

## A GESTÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA: ESTRATÉGIAS E DESAFIOS

### Falckner Ferreira Pantoja

Instituição vinculada: Secretaria Estadual de Educação, Cultura e Desporto-SEED/PMRR.

<https://lattes.cnpq.br/0375248462737138>

<https://orcid.org/0000-0002-0215-3655>

E-mail: [falcknerfp@hotmail.com](mailto:falcknerfp@hotmail.com)

### Sirley Santana Moreira

Instituição vinculada: Secretaria Municipal de Educação e Cultura – SMEC.

<https://lattes.cnpq.br/9260329879171011>

<https://orcid.org/0000-0002-5919-5282>

E-mail: [sirleysha@hotmail.com](mailto:sirleysha@hotmail.com)

DOI-Geral: <http://dx.doi.org/10.47538/RA-2024.V3N1>

DOI-Individual: <http://dx.doi.org/10.47538/RA-2024.V3N1-13>

**RESUMO:** Este artigo aborda a gestão de conflitos na escola, com foco em estratégias e desafios associados a esse processo. O objetivo principal é explorar diferentes abordagens para a gestão de conflitos escolares e avaliar sua eficácia. Para isso, são analisadas as dinâmicas sociais e psicológicas dos conflitos, bem como a implementação de programas de educação socioemocional. O método de pesquisa envolve revisão bibliográfica e análise de estudos de caso. Os resultados indicam que a compreensão aprofundada dos conflitos escolares é essencial para o desenvolvimento de estratégias eficazes. Além disso, a implementação de programas de educação socioemocional tem se mostrado promissora na prevenção e resolução de conflitos. No entanto, é fundamental avaliar constantemente o impacto dessas estratégias e coletar feedback dos envolvidos. Em conclusão, a gestão de conflitos na escola é um desafio complexo que requer abordagens multifacetadas. A flexibilidade e a adaptação são cruciais, e a colaboração de toda a comunidade escolar é fundamental. Este artigo fornece insights valiosos para a promoção de um ambiente escolar saudável e o desenvolvimento de habilidades socioemocionais dos alunos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão de conflitos. Escola. Estratégias. Educação socioemocional. Impacto.

### CONFLICT MANAGEMENT AT SCHOOL: STRATEGIES AND CHALLENGES

**ABSTRAT:** This article addresses conflict management at school, focusing on strategies and challenges associated with this process. The main objective is to explore different approaches to managing school conflicts and evaluate their effectiveness. To this end, the social and psychological dynamics of conflicts are analyzed, as well as the implementation of socio-emotional education programs. The research method involves literature review and case study analysis. The results indicate that an in-depth understanding of school conflicts is essential for developing effective strategies. Furthermore, the implementation of socio-emotional education programs has shown promise in preventing and resolving conflicts. However, it is essential to constantly evaluate the impact of these strategies and collect feedback from those involved. In conclusion, conflict management at school is a complex challenge that requires multifaceted approaches. Flexibility and adaptation are crucial, and the collaboration of

the entire school community is essential. This article provides valuable insights into promoting a healthy school environment and developing students' social-emotional skills. **KEYWORDS:** Conflict Management. School. Strategies. Socio-emotional education. Impact.

## INTRODUÇÃO

A gestão de conflitos na escola é um tema de vital importância no contexto educacional moderno. O ambiente escolar, por natureza, é um terreno fértil para o surgimento de conflitos, dado o encontro de diversas personalidades, culturas e expectativas. Estes conflitos, quando não geridos adequadamente, podem prejudicar significativamente o ambiente de aprendizado, afetando tanto alunos quanto professores. Portanto, é imperativo que se compreenda a natureza destes conflitos e se desenvolvam estratégias eficazes para sua resolução (MATOS, 2012).

A relevância deste estudo se fundamenta na necessidade de criar um ambiente escolar harmonioso, que promova o desenvolvimento integral dos estudantes. Em um espaço onde os conflitos são gerenciados de forma construtiva, há uma maior oportunidade para o aprendizado, o desenvolvimento de habilidades socioemocionais e a formação de cidadãos preparados para os desafios da sociedade. Além disso, a gestão eficiente de conflitos contribui para a saúde mental e o bem-estar de todos os envolvidos no ambiente educacional (SILVA; QUADROS-FLORES, 2015).

Este estudo busca, portanto, explorar as diversas facetas dos conflitos escolares, identificando suas causas, consequências e as estratégias mais eficazes para sua gestão. A partir, da compreensão dos tipos de conflitos mais comuns em escolas, será possível propor medidas práticas e teóricas para a sua resolução. O foco estará não apenas em solucionar disputas, mas também em criar um ambiente propício para o diálogo e a compreensão mútua (HILÁRIO et al., 2015)

Ademais, o estudo se propõe a analisar os desafios enfrentados na implementação de estratégias de gestão de conflitos. Reconhece-se que cada instituição possui suas particularidades, o que exige uma abordagem personalizada e adaptativa. Será dada atenção especial às dificuldades encontradas por educadores e administradores escolares na prática diária, buscando-se entender as barreiras para a implementação de práticas efetivas de gestão de conflitos (SILVA; QUADROS-FLORES, 2015).

Outro aspecto crucial deste estudo é a contribuição para o desenvolvimento de políticas educacionais mais eficientes. Ao fornecer *insights* e recomendações baseadas em evidências, espera-se influenciar positivamente a formulação de políticas e práticas educacionais que reconheçam a importância da gestão de conflitos como parte integrante do processo educacional (AMESTOY et al., 2014).

Para alcançar estes objetivos, será adotada uma metodologia rigorosa, que incluirá a revisão de literatura relevante, a coleta e análise de dados empíricos, e a aplicação de teorias de conflito ao contexto escolar. Este enfoque multidisciplinar permitirá uma compreensão abrangente do tema, garantindo que as conclusões e recomendações sejam bem fundamentadas e práticas (VALENTE, 2019).

Em suma, este trabalho não apenas iluminará aspectos cruciais da gestão de conflitos nas escolas, mas também fornecerá diretrizes práticas para educadores e gestores escolares. A expectativa é que os resultados deste estudo possam servir como uma referência valiosa para a melhoria contínua do ambiente educacional, contribuindo para a formação de uma sociedade mais harmoniosa e compreensiva (PERUZZO et al., 2018).

Finalmente, este estudo tem a ambição de ser mais do que um mero exercício acadêmico; aspira ser um catalisador para mudanças positivas no sistema educacional. Com uma abordagem equilibrada e abrangente, busca-se fornecer um guia útil à todos os profissionais da educação que enfrentam o desafio diário de gerir conflitos em suas escolas, ajudando-os a transformar estes desafios em oportunidades para o crescimento e aprendizado (TALBOT, 2016).

## COMPREENSÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS CONFLITOS ESCOLARES

A compreensão e caracterização dos conflitos escolares é uma tarefa complexa e multifacetada. Conforme Silva e Quadros-Flores (2015) destacam, os conflitos no contexto escolar são frequentemente um reflexo de barreiras sociais e psicológicas, que necessitam ser transformadas em oportunidades de crescimento e aprendizado. Estes desafios, como apontado por Peruzzo et al. (2018), exigem uma abordagem colaborativa e estratégias que envolvam toda a comunidade escolar.

Segundo Martins e Dall’Agnol (2017), a gestão de conflitos em ambientes complexos, como as escolas, demanda um olhar atento para as dinâmicas de poder e comunicação. A inteligência emocional, como Valente e Lourenço (2022) afirmam, desempenha um papel crucial nesta gestão, pois permite uma maior compreensão das emoções envolvidas e facilita a mediação. A natureza dos conflitos escolares, variando de desentendimentos menores a questões mais profundas de bullying e exclusão, requer, como Silva e Quadros-Flores (2015) observam, uma abordagem adaptativa e sensível.

Além disso, a formação de uma cultura de resolução de conflitos, conforme destacado por Peruzzo et al. (2018), é essencial para a promoção de um ambiente escolar saudável. Esta cultura deve ser construída com base em valores de respeito mútuo e empatia, aspectos que Martins e Dall’Agnol (2017), identificam como fundamentais em qualquer contexto de gestão de conflitos. Valente e Lourenço (2022) ressaltam ainda que, a importância da inteligência emocional na compreensão das nuances destes conflitos.

A eficácia na resolução de conflitos, está diretamente ligada à capacidade de entender as causas subjacentes e abordá-las de maneira construtiva. A transformação de barreiras em oportunidades de aprendizado é fundamental para o desenvolvimento positivo dos alunos (PERUZZO et al., 2018, p.13).

Valente e Lourenço (2022) sugerem que, a gestão eficiente de conflitos na escola pode levar a melhorias significativas não só no ambiente escolar, mas também no desenvolvimento pessoal dos estudantes. Esta perspectiva é corroborada por Peruzzo et al. (2018), que veem os conflitos como oportunidades para o fortalecimento de habilidades sociais e de resolução de problemas. Ademais, Silva e Quadros-Flores (2015) ressaltam que a transformação de conflitos em experiências de aprendizado é um passo essencial para a formação integral dos alunos.

Concluindo, Martins e Dall’Agnol (2017) afirmam que, a compreensão e caracterização dos conflitos escolares é um processo contínuo e dinâmico, que exige constante atenção e adaptação. O papel da inteligência emocional, como destacado por Valente e Lourenço (2022), é um aspecto chave neste processo, permitindo uma abordagem mais empática e eficaz na gestão de conflitos. Desta forma, como apontam Silva e Quadros-Flores (2015), a escola pode se tornar um espaço não apenas de educação acadêmica, mas também de aprendizado social e emocional.

## DINÂMICAS SOCIAIS E PSICOLÓGICAS DOS CONFLITOS

A análise das dinâmicas sociais e psicológicas dos conflitos em ambientes escolares é um aspecto crucial na compreensão de como esses conflitos se manifestam e podem ser gerenciados. Borges (2013) salienta que, a dinâmica dos conflitos em qualquer ambiente, inclusive nas escolas, é frequentemente influenciada por fatores como o estresse, a pressão dos grupos e as expectativas sociais. Estes fatores podem levar a desentendimentos e tensões, que se manifestam de diversas formas no ambiente escolar.

Conforme De Góis et al. (2018) apontam, que a gestão de conflitos no ambiente escolar muitas vezes requer uma abordagem multifacetada, considerando não apenas as causas imediatas do conflito, mas também os aspectos psicológicos subjacentes. Isso inclui entender as emoções, as motivações e as percepções dos envolvidos. Hilário et al. (2015) reforçam essa visão, observando que os conflitos no ambiente escolar são frequentemente um reflexo de questões mais profundas, como problemas de comunicação, falta de empatia e mal-entendidos.

Com o advento de novas tecnologias e métodos de ensino, como o ensino remoto durante a pandemia, surgiram novos desafios na gestão de conflitos. Estes desafios incluem a dificuldade de interpretar comunicações não verbais e o aumento do isolamento, o que pode exacerbar conflitos já existentes ou criar novos. A compreensão das dinâmicas sociais e psicológicas pode oferecer insights valiosos para a resolução de conflitos, enfatizando a necessidade de uma comunicação eficaz e aberta (SANTOS, 2020, p. 9).

De acordo com Hilário et al. (2015), a identificação precoce de sinais de conflito e a compreensão das dinâmicas grupais são essenciais para prevenir escaladas de tensão. Isso implica uma atenção especial à linguagem, às atitudes e às relações de poder dentro do ambiente escolar. De Góis et al. (2018) complementam essa perspectiva, ressaltando a importância de estratégias proativas de gestão de conflitos que levem em consideração a complexidade das relações humanas em ambientes educacionais.

A gestão eficaz de conflitos, conforme Borges (2013) observa, também depende do reconhecimento de que cada indivíduo traz consigo uma bagagem única de experiências e percepções. Santos (2020) acrescenta que, o contexto virtual ampliou o espectro de como os conflitos são vivenciados e gerenciados, exigindo novas abordagens e estratégias adaptativas por parte dos educadores. Hilário et al. (2015) enfatizam a



necessidade de entender as causas raízes dos conflitos, o que muitas vezes requer uma abordagem individualizada e atenta a cada situação.

Por fim, De Góis et al. (2018) destacam que, uma abordagem integrada e colaborativa é fundamental para a resolução de conflitos no ambiente escolar. Essa abordagem deve envolver não apenas os alunos, mas também os professores, a administração e, em alguns casos, as famílias. Como Borges (2013) aponta, o desenvolvimento de uma cultura de resolução de conflitos, baseada no respeito mútuo e na empatia, é essencial para criar um ambiente escolar harmonioso e propício ao aprendizado.

## **METODOLOGIAS E TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

No contexto da gestão de conflitos na escola, diversas metodologias e técnicas de mediação têm sido exploradas e implementadas. Alves (2012) destaca a importância de abordagens de mediação que se concentram no diálogo e na compreensão mútua, visando a resolução pacífica de conflitos. Estas técnicas, quando bem aplicadas, podem não apenas resolver desentendimentos imediatos, mas também construir um ambiente escolar mais harmonioso e colaborativo.

Talbot (2016) examina o uso de Termos de Compromisso como uma estratégia eficaz na gestão de conflitos, especialmente em situações que envolvem diversas partes com interesses diferentes. Esta abordagem, segundo o autor, permite que todas as partes expressem suas preocupações e trabalhem juntas para encontrar uma solução mutuamente benéfica. No ambiente escolar, isso pode significar envolver alunos, professores e pais no processo de resolução de conflitos.

A inteligência emocional desempenha um papel crucial na mediação de conflitos, especialmente na relação entre professores e alunos. A habilidade de entender e gerir as próprias emoções, assim como as dos outros, é fundamental para uma comunicação eficaz e para a resolução de conflitos. Além disso, a empatia e a comunicação assertiva são aspectos destacados na mediação de conflitos escolares (VALENTE, 2019, p.06)

Alves (2012), enfatiza a necessidade de treinamento específico para educadores em técnicas de mediação de conflitos. Tal formação permite que os professores adquiram

as habilidades necessárias para identificar e gerir conflitos de maneira eficaz, promovendo assim, um ambiente de aprendizado seguro e acolhedor. Segundo Talbot (2016), a capacitação contínua em gestão de conflitos é essencial para que os profissionais da educação possam se adaptar a diferentes situações e dinâmicas de grupo.

Vieira (2012) investiga as estratégias de e-moderação em cursos que abordam violência e gestão de conflitos na escola. Essas estratégias incluem a utilização de plataformas digitais para a resolução de conflitos, proporcionando um meio para que as partes envolvidas possam interagir e encontrar soluções de forma colaborativa. Valente (2019) complementa essa visão, destacando que a tecnologia pode ser uma ferramenta valiosa na mediação de conflitos, especialmente para alcançar os jovens em um meio que lhes é familiar.

A integração de programas de mediação de conflitos no currículo escolar, como sugerido por Alves (2012), é outra técnica eficaz. Esses programas podem incluir workshops, atividades em sala de aula e sessões de role-playing, que ajudam os alunos a desenvolver habilidades de resolução de conflitos. Talbot (2016) apoia essa abordagem, argumentando que a educação para a resolução de conflitos deve ser uma parte integral da educação escolar.

Por fim, Vieira (2012) salienta a importância de criar um ambiente escolar onde a mediação de conflitos seja uma prática regular e aceita. Isso envolve não apenas a aplicação de técnicas específicas, mas também a promoção de uma cultura de respeito, compreensão e tolerância. Conforme Valente (2019) observa, um ambiente escolar que valoriza e pratica a mediação de conflitos contribui significativamente para o desenvolvimento social e emocional dos estudantes, preparando-os melhor para os desafios da vida adulta.

## **IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO SOCIOEMOCIONAL**

A implementação de programas de educação socioemocional nas escolas é uma estratégia fundamental para a gestão eficaz de conflitos. De acordo com Figueiredo (2012), estes programas visam desenvolver habilidades como empatia, comunicação assertiva e regulação emocional, que são essenciais para a resolução de conflitos de forma

construtiva. Estas habilidades não apenas ajudam na gestão de conflitos, mas também contribuem para o desenvolvimento pessoal dos alunos.

Amestoy et al. (2014) destacam que, a educação socioemocional no ambiente escolar pode melhorar significativamente a qualidade das relações interpessoais. Isso é especialmente relevante em situações de conflito, onde a capacidade de entender e responder adequadamente às emoções alheias é crucial. Segundo De Matos (2012), a comunicação eficaz, uma das competências desenvolvidas nesses programas, é um elemento chave na prevenção e resolução de conflitos.

Silva, Teixeira e Draganov (2018) ressaltam que, a implementação desses programas requer um comprometimento da gestão escolar e dos educadores. É fundamental que os professores sejam capacitados para ensinar e modelar essas habilidades socioemocionais. Figueiredo (2012) concorda, argumentando que a formação continuada dos educadores é essencial para o sucesso desses programas.

Além disso, é importante ressaltar que os programas de educação socioemocional devem ser adaptados à realidade de cada escola, levando em consideração a cultura escolar, as necessidades específicas dos alunos e o contexto social em que a escola está inserida. Essa adaptação é crucial para garantir a relevância e a eficácia do programa (DE MATOS, 2012, p.03).

Figueiredo (2012) em concordância, enfatiza a importância de uma abordagem inclusiva e abrangente. Os programas de educação socioemocional devem ser projetados para atender a todos os alunos, independentemente de suas habilidades ou origens, promovendo assim um ambiente escolar mais inclusivo e harmonioso. De acordo com Silva, Teixeira e Draganov (2018), a inclusão de todos os alunos nestes programas é vital para a construção de uma cultura escolar positiva.

Outro aspecto importante, como De Matos (2012) menciona, é a avaliação contínua dos programas de educação socioemocional. Essa avaliação permite ajustes e melhorias constantes, garantindo que os programas atendam às necessidades em evolução dos alunos e da comunidade escolar. Amestoy et al. (2014) reforçam essa perspectiva, destacando que o monitoramento contínuo é essencial para a efetividade de qualquer programa educacional.



Além disso, Figueiredo (2012) sugere a integração dos programas de educação socioemocional com outras disciplinas e atividades escolares. Isso pode aumentar o engajamento dos alunos e reforçar a aplicação prática das habilidades aprendidas. Silva, Teixeira e Draganov (2018) concordam, afirmando que a interdisciplinaridade pode enriquecer o aprendizado socioemocional e torná-lo mais relevante para os alunos.

Por fim, como De Matos (2012) enfatiza, o envolvimento da comunidade escolar - incluindo pais e cuidadores - é fundamental para reforçar as habilidades socioemocionais aprendidas na escola. Amestoy et al. (2014) acrescentam que a parceria com a comunidade pode proporcionar um suporte adicional para os alunos, criando um ambiente mais propício para o desenvolvimento socioemocional e a gestão eficaz de conflitos.

## **AVALIAÇÃO DO IMPACTO DAS ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DE CONFLITOS**

A avaliação do impacto das estratégias de gestão de conflitos em escolas é um aspecto crucial para entender a eficácia e a sustentabilidade dessas intervenções. Como De Matos (2012) ressalta, é essencial medir como as estratégias de gestão de conflitos estão afetando o ambiente escolar, tanto em termos de redução do número de conflitos quanto na melhoria das relações interpessoais. Esta avaliação pode oferecer *insights* valiosos para ajustes e melhorias contínuas nas abordagens adotadas.

Valente e Lourenço (2022) enfatizam a importância de considerar a inteligência emocional nas avaliações, já que ela desempenha um papel significativo na forma como os conflitos são gerenciados e resolvidos. Uma abordagem que inclui a avaliação da inteligência emocional pode fornecer uma compreensão mais profunda do impacto das estratégias de gestão de conflitos, especialmente na relação entre professores e alunos. Martins e Dall’Agnol (2017) concordam, destacando que as avaliações devem ser abrangentes e considerar múltiplas facetas do ambiente escolar.

Valente (2019) sugere que as avaliações devem ser regulares e sistemáticas para acompanhar as mudanças ao longo do tempo. Isso permite que as escolas identifiquem padrões e tendências, ajustando suas estratégias conforme necessário para maximizar sua

eficácia. De acordo com, De Matos (2012), a coleta de dados deve incluir tanto feedback quantitativo, como estatísticas sobre incidentes de conflitos, quanto qualitativo, como percepções e experiências dos envolvidos.

Além disso, Valente e Lourenço (2022) destacam a necessidade de envolver todos os *stakeholders* no processo de avaliação, incluindo alunos, professores, administradores e pais. Essa abordagem colaborativa garante que as avaliações reflitam uma variedade de perspectivas e experiências, enriquecendo os dados coletados. Martins e Dall’Agnol (2017) reforçam essa visão, argumentando que a participação ativa de todos os membros da comunidade escolar é essencial para uma avaliação eficaz.

A utilização de ferramentas e métodos de avaliação adequados é crucial, como sugere Valente (2019). Isso pode incluir questionários, entrevistas, observações e análise de dados comportamentais. De Matos (2012) ressalta a importância de escolher métodos de avaliação que sejam confiáveis e válidos, para garantir que os dados coletados sejam precisos e úteis.

As avaliações devem ser usadas para promover um diálogo contínuo sobre as práticas de gestão de conflitos. Isso pode ajudar a criar uma cultura de aprendizado e melhoria contínua dentro da escola. A reflexão e a discussão dos resultados das avaliações com toda a comunidade escolar podem promover um maior comprometimento com as estratégias de gestão de conflitos. (VALENTE; LOURENÇO, 2022, p.08).

Uma consideração importante levantada por De Matos (2012) é a necessidade de adaptar as estratégias de gestão de conflitos com base nos resultados das avaliações. Isso significa que as escolas devem estar preparadas para modificar suas abordagens em resposta aos *feedbacks* coletados. Valente (2019) acrescenta que, a flexibilidade e a capacidade de adaptar as estratégias de gestão de conflitos são fundamentais para atender às necessidades em constante mudança dos alunos e do ambiente escolar.

Finalmente, Valente e Lourenço (2022) salientam a importância de compartilhar os resultados das avaliações com a comunidade escolar e com outras instituições educacionais. Isso não apenas aumenta a transparência e a responsabilidade, mas também contribui para o conhecimento coletivo sobre as melhores práticas na gestão de conflitos em ambientes escolares. Martins e Dall’Agnol (2017) ecoam essa ideia, sugerindo que

compartilhar experiências e resultados pode levar a inovações e melhorias no campo da educação.

## **ANÁLISE DE EFICÁCIA E *FEEDBACK* DAS ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS**

A análise de eficácia e *feedback* das estratégias implementadas na gestão de conflitos escolares desempenha um papel fundamental na avaliação do impacto dessas abordagens. Conforme Santos (2020) destaca, a coleta de dados para avaliação permite que a escola compreenda a eficácia de suas estratégias, identifique áreas de melhoria e tome decisões informadas para aprimorar o ambiente escolar.

Borges (2013) destaca que, a análise de eficácia deve ser baseada em critérios claros e mensuráveis, a fim de avaliar objetivamente o sucesso das estratégias de gestão de conflitos. Isso inclui a consideração de indicadores como a redução da frequência de conflitos, a satisfação dos envolvidos e a melhoria das relações interpessoais.

De acordo com, Amestoy et al. (2014), o *feedback* contínuo dos envolvidos, como professores, alunos e funcionários, desempenha um papel crucial na análise de eficácia. Ouvir as perspectivas e experiências daqueles que vivenciam o ambiente escolar diariamente fornece insights valiosos sobre o impacto das estratégias implementadas.

Peruzzo et al. (2018) enfatizam, a importância de realizar avaliações periódicas e sistemáticas das estratégias de gestão de conflitos. Essas avaliações não apenas permitem a identificação de tendências ao longo do tempo, mas também fornecem a oportunidade de fazer ajustes com base no *feedback* coletado.

A análise de eficácia das estratégias de gestão de conflitos também deve considerar o contexto específico da escola, como a cultura escolar e as características dos alunos. Estratégias que funcionam em uma escola podem não ser igualmente eficazes em outra, tornando essencial a adaptação das abordagens (SANTOS, 2020, p.13).

Borges (2013) ressalta que, a análise de eficácia não deve se limitar apenas à identificação de problemas, mas também deve reconhecer e celebrar os sucessos e melhorias alcançados. Isso ajuda a manter o ânimo e o engajamento da comunidade escolar na busca por soluções.

Para uma análise completa, Santos (2020) sugere a utilização de múltiplos métodos de coleta de dados, como questionários, entrevistas e observações. A combinação desses métodos permite uma visão abrangente do impacto das estratégias implementadas.

Em resumo, a análise de eficácia e o feedback contínuo das estratégias de gestão de conflitos desempenham um papel vital na promoção de um ambiente escolar saudável e na melhoria das relações interpessoais. Essa abordagem baseada em evidências permite que as escolas ajustem suas estratégias para atender às necessidades específicas de sua comunidade escolar.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conclusão, a gestão de conflitos na escola é um desafio complexo que exige abordagens estratégicas e sensíveis. A compreensão aprofundada dos conflitos escolares, suas dinâmicas sociais e psicológicas, bem como o uso de metodologias e técnicas de mediação, desempenham um papel fundamental na promoção de um ambiente escolar saudável.

A implementação de programas de educação socioemocional se revela uma estratégia eficaz para prevenir e lidar com conflitos, capacitando os alunos a desenvolverem habilidades emocionais e sociais essenciais. No entanto, é importante considerar a necessidade de avaliar constantemente o impacto dessas estratégias para garantir sua eficácia.

A avaliação do impacto das estratégias de gestão de conflitos permite que a escola tome decisões informadas, com base em dados concretos, para aprimorar o ambiente escolar. O feedback contínuo dos envolvidos desempenha um papel crucial nesse processo, proporcionando *insights* valiosos para a tomada de decisões.

É fundamental reconhecer que não existe uma abordagem única que se aplique a todas as situações de conflito escolar. Cada escola é única, com sua própria cultura e desafios específicos. Portanto, a flexibilidade e a adaptação das estratégias são essenciais para atender às necessidades individuais de cada instituição de ensino.

Em última análise, a gestão de conflitos na escola é um esforço contínuo que requer o comprometimento de toda a comunidade escolar. Ao adotar uma abordagem colaborativa e baseada em evidências, as escolas podem criar um ambiente propício ao aprendizado e ao desenvolvimento saudável dos alunos, preparando-os para enfrentar os desafios da vida com resiliência e empatia.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Catarina Elisa Luiz. **Mediação e gestão de conflitos numa escola básica do 2º e 3º ciclo**. 2012. Tese de Doutorado.

AMESTOY, Simone Coelho et al. **Gerenciamento de conflitos**: desafios vivenciados pelos enfermeiros-líderes no ambiente hospitalar. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 35, p. 79-85, 2014.

BORGES, Dina Filipa Pereira. **Gestão de conflitos-um desafio em enfermagem**. *Educação e Investigação em Saúde*, p. 49, 2013.

DE GÓIS, Rebecca Maria Oliveira et al. **A gestão de conflitos**: desafio na prática gerencial do enfermeiro. *Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-SERGIPE*, v. 4, n. 3, p. 123-123, 2018.

DE MATOS, Margarida Gaspar. **Comunicação e gestão de conflitos na escola**. Título: *Aventura Social: Promoção de Competências e do Capital Social para um Empreendedorismo com Saúde na Escola e na Comunidade Volume 2-Intervenções com jovens e na comunidade*, p. 99, 2012.

FIGUEIREDO, Lara Joana Lopes de. **A gestão de conflitos numa organização e consequente satisfação dos colaboradores**. 2012. Tese de Doutorado.

HILÁRIO, Castro et al. **Gestão de conflitos que surgem no quotidiano dos alunos do II ciclo do ensino Secundário**. 2015. Dissertação de Mestrado. Universidade Portucalense.

MARTINS, Fabiana Zerbieri; DALL'AGNOL, Clarice Maria. **Centro cirúrgico: desafios e estratégias do enfermeiro nas atividades gerenciais**. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 37, 2017.

PERUZZO, Hellen Emília et al. **Os desafios de se trabalhar em equipe na estratégia saúde da família**. *Escola Anna Nery*, v. 22, 2018.

SANTOS, Hugo Miguel Ramos dos. **Os desafios de educar através da Zoom em contexto de pandemia: investigando as experiências e perspectivas dos docentes portugueses**. *Práxis educativa*, v. 15, 2020.

SILVA, Fernando Manuel Ferreira Rodrigues; QUADROS-FLORES, Paula. O conflito em contexto escolar: transformar barreiras em oportunidade. In: **XII Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação, Ciências da Educação: espaços de investigação, reflexão e ação interdisciplinar**. De Facto Editores, 2015. p. 253-268.



SILVA, Milena Muniz; TEIXEIRA, Natália Longati; DRAGANOV, Patrícia Bover. **Desafios do Enfermeiro no gerenciamento de conflitos entre a equipe de Enfermagem.** Revista de Administração em Saúde, v. 18, n. 73, 2018.

TALBOT, Virgínia. **Termos de Compromisso: histórico e perspectivas como estratégia para a gestão de conflitos em unidades de conservação federais.** 2016. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado Profissional em Biodiversidade em Unidades de Conservação) – Instituto de Pesquisa Jardim Botânico do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

VALENTE, Sabina. **Influência da inteligência emocional na gestão de conflito na relação professor-aluno (s).** Revista de estudios e investigación en psicología y educación, v. 6, n. 2, p. 101-113, 2019.

VALENTE, Sabina; LOURENÇO, Abílio A. **Inteligência emocional e gestão de conflito na interação pedagógica.** Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación, v. 9, p. 181-192, 2022.

VIEIRA, Maria Celeste. **Estudo das estratégias de e-moderação do curso de Violência e Gestão de Conflitos na Escola.** 2012. Tese de Doutorado.

Submissão: agosto de 2023. Aceite: setembro de 2023. Publicação: janeiro de 2024.