das características dos alunos. Por exemplo, um aluno com deficiência auditiva deverá ser objeto de diferenciação.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Sem dúvida.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

Se houver uma boa comunicação, temos a perceção do feedback, de um aluno está a acompanhar o que estamos a fazer ou não...se temos de melhorar a comunicação. Nas atividades em que há mais comunicação entre todos nota-se a satisfação... por exemplo, na apresentação teatral de um livro pelos alunos de educação especial, percebeu-se a alegria de quem participou (até nos cenários) porque pode contribuir para estes alunos serem integrados numa turma dita normal e estão a fazer coisas que todos podem fazer, sendo iniciativa positiva para todos, os que têm necessidades e os que não têm necessidades educativas especiais.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Sim, sim, claro, conseguindo comunicar eficazmente consegue-se ultrapassar barreiras e gerir conflitos. A integração das crianças NEE é ainda mais teórica do que prática. Os alunos são integrados nas turmas, partilham alguns espaços e atividades, mas ainda não há verdadeira inclusão.

10. A comunicação é percebida pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Sim, é fundamental.

ANEXO 3.14
Entrevista 14 – E14

QUESTÕES

- Idade: 47
- Qual é a sua profissão? **Assistente operacional**
- Desempenha que cargo? **Assistente operacional da sala de multideficiência**
- Qual é o seu tempo de serviço? **22 anos**
- Indique o seu nível de instrução: **12º ano**

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

Pois é essencial.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Saber transmitir bem a mensagem e também saber receber a informação dos outros (o feedback). Ser direto na comunicação, o mais direto possível e também saber receber algumas sugestões e críticas. Quanto às crianças com necessidades educativas especiais, depende das especificidades de cada um, das dificuldades que eles têm. Na sala de multideficiência não dá para variar muito porque são muito mais limitadas...aí tem que haver uma comunicação muito maior entre nós, que tratamos deles, e os pais, para podermos estar sempre em sintonia com as poucas capacidades que eles têm.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

A pouca participação dos pais, neste caso com os professores e com os auxiliares; às vezes, são as dificuldades nos contactos e na disponibilidade e na boa vontade de participar nas coisas.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

Permite fazer o melhor acompanhamento possível, dado que com as limitações que têm, a única hipótese é tentarmos que as crianças com necessidades educativas especiais estejam o mais felizes possível, é o nosso objetivo principal. E aquelas que conseguem adquirir alguns conhecimentos, é tentar sempre estimulá-las para isso.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

Neste caso tem porque nós temos de arranjar uma maneira de comunicar com elas de maneira que elas consigam perceber...dependendo das capacidades e das dificuldades que elas tiverem. Por exemplo, no caso dos alunos invisuais, que é o que acontece com a aluna B, que não fala, não vê, mas dado que ela ouve, temos que transmitir informação mais através do tato e do som, de maneira que ela perceba (já nos conhece...) e tenha algum contacto físico para se aperceber dos

objetos. Temos de arranjar outras formas de comunicar para que eles compreendam as nossas mensagens.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

Através da linguagem verbal, do som, do tato... como no caso da aluna B. Por exemplo, a aluna A ainda comunica através da fala, mas responde bem ao estímulo visual. Por exemplo o aluno C, vê mas não consegue falar, e é através dos olhos que nos conseguimos comunicar, o que quer ou não quer...

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Sim, tal como exemplifiquei antes, porque conseguimos compreender, por exemplo, através do olhar se o aluno C está com dor, se está satisfeito ou não, o que quer,... Ao princípio fomos conhecendo até conseguirmos comunicar através do olhar...

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

Acho que sim porque acima de tudo nós temos que nos sentir o melhor possível para poder conseguir atingir os objetivos do dia a dia, que é satisfazer as necessidades destas crianças e fazê-las felizes.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Sim, sim.

10. A comunicação é percebida pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Sim, é através da comunicação que nós chegamos a acordo e nos entendemos, mostramos as nossas ideias, discutimos as nossas ideias e damos sugestões para chegarmos a um consenso ou a um acordo que satisfaça ambas as partes. Na nossa unidade não têm ocorrido conflitos, nem desentendimentos nem desacordos...tem havido, realmente, de parte a parte um esforço para trabalhar em conjunto para cumprir os objetivos e alcançar um melhor equilíbrio e estabilidade para eles. Posso acrescentar que tem sido uma experiência de grande valor, muito enriquecedora, tanto pessoal como profissionalmente.

ANEXO 3.15
Entrevista 15 – E15

QUESTÕES

- **Idade: 53 anos**
- **Qual é a sua profissão? Assistente operacional**
- **Desempenha que cargo? Atendimento pessoal e telefónico, primeiros socorros, vigilância, limpeza, motorista, marcação de faltas**
- **Qual é o seu tempo de serviço? 28 anos**
- **Indique o seu nível de instrução: 12º ano**

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

Eu acho que sim, acho que a comunicação é fundamental porque senão as coisas não se percebem... tem que haver uma boa “leitura”... e interpessoal porque senão, há muitas coisas que se devem esclarecer... ou dá confusão... muitas vezes mais vale ir ter com as pessoas e esclarecer tudo.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Comunicação “legível”, fácil, com palavras fáceis, tem que ver também com quem está a falar, o seu nível de educação ou de cultura geral porque tem que se adaptar... e ver se a pessoa está a entender e esclarecer mais...

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

Que a outra, a pessoa que recebe a mensagem esteja de “pé atrás”, não haver ali um “feeling”, uma predisposição, uma receptividade, ter um opinião negativa do interlocutor faz com que a mensagem nem sequer passe...

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

Acho que é fundamental... tem a ver com a maneira de eles interpretarem as coisas, a maneira com que se fala com eles, o tom... Por isso, interfere na inclusão destas crianças, ainda mais tendo elas tantas dificuldades.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

Eu acho que, para estas crianças com necessidades, se não tivermos um leque de informação diversificado, generalizado e com complementos para elas compreenderem, nada muito elaborado para elas conseguirem compreender.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante

populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

A comunicação cara a cara, por gestos (nós falamos muito por gestos e acho que estas crianças percebem bem o gesto), por tacto, o olhar, o som... tem que se adequar conforme a necessidade; por exemplo a aluna A é invisual, pelo tacto e pelo som.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Eu acho que sim, acho que isso é fundamental.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

Acho que a comunicação é fundamental em qualquer área da vida, nestas crianças com necessidades, com problemas, tudo tem que ser muito bem comunicado... mas na comunidade, em geral, eu acho que a comunicação é fundamental... nós passamos, cumprimentamos os outros, comunicamos...

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Acho que sim... havendo uma melhor comunicação a comunidade percebe melhor as necessidades daquelas crianças e há uma melhor perceção do que elas necessitam ou não. Havendo boa comunicação, há melhor interpretação e menos conflitos entre as pessoas e melhor interação entre elas.

10. A comunicação é percecionada pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Em todos os grupos há conflitos e a comunicação é fundamental não só para resolver conflitos, mas também para nós conseguirmos ser percebidos quanto ao que queremos chegar e que também interpretem corretamente o que dizemos porque se não houver uma boa comunicação muitas coisas ficam pelo caminho... ou seja, a comunicação é fundamental.

ANEXO 3.16
Entrevista 16 – E16

QUESTÕES

- Idade: 53
- Qual é a sua profissão? Professora
- Desempenha que cargo? Adjunta do Diretor
- Qual é o seu tempo de serviço? 30 Anos
- Indique o seu nível de instrução: Mestrado

1. A comunicação tornará mais fácil e efetiva a interação entre todos os membros da comunidade (pais, professores, alunos e outros elementos), segundo uma perspectiva inclusiva?

Sim.

2. Quais são os requisitos necessários para se assegurar uma comunicação eficaz?

Uma comunicação eficaz implica que, ao se transmitir uma mensagem, a mesma seja entendida. Para isso é necessária disponibilidade da parte do emissor e do recetor e que ambos utilizam o mesmo código. Também a empatia ajuda na transmissão da mensagem.

3. Quais são os “fatores” que podem impedir uma boa comunicação?

A atitude é fundamental. Muitas vezes, perde-se o controlo quando é feita uma crítica ou um reparo menos favorável, permitindo-se que as emoções falem mais alto que a razão. É importante manter uma postura equilibrada para se garantir a defesa de uma opinião feita com argumentos válidos e lógicos. Falar muito não é sinónimo de comunicar bem. A mensagem tem de ser clara e objetiva, a fim de que o recetor não se distraia e apreenda o essencial da questão. Preparar a mensagem que se vai transmitir também é essencial, a fim de evitar mal entendidos. Saber ouvir é ainda um passo chave para que a comunicação se efetue. E, mais uma vez, a importância da empatia. Colocarmo-nos “na pele” do outro possibilitará uma comunicação assertiva mas cortês.

4. Qual é a importância da comunicação na inclusão das crianças com necessidades educativas especiais?

Para qualquer aluno, a comunicação é fundamental, já que, na vida escolar, a passagem de informação é a prática diária. No que diz respeito aos alunos com NEE, a comunicação reveste um papel ainda mais importante, já que poderá haver uma maior dificuldade na apreensão da mensagem.

5. Em que medida o enriquecimento da informação e a forma de a transmitir às crianças com NEE se encontram dependentes do processo de comunicação?

A eficácia na transmissão de informação aos alunos NEE passa obrigatoriamente por um sistema que englobe um conjunto de estratégias que permita ao aluno comunicar. Quanto maior for a dificuldade do aluno, mais inovadora deverá ser a forma de comunicar, visando um melhor desenvolvimento físico, mental e social, o que implicará uma mais fácil inclusão na escola e na comunidade.

6. Que formas diferenciadas de comunicação devem utilizar os membros da comunidade perante populações especiais, nomeadamente crianças e jovens com NEE?

As formas diferenciadas de comunicação envolvem necessariamente estratégias de ensino que serão adaptadas de acordo com as necessidades específicas de cada aluno com NEE. Exemplificando: variar espaços e atividades, escolher temas de trabalho de acordo com os seus interesses, utilizar uma linguagem que seja entendível. Há que referir que a linguagem não se resume à fala, sendo também importante a linguagem gestual e corporal. Vivenciar experiências reais e significativas em diversos contextos e interagir com pessoas e objectos significativos estimulará a comunicação. Mas tudo isto só será possível se existirem parceiros que, não só os apoiem nas atividades necessárias, mas que também os levem a participar ativamente.

7. Uma comunicação eficaz pode facilitar as trocas de informações, possibilitando a satisfação das necessidades destas crianças e jovens?

Sim, pois sem uma comunicação eficaz os alunos sentir-se-ão perdidos, desmotivados, sem interesse pela vida escolar, podendo até mesmo chegar à rejeição da escola.

8. Qual é a importância da comunicação no estabelecimento de um diálogo efetivo e de um clima satisfatório entre todos os membros da comunidade que contactam diretamente com estas crianças?

A comunicação é essencial, pois sem ela não haverá passagem de informação; logo, não existirá um bom ambiente de trabalho nem competência na dinamização de atividades.

9. A intervenção da comunidade ficará ampliada e melhorada através do desenvolvimento das capacidades de comunicação e de gestão de conflitos?

Sim, já que a cooperação e a conjugação de esforços será uma realidade.

10. A comunicação é percecionada pela comunidade como fundamental na resolução de conflitos que envolvem crianças com NEE?

Sim. A comunicação é essencial à vida do Homem, e à gestão eficaz de conflitos. O sucesso pessoal e organizacional depende da forma como comunicamos. Esta verdade é compreendida pela comunidade escolar, embora a gestão de conflitos nem sempre seja fácil, mesmo perante uma boa comunicação.

ANEXO 4.1

Quadro 1 – Categoria A																	
A Comunicação na Interação Pessoal, Grupal e Social																	
INDICADORES	ENTREVISTAS																T
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	
Propiciar o envolvimento da comunidade	x	x		x				x									4
Propiciar o ensino-aprendizagem	x	x		x				x									4
Propiciar a formação integral	x	x		x				x									4
Facilitar a inclusão social	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	16
Facilitar uma interação mais efetiva na comunidade	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	16
Permitir a participação na tomada de decisões na gestão escolar								x									1
Facilitar a expressão das necessidades individuais								x									1
Facilitar a planificação/execução do trabalho cooperativo	x																1
Proporcionar experiências enriquecedoras	x						x	x									3
Permitir a troca de informações e a compreensão entre os interlocutores			x	x	x	x	x									x	6
Aumentar o sentimento de satisfação e de pertença										x							1
Facilitar o diálogo e o contacto entre todos os membros da comunidade												x					1
Clarificar o papel ou função de cada um dos intervenientes			x					x									2
Criar elos de ligação na comunidade			x	x						x							3
Promover a inclusão escolar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	16
Minimizar a ocorrência de conflitos na escola																x	1
Melhorar o clima de escola																x	1
Total: 21 indicadores	8	6	6	8	4	4	5	10	3	5	3	4	3	3	6	3	81

ANEXO 4.2

Quadro 2 – Categoria B																		
Requisitos para uma Comunicação Eficaz																		
INDICADORES	ENTREVISTAS																T	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16		
Manter uma postura equilibrada, controlando as emoções																	x	1
Ter algo para dizer, em termos de conteúdo e de interesse	x							x										2
Falar de modo objetivo e direto	x			x		x	x	x		x					x		x	8
Mostrar clareza de ideias	x			x		x	x	x		x	x					x	x	9
Mostrar coerência de atitudes	x			x		x	x	x		x	x					x	x	9
Respeitar as diferentes opiniões e ideias							x	x	x			x	x	x			x	7
Respeitar as características socio-culturais e os interesses dos recetores									x				x	x	x			4
Utilizar uma linguagem ajustada às circunstâncias			x						x				x		x	x	x	5
Cativar a atenção do público			x										x			x	x	4
Contribuir intencionalmente para melhorar as interações e a tolerância		x			x													2
Assumir uma postura corporal adequada			x								x		x					3
Diversificar as formas de comunicação (utilizar as imagens e/ou os gestos como recurso para concretizar as ideias)			x															1
Evitar preconceitos ou más intenções				x														1
Haver um bom relacionamento entre os intervenientes					x													1
Ser empático				x	x	x											x	4
Ter intenção de partilha				x	x	x											x	4
Ser sincero				x	x	x											x	4
Ser assertivo								x				x					x	3
Ser educado					x				x								x	3
Ser calmo					x				x								x	3
Ser simpático					x				x								x	3
Tomar a iniciativa									x				x					2
Ter à vontade									x				x					2
Ser extrovertido									x				x					2
Usar um tom de voz adequado (audível e/ou não usar um tom de voz alto)			x														x	2
Transmitir uma mensagem de carácter pessoal e não global									x									1
Saber receber sugestões e críticas															x		x	2
Preparar a mensagem de acordo com o destinatário																	x	1
Total – 30 indicadores	4	1	5	11	4	7	5	8	6	3	3	2	8	4	5	17	93	

ANEXO 4.3

Quadro 3 – Categoria C																		
Obstáculos à Comunicação																		
INDICADORES	ENTREVISTAS																T	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16		
Falta de atenção ou distração por não ver que a mensagem lhe é dirigida	x		x											x			x	4
Não respeitar/conhecer as características socioculturais do interlocutor		x												x				2
Ter uma personalidade introvertida									x									1
Falta de objetividade				x		x	x										x	4
Não manter uma postura equilibrada ou as emoções controladas																	x	1
Não mostrar disponibilidade					x	x		x	x		x				x	x		7
Falta de empenho por parte dos implicados					x	x		x	x		x				x	x		7
Não mostrar clareza de ideias (distorção do sentido)	x			x	x					x							x	5
Não respeitar as diferentes opiniões																	x	1
Não saber ouvir o outro																	x	1
Haver um desajuste de interesses entre o emissor e o recetor			x															1
Utilizar uma linguagem inadequada às circunstâncias e aos interlocutores			x										x					2
Não usar mensagens simples e diretas				x														1
Erros de interpretação por existirem omissões ou múltiplos sentidos								x		x								2
Existirem conflitos ou um mau relacionamento entre os intervenientes				x							x					x		3
Ausência de envolvimento e de empatia		x	x														x	3
Fatores estranhos à comunicação que interferem na transmissão da informação			x															1
Ser preconceituoso																	x	1
Ser mal intencionado																	x	1
Ser prepotente		x																1
Ser nervoso									x									1
Ser antipático									x									1
Ser mal educado									x									1
Ser arrogante							x					x						2
Existência de frustração							x					x						2
Falta de compreensão da mensagem por parte do recetor				x														1
Não usar um tom de voz audível																	x	1
Usar um tom de voz agressivo																	x	1
Canais de comunicação inadequados ou escassos								x										1
Falta de audição													x					1
Fraca ou inadequada utilização das TIC								x										1
Total – 31 indicadores	2	3	5	5	3	3	3	5	6	2	3	2	4	2	5	9	62	

ANEXO 4.4

Quadro 4 – Subcategoria D																	
Importância da Comunicação na Inclusão das Crianças com NEE																	
INDICADORES	ENTREVISTAS																T
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	
Permite repensar a diferença, respeitando/aceitando as características de cada um	x									x							2
Constitui a base da inclusão, dando igualdade de oportunidades										x	x		x				3
Proporciona experiências significativas e relevantes	x																1
Faculta maior autonomia às crianças com NEE		x															1
Permite uma maior confiança e empatia com as crianças NEE e vice-versa			x														1
Assegura o sucesso educativo de todos					x	x											2
Meios alternativos e aumentativos de comunicação					x												1
Diferentes tipos e formas de comunicação adaptados às crianças NEE				x		x							x		x		4
Estimula a aquisição de conhecimentos e competências														x			1
Cativa e motiva as crianças com NEE							x										1
Permite conhecer melhor as crianças NEE							x					x	x				3
Permitir a interação dos NEE com os seus pares e com os outros elementos da comunidade								x	x								2
Promove o envolvimento e participação dos NEE								x	x			x	x				4
Adequação dos processos de comunicação às crianças com NEE	x	x				x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	12
Deverão ser simples e básicas		x															1
Facilita a transmissão/partilha da informação			x					x							x	x	4
O conteúdo da mensagem deverá ser rico, mas de fácil entendimento				x	x							x		x			4
Assegura a receção da mensagem				x													1
Assegura a compreensão da informação		x		x								x					3
Permite ser afável e atencioso					x	x										x	3
Viabiliza e potencia o relacionamento entre os vários elementos da comunidade	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		13
Utilização de diversas formas (linguagem verbal e não verbal) e meios								x									1
Cria um ambiente seguro, valorizando os progressos dos NEE e ajudando-os a lidar com os fracassos								x			x		x		x	x	5
Utilização dos interesses e vivências das crianças com NEE												x				x	2
Uso de formas inovadoras e criativas de comunicar (como as TIC)	x	x		x	x	x	x	x				x					8
Uso de tecnologias de apoio diferenciadas								x	x							x	3
Uso de canais de comunicação adequados											x						1
Promoção de uma comunicação bilateral											x						1
Total: 28 indicadores	4	6	3	6	5	6	5	9	4	4	6	7	8	4	5	6	88

ANEXO 4.5

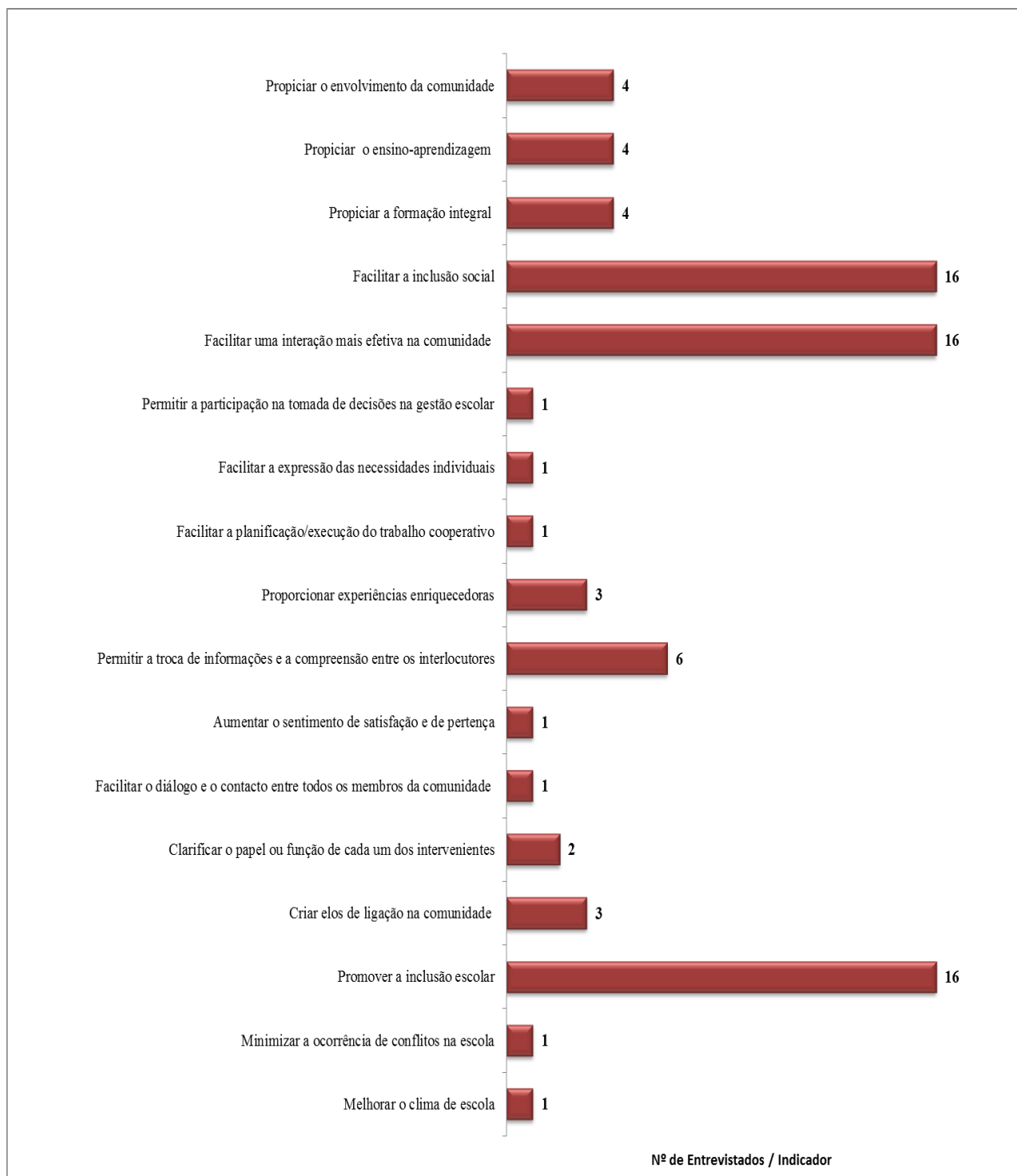
Quadro 5 – Categoria E																		
A Comunicação na Satisfação das Necessidades das Crianças com NEE																		
INDICADORES	ENTREVISTAS																T	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16		
Facilita as trocas de informação	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	16
Facilita a satisfação das necessidades básicas dos NEE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	16
Favorece o desenvolvimento de comportamentos mais apropriados	x																	1
Melhora as interações sociais dos NEE, propiciando o estabelecimento de amizades	x	x						x										3
Estimula o conhecimento do mundo que os rodeia	x	x						x										3
Prepara as crianças NEE para a realidade presente e futura	x	x						x										3
Favorece o desenvolvimento da autoestima dos NEE	x																	1
Enriquece as experiências e valores											x							1
Favorece a motivação e o interesse pela vida escolar																	x	1
Facilita o desenvolvimento social dos NEE	x																	1
Permite o desenvolvimento pessoal dos NEE	x																	1
Facilita a aquisição de conhecimentos e de competências	x																	1
Favorecer a aceitação pelos seus pares e a satisfação dos EE pela sua integração	x												x					2
Melhora as relações interpessoais na comunidade		x		x							x	x	x	x	x			7
Possibilita a perceção das aprendizagens realizadas			x	x									x	x				4
Fomentar um bom ambiente de aprendizagem			x	x				x	x		x	x	x	x	x	x	x	10
Promove o sucesso educativo					x	x												2
Estimula o diálogo								x	x		x	x	x	x	x			7
Permite a manifestação correta das ideias e intenções dos NEE											x						x	2
Total: 19 indicadores	11	6	4	5	3	3	3	7	3	4	6	5	7	6	4	5	82	

ANEXO 4.6

Quadro 6 – Categoria F																	
A Comunicação na Gestão de Conflitos que envolvem Crianças com NEE																	
INDICADORES	ENTREVISTAS																T
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	
Permite ampliar e melhorar a intervenção da comunidade	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	16
Garante ambientes mais estruturados e equilibrados	x													x			2
Assegura uma atitude mais positiva perante os fracassos	x														x		2
Melhora as relações interpessoais			x								x						2
Permite o estabelecimento de relações de confiança entre as crianças NEE e os seus educadores	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	16
Aumentar a capacidade para gerir conflitos que envolvem crianças com NEE da organização escolar					x	x		x						x			4
Promove o respeito pelas diferentes opiniões		x			x				x		x						4
Propicia o bem estar e o desenvolvimento das crianças com NEE								x							x		2
Fomenta o bem estar e o desenvolvimento da comunidade								x							x		2
Permite a compreensão das necessidades e comportamentos das crianças com NEE						x		x						x		x	4
Permite a partilha de informações e de esforços, na construção de um projeto comum dos vários parceiros educativos						x											1
Facilita o diálogo assertivo entre as partes						x											1
Promoção do processo de tomada de decisão no sentido do sucesso individual																x	1
Promoção do sucesso organizacional																x	1
Utilização de várias estratégias de gestão de conflitos interpessoais com NEE																x	1
Total: 15 indicadores	4	3	3	2	4	6	4	4	3	2	4	2	2	5	5	6	59

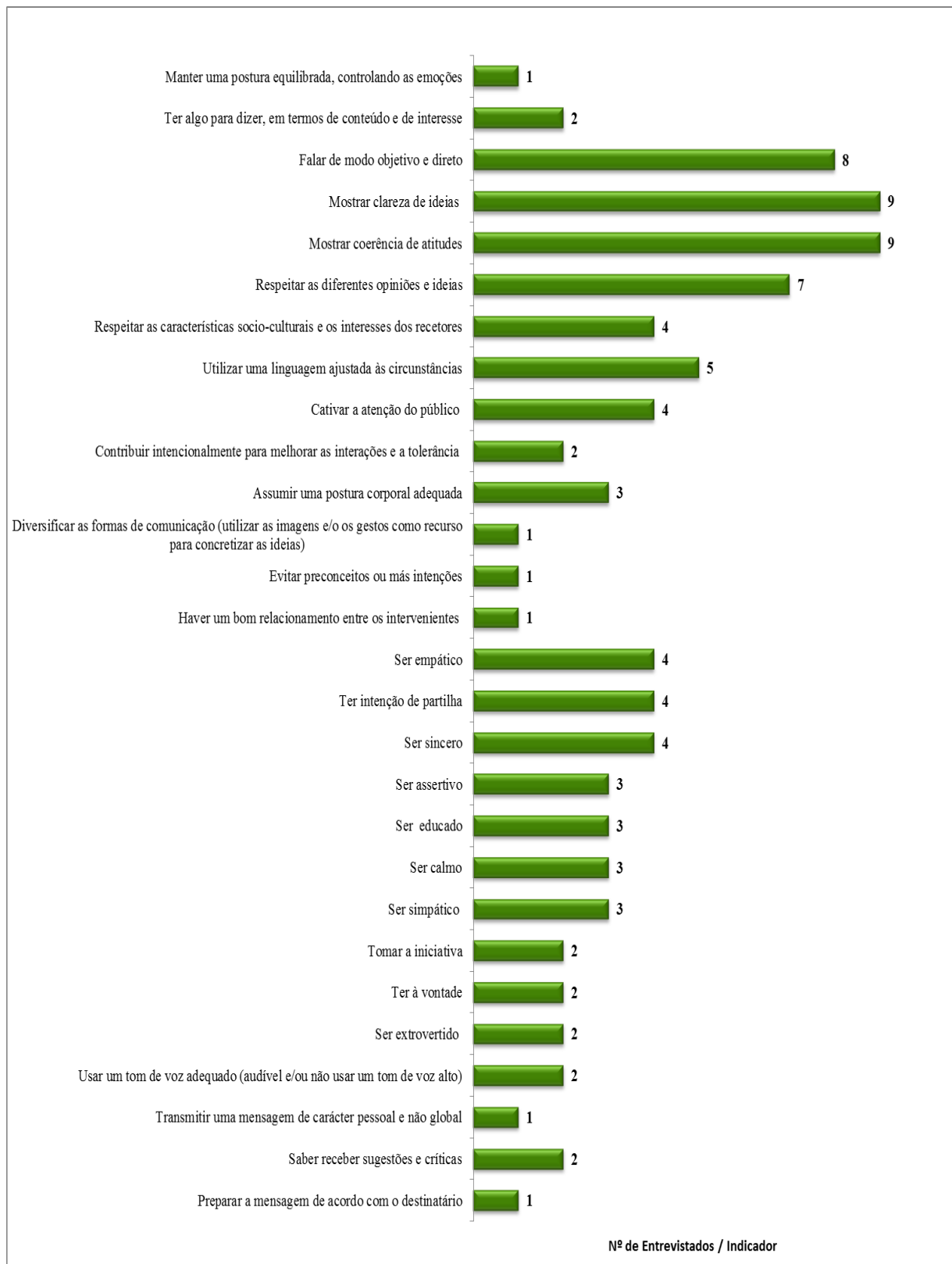
ANEXO 5.1

CATEGORIA A - A COMUNICAÇÃO NA INTERAÇÃO PESSOAL, GRUPAL E SOCIAL -



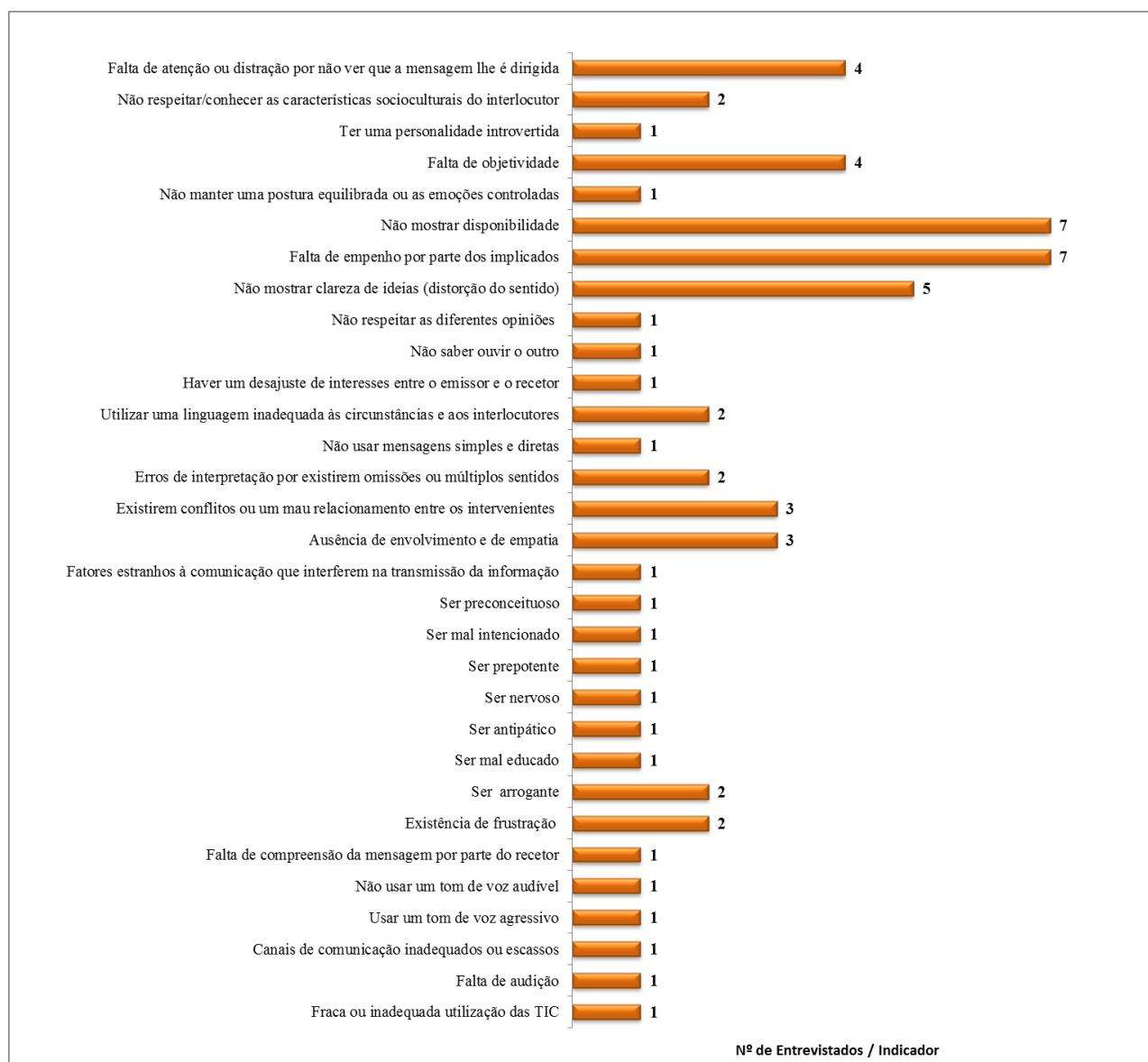
ANEXO 5.2

CATEGORIA B - REQUISITOS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ -



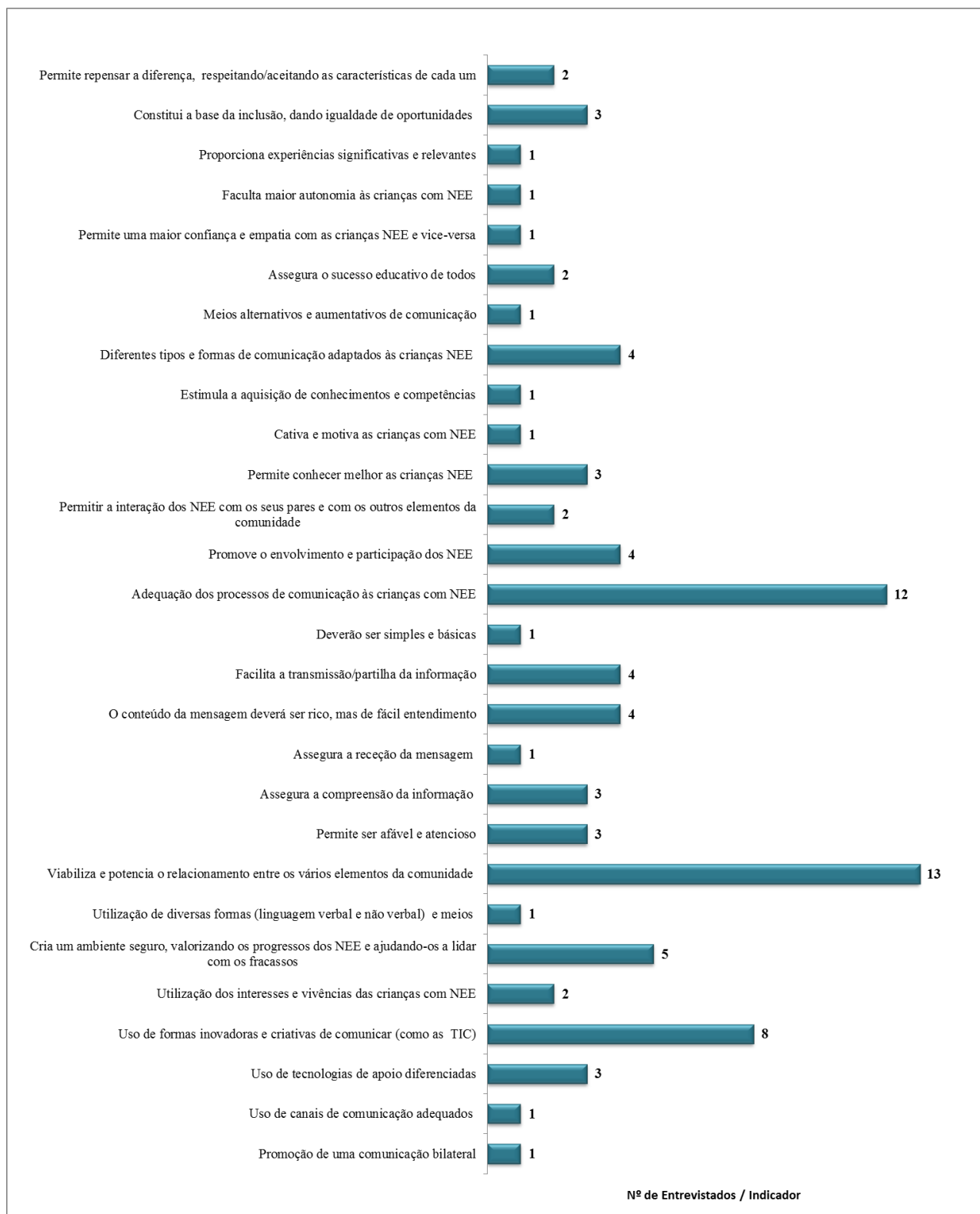
ANEXO 5.3

CATEGORIA C - OBSTÁCULOS À COMUNICAÇÃO -



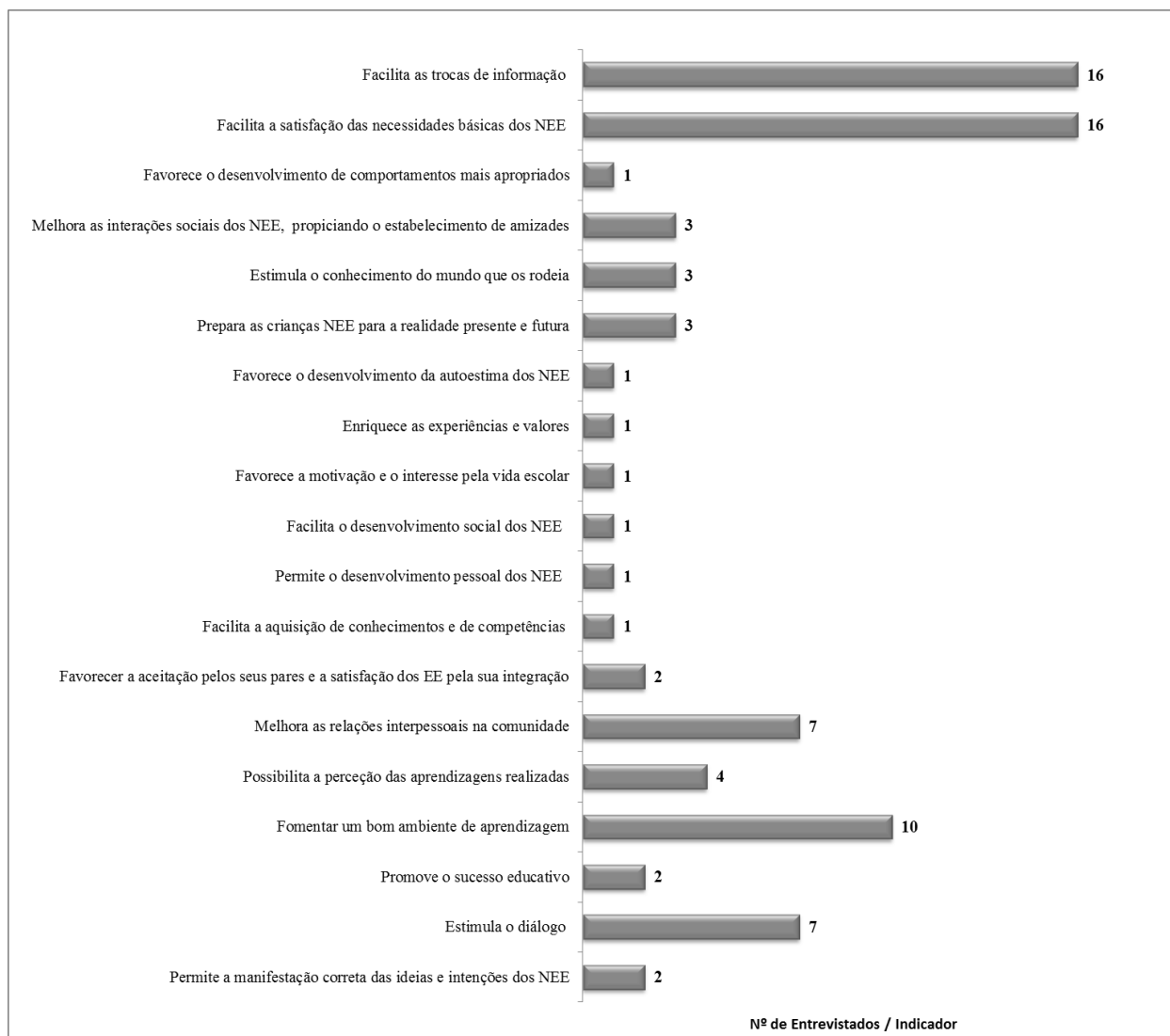
ANEXO 5.4

CATEGORIA D - IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NA INCLUSÃO -



ANEXO 5.5

CATEGORIA E - A COMUNICAÇÃO NA SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DAS CRIANÇAS NEE -



ANEXO 5.6

CATEGORIA B - A COMUNICAÇÃO NA GESTÃO DE CONFLITOS QUE ENVOLVEM AS CRIANÇAS NEE -

