

**DEISIANE CARREIRO MARTINS LEONÇO**  
**SOLANGE ROCHA**

**BREVE ANÁLISE DA GESTÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA  
ESTADUAL DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO PRIMAVERA NO  
MUNICÍPIO DE THEOBROMA-RO: CONHECENDO SUAS  
ESTRATÉGIAS PARA UMA CONVIVÊNCIA PACÍFICA**

**DEISIANE CARREIRO MARTINS LEONÇO**

**SOLANGE ROCHA**

**BREVE ANÁLISE DA GESTÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA  
ESTADUAL DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO PRIMAVERA NO  
MUNICÍPIO DE THEOBROMA-RO: CONHECENDO SUAS  
ESTRATÉGIAS PARA UMA CONVIVÊNCIA PACÍFICA**

Artigo apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia, como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Me. José Ricardo de Oliveira Cassundé

**PORTO VELHO-RO  
2024**

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO,  
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

Leonço, Deisiane Carreiro Martins.

Breve análise da gestão de conflitos na Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Primavera em Theobroma-Ro: conhecendo suas estratégias para uma convivência pacífica. / Deisiane Carreiro Martins Leonço, Solange Rocha, José Ricardo de Oliveira Cassundé, Porto Velho-RO, 2024.  
17f.

Orientador(a): Prof. José Ricardo de Oliveira Cassundé.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão Pública EAD) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, Porto Velho-RO, 2024.

1. Gestão de Conflitos. 2. Convivência Pacífica. 3. Escola. I. Rocha, Solange. II. Cassundé, José (orient.). III. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. IV. Título.

**BREVE ANÁLISE DA GESTÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA  
ESTADUAL DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO PRIMAVERA  
NO MUNICÍPIO DE THEOBROMA-RO: CONHECENDO SUAS  
ESTRATÉGIAS PARA UMA CONVIVÊNCIA PACÍFICA**

**BRIEF ANALYSIS OF CONFLICT MANAGEMENT AT THE  
PRIMAVERA STATE SCHOOL OF ELEMENTARY AND HIGH  
SCHOOL IN THEOBROMA-RO: KNOWING THEIR STRATEGIES  
FOR PEACEFUL COEXISTENCE**

Solange Rocha

Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia  
Campus Porto Velho Zona Norte. E-mail: [Solangerocha2675@gmail.com](mailto:Solangerocha2675@gmail.com)

Deisiane Carneiro Martins Leonço

Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia  
Campus Porto Velho Zona Norte. E-mail: [deisianecarreiqaro@gmail.com](mailto:deisianecarreiqaro@gmail.com)

José Ricardo de Oliveira Cassundé

Docente do Curso de Licenciatura em Geografia do Instituto Federal do Ceará Campus Crateús-  
Ce. E-mail: [ricktec2@hotmail.com](mailto:ricktec2@hotmail.com)

**Resumo**

A referida pesquisa aborda a temática da gestão de conflitos no ambiente escolar, um aspecto crucial para a gestão e administração nas escolas. Objetiva-se de forma geral analisar a gestão de conflitos em escolas e identificar estratégias eficazes para promover uma convivência pacífica. De forma mais específica buscará identificar as principais causas de conflitos em escolas, avaliar as estratégias atuais de gestão de conflitos e propor estratégias eficazes para a gestão de conflitos, buscando também diagnosticar sobre a ocorrência de capacitações/formações com foco na gestão de conflitos na referida escola e por fim tentar compreender quais estratégias a comunidade escolar vem adotando para promover uma convivência pacífica. Justifica-se a relevância desta pesquisa no âmbito da gestão pública, por entendermos que há uma necessidade de estudar as causas dos conflitos escolares e identificar estratégias eficazes para gerenciá-los. Metodologicamente optamos por uma pesquisa de cunho qualitativo, incluindo entrevistas com administradores/gestores escolares, professores e alunos, além de uma revisão da literatura, sobre a temática em curso. Os dados coletados serão analisados usando análise temática. Espera-se que os resultados desse breve pesquisa possam contribuir para no entendimento junto ao corpo gestor da referida instituição estudada, como podem atuar coletivamente na melhoria da gestão de conflitos,

buscando promover uma convivência pacífica.

Palavras-chave: Gestão de Conflitos, Convivência Pacífica, Escola.

## **Abstract**

Esta investigación aborda el tema de la gestión de conflictos en el ámbito escolar, aspecto crucial para la gestión y administración en las escuelas. El objetivo general es analizar la gestión de conflictos en las escuelas e identificar estrategias efectivas para promover la convivencia pacífica. Más específicamente se buscará identificar las principales causas de los conflictos en las escuelas, evaluar las estrategias actuales de manejo de conflictos y proponer estrategias de capacitación/enfocadas a la gestión de conflictos en dicha escuela y finalmente. Tratar de comprender qué estrategias ha ido adoptando la comunidad escolar para promover la convivencia pacífica. Se justifica la relevancia de esta investigación en el contexto de la gestión pública, pues entendemos que existe la necesidad de estudiar las causas de los conflictos escolares e identificar estrategias efectivas para gestionarlos. Metodológicamente, optamos por una investigación cualitativa, incluyendo entrevistas a administradores/gerentes escolares, docentes y estudiantes, además de una revisión de la literatura sobre el tema actual. Los datos recopilados se analizarán mediante análisis temático. Se espera que los resultados de esta breve investigación puedan contribuir al entendimiento entre el órgano directivo de la institución estudiada, cómo pueden actuar colectivamente para mejorar la gestión de conflictos, buscando promover la convivencia pacífica.

Palabras-clave: Manejo de conflictos, Convivencia pacífica, Escuela.

## **1. INTRODUÇÃO**

Pensar a gestão de conflitos no ambiente escolar torna-se um aspecto crucial da administração escolar. Compreendendo que o artigo objetiva identificar a existência dos conflitos e como que eles são tratados no seu cotidiano escolar junto ao seu corpo gestor. No decorrer da pesquisa vamos apresentando algumas causas mais recorrentes desses conflitos e como que a gestão da escola vai avaliando e realizando suas práticas educacionais para conseguir eficácia na resolução dos conflitos.

Desta forma, vemos a importância de realizar esse debate no âmbito da gestão pública, por compreender que a gestão escolar para conseguir trabalhar

estratégias de amenizar os conflitos na escola, precisa compreender as externalidades que a sociedade traz para o cotidiano escolar. Desafiando os gestores em suas práticas adotarem o máximo de diálogos com os pais de alunos e construir uma confiança necessária para atuar no conflito com conhecimento da realidade em que os sujeitos sociais pesquisados estão inseridos.

Nesse sentido, manter o canal de construção dessas mediações junto a secretaria de educação do município, para só assim poder atuar com profissionalismo e responsabilidade garantindo a construção de uma convivência pacífica onde todos devem cumprir seu papel no ato de educar em sociedade, e com compromisso com uma gestão pública de qualidade.

Ao nos reportarmos a gestão pública trazemos reflexões como as de Rodriguez (2014), quando nos reflete que gerir está diretamente ligado a relacionamentos interpessoais, que buscam o resultado de seu objetivo em comum. Acrescenta-se também a estas análises, concepções como as de Barbará (2008) quando esse pesquisador nos remete a pensar que a gestão é realizada a partir de um conjunto de atividades coordenadas que conduzem a direção e controle de algo, ou de um grupo de pessoas, que estão interligação pela ação de um trabalho ou serviço, com responsabilidades previamente definidas e com autoridade definida previamente por algum ato realizado por quem detém o poder para tal ação.

Nas analogias dos referidos autores, percebemos que concebem a gestão como processo de conexão com outras ações que ocorrem no ambiente administrativo, e que em determinadas situações os gestores terão que exercer responsabilidades para garantir o bom funcionamento, com base em planejamento e execução das tarefas delegado aos seu corpo gestor.

Os desafios desta pesquisa se dará na administração de uma escola, mas como este artigo versará sobre conflitos, ver-se que os olhares e atribuições dos envolvidos podem passar por diversos funcionários em suas diversas funções, pois entende-se que a gestão escolar não é meramente um processo burocrático, corroborando com essas reflexões Flores (2019, p.38) onde o mesmo nos mostra que:

[...] no Brasil na década de 1990, a gestão escolar passou a dominar e mudar com propósitos envolvendo tanto a teoria como o comportamento, tirando a visão de uma gestão administrativa que era interessada apenas nas questões burocráticas do cargo, buscando assim atualizar para uma gestão democrática que conta com a participação da comunidade em geral como, os alunos, funcionários, pais e professores, estimulando o crescimento da escola e o ensino dos alunos visando um melhor rendimento.

Com base nos olhares e estudos sobre essa problemática ver-se que a gestão escolar não é apenas um processo burocrático, mas sim um processo dinâmico que envolve a coordenação de diversas atividades e a responsabilidade para garantir o bom funcionamento da escola. A reflexão de Rodriguez (2014) destaca que a gestão está diretamente ligada aos relacionamentos interpessoais e à busca de objetivos comuns, enquanto Barbara (2008) enfatiza que a gestão envolve um conjunto de atividades coordenadas que orientam e controlam as ações de um grupo, com responsabilidades e autoridade bem definidas.

Nas construções coletivas e vivenciadas no cotidiano escolar vamos percebendo que os conceitos ao dialogarem, vão reafirmando a gestão escolar como esse processo interligado com outras ações administrativas, exigindo planejamento e execução eficaz das tarefas atribuídas. Buscando em suas ações construir processos formativos e mediações que dialoguem com as conflitualidades do mundo do trabalho educacional em especial com a gestão escolar.

A pesquisa objetiva de uma maneira geral realizar uma breve análise da gestão de conflitos em escolas e identificar estratégias eficazes para promover uma convivência pacífica. Compreendendo a gestão de conflitos como componente essencial desse processo, destacando a importância da gestão democrática e participativa no ambiente escolar.

Ressalta-se que o modelo de gestão envolve a participação ativa de alunos, funcionários, pais e professores, promovendo a melhoria contínua da escola e do ensino e construindo um elo com toda a comunidade escolar na busca da resolução de conflitos para construir as possíveis relações na formação educacional de todos os envolvidos.

Na construção coletiva com ênfase na confiança, no respeito e buscando o

diálogo entre as partes como a melhor forma de mediar e fortalecer sempre a convivência pacífica, pois acreditamos que o ambiente escolar na atualidade vivencia muitos desafios que se expandem para além do educar pois prima-se pelo viver em famílias, na escola e na sociedade de forma pacífica.

## **2. METODOLOGIA**

Os caminhos metodológicos deste estudo baseiam-se em uma pesquisa de campo realizada na Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Primavera, em Porto Velho-RO. A abordagem é qualitativa, utilizando entrevistas semiestruturadas com administradores, gestores escolares, professores e alunos para compreender suas perspectivas sobre conflitos escolares e suas estratégias de gestão. Também considera as vivências e gerações que interagem nos contextos educacionais e extraescolares. A pesquisa fundamenta-se em uma revisão bibliográfica com base em autores como Gil (2008), Minayo (2010, 2015), Piaget (1973) e Freire (1997), com o intuito de guiar a investigação e ampliar a compreensão sobre o cotidiano escolar. Gil (2008) define a pesquisa de campo como um estudo que aprofunda uma realidade específica por meio de observação direta e entrevistas. Minayo (2015) destaca a importância da aproximação com a realidade para construir conhecimento empírico, ressaltando as entrevistas qualitativas como uma técnica privilegiada para explorar significados, motivos e crenças. Durante as entrevistas, foram abordados segmentos como moradores da comunidade e estudantes, buscando entender os desafios na gestão de conflitos escolares. O estudo compromete-se a realizar uma devolutiva dos resultados aos gestores da escola, a ser discutida em reuniões pedagógicas, contribuindo para os desafios da gestão escolar.

## **3. Analisando e discutindo com base nas conversas/entrevistas**

A Escola Primavera, localizada no município de Theobroma, Rondônia, atende atualmente 617 alunos distribuídos em 15 turmas do Ensino Fundamental e Médio. Theobroma é um dos 52 municípios do estado, criado pela Lei Municipal nº 371 de 1992. A escola teve início em 1981 para atender estudantes de diversas regiões, filhos de famílias atraídas pelo Programa PIC PE AR Pe. Adolpho Rohl,

com terras doadas pelo INCRA. Originalmente, funcionava como uma escola multisseriada com um único professor para várias séries do Ensino Fundamental.

Com o crescimento populacional, especialmente em 1994, a escola expandiu com mais cinco salas e novas instalações sanitárias para atender à crescente demanda, incluindo alunos vindos de áreas rurais próximas, como Linha 599 e Linha 605, que desejavam continuar seus estudos no Ensino Médio.

**Figura 01:** Vista Frontal da Entrada da Escola Primavera



**Fonte:** Arquivos das autoras, 2024

A gestão de conflitos em um ambiente escolar que envolve cerca de 1.500 pessoas, incluindo alunos, famílias e funcionários, apresenta grandes desafios para uma convivência pacífica, devido às diversas realidades sociais presentes. A escola não é um espaço isolado, mas um reflexo da sociedade em que está inserida, onde todos os envolvidos estão interligados.

Partindo das ideias de Piaget (1973), que afirma que o ser humano é essencialmente social e deve se relacionar de forma equilibrada com seus semelhantes, o estudo destaca a importância de entrevistar professores, gestores, pais e mães para entender as dinâmicas de convivência. A pesquisa revelou que as relações sociais são influenciadas por crenças, valores e moralismos que impactam a gestão escolar.

As entrevistas apontaram várias causas comuns de conflitos no ambiente escolar, refletindo as complexidades e desafios na gestão de um espaço tão diverso

e socialmente interligado.

A pesquisa revelou diversos desafios e estratégias na gestão de conflitos em uma escola com cerca de 1.500 pessoas, incluindo alunos, famílias e funcionários. Entre as principais causas de conflitos estão o desrespeito às diferenças individuais, competição por recursos limitados, desacordos sobre normas escolares e manifestações de violência física.

Conflitos recorrentes envolvem rivalidades entre alunos, disputas por materiais e dificuldades de comunicação com os pais, que muitas vezes não participam do diálogo escolar. A escola adotou diversas estratégias de gestão, como mediação entre alunos, diálogo com famílias e capacitações para professores em gestão de conflitos. Essas capacitações, que incluíram orientações de policiais e advogados, ajudaram os educadores a adquirir habilidades para lidar com situações desafiadoras. Um exemplo positivo foi a resolução de um caso de depredação do patrimônio escolar por meio de reuniões e conscientização, envolvendo pais e alunos. Os maiores desafios identificados incluem mediar conflitos em contextos de violência e preconceito, que afetam o bem-estar de alunos e professores, além de sobrecarregar os educadores. Para melhorar a gestão de conflitos, foram sugeridas mais parcerias com a comunidade, maior apoio às famílias, e um cronograma de palestras ao longo do ano. Os entrevistados destacaram a necessidade de revisar continuamente o Projeto Político Pedagógico e de dar mais autonomia às escolas para lidar com suas próprias realidades. Apesar dos desafios, a escola tem avançado em questões como o uso adequado de uniformes e celulares, manutenção do patrimônio e maior envolvimento das famílias, refletindo um progresso na convivência e respeito no ambiente escolar.

#### **4. Mediando conflitos no ambiente escolar: O que e como fazem?**

*“Nem todos os problemas levam a conflitos, mas todos os conflitos pressupõem um problema.” (Cunha, 2012. p.23)*

Pensar a gestão escolar, envolve processos de gestão pública no âmbito da educação brasileira, como também nos desafios atuais do gestar as escolas, pois

essa tarefa nos convida a reconhecer a escola como um espaço extremamente dinâmico e de muitas possibilidades. Uma gestão comprometido com um ambiente de relações verdadeiras e construtora de uma boa convivência passa para por uma gestão transparente, dialogada e compartilhada.

Nessa perspectiva, Barbará (2008) nos mostra importância de uma “gestão coordenada e clara para minimizar conflitos decorrentes de políticas e recursos limitados, a gestão de conflitos é uma parte integrante da administração escolar”. O autora nos faz refletir que a escola reconhece que conflitos podem surgir por várias razões, como diferenças individuais entre alunos, entre alunos e professores, competição por recursos como livros e equipamentos esportivos, desacordos sobre políticas escolares, regras específicas da escola, dentre outras questões. Para além de compreender que as diversas situações internas e externas a escolas adentram no universo dos conflitos, precisamos enquanto escola e gestão sempre está nos reinventando para construir saídas para lidar com as conflitualidades do mundo escolar.

Nesse sentido, Thomas Kilmann (2009) nos ajuda a refletir sobre as diversas estratégias de como lidar com esses conflitos, o mesmo cita que podemos utilizar da competição, da colaboração, do compromisso, buscar a evitação e acomodação, são caminhos propostos para suportar de forma mais pacífica as situações, pois tratam-se de estratégias que podem ser aplicadas em um ambiente escolar para gerenciar conflitos entre alunos, professores e administradores.

Considerando ser desafiador os diversos processos que envolvem convivência entre diversas pessoas nas suas demais funções, suas experiências de vidas em contextos diferentes e vida social do atual alunado brasileiro, essa sim é desafiante. Ao considerar que a escola estabelece diversas relações com a sociedade, onde suas externalidades ampliam as possibilidades de conflitualidade no universo da gestão escolar. Para construir as devidas análises tenhamos que nos perguntar como educadores/as, pesquisadores/as, famílias e outros segmentos. Conseguimos encontrar as motivações que causam as indisciplinas? Como vemos a participação das famílias na vida escolar dos seus filhos/as? Quais conflitos mais recorrentes? Como percebo que já possuem cunhos de violência? Como acontecem essas mediações? Esses e outros questionamentos rondam as

diversas pesquisas construídas no âmbito das resoluções das conflitualidades no ambiente escolar.

Na oportunidade, queremos trazer presente o papel importante das mediações na construção dessas resoluções de conflitos, muitas vezes ele tem a tarefa de ressignificar as situações para que ambas as partes entendam que se relacionar bem e muito além de concordar.

A mediação seria uma proposta transformadora do conflito porque não busca a sua decisão por um terceiro, mas, sim, a sua resolução pelas próprias partes, que recebem auxílio do mediador para administrá-lo. A mediação não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco, tem como única finalidade a obtenção de um acordo. Mas visa, principalmente, ajudar as partes a redimensionar o conflito, aqui entendido como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinaram um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas (WARAT, 2001, p. 80).

Acrescentamos também as reflexões de Seijo (2003), que nos assevera de forma mais ampliada essa medição:

[...] o fato de se tratar de um método em que não existem adversários e em que um terceiro apoia as partes envolvidas no litígio para que cheguem a um acordo satisfatório para ambas. É, portanto, de um método em que não há vencidos nem vencedores; baseado essencialmente no reforço da cooperação e do consenso, apelando à flexibilidade e à eficácia da comunicação, com vista ao sucesso do entendimento. (p.05)

Segundo Thomas e Kilmann (1974), compreendemos que a mediação é essencial para facilitar a comunicação e promover soluções construtivas, permitindo que as partes envolvidas cheguem a um entendimento mútuo. O processo frequentemente inclui a participação dos pais, que pode ajudar a resolver problemas de forma mais eficaz ao oferecer uma perspectiva externa e reforçar a importância do respeito e da compreensão mútua.

Outra perspectiva em nossos dias atuais partem das possíveis iniciativas das instituições de acordo com os níveis de conflitos existentes e as dificuldades em enfrenta-las. Na ocasião, reflete-se sobre outras possibilidades mediadas especificamente no ambiente escolar com construções pedagógicas mais processuais e formativas, que temos chamado de “mediação escolar”:

[...] visa melhorar a comunicação, o diálogo, a relação interpessoal, a formação integral do estudante e a preservação das relações por meio de ações educativas e preventivas. A mediação possui uma atuação abrangente, tendo como fundamento a construção de uma cultura de acolhimento e paz no ambiente escolar, proporcionando ao estudante o

sentimento de pertencimento. (Disponível em: <https://www3.seduc.mt.gov.br/mediacao-escolar/mediacao-de-conflitos-escolares>).

Buscando compreender essas diversas situações do mundo do trabalho educacional, trazemos presente reflexões que nem sempre as teorias ou as práticas de gestão pedagógica em sua mais ampla participação nem sempre manter o controle porque o universo de mudanças dos adolescentes e jovens são desafios que a sociedade e a escola não conseguem acompanhar com a mesma proporção porque os conflitos podem ser motivados por “n” motivos.

Temos acompanhado os diversos problemas que tem levado nosso alunado (crianças, adolescente e jovens) à indisciplina, que incluem desrespeito as pessoas, as coisas alheias em sala ou no espaço de recreação e lazer, depredação do patrimônio, desrespeito ao jeito de viver, vestir, falar e ser do outro, dentre tantos outros olhares e situações no cotidiano escolar.

Conforme Tiba (2003), tais problemas conduzem a indisciplina e tem se tornado muito sério nas últimas décadas. Entre esses distúrbios podem ser citados: Brigas (verbais e corporais); intimidades sexuais; masturbações na sala de aula; aparência exótica dos alunos; uso do álcool, cigarro e maconha; afrontações com o prejuízo do aluno, do professor ou da escola (danos físicos, psicológicos ou materiais).

A educação cabe aos pais e á escola. O tratamento cabe aos pais e ao profissional de saúde. Um aluno que apronta e fica impune, infringe o direito dos outros alunos. O aluno pode também aprender e convier com um limite bem marcado, talvez até mais do que com as tentativas de justifica-lo psicologicamente. Os pais e a escola devem ter princípios muito próximos para o benefício do filho/aluno (TIBA, 2003, p.165).

Ainda nesta perspectiva, os estudos de Fante (2005) em escolas brasileiras demonstraram que os estudantes acreditam que reproduzem na escola a violência vivida em casa, os professores corroboram essa opinião, afirmando que o contexto familiar e também o contexto social influenciam no comportamento dos alunos. Sabemos que discutir esta realidade não tem sido fácil no mundo das ausências de diálogos entre pais e filhos, pelas tela e outra motivações, além da supremacia das ameaças ou mesmo das famílias que *“veem as escolas como espaço para depositar seus filhos e se livrar ou sossegar e achar que a instituição e seus profissionais são responsáveis por todos os comandos e comportamentos para uma convivência pacífica e socialmente aceitável”*.

Nesse olhar da participação dos pais/responsáveis, os estudos de Dias

(2012), argumentam que a ausência de supervisão dos adultos no cotidiano de crianças e adolescentes, são fatores que contribuem para o comportamento agressivo ou submisso das crianças; além disso, a não-participação da vida escolar e afetiva das crianças os tornam emocionalmente distantes e desinteressados e não percebem quando as crianças são vítimas ou agressores no contexto escolar.

Para além destes olhares da realidade, vamos construindo sempre outros conflitos, um exemplo para refletirmos sobre como estamos também é sobre o quanto não temos também uma educação preparada para os desafios atuais, algumas partilhas em reuniões de pais e mestres temos ouvido relatos alarmantes sobre o como lidar com o *bullying*, estudos e pesquisas tem demonstrado para nós que vítimas de violência, em especial do processo de *bullying*, não encontram nos professores e gestores apoio efetivo para combater a situação e muitas vezes por inexperiência ou outras desconstruções e desconhecimentos tem reforçado o silêncio de quem sofre, causando diversos outro distúrbios aos violentados, desencadeando outros inúmeros conflitos futuros, por isso consideramos o lidar com os problemas escolares como um alerta sobre essa realidade muito em for tem nossos dias.

Como tentativa de melhorar essas relações junto aos formatos diversos de violência, temos encontrado algumas iniciativas para buscar formar e preparar os funcionários para essa vivencia real como é o caso das parcerias com palestras e orientações com advogados, conselhos tutelares e representantes da polícia é uma estratégia preventiva importante.

Tais eventos educacionais, como descrito por Diskin e Roizman (2021), ajudam a esclarecer as consequências legais do bullying e reforçar a importância da convivência respeitosa. Essas intervenções também fornecem aos alunos e à comunidade escolar informações valiosas sobre como lidar com comportamentos prejudiciais e promover um ambiente escolar mais seguro.

Em suma, o bullying verbal tem sido presenciado em muitos contextos educacionais, e com várias formas de abordagem, porque são construções muito caras ainda para as escolas brasileiras, pois são leituras de mundo e de sociedade com relação o respeito as pessoas, que nem sempre foram até a escola como normatização, havia as imposições seculares sobre os valores morais e dentre outras questões.

Mas admite-se que a abordagem desse problema é crucial para evitar que comportamentos abusivos evoluam para formas mais graves de agressão. Smith et al. (2004) destaca que o bullying verbal pode ter impactos emocionais significativos e, portanto, deve ser abordado com a mesma seriedade que o bullying físico.

Ao preconizarmos os documentos e normas, ver-se que o Projeto Político-Pedagógico (PPP) da escola e as diretrizes estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) fornecem alguns subsídios para a gestão de conflitos, mesmo entendendo que por vez são muito limitados e necessitamos de muito avanço na prática.

Outra contribuição que vem dos PPP's e que os mesmos precisam incluir de forma mais detalhada e enfatizar seu cumprimento quanto as estratégias e políticas para a resolução de conflitos, refletindo sobre a necessidade de uma abordagem sistemática e inclusiva. Na ocasião refletimos que a LDB, enfatiza a importância de criar um ambiente educacional que promova a convivência respeitosa e a resolução pacífica de conflitos, alinhando-se com as melhores práticas educacionais e de gestão de conflitos (Brasil, 1996).

Nesse cenário, buscar a convencia pacífica nos leva a construir uma discussão mais ampla do papel da escola em todos os seus territórios, pois ela é a centralidade de reunião desse público e que na política brasileira da integração a maior parte de suas vidas e de seus aprendizados devem ser construídos nesse ambiente, daí os desafios.

Pensando no ambiente escolar para esta convivência pacífica trazemos presentes algumas reflexões que precisam ser amadurecidas para além da vivencia, há que se adotar as formas de viver e contribuir com esta construção, tendo que pensar uma gestão ativa nos conflitos com abordagens diferenciadas que priorizem a relação, a colaboração posterior a busca de resolução e mais ainda melhorar seu compromisso com a sua função no ambiente escolar com foco nas condições pacíficas de viver e trabalhar, nesta perspectiva refletimos a luz de Cunha (2012):

A gestão de conflitos de forma pacífica leva à assunção de uma estratégia conjunta da tomada de decisão e em ordem à obtenção de pressupostos que satisfaçam mutuamente as pessoas/partes em processo de gestão de conflitos. Nesta dialética, ganha ênfase o processo de abertura para a

comunicação assertiva e para a perspectiva positiva do conflito, fazendo com que o conflito seja encarado como uma oportunidade para a aprendizagem cooperativa (CUNHA, 2012. p.30).

A mediação surge como um instrumento de solução para gerenciar alguns conflitos, mais de forma mais específica para contribuir para o alcance da paz no interior das instituições de ensino e levando parte desse acúmulo para os extra muros, mais focando prioritariamente no processo educacional das crianças e adolescentes, baseando-se em metodologias que deem conta de adotarmos valores e princípios que colaborem para a vivência da solidariedade, da tolerância e do respeito para com os seus semelhantes e próximo, pois o desafio é educar para vivermos sociedade de forma diferente mais respeitosa.

A referida pesquisa acredita que a convivência pacífica seja a finalidade mais completa da gestão de conflitos, pois temos vistos nos diversos estudos que um ambiente escolar pacífico pode melhorar o bem-estar dos alunos e professores e promover a aprendizagem eficaz.

## **5. Considerações Finais**

Apesar da importância reconhecida da gestão de conflitos na administração escolar, muitas escolas ainda enfrentam desafios significativos nesta área. Pois ver-se que conflitos não resolvidos podem levar a um ambiente de aprendizado prejudicado, afetando negativamente o bem-estar dos alunos e professores e consequentemente a aprendizagem e a convivência.

Um exemplo específico pode ser a falta de políticas claras e eficazes para lidar com conflitos que surgem de diferenças individuais entre os alunos. Sem estratégias adequadas para gerenciar esses conflitos, eles podem escalar e resultar em hostilidade, exclusão social ou até mesmo violência, ao percebermos algumas motivações desde a administração e prioridade dos recursos, a distribuição de material didáticos, esportivos e demais questões todas elas devem ser tratadas de forma transparente para não causar mal está e comprometer o desempenho das funções e o aprendizado do alunado.

Para avançarmos numa educação gestada no compromisso com a

resolução de conflitos precisamos criar um ambiente de aprendizado positivo e produtivo, onde as relações não sejam tensionadas e haja paz no ambiente de trabalho. Segundo Álvaro Chrispino (2007), "a mediação de conflitos é uma alternativa potente e viável para a diminuição da violência escolar". Mesmo que muitas escolas brasileiras tem se deparado com situações que estão para além da mediação e ao acionarmos parcerias talvez até evitamos violências e outras questões, mas também podemos perder alunos para esta sociedade tão disputada.

No entanto, quando as escolas implementam estratégias eficazes de gestão de conflitos, elas podem promover uma convivência pacífica e melhorar o ambiente de aprendizado, no decorrer da pesquisa percebemos grande parte das principais causas de conflitos na escola Primavera, e ao analisarmos algumas estratégias atualmente utilizadas para gerenciar conflitos e proposições de resoluções eficazes para a gestão de conflitos e promoção de uma convivência pacífica na referida instituição.

Pesquisas posteriores podem considerar a utilização de métodos adicionais, como observação direta ou questionários, para obter uma compreensão mais completa do tema. Nesse sentido, além dessas estratégias é ainda mais urgente à luz dos desafios atuais enfrentados pelas escolas, incluir um programa contínuo de formação que contribua para a convivência pacífica mais acima de tudo que promova nos alunos o despertar para a cidadania e seu mundo e trabalho e profissional, pois nada vale sem um trabalho justo e uma educação transformadora, de vida, lares e condições economias e sociais.

## 6. Referências

BARBARÁ, Saulo. **Gestão por processos: fundamentos, técnicas e modelos de implementação**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

CHRISPINO, A. **Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação**. Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v.15, n.54, p. 11-28, jan./mar. 2007

DISKIN, Lia; ROIZMAN, Laura G. Paz, **como se faz? Semeando a cultura de paz nas escolas**. UNESCO, 2021.

FLORES, L. M. M. **A gestão escolar e a educação inclusiva: um estudo de caso de uma escola de educação infantil do município de São Sebastião do Caí.** (Trabalho de Conclusão de Curso). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, Feliz, RS, Brasil, 2019.

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. Ed. São Paulo:

Atlas, 2008. KILMANN, R. H.; THOMAS, K. W. Developing a Forced-Choice

Measure of Conflict-Handling Behavior: The “MODE” Instrument. **Educational and Psychological Measurement**, v. 37, n. 2, p. 309–325, 1977.

MINAYO, M. C. de S., DESLANDES, S. F. e GOMES, R. **Teoria, Método e Criatividade.**

34. ed. Petrópolis-RJ. Vozes, 2015.

PIAGEJ, J. **Para onde vai a educação?** Rio de Janeiro: Livraria José Olympo Editora/Unesco, 1973.

RODRIGUES, Luciano. **O papel dos controles internos na auditoria: uma análise das diferenças do seu uso pelo auditor externo e interno. Trabalho de Conclusão de Curso. Bacharel em Ciências Contábeis. Universidade do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. 59p.**

THAPA, A.; COHEN, J.; GUFFEY, S.; HIGGINS-D’ALESSANDRO, A. **A Review of School Climate Research. Review of Educational Research**, v. 83, n. 3, p.357–385, 2013.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador.** Florianópolis: Habitus, 2001.

DIAS, Daniela de Oliveira Kimus. Bullying – violência entre pares no contexto escolar. In: *Psicologia na prática jurídica – a criança em foco.* São Paulo: Saraiva, 2012.

FANTE, C. A. Z. Fenômeno *bullying*: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz. Campinas: Versus, 2005.

Pesquisa em Sites

[www.cne.gov.br](http://www.cne.gov.br) **Conselho Nacional de Educação.** Acesso em: 18/07/2024.

<https://www3.seduc.mt.gov.br/mediacao-escolar/mediacao-de-conflitos-escolares>), acesso em 25.10.2024.