



8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas 28 e 29 de AGO | 2024

GESTÃO ESCOLAR E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Amanda Souza Moraes¹

Maria Aparecida Lúcio Mendes²

Liégili Cunha de Souza³

Bárbara Helena Ferraz Borges Prado⁴

Thaís Cristina Lopes Paleta⁵

Gestão educacional democrática e avaliação

Resumo

O presente trabalho refere-se a um relato de experiência desenvolvido a partir da disciplina “Prática como Componente Curricular VI - PCC VI”, ministrada no curso de Licenciatura em Pedagogia - Educação a Distância - do Instituto Federal do Sul de Minas Gerais, Campus Muzambinho, tendo como objetivo geral a análise e compreensão das estratégias propostas para mediação de conflitos no ambiente escolar, visando à promoção de um clima organizacional saudável e produtivo. Este trabalho adota uma abordagem qualitativa, utilizando como principal ferramenta a prática desenvolvida pelas autoras na escola. O projeto foi desenvolvido em uma escola de ensino fundamental na cidade de Juruaia - MG, a partir da solicitação da gestão escolar, a fim de implantar estratégias de mediação de conflitos, proporcionando um ambiente de trabalho mais produtivo e colaborativo, assim como uma melhoria na convivência entre os funcionários. Para alcançar os objetivos foram realizadas duas dinâmicas, a primeira foi utilizada uma caixa com espelho para auto-reflexão e a segunda, um quadro motivacional para escrita de mensagens. A utilização de tais dinâmicas se mostrou eficaz na mediação de conflitos, uma vez que a diretora da escola informou uma melhora comportamental entre os funcionários a partir da aplicação do projeto. Dessa forma, a mediação de conflitos foi validada como uma ferramenta essencial para melhorar a comunicação e resolver disputas, além de preveni-las, contribuindo assim para um ambiente escolar mais colaborativo.

Palavras - chave: Diálogo; Conflito Interpessoal; Gestão Mediadora.

¹Orientação: Professora Orientadora da disciplina de TCC I do Curso de Licenciatura em Pedagogia EAD - IFSULDEMINAS – Campus Muzambinho, e-mail: amanda.moraes@muz.ifsuldeminas.edu.br

² Professora Orientadora da disciplina de TCC I do Curso de Licenciatura em Pedagogia EAD - IFSULDEMINAS – Campus Muzambinho, e-mail: maria.mendes@muz.ifsuldeminas.edu.br

³ Aluna do Curso de graduação em Pedagogia EaD, e-mail: liegilics@hotmail.com

⁴ Aluna do Curso de graduação em Pedagogia EaD, e-mail: barbaraferazz86@gmail.com

⁵ Aluna do Curso de graduação em Pedagogia EaD, e-mail: thais_paleta@hotmail.com

Realização

GSC
EVENTOS ESPECIAIS
a grife de sucesso em eventos



8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

INTRODUÇÃO

O presente estudo constitui em uma elaboração pela análise crítico reflexiva da Prática Como Componente Curricular (PCC) VI, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas – Campus Muzambinho, a temática do trabalho refere-se a conflitos interpessoais e relacionamentos dos membros de uma instituição educacional. Essa temática faz refletir sobre a menção de Colaço (2007, p. 38), afirmando que “a escola é uma organização geradora de conflitos, nomeadamente entre os gestores, professores e pais dos alunos”, o que reforça a ideia de que todos os sujeitos inseridos no ambiente escolar necessitam aprender a mediar e prevenir os conflitos.

Nesse viés, o tema Gestão Escolar e a Mediação de Conflitos é de grande importância, especialmente no cenário educacional atual, sendo relevante devido ao conflito interpessoal que tem sido recorrente nas escolas, o que contribuiu significativamente para o fracasso e, conseqüentemente, para a ineficácia do desempenho dos docentes e baixos aprendizados dos alunos. Portanto, é importante considerar as palavras de Antunes (2014, p. 9), que define as relações interpessoais como “[...] o conjunto de procedimentos que, facilitando a comunicação e as linguagens, estabelece laços sólidos nas relações humanas”. O autor ressalta que essas relações têm bases emocionais e psicopedagógicas e podem influenciar significativamente o clima escolar, seja de maneira positiva ou negativa.

Objetiva-se com esse trabalho analisar as estratégias de mediação de conflitos no ambiente escolar, visando à promoção de um clima organizacional saudável e produtivo. Logo para alcançar este desígnio, serão analisados os seguintes objetivos específicos como, investigar o papel da gestão escolar na identificação e resolução de conflitos entre os funcionários; identificar os principais tipos e causas de conflitos entre os diferentes membros da comunidade escolar; estruturar e analisar as práticas de mediação de conflitos existentes na literatura e em experiências bem-sucedidas.

Realização

GSC
EVENTOS ESPECIAIS
a grife de sucesso em eventos



8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

METODOLOGIA

O presente trabalho é resultante da vivência das estudantes de pedagogia na área de gestão institucional em uma escola municipal da zona urbana da cidade de Juruáia - MG, que foi escolhida como cenário para o estudo por sua relevância na comunidade, sendo a escola mais antiga do município e pelo fato de um membro do projeto residir na localidade.

Esta experiência teve início por meio de contato do grupo das estudantes com a instituição de ensino, onde foi marcada uma webconferência com a diretora no dia 25 de agosto de 2023. Nessa webconferência foram mencionados pela diretora alguns casos de conflitos entre os professores, que muitas vezes interferem em seu desempenho profissional em salas de aulas, no convívio social e no processo de ensino-aprendizagem. Ficando assim decidido que o público-alvo seriam os professores e funcionários da escola, e a demanda naquele momento seria desenvolver um trabalho sobre relação interpessoal, devido aos problemas de conflitos relatados.

Com base na solicitação da diretora, no dia 09 de setembro de 2023 o grupo se reuniu no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas - Campus Muzambinho para discutir sobre ideais de melhorias, para tanto, evidenciou-se a necessidade de buscar meios e abordagens para tentar prevenir e/ou solucionar os conflitos enfrentados no ambiente escolar, optando por uma abordagem qualitativa.

Posteriormente no dia 10 de outubro de 2023 o projeto foi apresentado à escola e aprovado pela direção. Deu-se a realização da atividade prática no dia 24 de outubro 2023, a partir das 17hs30min, onde para a surpresa do grupo de estudantes o projeto foi apresentado a toda a rede municipal de ensino da cidade, professores e diretores, público este que se fez presente uma vez que a dinâmica foi realizada em horário de módulo e a data proposta pela diretora coincidiu com uma palestra marcada pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo de Juruáia.

A apresentação teve início com uma conversa em que foi explicado sobre o tema e as dinâmicas que seriam realizadas. A primeira dinâmica foi uma caixa com um espelho dentro, fechada, posicionada em um local visível e acessível para todos os ali presentes. Foi proposto que cada participante se sentasse em frente à caixa e abrisse sua tampa, revelando seu conteúdo, sugerindo uma

Realização

GSC
EVENTOS ESPECIAIS
a grife de sucesso em eventos



8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

reflexão sobre as perguntas questionadoras. A atividade buscou proporcionar uma experiência transformadora e enriquecedora, com intuito de promover o autoconhecimento e o desenvolvimento pessoal e da equipe. Ao refletir sobre si em um espelho, os participantes são encorajados a analisar suas características, comportamentos e ações e, assim, compreenderem melhor seus sentimentos e sua relação com os outros, o que ajudou na reflexão sobre o comportamento e ações no ambiente escolar.

A outra dinâmica foi à apresentação de um quadro motivacional com a frase “Você já fez alguém feliz hoje?”, com a proposta de que os profissionais deixassem mensagens motivacionais escritas para um colega, buscando promover um ambiente de trabalho positivo. Essas frases escritas podem ser inspiradoras, positivas, encorajadoras ou até mesmo reflexivas, com o propósito de trazer um pouco de ânimo e otimismo aos professores. O mesmo ficou como produto final e foi posicionado na sala dos professores juntamente com uma caneta de quadro. Através desse quadro, espera-se que os professores e demais funcionários se sintam acolhidos, apoiados e valorizados, além de serem constantemente lembrados do impacto positivo que exercem na vida uns dos outros e dos estudantes.

As escolhas destas atividades decorreram através de considerações como a de Lima (2010, p. 30), que acredita que as práticas “representam um mecanismo de solução de conflitos pelas próprias partes que, movida pelo diálogo, encontram uma alternativa de resolver, eficaz e satisfatoriamente algum problema, sendo o mediador aquele que auxilia na construção desse processo”. Ou seja, o mediador será a pessoa imparcial em busca de facilitar a resolução de um conflito.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Embora o tema seja delicado, pois é entendido que tratar de relações interpessoais no ambiente de trabalho não é nada fácil e ainda é preciso ter o cuidado para não gerar mais conflitos garantindo que o público-alvo entenda a importância deste projeto, cabe destacar que conforme observado por Pimenta e Incrocci (2018, p.10) "O tema da mediação no interior da escola está relacionado à violência urbana, reverberadas em manifestações de violência na escola. Sabe-se que o conceito de violência abrange dimensões políticas, religiosas, de caráter institucional e econômico".

Durante a realização da prática foi possível verificar que todos que estavam presentes se sentiram atraídos pelas dinâmicas propostas pelo grupo acadêmico e se fizeram participativos tanto

Realização

GSC
EVENTOS ESPECIAIS
a grife de sucesso em eventos



8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

durante a apresentação do tema como durante a sua realização. Ao iniciar a apresentação foram feitos alguns questionamentos para o público refletir sobre suas ações e a importância de uma boa relação no ambiente de trabalho, durante esses questionamentos foi perceptível que houve uma pré reflexão e troca de comunicação conosco e entre eles.

Sobre a dinâmica do espelho foi notório o interesse do público e o quanto gostaram, ficando evidente a alegria de alguns ao abrirem a caixa e se depararem com o espelho, refletindo sobre as frases mencionadas anteriormente na explicação da proposta, demonstrando uma participação ativa e reflexiva de todos os presentes. Essa interação sugere que a dinâmica foi bem recebida e provocou uma resposta positiva entre as participantes. Em relação ao quadro motivacional, recebemos um retorno positivo da diretora, que considerou um sucesso, agora ele fica na sala dos professores e está em uso, onde os profissionais que ali passam, deixam recados como de feliz aniversário, mensagens motivacionais e por esse motivo levando acreditar que os objetivos das propostas foram alcançados.

Ressalta-se que a diretora reconheceu que, por consequência da apresentação da temática e das dinâmicas, no dia seguinte as funcionárias demonstraram um comportamento mais amigável, o que destaca a importância da mediação escolar. Assim, o parecer positivo da diretora, referente aos resultados do projeto valida a eficácia das estratégias de mediação implementadas e sugere que iniciativas semelhantes podem ser benéficas para promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e harmonioso em longo prazo. Além disso, frisa a relevância de abordagens proativas para lidar com conflitos interpessoais, visando resolver disputas imediatas e cultivar relações mais saudáveis.

CONCLUSÕES OU CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente projeto buscou explorar a importância das relações pessoais no ambiente de trabalho e seu impacto nas dinâmicas organizacionais, constatando que as relações positivas e colaborativas entre os funcionários podem levar a um ambiente mais produtivo e harmonioso. Além disso, destaca-se a necessidade de uma comunicação eficaz, a importância da empatia e a resolução construtiva de conflitos como elementos-chave para o sucesso das relações interpessoais no trabalho. Consequentemente resultando com que a gestão escolar desempenhe um papel fundamental para

Realização

GSC
EVENTOS ESPECIAIS
a grife de sucesso em eventos



8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

promover um ambiente de trabalho saudável, havendo necessidade de saber mediar os conflitos entre seus funcionários.

Pelo fato de o projeto inicialmente ter sido elaborado para um público menor e o tempo cedido pela escola ser curto, foi possível elaborar apenas duas propostas práticas. Apesar disso, a sua realização foi conduzida de maneira satisfatória, alcançando os objetivos propostos, uma vez que as participantes se envolveram ativamente com as dinâmicas, promovendo uma reflexão sobre o tema.

Em suma, a gestão escolar e a mediação de conflitos entre funcionários são inseparáveis, e este projeto demonstra que investir nessa área só trará benefícios para a escola. Todavia, é importante manter um compromisso contínuo com a formação e a prática de estratégias de gestão de conflitos para manter um ambiente escolar saudável e produtivo. Por isso, faz-se necessário um estudo e uma análise aprofundada sobre os tipos de conflitos, natureza e consequência, para melhor administrá-los.

Concluimos que investir no fortalecimento dessas relações é fundamental para promover um ambiente de trabalho saudável para o sucesso da organização, contribuindo com o desenvolvimento profissional e o bem-estar de cada indivíduo.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Celso. **Relações interpessoais e autoestima**: a sala de aula como um espaço de crescimento integral. 10. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

COLAÇO, Maria Margarida Inácio António - **A relação escola-família e o envolvimento dos pais**: representações de professores do 1º Ciclo do Conselho de Rio Maior. [Lisboa: s.n.], 2007. 2º vol.

LIMA, Vitoria-Régia Rodrigues. **Mediação de conflitos no ambiente escolar: uma questão para a gestão escolar**. 2010. Monografia. (Especialização Latu Sensu em Gestão Educacional). Universidade Federal de Santa Maria. Disponível em: Acesso em: 12 Dez. 2019.

PIMENTA, Carlos Alberto Máximo; INCROCCI, Ligia Maria de Mendonça Chaves. O lugar dos processos de mediação e resolução de conflitos escolares: como nos vemos? **Revista Eletrônica Científica Ensino Interdisciplinar**, Mossoró, v. 4, n. 10, p. 1-161, fev. 2018. Trimestral. Disponível em: file:///C:/Users/Cliente/Downloads/propegadmin,+O+LUGAR+DOS+PROCESSOS.pdf. Acesso em: 31 mar. 2024.

Realização

GSC
EVENTOS ESPECIAIS
a grife de sucesso em eventos



8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO PUBLICAÇÃO DE TRABALHO CIENTÍFICO EM E-BOOK OU ANAIS

Eu, **Bárbara Helena Ferraz Borges Prado**, participante como Congressista do 8º Congresso Nacional de Educação, portador (a) do CPF 071.659.766-71, autor principal da obra AUTORIZO a Comissão técnico Científica do Congresso a publicar o trabalho científico - **Gestão Escolar e a Mediação de Conflitos**- submetido no 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas – no e-book ou anais que leva o nome do congresso. A presente autorização é concedida a título gratuito, abrangendo a publicação acima mencionada em todo território nacional e no exterior.

DECLARO, que:

1. O artigo é original, não foi publicado em outro periódico nacional ou internacional, quer seja em parte ou em sua totalidade;
2. As informações contidas no trabalho são de inteira responsabilidade de seus autores;
3. Os autores do trabalho estão cientes de que não receberão qualquer tipo de remuneração pela divulgação do referido trabalho;
4. Me responsabilizo por quaisquer problemas relacionados a questões de PLÁGIO e direitos autorais;
5. Ao publicar o trabalho no e-book exclusivo do congresso abro mão de ter meu trabalho publicado nos anais do evento.

Local, data.

Assinatura do Cedente

Realização

GSC 
EVENTOS Especiais
a grife de sucesso em eventos



8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas 28 e 29 de AGO | 2024

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO PUBLICAÇÃO DE TRABALHO CIENTÍFICO EM E-BOOK OU ANAIS

Eu, **Liégili Cunha de Souza**, participante como Congressista do 8º Congresso Nacional de Educação, portador (a) do CPF **115.631.006-73**, autor principal da obra AUTORIZO a Comissão técnico Científica do Congresso a publicar o trabalho científico - **Gestão Escolar e a Mediação de Conflitos** - submetido no 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas – no e-book ou anais que leva o nome do congresso. A presente autorização é concedida a título gratuito, abrangendo a publicação acima mencionada em todo território nacional e no exterior.

DECLARO, que:

1. O artigo é original, não foi publicado em outro periódico nacional ou internacional, quer seja em parte ou em sua totalidade;
2. As informações contidas no trabalho são de inteira responsabilidade de seus autores;
3. Os autores do trabalho estão cientes de que não receberão qualquer tipo de remuneração pela divulgação do referido trabalho;
4. Me responsabilizo por quaisquer problemas relacionados a questões de PLÁGIO e direitos autorais;
5. Ao publicar o trabalho no e-book exclusivo do congresso abro mão de ter meu trabalho publicado nos anais do evento.

Local, data.

Assinatura do Cedente

Realização

GSC 
EVENTOS Especiais
a grife de sucesso em eventos



8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO PUBLICAÇÃO DE TRABALHO CIENTÍFICO EM E-BOOK OU ANAIS

Eu, **Thaís Cristina Lopes Paleta**, participante como Congressista do 8º Congresso Nacional de Educação, portador (a) do CPF **101. 259.556-00**, autor principal da obra AUTORIZO a Comissão técnico Científica do Congresso a publicar o trabalho científico - **Gestão Escolar e a Mediação de Conflitos**- submetido no 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas – no e-book ou anais que leva o nome do congresso. A presente autorização é concedida a título gratuito, abrangendo a publicação acima mencionada em todo território nacional e no exterior.

DECLARO, que:

1. O artigo é original, não foi publicado em outro periódico nacional ou internacional, quer seja em parte ou em sua totalidade;
2. As informações contidas no trabalho são de inteira responsabilidade de seus autores;
3. Os autores do trabalho estão cientes de que não receberão qualquer tipo de remuneração pela divulgação do referido trabalho;
4. Me responsabilizo por quaisquer problemas relacionados a questões de PLÁGIO e direitos autorais;
5. Ao publicar o trabalho no e-book exclusivo do congresso abro mão de ter meu trabalho publicado nos anais do evento.

Local, data.

Assinatura do Cedente

Realização

GSC 
EVENTOS Especiais
a grife de sucesso em eventos