

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E
AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO PÚBLICA

Carla Rosa Pavão Mariola

CONSTRUINDO PONTES: GESTÃO DE CONFLITOS E VIOLÊNCIAS NOS ANOS
INICIAIS DO ENSINO FUNDAMENTAL EM UMA ESCOLA ESTADUAL DE JUIZ DE
FORA, MG.

Juiz de Fora

2025

Carla Rosa Pavão Mariola

CONSTRUINDO PONTES: GESTÃO DE CONFLITOS E VIOLÊNCIAS NOS ANOS INICIAIS DO ENSINO FUNDAMENTAL EM UMA ESCOLA ESTADUAL DE JUIZ DE FORA, MG.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, da Faculdade de Educação, da Universidade Federal de Juiz de Fora, para obtenção do título de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Orientadora: Rogéria Campos de Almeida Dutra

Juiz de Fora

2025

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Rosa Pavão Mariola, Carla.

CONSTRUINDO PONTES: GESTÃO DE CONFLITOS E VIOLÊNCIAS NOS ANOS INICIAIS DO ENSINO FUNDAMENTAL EM UMA ESCOLA ESTADUAL DE JUIZ DE FORA, MG. / Carla Rosa Pavão Mariola. – 2025.

178 f.

Orientador: Rogéria Campos de Almeida Dutra

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Educação/CAEd. Programa de Pós-Graduação em Educação, 2025.

1. violência escolar. 2. conflitos. 3. mediação. 4. clima escolar. 5. Design Thinking. I. Campos de Almeida Dutra, Rogéria, orient. II. Título.

Carla Rosa Pavão Mariola

CONSTRUINDO PONTES: GESTÃO DE CONFLITOS E VIOLÊNCIAS NOS ANOS INICIAIS DO ENSINO FUNDAMENTAL EM UMA ESCOLA ESTADUAL DE JUIZ DE FORA, MG.

Dissertação
apresentada ao
Programa de Pós-
graduação
Profissional em
Gestão e Avaliação da
Educação Pública
da Universidade
Federal de Juiz de
Fora como requisito
parcial à obtenção do
título de Mestre em
Gestão e Avaliação da
Educação Pública.
Área de
concentração:
Educação

Aprovada em 18 de março de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof.(a) Dr.(a) Rogéria Campos de Almeida Dutra - Orientador
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof.(a) Dr.(a) Edna Silva Faria
Universidade Federal de Goiás

Prof.(a) Dr.(a) Mahalia Gomes de Carvalho Aquino
Prefeitura de Juiz de Fora



Documento assinado eletronicamente por **Rogeria Campos de Almeida Dutra, Professor(a)**, em 18/03/2025, às 20:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Edna Silva Faria, Usuário Externo**, em 20/03/2025, às 15:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Mahalia Gomes de Carvalho Aquino, Usuário Externo**, em 30/04/2025, às 11:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no Portal do SEI-Ufjf (www2.ufjf.br/SEI) através do ícone Conferência de Documentos, informando o código verificador **2266099** e o código CRC **D30418AF**.

Dedico esta dissertação a todos que, com palavras, gestos e presença, me apoiaram e incentivaram ao longo desta jornada. Cada demonstração de carinho e suporte fez toda a diferença para que eu pudesse superar os desafios e seguir em frente. Sou imensamente grata por ter pessoas tão incríveis ao meu lado!

AGRADECIMENTOS

A Deus, fonte infinita de amor e cuidado, que me sustentou em cada momento desta caminhada desafiadora.

Aos meus amados pais, Glorinha e João, cuja ausência é sentida a cada dia, mas cujo amor e ensinamentos continuam vivos em mim. Sempre acreditaram no meu potencial e me ensinaram a nunca desistir dos meus sonhos.

À minha filha, minha maior inspiração, Pietra. Você esteve comigo em cada momento, renunciando a momentos de diversão para me apoiar. Seu amor e parceria tornaram este percurso mais leve e significativo.

A Anderson e Rita, que sempre estiveram ao meu lado com palavras de incentivo, apoio inabalável e um carinho imenso. Aos meus familiares que são meu porto seguro, sou grata por ter vocês na minha vida.

Aos amigos que a caminhada me presenteou e que, em momentos de cansaço e dúvida, não me deixaram desistir: Leonardo, Virgínia, Andreia, Miriam, Dani, Patrícia, Rafaela, Deniac, Elisabete, Roberta, Thiago e Adriana. Vocês foram pilares de força e ânimo, e cada palavra de apoio de vocês foi combustível para seguir em frente.

À escola pesquisada, minha segunda casa, onde aprendi e compartilhei tantos momentos significativos com parceiros de luta incríveis. Que este trabalho possa retribuir, de alguma forma, tudo o que essa escola representa para mim!

Aos meus colegas de turma do mestrado, companheiros de desafios, madrugadas de estudo e trocas enriquecedoras, meu mais sincero agradecimento.

À equipe do mestrado, professores, coordenadores e orientadores, que contribuíram ajudando-me a construir este trabalho.

Agradeço à minha orientadora, Professora Doutora Rogéria, por suas ricas contribuições.

E à minha querida Vanely, meu anjo de luz. Sua generosidade, dedicação e carinho tornaram esta trajetória mais leve.

Cada um de vocês deixou marcas profundas nesta conquista, e esta dissertação é, de alguma forma, um reflexo do amor, incentivo e confiança que recebi. Obrigada por fazerem parte da minha história!

“A violência, seja qual for a maneira como se manifesta, é sempre uma derrota.”

Jean-Paul Sartre (1968 – p.122)

RESUMO

A violência escolar é uma preocupação global crescente, que representa um desafio complexo e multifacetado, exigindo uma abordagem integrada e coordenada para ser combatida. Este estudo de caso abordou a gestão da violência escolar em uma Escola Estadual de Juiz de Fora, com foco nos Anos Iniciais. Visamos compreender as dinâmicas que geraram conflitos nesse período do desenvolvimento e propomos estratégias de mediação e resolução para reduzir a violência. A questão de pesquisa foi: “Como a equipe da EECC/JF pode se organizar para intervir de maneira eficiente diante de casos conflituosos?” O objetivo geral foi analisar as situações que geraram violências e conflitos nesta Escola Estadual de Juiz de Fora, com a finalidade de propor formas de mediação de tais eventos para diminuí-los no cotidiano escolar. Adotamos uma abordagem qualitativa, utilizando como ferramentas metodológicas a pesquisa documental, pesquisa bibliográfica, e dois grupos focais com as seguintes características: o primeiro com participantes da equipe gestora (diretor, vice-diretor e especialista) e o segundo com professores, funcionários e comunidade escolar. A organização do trabalho se deu da seguinte forma: as linhas gerais da introdução abordaram a temática da violência escolar na terceira infância desta Escola Estadual de Juiz de Fora. A violência escolar, os conflitos, a mediação de conflitos, *bullying* e *cyberbullying*, o papel da vítima e do agressor e o clima escolar foram temas discutidos nesse cenário. Buscando entender as causas da violência nos Anos Iniciais desta Escola Estadual de Juiz de Fora e propor soluções práticas de mediação para um ambiente escolar seguro e empático. Diante disso, propusemos um Plano de Ação Educacional (PAE) focado na criação de um protocolo de mediação de conflitos, visando melhorar a gestão de situações de violência escolar. A ferramenta utilizada para o desenvolvimento do PAE foi o *Design Thinking* (DT), que permitiu uma abordagem colaborativa e centrada no ser humano. O plano incluiu a formação continuada para docentes sobre estratégias de mediação, prevenção de *bullying* e *cyberbullying*, a implementação de rodas de conversa para sensibilização da comunidade escolar e a reorganização de espaços para promover a convivência pacífica. Além disso, sugerimos a ampliação de recursos pedagógicos e o fortalecimento de práticas de escuta ativa e empatia.

Palavras-chave: violência escolar; conflitos; mediação; clima escolar; *Design Thinking*.

ABSTRACT

School violence is a growing global concern, representing a complex and multifaceted challenge that requires an integrated and coordinated approach to be effectively addressed. This case study focused on the management of school violence in a public school in Juiz de Fora, Brazil, specifically within the Early Years of primary education. The aim was to understand the dynamics that generated conflicts during this developmental stage and to propose mediation and resolution strategies to reduce violence. The research question was: "How can the EECC/JF team organize itself to intervene effectively in conflict situations?" The general objective was to analyze the situations that led to violence and conflict in this school to propose mediation strategies to minimize such occurrences in everyday school life. A qualitative approach was adopted, using documentary research, bibliographic review, and two focus groups as methodological tools: the first with members of the management team (principal, vice-principal, and pedagogical coordinator), and the second with teachers, staff, and members of the school community.

The structure of the study is as follows: the introduction presents a general overview of school violence during the Early Years in this state school in Juiz de Fora. Topics discussed in this context include school violence, conflict, conflict mediation, bullying and cyberbullying, the roles of victims and aggressors, and school climate. The study seeks to understand the root causes of violence in the Early Years and propose practical mediation solutions for creating a safer and more empathetic school environment. Based on this, we proposed an Educational Action Plan (EAP) focused on creating a conflict mediation protocol to improve the management of school violence. The tool used to develop the EAP was Design Thinking (DT), which enabled a collaborative and human-centered approach. The plan included continuing education for teachers on mediation strategies, bullying and cyberbullying prevention, the implementation of dialogue circles to raise awareness within the school community, and the reorganization of school spaces to promote peaceful coexistence. Additionally, we suggested expanding pedagogical resources and strengthening practices of active listening and empathy.

Keywords: school violence; conflicts; mediation; early years; school climate; school management; Design Thinking.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Vista panorâmica de Juiz de Fora a partir do Morro do Cristo.....	19
Figura 2	Abordagens utilizada no Estudo de caso sobre violência escolar na EECC/JF.....	81
Figura 3	Passos do <i>Design Thinking</i>	121
Quadro 1	Conflitos e violências ocorridos no período de 2022 a 2024 na Escola Estadual de Convivência e Cidadania.....	45
Quadro 2	Classificação dos conflitos e suas causas.....	62
Quadro 3	Conflitos Escolares segundo Martinez Zampa.....	63
Quadro 4	Participantes dos Grupos focais 1 e 2.....	85
Quadro 5	Sugestões para a construção do PAE dada pelos participantes dos Grupos focais.....	112
Quadro 6	Fases do DT aplicada ao Protocolo Institucional.....	135
Quadro 7	Contribuições concretas para incentivar o diálogo.....	137
Quadro 8	Fases do DT aplicadas aos fatores externos.....	143
Quadro 9	Estratégias para mitigar os efeitos do <i>cyberbullying</i>	145
Quadro 10	Base para todas as intervenções.....	149
Gráfico 1	Quantitativo de estudantes dos Anos Iniciais por turma da EECC/JF...	23
Gráfico 2	Violência Verbal, Física, Psicológica e Digital nos Anos Iniciais de 2022 a 2024.....	52

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Quantitativo de funcionários e corpo docente da EECC/JF.....	22
Tabela 2	Quantitativo de estudantes da EECC/JF	22

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRAPIA	Associação Brasileira Multiprofissional de Proteção à Infância e Adolescência
ACLT	Professor de Apoio à Comunicação, Linguagem e Tecnologias
AEE	Atendimento Educacional Especializado
ASU	Assessoria de Ensino Superior
ASB	Assistente técnico de Educação Básica
ATB	Auxiliar de serviços da Educação Básica
BNCC	Base Nacional Comum Curricular
CAEd	Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação
DT	<i>Design Thinking</i>
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
EEB	Especialista em Educação Básica
EECC	Escola Estadual de Convivência e Cidadania
EJA	Educação de Jovens e Adultos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
INSE	Índice de Nível Sócio Econômico
JF	Juiz de Fora
LDB	Lei de Diretrizes e Bases
MEC	Ministério de Educação e Cultura
MG	Minas Gerais
NAE	Núcleo de Acolhimento Educacional
NSE	Nível Sócio Econômico
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONG	Organização não governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
PAE	Plano de Atendimento Educacional
PEB	Professor de Educação Básica
PEUB	Professor em uso da Biblioteca
PJF	Prefeitura de Juiz de Fora

PPGP	Programa de Pós-graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública
PPP	Proposta Político Pedagógica
RE	Regimento Escolar
SciELO	Biblioteca Científica Digital Online
SEE	Secretaria Estadual de Educação
SEI	Sistema Eletrônico de informações
SIMA	Sistema Integrado de Monitoramento e Avaliação em Direitos Humanos
SIMADE	Sistema Mineiro de Gestão escolar
SNAVE	Sistema Nacional de Acompanhamento e Combate à violência
SRE	Secretaria Regional de Educação
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora
UNESCO	Organização das nações unidas para Educação, Ciência e Cultura
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	VIOÊNCIA ESCOLAR E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA ANÁLISE DO CENÁRIO NA EECC/JF E OS DESAFIOS PARA A CONSTRUÇÃO DE UM AMBIENTE EDUCACIONAL SEGURO.....	17
2.1	CONTEXTO DA ESCOLA PESQUISADA.....	18
2.2	VIOÊNCIA X CONFLITO: COMPREENDENDO AS DIFERENÇAS	25
4.2.3	LEGISLAÇÕES FEDERAIS E ESTADUAIS QUE NORTEIAM A VIOÊNCIA ESCOLAR E OS CONFLITOS	39
3	VIOÊNCIA E CONFLITOS NOS ANOS INICIAIS: UMA ANÁLISE REFLEXIVA	56
3.1	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA: CONCEITOS E TEORIAS PARA COMPREENSÃO DA VIOÊNCIA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO ESCOLAR	59
3.1.1	Entre o Conflito e a Violência: Categorias para Compreensão da Dinâmica Escolar	61
3.1.2	Violência Verbal no Ambiente Escolar: Palavras que ferem.....	66
3.1.3	Violência Psicológica: Impactos Invisíveis no Contexto Escolar.....	67
3.1.4	Impactos da Violência Física no Ambiente Escolar.....	68
3.1.5	A Violência Digital na Escola: Entre o Mundo Virtual e a Realidade.....	69
3.1.6	Entre o Físico e o Virtual: Compreendendo o <i>Bullying</i> e o <i>Cyberbullying</i> na Escola.....	70
3.1.7	Vítima e Agressor: Compreendendo os Papéis nas Situações de Violência Escolar	73
3.1.8	Construindo Diálogo: O Poder da Mediação na Convivência Escolar	76
3.1.9	Clima Escolar: Desafios e Possibilidades.....	78
3.2	PROPOSTA METODOLÓGICA: UM OLHAR QUALITATIVO SOBRE OS CONFLITOS NOS ANOS INICIAIS DO EECC/JF	79
3.3	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	91
3.3.1	O contexto dos conflitos no ambiente escolar	91
3.3.2	Família e Escola: Parceria Essencial na Gestão de Conflitos nos Anos Iniciais	99

3.3.3 A Autonomia Institucional da Escola no Enfrentamento dos Conflitos Escolares.....	104
3.3.4 O Impacto das Tecnologias Digitais e da Internet na Violência e Conflitos na Escola.....	108
3.3.5 Mediação de Conflitos e o Enfrentamento da Violência Escolar: Contribuições para a Prática Educativa.....	111
4 PLANO DE AÇÃO EDUCACIONAL (PAE): Mediação e Gestão de Conflitos como caminhos para Reduzir a Violência e Fortalecer a Convivência Escolar.....	117
4.1 DO CONFLITO À SOLUÇÃO: O DESIGN THINKING COMO CAMINHO PARA A RESOLUÇÃO CONFLITOS.....	119
4.1.1 Empatia: Compreendendo o Contexto e as necessidades dos envolvidos.....	123
4.1.2 Definição do Problema: compreendendo e delimitando o problema.....	124
4.1.3 Ideação: Explorando Possibilidades e Propostas.....	124
4.1.4 Prototipagem: Transformando Ideias em Ações.....	125
4.1.5 Teste: Avaliando e Refinando Soluções.....	126
4.2 PROBLEMAS IDENTIFICADOS NOS GRUPOS FOCALIS DO EECC/JF.....	127
4.3 CONSTRUINDO PONTES NO COTIDIANO ESCOLAR: PROPOSTA DE AÇÃO DO PAE NO EECC/JF.....	129
4.3.1 Programa de Formação Continuada: Resolução e Mediação de conflitos.....	131
4.3.2 Protocolo Institucional para a Gestão de Conflitos no EECC/JF.....	133
4.3.3 Estratégias para Fortalecer a Comunicação no Ambiente Escolar.....	136
4.3.4 Suporte Psicossocial por Meio de Parcerias Estratégicas.....	140
4.3.5 A Influência dos Fatores Externos no Ambiente Escolar.....	142
4.3.6 Mídia, Tecnologias e Violência: Impactos e Desafios no Contexto Escolar.....	144
4.4 DA CONCEPÇÃO À AÇÃO: ESTRATÉGIAS DE PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO.....	149
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	153
REFERÊNCIAS.....	156
APÊNDICE – Planejamento do grupo focal.....	166
ANEXO - Ficha de registro de conflito e escolha de mediação.....	170

1 INTRODUÇÃO

A violência e os conflitos que se desenvolvem no âmbito escolar afetam a segurança e bem-estar neste ambiente. Geralmente tais conflitos são gerados por muitas questões, entre elas estão as diferenças pessoais, *bullying* e discriminação, diante de tais elementos, podem ocorrer uma série de reações como as agressões físicas, as verbais, as psicológicas e o *cyberbullying*.

Aproximar dessas questões requer uma abordagem empática associada a medidas preventivas, nesse prisma, o intuito desse trabalho é contribuir para o enfrentamento dos desafios e melhorias na prática da equipe gestora dessa instituição nos Anos Iniciais diante de situações de conflitos, contribuindo para diminuição dos atos de violência e propiciando um ambiente escolar saudável, contribuindo para o bem-estar dos sujeitos escolares, especialmente nos Anos Iniciais do Ensino Fundamental.

Adotaremos o nome fictício de **Escola Estadual de Convivência e Cidadania de Juiz de Fora** (EECC/JF). A fim de preservar a identidade da escola e proteger a privacidade dos alunos e demais participantes envolvidos na pesquisa, essa decisão é fundamentada em princípios éticos, em conformidade às diretrizes de pesquisas científicas que envolvem seres humanos, conforme preconizado pela Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, que garante o anonimato das instituições e dos participantes, evitando qualquer exposição ou identificação que possa comprometer sua integridade ou bem-estar, a abordagem busca também assegurar um ambiente de confidencialidade, promovendo maior segurança para que os participantes compartilhem suas percepções e experiências de forma sincera e espontânea.

Propor protocolos para mediação de conflitos é de suma importância para o enfrentamento à violência escolar, o protocolo de atuação deverá ter o caráter norteador das ações da equipe gestora, para que seja possível estabelecer um conjunto claro de procedimentos para lidar com conflitos, assegurando uma abordagem consistente e justa na resolução de problemas dessa natureza, permitindo que os mediadores ajam de forma rápida e eficaz, garantindo que todas as partes envolvidas se sintam ouvidas, respeitadas e seguras durante o processo de mediação, contribuindo para um ambiente escolar mais transparente e acolhedor.

Conforme descrito na Base Nacional Comum Curricular (BNCC), os Anos Iniciais do Ensino Fundamental constituem a primeira etapa da Educação Básica,

abrangendo os primeiros anos de escolaridade, do 1º ao 5º ano, e atendendo a alunos com idades entre 6 a 10 anos. Nesse período, as crianças ampliam sua trajetória social, desenvolvendo maior autonomia e vivenciando experiências de maneira mais individualizada, marcada pelo ingresso na 1ª etapa do Ensino Fundamental, no qual as crianças enfrentam novas demandas educacionais e sociais, as habilidades se tornam mais complexas, alcançando níveis mais elevados de desenvolvimento.

A entrada da criança nos Anos Iniciais da Educação Básica ocorre durante a terceira infância, marcando a transição do ambiente familiar e lúdico da Educação Infantil para um espaço mais estruturado. A Educação Infantil é essencial para o desenvolvimento humano, pois nela a criança vivencia experiências concretas e simbólicas, forma vínculos e inicia a construção da sua identidade.

O desenvolvimento humano é um processo contínuo e dinâmico, que se transforma ao longo do tempo conforme a criança amadurece física, emocional, cognitiva e socialmente. Na fase da Educação Infantil, os conflitos surgem naturalmente como parte da socialização, refletindo o desejo de expressar sentimentos, frustrações e a busca por autonomia, as formas de resolução de conflitos ainda são rudimentares, muitas vezes impulsivas e centradas nas próprias necessidades. A partir dos Anos Iniciais da Educação Básica, a criança começa a desenvolver maior maturidade nas relações interpessoais, passando a compreender melhor regras de convivência, sentimentos e o ponto de vista do outro, o que, por vezes, torna os conflitos mais complexos e desafiadores de serem mediados.

Papalia, Olds e Feldman (2006), por exemplo, dividem o desenvolvimento humano em diferentes períodos, incluindo a terceira infância¹, e analisam as características físicas, cognitivas e psicossociais dessa fase. Segundo os autores, o desenvolvimento social é especialmente significativo, as crianças começam a formar amizades mais estáveis, compreendem melhor as normas sociais e aumentam sua capacidade de cooperação. A empatia também se desenvolve, permitindo-lhes entender e compartilhar os sentimentos dos outros, além de dar maior importância às

¹ A terceira infância é a etapa que abrange a faixa etária dos 6 aos 12 anos. Traz consigo na maioria das vezes, a busca de interação com o mesmo sexo, começam a discernir as opiniões, se tornando mais vulneráveis a elas, o senso de “certo” ou “errado” começa a tomar forma, levando o indivíduo a experimentação de novas sensações. O desenvolvimento físico e cognitivo na **terceira infância** é marcado por alguns aspectos que merecem destaque. É nesta fase que o crescimento da criança apresenta um grau de desaceleração, em contrapartida, as habilidades físicas se aperfeiçoam, a saúde apresenta um grau de melhoramento mais sólido do que qualquer outra fase, o egocentrismo diminui, os pensamentos lógicos e concretos se aperfeiçoam e a memória e a linguagem é visivelmente aprimorada (Papalia, Olds e Feldman, 2006).

regras, as crianças adquirem maior controle sobre suas emoções e passam a compreender melhor a si mesmas e aos outros.

Os autores identificam várias ferramentas sociais que emergem nesse estágio, que são fundamentais para seu crescimento pessoal e social, e determinantes para o desenvolvimento de relacionamentos saudáveis e adaptações ao ambiente. Dentre as principais ferramentas sociais apresentadas pelos autores, destacamos o pragmatismo, a linguagem apropriada, a metacognição, o controle emocional, o reconhecimento de regras, e a autorregulação.

O pragmatismo desenvolve-se, permitindo que as crianças abordem problemas de forma lógica e independente. A linguagem aprimorada facilita a expressão de pensamentos e sentimentos, promovendo uma compreensão mais profunda do mundo. A metacognição permite às crianças refletirem sobre seus processos mentais, promovendo a autorregulação. O controle emocional torna-se importante, capacitando as crianças a gerenciar suas emoções e resolver conflitos pacificamente. O reconhecimento de regras promove comportamentos pró-sociais e a integração harmoniosa na sociedade. Por fim, a autorregulação fortalece o autocontrole e a autoestima, contribuindo para o desenvolvimento saudável e a autonomia das crianças.

Identificar o fracasso na utilização dessas ferramentas sociais também é indicado por Papalia, Olds e Feldman (2006) como algo relevante, pois as crianças podem enfrentar dificuldades em desenvolvê-las, como a competição por recursos limitados, atenção e brinquedos, diferenças culturais, emocionais e familiares, associadas às interações sociais podem resultar em conflitos e dificuldades na expressão emocional, divergências nas regras e influências externas, como *bullying*, também contribuem para o fracasso dessas ferramentas sociais, necessitando de intervenção, apoio capacitado para a resolução de conflitos de forma construtiva.

Esses autores exploram diversos aspectos do desenvolvimento na terceira infância, como crescimento físico, habilidades cognitivas, interação social e os desafios contemporâneos enfrentados pelas crianças nessa fase, cada um proporciona uma perspectiva única sobre como as crianças se desenvolvem e interagem com seu ambiente durante essa etapa de suas vidas.

Corroborando com as reflexões, que contemplam o meio social e as interações que se fazem primordiais para o desenvolvimento integral do ser, a BNCC incorpora informações sobre o desenvolvimento educacional do indivíduo, estabelecendo competências e habilidades para os diferentes estágios da Educação Básica no Brasil,

essas competências e habilidades representam diretrizes gerais e podem ser adaptadas conforme as especificidades de cada escola e contexto educacional.

Ao longo da etapa da educação na educação básica, a criança tem, entre outros, o direito de estar em convivência com outros indivíduos da mesma idade e mais velhos “em pequenos e grandes grupos utilizando diferentes linguagens, ampliando o conhecimento de si e do outro” (BNCC, 2018, p. 40)

Em termos de aprendizagem, nessa fase os alunos aprendem as habilidades básicas de leitura, escrita, matemática e outras disciplinas fundamentais, caracterizando-se como um momento fulcral para o desenvolvimento da alfabetização e da socialização, esse documento visa preparar os alunos para enfrentar os desafios sociais e contribuir para a construção de uma sociedade mais informada, crítica e participativa. As divergências de interesses, valores e necessidades resulta em conflitos que moldam o comportamento individual e coletivos, os conflitos são inerentes ao ser humano, o que explica por que têm sido objeto de reflexão de filósofos, psicólogos, sociólogos e outros estudiosos, que buscam compreender suas origens, dinâmicas e implicações, com o olhar voltado para além dos muros da escola, trazendo para a luz da teoria os fatores externos que influenciam essa temática.

Dayrell (2001), Abramovay (2003, 2006, 2012), Chrispino (2007), Chrispino e Chrispino (2011), e Simmel (1983) estão em consonância ao afirmar que os conflitos são parte intrínseca da natureza humana e do ambiente escolar defendendo que podem ser vistos como oportunidades de aprendizado e formação social dos indivíduos, quando mediados de forma adequada.

Bourdieu (1996) apresenta uma abordagem sobre a influência dos conflitos no processo educativo, destacando que a escola é um espaço sociocultural dinâmico, com sujeitos ativos que interferem e agem diretamente nas tramas cotidianas, a mediação de conflitos no ambiente escolar é uma estratégia cada vez mais relevante para lidar com as demandas e desafios enfrentados pelas escolas.

No senso comum, porém, o conflito é frequentemente percebido de maneira negativa, reduzindo-o a meros problemas de comportamento individual, passíveis de solução por meio de punições, essa visão simplista desconsidera a complexidade inerente aos conflitos escolares, que são multifacetados e envolvem aspectos sociais, culturais e emocionais. O senso comum tende a negligenciar as múltiplas dimensões do problema, limitando-se a respostas imediatistas e punitivas, sem considerar os fatores estruturais e sistêmicos que contribuem para sua ocorrência.

Além disso, o senso comum, por não possuir embasamento teórico ou compreensão crítica sobre os mecanismos que geram a violência, reforça discursos e práticas pautados unicamente na punição, sem promover a reflexão crítica do indivíduo sobre seus próprios atos. Muitas vezes, o Estado, a polícia e outras instituições recorrem a intervenções punitivas como forma de lidar com essas situações, o que pode gerar experiências traumáticas e perpetuar ciclos de violência. Esse tipo de resposta contribui para sustentar a crença de que a punição é a única solução possível, dificultando a construção de alternativas restaurativas.

Uma abordagem mais eficiente reconhece essa complexidade, buscando estratégias de resolução que contemplem as necessidades e perspectivas de todas as partes envolvidas, como a mediação, o diálogo aberto e o desenvolvimento de habilidades socioemocionais. Ao priorizar uma abordagem integral, que compreenda a criança em sua totalidade, incluindo suas vivências fora da escola, é possível avançar para práticas que não apenas resolvam os conflitos, mas também previnam novas ocorrências. Integrando essas perspectivas, busca-se desenvolver estratégias mais eficazes para a mediação e resolução de conflitos, promovendo um ambiente educacional mais harmonioso e propício ao aprendizado e crescimento pessoal.

A pesquisa é motivada pela recorrência de conflitos e atos de violência vivenciados no ambiente escolar, que representam um impacto significativo no cotidiano da escola. Como parte da equipe gestora da instituição, a investigação se concentra em analisar os casos de conflitos e violência e sua recorrência, buscando compreender como esses episódios afetam o ambiente de aprendizagem e a dinâmica entre alunos, professores e a comunidade escolar.

A pesquisa inclusive investiga as causas subjacentes desses conflitos, verificando que muitos assuntos chegam até a equipe gestora de forma pungente, e acabamos inseridos nas mais diversas situações, a proposta é buscar parâmetros para compreender a frequência e as causas desses conflitos, bem como seu efeito sobre a atmosfera educacional, visando desenvolver estratégias eficazes para mitigar a violência e promover um ambiente escolar mais seguro e harmonioso.

A partir deste olhar e das questões que surgem no momento das intervenções, vislumbra-se um arcabouço de estudo para que, a partir das experiências vividas, possamos fundamentar um protocolo de mediações de conflito, que nos direcione para a resolução de problemas de forma empática e justa. Visamos mediar os conflitos antes que se tornem atos de violência, criando um ambiente escolar no qual as situações problemáticas possam ser resolvidas de maneira construtiva e preventiva,

evitando a escalada para ações violentas e promovendo uma cultura de paz e respeito mútuo.

No ano de 2016, comecei² a atuar na equipe diretiva desta instituição escolar, ao ser nomeada após o concurso para pleitear uma vaga, tomando posse do cargo de Especialista em Educação Básica, ressalto que ao iniciar esta pesquisa ocupava o cargo de Especialista Educacional, responsável pelas funções pedagógicas da escola, e fui convidada a fazer parte da direção como vice-diretora, o mandato em questão tem duração de 4 anos e o início se deu a partir de janeiro de 2023. Enquanto Especialista Educacional já fazia parte da equipe gestora, contribuía mais nas questões pedagógicas relacionadas à escola, mas agora como vice-diretora o olhar prático das questões burocráticas se torna mais emergentes.

Como gestores educacionais, temos como primordial objetivo a gestão eficaz dos conflitos, visando não somente à pacificação, mas também a promoção do crescimento integral dos estudantes sob nossa responsabilidade, e o estabelecimento de um ambiente escolar permeado pela empatia e pelo respeito mútuo. O presente trabalho visa, portanto, contribuir de maneira significativa para a prática educacional, oferecendo suporte e enriquecimento às estratégias adotadas no ambiente escolar, com o propósito de mitigar a incidência de violência no contexto educativo.

Almejamos, assim, estabelecer diretrizes claras e uniformes para as ações a serem empreendidas frente a situações conflituosas que possam surgir no cotidiano da EECC/JF, assegurando intervenções pautadas pela justiça e equidade, em consonância com os princípios éticos e pedagógicos que norteiam nossa instituição. Analisando os principais desafios enfrentados pelos alunos da escola em relação aos conflitos e violências, bem como propor estratégias para promover a resolução pacífica e o desenvolvimento de competências socioemocionais, a partir da demanda propomos a seguinte questão de pesquisa:

“Como a equipe da EECC/JF pode se organizar para intervir de maneira eficiente diante de casos conflituosos?”

O objetivo geral da pesquisa é analisar as situações que geram violências e conflitos na EECC/JF, com a finalidade de propor formas de mediação de tais eventos para diminuí-los no ambiente escolar.

² Sempre que for utilizada a primeira pessoa do singular neste trabalho, refere-se exclusivamente às experiências, percepções e trajetória da autora enquanto pesquisadora e autora desta dissertação.

Buscando atender ao objetivo geral da pesquisa, foram traçados alguns objetivos específicos, com a finalidade de aprimorar a gestão de conflitos dessa instituição de ensino. São eles:

- (I) Descrever a escola e o contexto da violência no ambiente escolar, assim como a legislação relacionada a ela;
- (II) Analisar os tipos de violência que ocorrem nos anos iniciais do Ensino Fundamental da EECC/JF e as formas de mediação utilizadas;
- (III) Propor um plano de ação educacional que construa um Protocolo de atuação em casos conflituosos, com o objetivo de padronizar a atuação da gestão e mitigar as violências que ocorrem na EECC/JF.

Essa etapa do trabalho será estruturada em três capítulos composto por esta introdução, o capítulo 2 e o capítulo 3, a introdução cumprirá o papel de apresentar as linhas gerais da pesquisa e a compreensão geral do propósito da pesquisa, o segundo capítulo de caráter descritivo aborda os variados tipos de violência e conflitos presentes na dinâmica escolar. Servindo como um elemento orientador para a compreensão abrangente do tópico em discussão, além disso, apresentará o contexto da pesquisa, a saber o ambiente escolar, apresentando a EECC/JF e as evidências do caso, relacionadas aos registros de conflitos, o terceiro capítulo, apresentaremos um referencial teórico sobre os principais temas e conceitos tratados ao longo da delimitação do caso de gestão, como os fatores internos que influenciam casos de violência e conflitos, identificaremos os tipos de violência existentes no espaço escolar, e o papel de diferentes atores escolares, como alunos, professores, funcionários e responsáveis na dinâmica que envolve a mediação de conflitos.

Realizamos também um levantamento sobre as causas externas que podem agravar as questões que geram violência e conflitos dentro das escolas, as influências que provenham de fora da escola que podem contribuir para a intensificação dos problemas de violência e conflitos nesse ambiente, incluindo aspectos sociais, culturais, econômicos e políticos, considerando fatores como desigualdades sociais, falta de políticas públicas eficazes, exposição à violência na mídia e outros elementos do contexto social.

Outro tema de grande relevância abordado na pesquisa é a banalização da violência na sociedade, identificando como se manifesta nos ambientes escolares, uma vez que atos violentos se tornam tão frequentes ou comuns que passam a ser percebidos como triviais ou até aceitáveis pela sociedade, analisando os impactos

desse fenômeno na percepção e tolerância à violência entre os alunos, em suas relações interpessoais, no clima escolar e na cultura escolar.

O terceiro capítulo também apresenta a proposta metodológica para o estudo relacionado, no qual serão detalhados os procedimentos de coleta e análise de dados, os instrumentos de pesquisa utilizados, bem como os critérios de seleção dos participantes e o delineamento do estudo, nos apoiaremos em uma Análise Documental que nos permitirá examinar o conteúdo, contexto e significado para identificação de padrões, tendências e informações relevantes. A Pesquisa Bibliográfica consistirá na análise da literatura para compreender as principais abordagens acadêmicas sobre o tema, e embasar teoricamente o estudo de forma abrangente, crítica e ética.

Uma das estratégias metodológicas utilizadas foram os grupos focais, que possibilitarão um diálogo aberto e reflexão conjunta entre diretor, vice-diretor, especialista, professores, funcionários e membros da comunidade escolar, com o objetivo de compreender melhor a violência, suas causas e consequências. Por meio da proposta metodológica buscaremos aumentar a conscientização, fomentar a empatia e desenvolver estratégias colaborativas para a construção de um Plano de Atendimento Educacional (PAE), criando pontes para a construção de um ambiente escolar mais seguro e respeitoso.

Por intermédio de uma abordagem qualitativa, fundamentada na análise de normativas e resoluções que respaldam a promoção de um ambiente escolar seguro, busca-se ampliar a reflexão sobre a mediação dos conflitos e a violência nos Anos Iniciais da EECC/JF, esse processo visa não apenas identificar os parâmetros legais que regem a gestão de conflitos na escola, mas também compreender de forma aprofundada como tais diretrizes podem ser aplicadas de maneira eficaz, buscaremos uma base sólida para a formulação de estratégias e políticas de mediação que atendam às necessidades específicas da comunidade escolar, promovendo um ambiente educacional mais seguro e harmonioso.

2 VIOLÊNCIA ESCOLAR E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA ANÁLISE DO CENÁRIO NA EECC/JF E OS DESAFIOS PARA A CONSTRUÇÃO DE UM AMBIENTE EDUCACIONAL SEGURO.

Este capítulo possui um caráter descritivo, com o propósito de realizar uma análise abrangente do cenário da violência no ambiente escolar, com um foco específico na EECC/JF, a abordagem se faz necessária para uma compreensão da situação singular e desafios enfrentados pela escola.

Além disso, busca-se investigar os diferentes tipos de violência que ocorrem nos primeiros anos do Ensino Fundamental da EECC/JF, examinando as estratégias de mediação atualmente utilizadas, essa análise tem como objetivo identificar padrões de comportamento violento e avaliar a eficácia das medidas de mediação já implementadas, visando aprimorar as abordagens existentes.

O capítulo está organizado em 4 seções. A seção 2.1 apresentará o contexto da escola pesquisada, fornecendo uma descrição detalhada de suas características, estrutura organizacional, comunidade escolar envolvida e os principais desafios enfrentados em relação à violência e aos conflitos. Esse levantamento contextual será essencial para compreender o ambiente onde se desenvolvem os fenômenos estudados, como a dinâmica entre alunos, professores e a gestão escolar.

A seção 2.2 apresentará as principais discussões que envolvem os conceitos violência e conflito, identificando seus principais significados e aplicações no contexto escolar. Já a seção 2.3 tratará das Legislações Federais e Estaduais que Norteiam a Violência Escolar e os Conflitos, explorando as diretrizes relevantes que orientam as ações da escola em relação à violência e conflitos, sendo essencial para garantir que a escola atue em conformidade com a legislação. Na seção 2.4 serão apresentadas evidências sobre como a violência e os conflitos ocorrem na escola, especialmente nos anos iniciais do Ensino Fundamental. Essas informações são essenciais para compreender a realidade específica da EECC/JF e identificar áreas de intervenção prioritárias.

Cada seção e subseção desempenha um papel importante no cumprimento dos objetivos do capítulo, fornecendo informações relevantes e fundamentais para a elaboração de estratégias eficazes de gestão escolar.

2.1 CONTEXTO DA ESCOLA PESQUISADA

A Escola Estadual Convivência e Cidadania de Juiz de Fora, está localizada no município de Juiz de Fora, situado na Zona da Mata Mineira. Segundo informações colhidas no sítio do IBGE, o último censo de 2022, foram registrados 540.756 habitantes. Na comparação nacional, Juiz de Fora ocupa o 38º lugar em termos de população, enquanto na comparação Estadual está na 4ª posição e liderava entre os 29 municípios de sua região geográfica imediata.

O total de pessoas ocupadas no município em 2022 foi de 184.639, posicionando-se em 45º lugar no país, 4º no estado, e 1º na região geográfica imediata. A taxa de população ocupada era de 34,14%, ficando na 690ª posição nacional, na 60ª no estado e na 2ª na região. As principais ocupações dividem em diversos setores da economia, com destaque para o comércio, serviços, indústria, agricultura e administração pública.

Quanto à educação, em 2010, a taxa de escolarização de crianças de 6 a 14 anos era de 98,3%. Comparando com outros municípios, estava na 266ª posição no estado e na 1603ª posição no país. Em 2021, o Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) para os anos finais do ensino fundamental na rede pública foi 5. No Estado, a cidade ficou na 308ª posição, e, em nível nacional, na 1937ª posição.

Ao analisar os dados educacionais fornecidos respaldada pelo Censo Escolar de 2010, observamos a evolução e o desempenho educacional do município ao longo do tempo. Em 2010, a taxa de escolarização de crianças de 6 a 14 anos era de 98,3%, um índice elevado que indica que quase todas as crianças nessa faixa etária estavam matriculadas na escola. No entanto, apesar da alta taxa de escolarização, a posição do município em relação a outros locais foi relativamente baixa: 266ª posição no estado e 1603ª posição no país. Isso sugere que outros municípios estavam ligeiramente à frente em termos de cobertura escolar.

Em 2021, o Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) para os anos finais do ensino fundamental na rede pública foi de 5, embora esse valor esteja em conformidade com a meta nacional para muitas regiões, a posição do município foi a 308ª no estado e a 1937ª no país, indicando um desempenho abaixo da média de muitos outros municípios. A análise geral revela que, apesar de o município ter uma boa taxa de escolarização, o desempenho escolar, medido pelo IDEB, ainda apresenta desafios significativos. É necessário um esforço para melhorar a qualidade

da educação, considerando fatores como infraestrutura escolar, qualificação dos professores e políticas públicas voltadas para a educação, a fim de elevar a posição do município nos próximos anos.

Figura 1: Vista panorâmica de Juiz de Fora a partir do Morro do Cristo



Fonte: Jornal Tribuna. Juiz de Fora, 2023.

A EECC/JF, foco da pesquisa está situada na cidade de Juiz de Fora, atendendo cerca de 2200 alunos nos turnos da manhã, tarde e noite, com turmas de Ensino Fundamental Anos Iniciais e Anos Finais, Ensino Médio atendendo a turmas nos turnos da manhã e noite e turmas de Educação de Jovens e Adultos (EJA) no noturno.

A infraestrutura da escola é composta por dois prédios: o prédio sede e o prédio anexo. O prédio sede possui quatro andares e um terraço, todos os andares possuem acesso por elevador e escadas. No primeiro andar, encontram-se a secretaria, a sala de arquivo morto, a sala de serviços de impressão, o departamento pessoal, cinco salas de aula e dois banheiros (masculino e feminino). Além disso, estão localizadas nesse andar a cantina, o refeitório, uma quadra de esportes coberta, outra descoberta e o pátio, utilizado pelos alunos durante o recreio.

No segundo andar, estão situadas as salas da direção e da vice direção, a sala dos professores com banheiros, um salão com capacidade para 200 pessoas, quatro salas de aula e dois banheiros (masculino e feminino).

O terceiro andar abriga a sala da supervisão, a sala do departamento financeiro, uma sala de vídeo equipada com poltronas, telão, projetor e aparelho de som, uma sala de informática com 15 computadores em funcionamento, cinco salas de aula e dois banheiros (masculino e feminino). No quarto andar, localizam-se a biblioteca e o acesso ao terraço. A escola possui elevador, garantindo acessibilidade para todos os alunos, incluindo cadeirantes, que podem utilizá-lo para chegar à biblioteca com autonomia e segurança.

O prédio anexo, por sua vez, tem dois andares e é conectado ao prédio sede por uma rampa. Esse edifício conta com 24 salas de aula, uma sala de multiuso que também funciona como biblioteca, uma sala de vice direção, um laboratório de ciências, banheiros masculino e feminino em ambos os andares, além de uma pequena sala destinada ao lanche dos professores, equipada com mesa, cadeiras, geladeira e micro-ondas.

A estrutura física da escola é essencial para o ambiente educacional, influenciando o bem-estar e a segurança dos alunos, além de sua experiência de aprendizado. As instalações são adequadas e bem-mantidas, contando com manutenção regular, acessibilidade para alunos com deficiência, medidas de segurança e espaços de convívio.

No prédio sede, a acessibilidade é garantida por meio de um elevador, enquanto uma rampa liga o prédio sede ao anexo, facilitando a locomoção de todos os estudantes, incluindo aqueles com mobilidade reduzida. Os espaços extracurriculares, são ambientes de uso comum oferecidos para convivência e proposta de atividades que agregam possibilidades educacionais, fora do currículo formal das escolas, no qual os alunos podem se envolver em atividades que complementam sua formação acadêmica, favorecendo a criação de um ambiente escolar atrativo e estimulante, estes espaços possuem acessibilidade, exceto a quadra coberta, mas a escola possui outros locais para atender a inclusão sempre que se faz necessário.

Por ser uma escola central a instituição recebe alunos das diferentes partes do município, essa variabilidade de público forma uma comunidade escolar eclética, tornando-se complexo desenhar uma identidade única, devido à pluralidade de realidades. Partindo da premissa que a escola abarca agrupamentos sociais bem variados, com enorme gama de crenças, credos e raças.

A gestão atual da EECC/JF enfrenta um desafio significativo para preservar a instituição enquanto se adapta às necessidades educacionais modernas. Conhecido

por sua tradição e impacto na formação educacional de várias gerações, está com a possibilidade de ser contemplada com uma reforma planejada pelo Governo do Estado de Minas Gerais. A reforma da EECC/JF deve ser conduzida com uma abordagem que respeite e valorize o legado histórico da instituição, enquanto também abraça as inovações necessárias para oferecer uma educação que atenda às exigências da contemporaneidade, esse equilíbrio exige uma gestão para garantir que a transformação respeite a tradição e ao mesmo tempo atenda às demandas da modernização.

O Indicador de nível socioeconômico da instituição está classificado como Médio-alto (NSE 5), de acordo com o INSE 2021. Isso significa que, em média, os estudantes dessa instituição estão até meio desvio-padrão acima da média nacional em termos socioeconômicos. A maioria dos estudantes da EECC/JF pertence a famílias onde a mãe ou a responsável tem, no mínimo, o ensino médio completo, e em alguns casos, o ensino superior completo. Quanto ao pai ou responsável, o nível educacional varia desde o ensino fundamental completo até o ensino superior completo. No que se refere aos bens materiais e condições de moradia, a maioria dos estudantes da instituição possui acesso a uma geladeira, um ou dois quartos, um banheiro, conexão *wi-fi*, máquina de lavar roupas, freezer, um carro, garagem e forno de micro-ondas em suas residências. Além disso, uma parte significativa desses estudantes vive em lares com dois banheiros, o que reforça o padrão de conforto associado a esse nível socioeconômico. (QEDU, 2021)

A partir de dados obtidos pelo SIMADE³ (Sistema Mineiro de Administração Escolar), levantamos o número de funcionários da instituição e o corpo docente da escola que possui um total de 161 professores, sendo 118 efetivos e 43 designados, atendendo aos 3 turnos de aula. Conta também, com Assistente Técnico de Educação Básica (ATB), Especialista em Educação Básica (EEB) e Auxiliar de Serviços de Educação Básica (ASB) que auxiliam em todo o processo administrativo, pedagógico e demais serviços gerais da escola. A Tabela 1 localizada na página 22, apresenta o quantitativo de profissionais que atuam na escola, incluindo docentes, equipe gestora

³ Informação retirada do site da Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais: Sistema utilizado pela secretaria escolar, regionais de ensino e órgão central para gerenciar a vida escolar dos estudantes, abrangendo cadastro de alunos, matrículas, enturmação e lançamento de notas. Desenvolvido e mantido pela **Prodemge** (Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais).

e funcionários administrativos, com dados coletados em agosto de 2024, refletindo a estrutura organizacional naquele período.

Tabela 1 – Quantitativo de funcionários e corpo docente da EECC/JF - 2024

Cargo	Efetivos	Designados
Diretor	1	-
Vice-Diretor	4	-
Secretário Escolar	1	-
ATB – Assistente Técnico de Educação Básica	11	8
ASB – Auxiliar de Serviços da Educação Básica	-	44
PEB - Professor de Educação Básica Anos Iniciais	13	6
PEB – Professor de Educação Básica Anos Finais e Ensino Médio	94	18
PEB AEE/Sala Recurso	2	-
PEB Eventual	2	-
PEUB – Professor para uso de Biblioteca	6	2
Professor de Apoio à Comunicação	1	26
Professor Tradutor e Intérprete de Libras	-	1
EEB – Especialista em Educação Básica	9	5

Fonte: SIMADE – 2024

A Tabela 1 fornece uma visão detalhada da estrutura de recursos humanos da instituição, incluindo os profissionais responsáveis pela gestão, ensino e apoio administrativo, essenciais para o funcionamento da escola. Já a Tabela 2, por sua vez, detalha o número de estudantes matriculados na EECC/JF no ano de 2024. Esses dados são fundamentais para compreender a relação entre o número de alunos e a capacidade da escola em atender às necessidades educacionais, além de possibilitar uma análise mais precisa da demanda por serviços e recursos, com base no corpo docente e no quadro de funcionários apresentado na Tabela 1.

A Tabela 2 exibe as informações sobre o número de matrículas, com dados coletados em agosto de 2024, oferecendo uma visão detalhada do atendimento e seus respectivos segmentos.

Tabela 2 – Quantitativo de estudantes da EECC/JF - 2024

Número de matrículas EECC/JF – agosto 2024	
Ensino Fundamental Anos Iniciais – 1º ao 5º ano - Turno da Tarde	388
Ensino Fundamental Anos Iniciais – 6º ao 9º ano - Turno da Tarde	525
Ensino Médio – Turno Manhã	1329
Educação de Jovens e Adultos – Turno Noite	254

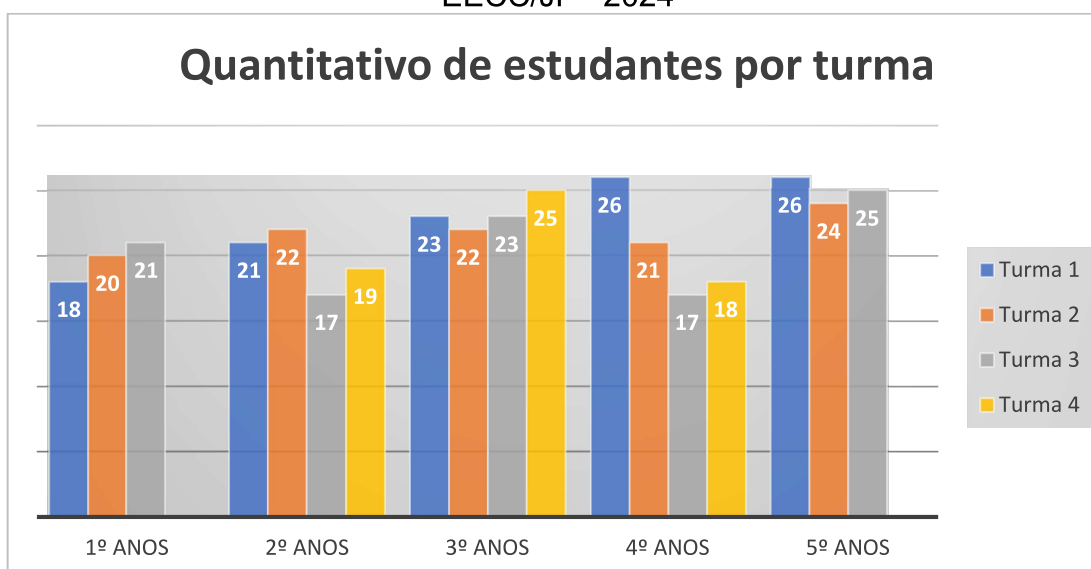
Fonte: SIMADE, 2024

Assim, ao comparar as informações das duas tabelas, é possível avaliar a adequação da estrutura escolar diante do quantitativo de estudantes, fornecendo subsídios para possíveis ajustes na gestão de pessoal e na alocação de recursos.

À medida que os alunos avançam na faixa etária, os conflitos tendem a se ampliar e se tornar mais difíceis de mediar, refletindo a evolução nas relações interpessoais e nas dinâmicas de grupo. Com o avançar da idade, surgem novos desafios, exigindo abordagens mais complexas para mediar os conflitos.

O Gráfico 1 a seguir ilustra a distribuição do número de alunos por turma nos Anos Iniciais, destacando o quantitativo específico de matrículas em cada classe. Essa visualização permite uma análise detalhada da composição das turmas, e de quantos alunos vamos observar nesta pesquisa. A distribuição é equilibrada, esses dados indicam uma distribuição relativamente consistente do número de alunos nas diferentes séries e regiões da escola, com algumas variações que podem ser significativas para o planejamento e gestão escolar. Ao observarmos os dados específicos sobre o número de alunos nos Anos Iniciais da EECC/JF, fica evidente a relevância dessa etapa, com esse número de estudantes busca-se fazer uma organização pedagógica eficiente para atender às necessidades da comunidade escolar.

Gráfico 1 - Quantitativo de estudantes dos anos iniciais por turma da EECC/JF - 2024



Fonte: SIMADE - 2024

Os números apresentados no Gráfico 1 localizado na pág. 23 demonstram uma distribuição relativamente equilibrada entre as turmas. O 1º ano conta com 59 alunos,

seguido por um aumento significativo no 2º ano, com 79 alunos. O 3º ano apresenta o maior número, com 93 estudantes, enquanto o 4º ano possui 82 alunos, e o 5º ano, uma redução, totalizando 55 estudantes.

Essa distribuição permite implementar estratégias educacionais que podem promover a autonomia das crianças em cada fase, levando em consideração suas necessidades de desenvolvimento cognitivo e socioemocional. Cury (2002) destaca que a educação básica tem um caráter de progressão, seu encadeamento proporciona uma formação sistemática. Ele afirma que:

[...] a educação infantil é a base da educação básica, o ensino fundamental é o seu tronco (assim como o tronco de uma árvore sustenta os galhos, os anos iniciais oferece a estrutura essencial para o desenvolvimento educacional e a preparação dos alunos para os níveis seguintes) e o ensino médio é seu acabamento, e é de uma visão do todo como base que se pode ter uma visão consequente das partes. (Cury, 2002, p. 170, grifo nosso)

Os Anos Iniciais da Educação Básica desempenham um papel fundamental no desenvolvimento educacional e social das crianças, refletir sobre o tempo escolar e sua organização é essencial para garantir uma educação significativa, que vá além do cumprimento do currículo, promovendo uma experiência educacional enriquecedora e ajustada às necessidades dos estudantes.

Segundo Gouvêa (2004), a emergência de um tempo escolar nas sociedades ocidentais, com o advento da Modernidade, está relacionada à definição de um marco cronológico na vida do indivíduo, conhecido como "idade escolar", período em que ele deve se inserir na escola, resultado de uma construção histórica. A escola moderna define a infância como um momento apropriado para a educação e formação do indivíduo.

Para analisar essa relação, cabe compreender a produção da representação da infância como período de formação para a vida adulta, no interior da instituição escolar, de acordo com princípios pedagógicos característicos de tal instituição. Princípios esses centrados no pressuposto da educabilidade desse período de vida. [...] (Gouvêa, 2004, p. 265)

As teorias do desenvolvimento afirmam que o comportamento humano resulta tanto de características hereditárias quanto de influências ambientais, como a família, a escola, o bairro e a cultura, com base em pesquisas, diversos autores abordam o desenvolvimento na terceira infância, conforme a teoria do desenvolvimento cognitivo

de Jean Piaget (1972), essa fase estabelece as bases cognitivas e sociais, permitindo que os indivíduos construam suas primeiras noções de mundo e desenvolvam habilidades essenciais para a socialização. Durkheim (1956) destaca a importância e a relevância da socialização no ambiente escolar, esse processo se inicia nos primeiros anos de escolarização, nos quais os alunos aprendem normas, valores e comportamentos que são fundamentais para a formação social. Para Corsaro (1992) em seu aporte teórico afirma que é nas instituições escolares que os estudantes se apropriam das suas próprias habilidades, produzindo um mundo compartilhado, interagindo com seus pares de maneira mais autônoma.

Em síntese, a análise desses autores enfatiza que os Anos Iniciais constituem um período fulcral para o desenvolvimento infantil, pois não apenas oferecem as bases cognitivas e sociais essenciais, mas também incentivam a socialização e a autonomia, essa fase formativa se bem administrada poderá preparar os alunos para os desafios que virão, moldando suas identidades e contribuindo para uma sociedade mais coesa e integrada.

2.2 VIOLÊNCIA X CONFLITO: COMPREENDENDO AS DIFERENÇAS.

A violência e o conflito estão interligados, mas ao debruçarmos para compreendê-los podemos observar que são distintos. Compreender a dinâmica entre violência e conflito é essencial para promover a paz e implementar estratégias eficazes para resolução de conflitos.

O termo violência abrange uma gama de abordagens e conceitos que ajudam a entender suas manifestações, causas e consequências. Diferentes tipos de violência são analisados por meio de várias lentes teóricas, proporcionando uma compreensão mais profunda desse fenômeno complexo, revelando suas causas, dinâmicas de poder e consequências. Analisar os diferentes tipos de violência permite uma abordagem mais holística e eficaz na criação de estratégias de prevenção e intervenção.

Autores como Bourdieu (1999) e Galtung (1969) destacam que a violência pode se manifestar de várias formas, como física, psicológica, simbólica, institucional, estrutural, sexual, doméstica e digital. Cada uma dessas formas gera impactos profundos, tanto nas vítimas quanto na comunidade, perpetuando desigualdades e injustiças. Compreender essas diferentes manifestações é essencial para criar respostas que promovam uma convivência mais justa e harmoniosa, os

desdobramentos da violência podem afetar as vítimas, perpetradores e a sociedade como um todo, podendo trazer problemas de saúde física, como ferimentos, doenças crônicas e incapacidades, afetando também a saúde mental, e desestabilizando comunidades, e muitas vezes tornam as vítimas em potenciais agressores, por isso, é essencial desenvolver estratégias eficazes de prevenção e intervenção, com o objetivo de promover uma sociedade mais segura e justa para todos.

Abramovay (2006) acredita que é comum ver as diversas manifestações de violência em muitos ambientes e, embora não possa ser completamente erradicada, existem alternativas eficazes para sua redução, a gestão democrática na escola tem o poder de desempenhar um papel primordial para mitigar a violência escolar, onde o diálogo, o respeito mútuo e a cooperação são valorizados. Envolver todos os membros da comunidade escolar na tomada de decisões e na resolução de conflitos pode ajudar a diminuir a violência e promover uma cultura de paz e convivência saudável.

Definir a palavra "violência" no contexto escolar é importante para o entendimento dos processos que envolve tal conceito, contribuindo para a compreensão, prevenção e intervenção em situações desafiadoras. Mas é necessário entender o significado amplo e polissêmico desta palavra.

O Relatório Mundial sobre Violência e Saúde da Organização Mundial de Saúde (OMS) de 2002 é um documento histórico que destaca a violência como um problema global de saúde pública. É um marco na compreensão e no enfrentamento da violência. A OMS define a violência como:

O uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha grande possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação. (Krug, 2002)

As várias dimensões do ato de violência seja ela em qualquer nível, como no físico, verbal ou emocional, podem ocasionar danos permanentes nas vítimas, podendo ocorrer tanto em nível interpessoal, quanto em nível coletivo. No cotidiano escolar, a violência aparece em ações triviais como apelidos, interrupções e conversas paralelas, podendo evoluir para agressões físicas. A violência simbólica também está presente no ambiente escolar, muitas vezes passando despercebida ou sendo tratada como natural, por já estar fixada na sociedade como afirma Bourdieu (1999), este tipo de violência se refere às formas de dominação e imposição de significados e valores culturais que são aceitos como legítimos, perpetuando desigualdades sociais e poder.

Conceber os diferentes tipos de comportamentos considerados violentos ou agressivos, nos permite fazer a diferenciação entre conflitos normais e situações que exigem intervenção mais séria. Nos conflitos que envolvem alunos dos anos iniciais, espera-se posicionamentos sensíveis, para reconhecer sinais precoces de comportamentos indevidos, intervir adequadamente e implementar medidas preventivas, que possam garantir um ambiente escolar seguro.

Vygotsky (1998), aborda que a violência no ambiente pode ser compreendida como um processo sócio-histórico do desenvolvimento humano, no qual o indivíduo interage ativamente com o meio cultural e social em que está inserido. Essa perspectiva permite considerar o contexto social, cultural e relacional em que a violência ocorre, a interação dialética do ser com seu meio sociocultural significa que, ao mesmo tempo em que o indivíduo transforma seu ambiente, ele também se transforma.

A teoria sociocultural de Vygotsky destaca a importância do ambiente social e cultural no desenvolvimento cognitivo das crianças. Ela enfatiza a colaboração, a interação e a criação de ambientes educacionais que promovam o engajamento ativo dos alunos para alcançar o potencial máximo de aprendizagem. Nesse sentido (Vinha; Welcaman, 2010) apresentam a percepção de Vygotsky para essa questão:

A vivência de uma situação qualquer, a vivência de um componente qualquer do meio determina qual influência essa situação ou esse meio exercerá na criança. Dessa forma, não é esse ou aquele elemento tomado independentemente da criança, mas, sim, o elemento interpretado pela vivência da criança que poderá determinar sua influência no decorrer do seu desenvolvimento futuro (Vinha; Welcaman, 2010, p. 683-684).

Refletir sobre a violência nos leva a compreender mais profundamente o que constitui a violência e como ela se manifesta em diversas esferas da vida. Para Abramovay (2005, p. 53) apresentar um conceito de violência exige um certo cuidado, isso porque ela é “inegavelmente, algo dinâmico e mutável. Suas representações, suas dimensões e seus significados passam por adaptações à medida que as sociedades se transformam”.

Chrispino (2002) aborda a violência por uma perspectiva multidimensional, considerando fatores sociais, psicológicos e culturais. Ele enfatiza a importância de entender a violência em suas várias manifestações e contextos para formular estratégias eficazes de prevenção e intervenção.

Em resumo, o conceito de violência e seu entendimento podem corroborar para compreensão das várias facetas da violência, permitindo que educadores, estudantes e toda a comunidade escolar reconheçam e combatam essas práticas de maneira eficaz.

O conflito é uma parte natural das relações humanas, ele acontece quando há desacordo entre duas ou mais partes devido a diferenças de interesses, valores, crenças ou necessidade, nem sempre são negativos e, se forem bem geridos, poderão promover mudanças. Mas, em contrapartida, a condução errônea pode transformar os conflitos em violência, como afirma Minayo (2009):

O conflito se transforma em violência quando uma das partes de sente dona da verdade e impõe sua vontade ao outro (indivíduo ou coletividade) por meios autoritários, agressivos ou com armas (Minayo, 2009, p-58).

Montanari (2013) define o conflito como uma forma de interação entre indivíduos e grupos, que surge da frustração ou do desejo de reconhecimento, e está intimamente ligado à defesa de papéis sociais e identidades. Ele argumenta que a simples percepção de que outra pessoa pode obstruir uma ação pode afetar a dinâmica entre as pessoas envolvidas. Faz uma análise de como as interações conflituosas podem ser mediadas e como a presença de um terceiro pode influenciar a resolução de disputas.

Para Galtung (2006) os conflitos “não são um jogo, que se ganha ou se perde, mas sim, frequentemente, combates para sobreviver, pelo bem-estar, pela liberdade, por identidade, pelas necessidades humanas básicas”. (Galtung 2006 p. 5)

Corroborando com as reflexões acima, Chrispino (2002), diz que conflito é entender as divergências entre as partes e usar uma abordagem proativa e técnicas de mediação para transformar situações negativas em oportunidades de desenvolvimento e cooperação. Para ele conflito é:

[...] toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. A partir disso, todos os que vivemos em sociedade temos a experiência do conflito. Desde os conflitos próprios da infância, passamos pelos conflitos pessoais da adolescência e, hoje, visitados pela maturidade, continuamos a conviver com o conflito intrapessoal (ir/não ir, fazer/não fazer, falar/não falar, comprar/não comprar, vender/não vender, casar/não casar etc.) ou interpessoal, sobre o qual nos deteremos. São exemplos de conflito interpessoal a briga de vizinhos, a separação familiar, a guerra e o desentendimento entre alunos. (Chrispino, 2002, p. 30-31).

Os conflitos na escola podem surgir por diversas razões, como: diferenças culturais e sociais, preconceito e discriminação, divergências de valores, problemas de comunicação, mal-entendidos, comportamentos inadequados, como *bullying*, desrespeito, competição e ciúmes. Chrispino (2002) reflete sobre a dificuldade em lidar com conflitos, de identificar suas origens ou circunstâncias que surgem. Ele afirma que resolver o conflito reprimindo a violência, pode trazer a repetição deles. Sugere que tanto nas escolas, quanto na vida cotidiana, muitas vezes só percebemos a existência de um conflito quando ele já se manifesta violentamente, indicando que ele já estava presente anteriormente, mas não foi identificado ou tratado a tempo.

Essa dificuldade pode resultar de uma falta de preparação ou habilidade para reconhecer os sinais iniciais de discordância ou tensão, quando finalmente percebemos o conflito, tendemos a focar na eliminação da violência, sem resolver a raiz do problema, o que leva à repetição do conflito devido a soluções superficiais que não abordam as causas subjacentes. Assim, o autor enfatiza a importância de desenvolver habilidades para identificar e tratar os conflitos de forma preventiva, garantindo que as soluções sejam profundas o suficiente para evitar que os problemas se repitam.

Sabendo que os conflitos são inerentes à condição humana, desde a infância, os indivíduos enfrentam diversas situações que podem gerar atritos, sejam eles de natureza emocional, social ou até mesmo psicológica. A diversidade de pensamentos, valores e experiências de vida entre as pessoas inevitavelmente leva a desentendimentos e confrontos. Em ambientes escolares, onde a convivência é intensa e as interações variadas, os conflitos podem surgir por razões que vão desde diferenças pessoais até questões relacionadas a grupo, como rivalidades ou *bullying*.

A maneira como lidamos com esses conflitos é que define suas consequências. A mediação, a empatia e a escuta ativa são ferramentas essenciais para resolver disputas de maneira construtiva. Em vez de ver o conflito apenas como algo negativo, é possível entender que ele pode ser uma oportunidade de aprendizado e crescimento, tanto pessoal quanto social. A educação pode e deve desempenhar um papel vital nesse processo. Nesse contexto, é importante reconhecer que o indivíduo influencia o meio em que está inserido e, ao mesmo tempo, é influenciado por ele, reproduzindo e transformando as experiências que vivencia. Para Vygotsky (1998), o desenvolvimento humano se dá na interação com o meio social e cultural, o que

significa que os conflitos e as formas de os resolver também fazem parte desse processo dialético e formativo.

Os conflitos podem se converter em atos de violência devido a uma série de fatores, entre os principais está a intensificação de desentendimentos, fazendo com que as partes se sintam ameaçadas, podendo gerar respostas defensivas que rapidamente se tornam agressivas, especialmente quando as emoções, como raiva ou frustração, diminuem a capacidade de pensar racionalmente. Chrispino (2002) destaca que, nas escolas, os conflitos muitas vezes só são notados quando se tornam violentos, ele afirma que:

Em geral, nas escolas e na vida, só percebemos o conflito quando este produz suas manifestações violentas. Daí podemos tirar, pelo menos, duas conclusões: a primeira é que se ele se manifestou de forma violenta é porque já existia antes na forma de divergência ou antagonismo, e nós não soubemos ou não fomos preparados para identificá-lo; a segunda é que toda a vez que o conflito se manifesta, nós agimos para resolvê-lo, coibindo a manifestação violenta. E neste caso, esquecemos que problemas mal resolvidos se repetem! (Chrispino; Chrispino, 2002, apud Chrispino, 2007, p. 16)

A gestão escolar deve se empenhar para evitar a conversão de conflitos em violência, ambientes que normalizam a agressão, como aqueles que experienciam *bullying* ou desrespeito, tendem a fazer com que os alunos vejam a violência como uma forma aceitável de resolver disputas. Na observação diária da rotina escolar podemos perceber que as pressões externas, como a influência dos pares, a orientação da família e normas culturais que validam a violência, pode levar ao agravamento da situação, observa-se também que os ciclos de violência, perpetuados por indivíduos que cresceram em ambientes onde a agressão era comum, tornam-se difíceis de romper.

Os atos repetitivos de agressões tendem a levar à banalização da violência, quando a violência se torna continuamente parte do cotidiano, os alunos correm o risco de se tornar insensíveis a seu impacto, essa normalização favorece um ciclo vicioso, onde a agressão é vista como uma resposta aceitável para conflitos e frustrações.

Abramovay (2002) em seus estudos aponta para a prevalência de incivildades (como humilhações, linguagem grosseira e desrespeito) que, apesar de parecerem inofensivas, têm um impacto profundo e vão se "naturalizando" no ambiente escolar. Esse processo de naturalização faz com que comportamentos prejudiciais, sejam

cada vez mais tolerados ou considerados normais, o que agrava o problema ao não serem questionados ou enfrentados.

A autora afirma que essas questões e a naturalização delas “[...]tendem, muitas vezes, a naturalizar-se, a se tornar “sem importância” entre pares de alunos, professores e outros funcionários, demandando o exame desses e de outros laços sociais.” (Abramovay, 2002, p. 77). A violência e os conflitos nas escolas são um reflexo da violência presente na sociedade em geral, apontando que muitos desses conflitos são trazidos de fora para dentro do ambiente escolar, acredita que reflexões a partir das narrativas dos sujeitos escolares podem sustentar o fazer pedagógico, subsidiando debates para desenvolver estratégias eficazes na resolução de conflitos e na prevenção de violências. Abramovay afirma que:

[...]com uma ponta de esperança, que, apesar das situações encontradas, o estudo mostra que a violência é construída e, logo, pode ser também “desconstruída”, com estratégias que protejam as escolas de violências, tanto as que vêm de fora para dentro, como as interiores, aquelas que fazem parte do contexto escolar. (Abramovay, 2002, p.84)

Dayrell (2001) acredita que a escola é um espaço sociocultural proativo, onde indivíduos influenciam as realidades cotidianas, as interações podem gerar impasses, conflitos e resistências, um lugar onde pessoas se constroem coletivamente no cenário educativo, afirmando que os conflitos não devem ser evitados, pois são forças impulsoras para as interações sociais, ressaltando a importância de estratégias de mediação na escola, ensinando a comunidade escolar a lidar com as diferenças com respeito e tolerância, promovendo novas formas de construir relações.

Para Dayrell a escola se apresenta como um espaço dinâmico:

[...] um lugar sociocultural que abarca duas dimensões: por um lado, é uma instituição pautada por regras e normas que a tornam um sistema escolar; por outro, é constituída por sujeitos imersos em redes de relações, tramas sociais de acordos, confrontos e interesses, espaços de apropriação constante de práticas e saberes entre a instituição e os indivíduos. A escola é, portanto, um espaço sociocultural (Dayrell, 2001, p.137).

Simmel (1983) apresenta uma abordagem positiva dos conflitos, considerando-os uma forma de interação social essencial à vida em sociedade, argumenta que os conflitos não são necessariamente negativos, pois promovem o desenvolvimento da consciência individual e ajudam a resolver divergências, alcançando algum tipo de

unidade. Afirmar que o conflito é inerente às relações sociais, pois os indivíduos têm diferentes motivações, paixões e desejos que os levam a interagir e se influenciar mutuamente. Assim, o conflito não deve ser eliminado, mas reconhecido como um aspecto fundamental da vida social e da formação da individualidade, com potenciais tanto negativos quanto positivos, regulando os processos de socialização.

Para Simmel:

[...] Se toda interação entre os homens é uma sociação, o conflito – afinal, uma das mais vívidas interações e que, além disso, não pode ser exercida por um indivíduo apenas – deve certamente ser considerado uma sociação [...] O conflito está assim destinado a resolver dualismos divergentes; é um modo de conseguir algum tipo de unidade, ainda que através da aniquilação de uma das partes conflitantes [...] O conflito contém algo de positivo. Todavia, seus aspectos positivos e negativos estão integrados; podem ser separados conceitualmente, mas não empiricamente. (Simmel, 1983, p. 122)

Para Chrispino, o conflito faz parte da vida pessoal e está presente em instituições como as escolas, os conflitos surgem como uma forma de enfrentamento e acredita que o uso de técnicas de mediação pode melhorar a qualidade das relações entre os atores escolares, além de aprimorar o "clima escolar". A mediação de conflitos na escola pode trazer várias vantagens, fortalecendo as relações e a convivência escolar, criando assim um espaço propício para diversos conflitos, seja devido às próprias ações dos sistemas escolares ou às relações que envolvem os membros da comunidade educacional mais ampla (Chrispino, 2007, p. 21).

Segundo as reflexões de Bourdieu (1999), o conflito é uma parte essencial da vida social e das relações de poder em diferentes campos sociais, acredita que o conflito não é algo patológico, mas uma condição estrutural da vida social, inerente às dinâmicas de poder e dominação que permeiam as diferentes esferas da sociedade, aguçando a competição por recursos e poder nos diferentes campos sociais, nesse espaço em questão são determinadas as posições sociais de cada agente, e nesse ambiente de disputa, as figuras detentoras de 'autoridade' se revelam.

Por meio das reflexões teóricas sobre o lugar que o conflito tem no meio social e os estudos sobre a terceira infância abordado por Papalia, Olds e Feldman (2006), é possível observar que o grau de maturidade dos alunos na fase escolar encontra-se em desenvolvimento e na mesma proporção está crescendo o nível de cobrança individual, vários sentimentos estão latentes nesta faixa etária de desenvolvimento, interferindo diretamente nas suas relações sociais. A escola pública, como um espaço

dinâmico e intenso de relações, inevitavelmente enfrenta conflitos, além disso, o contexto escolar é impactado por manifestações de violência em suas diversas formas e sentidos.

Segundo Galdino é na escola que emergem muitos conflitos:

É preciso compreender que as instituições escolares, com sua natureza organizativa, permeada de relações e aspirações nem sempre convergentes, tornam-se um campo fértil para a emergência de conflitos que podem (ou não) levar a situações de violência. (Galdino, 2020, p. 161)

Diante dessas preocupações, é evidente que os conflitos no ambiente escolar são densos e complexos, envolvendo o limiar emocional de alunos, professores, responsáveis, gestores e outros membros da comunidade escolar, o desafio reside em não apenas encarar os conflitos como algo negativo, mas sim utilizá-los como oportunidade para uma reflexão profunda, promovendo o exercício da empatia e a capacidade de se colocar no lugar do outro. Galdino (2020) afirma que todo conflito tem sua origem no confronto das diferenças de desejos, interesses, percepções, gostos e posições, podendo ser extremamente positivo no que se diz respeito às discussões sobre pontos de vistas e ideias divergentes.

Compreender que o conflito faz parte da vida e que a violência não deve ser banalizada é essencial para criar um ambiente escolar saudável e produtivo, a violência e o conflito, embora interligados, têm naturezas distintas que precisam ser compreendidas em profundidade para que sejam abordados de maneira eficaz. Partindo dessa análise, é possível refletir sobre como a gestão escolar e a comunidade educacional devem atuar, de forma a minimizar os impactos da violência e transformar os conflitos em oportunidades de crescimento e aprendizado coletivo.

Entendemos que a escola como um espaço de convivência onde os conflitos são inerentes às relações humanas, mas podem ser mediados e ressignificados, a diferenciação clara entre conflito e violência permite que a escola adote estratégias mais eficazes para a promoção de um ambiente seguro, respeitoso e propício ao desenvolvimento integral dos alunos.

2.3 LEGISLAÇÕES FEDERAIS E ESTADUAIS QUE NORTEIAM A VIOLÊNCIA ESCOLAR E OS CONFLITOS

A Constituição Federal de 1988, considerada a lei suprema do país, assegura em seu artigo 205 que a educação é direito de todos e dever do Estado e da família, devendo ser promovida com vistas ao pleno desenvolvimento da pessoa, ao exercício da cidadania e à qualificação para o trabalho. Além disso, em seus artigos 206 e 227, estabelece princípios como a igualdade de condições para o acesso e permanência na escola, a gestão democrática do ensino público e a proteção integral da criança e do adolescente, garantindo-lhes dignidade, respeito e convivência comunitária. Embora não trate diretamente da mediação de conflitos escolares, a Constituição oferece os fundamentos legais e éticos para a implementação de políticas que visem à prevenção da violência e à promoção de um ambiente escolar seguro, solidário e inclusivo.

A partir desses princípios constitucionais, derivam-se as legislações federais e estaduais que norteiam a violência escolar e os conflitos, desempenham um papel fundamental na garantia da segurança e bem-estar de todos os membros da comunidade escolar. Essas legislações foram criadas para proteger os direitos dos alunos, professores, e funcionários, além de promoverem um ambiente de respeito mútuo e convivência pacífica. A violência nas escolas não é apenas uma questão de disciplina, mas também uma violação de direitos que pode ter consequências legais sérias.

Por isso, conhecer e entender essas normas é fundamental para prevenir e lidar adequadamente com conflitos dentro do ambiente escolar. Nesta seção, exploraremos as principais leis e diretrizes que regulam essas questões no âmbito federal e estadual, além de analisar como elas são aplicadas no cotidiano das escolas.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), instituído pela Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, é um marco legal que visa assegurar os direitos fundamentais das crianças e adolescentes no Brasil, garante a essas pessoas o direito à convivência familiar e comunitária, à educação sem discriminação, à proteção contra a violência, à exploração e ao abuso, além de assegurar a participação delas nas decisões que afetam suas vidas. O estatuto também define as responsabilidades da família, do Estado e da sociedade na promoção do bem-estar das crianças e adolescentes, estabelecendo mecanismos para a prevenção e punição de situações que comprometam seus direitos.

O ECA reconhece a criança como um indivíduo de direitos, sendo fundamental que esses direitos sejam assegurados não apenas pela escola, mas por toda a sociedade. A escola, como espaço privilegiado de formação e convivência, tem o dever de promover um ambiente seguro e respeitador, prevenindo e combatendo a violência escolar. No entanto, a responsabilidade de garantir os direitos da criança vai além do âmbito educacional, devendo ser compartilhada com a família, as instituições e o poder público, que devem atuar de maneira integrada para assegurar a proteção, o desenvolvimento e o bem-estar das crianças e adolescentes. O descumprimento das normas estabelecidas pelo ECA, como a proteção contra a violência, pode acarretar sanções, evidenciando a necessidade de uma aplicação rigorosa da legislação. Trata-se de um documento importante e norteador para a formulação de políticas públicas e para a atuação de profissionais das áreas da educação, saúde, assistência social e justiça, sendo essencial para a construção de uma sociedade mais justa, igualitária e protetora da infância e adolescência.

Em janeiro de 2024 foi sancionada a Lei nº 14.811, instituindo medidas de proteção à criança e ao adolescente contra a violência nos estabelecimentos educacionais e similares. Os principais pontos abordados pela lei são as diretrizes para proteger crianças e adolescentes de diversas formas de violência em ambientes educacionais, tanto públicos quanto privados, e prevê a implementação da Política Nacional de Prevenção e Combate ao Abuso e Exploração Sexual da Criança e do Adolescente. Essa lei altera o Código Penal (Decreto-Lei nº 2.848/1940), a Lei dos Crimes Hediondos (Lei nº 8.072/1990) e o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA (Lei nº 8.069/1990) e tem como objetivo combater a violência nas escolas por meio de diversas medidas importantes, para assegurar um ambiente educacional mais seguro para crianças e adolescentes.

Entre as principais iniciativas, destaca-se a implementação de políticas públicas pelos governos municipais e do governo Federal, em parceria com os Estados e a União, visando à prevenção e ao combate à violência escolar. O Programa Nacional de Enfrentamento à Violência contra Crianças e Adolescentes é uma das ações centrais, buscando integrar e desenvolver medidas que protejam os jovens de diversas formas de violência, em todos os ambientes que convivem. A legislação inclui os crimes de "intimidação sistemática (*bullying*)" e "intimidação virtual" no Código Penal, aumentando as punições para esses atos. O descumprimento dessas normas pode resultar em sanções conforme o ECA, reforçando a necessidade de sua

aplicação, enfatizando a importância de uma mudança cultural que valorize e proteja esse grupo vulnerável.

A Lei nº 14.643, sancionada em 2 de agosto de 2023, autoriza o Poder Executivo a implantar um serviço de monitoramento de ocorrências de violência escolar, a implantação do Sistema Nacional de Acompanhamento e Combate à Violência nas Escolas (SNAVE), que terá colaboração com Estados, Municípios e o Distrito Federal. O SNAVE terá como principais funções a realização de estudos sobre violência escolar, a divulgação de soluções de gestão, a promoção de programas educativos para a cultura de paz, o apoio psicossocial às vítimas e o assessoramento às escolas afetadas. Além disso, o sistema contará com uma plataforma digital para integrar informações recebidas por diversos meios e disponibilizará um número de telefone gratuito para denúncias de violência escolar.

A Resolução SEE nº 4.948, de 25 de janeiro de 2024, estabelece diretrizes para a organização e funcionamento das escolas estaduais de educação básica em Minas Gerais, o Título VI desse documento é destinado à violência escolar, tratando das obrigações do gestor mediante atos de violência, e aborda questões sobre o *Bullying*, violência, indisciplina e atos infracionais. Propõe diretrizes para Combate à Violência, dando ênfase na indisciplina e violência, reconhecendo que esses problemas impactam diretamente o ambiente educacional, sugerindo estratégias de prevenção para casos de violência, promovendo um ambiente escolar seguro e acolhedor.

As escolas devem realizar diagnósticos sobre a situação da violência e da indisciplina, permitindo um acompanhamento contínuo e a adoção de ações disciplinantes. Essas diretrizes visam não apenas a prevenção da violência, mas também a construção de um ambiente escolar que favoreça a aprendizagem e o desenvolvimento saudável dos alunos.

Em maio de 2023 a Lei nº 24.315 foi sancionada e estabelece medidas voltadas para a defesa civil e a prevenção e mitigação dos efeitos de acidentes e atos violentos nas escolas da rede pública de ensino do Estado de Minas Gerais, buscando a promoção de atividades juntamente com a Defesa Civil. Podemos elencar alguns dos objetivos da formulação dessa lei que são: a formação de alunos e profissionais da educação em procedimentos de prevenção e emergência em caso de desastres e atos violentos, por meio da implementação de metodologias de treinamento, incentivo à criação de campanhas educativas. A lei visa criar um ambiente escolar mais seguro, promovendo a preparação e a conscientização da comunidade escolar em relação a

emergências e violência, contribuindo para a proteção e bem-estar dos alunos e profissionais da educação.

A Lei nº 22.623, de 27 de julho de 2017, de Minas Gerais, estabelece medidas para prevenir a violência contra profissionais da educação e promover a disciplina e a convivência respeitosa nas escolas públicas estaduais. Essa lei define "violência" como qualquer ação ou omissão que, direta ou indiretamente, cause lesão física, psicológica, psiquiátrica ou patrimonial aos educadores. A proposta é intervir com ações preventivas, como seminários, debates sobre violência escolar, e a criação de equipes multidisciplinares para mediação de conflitos e apoio psicológico, social e jurídico aos profissionais.

Em casos de agressão, a lei exige providências rápidas, incluindo o acionamento da polícia, o registro do ocorrido e o apoio imediato à vítima, que pode envolver desde o acompanhamento médico até a garantia de afastamento do agressor. A Lei nº 18.354, de 2009, complementa essas disposições ao exigir que decisões relacionadas a agressões sejam analisadas por um colegiado, reforçando a necessidade de processos participativos na gestão de casos de violência escolar.

Essas leis estabelecem medidas para prevenção e combate à violência contra profissionais da educação no âmbito das escolas públicas estaduais, elas são especialmente relevantes nos anos finais do Ensino Fundamental e no Ensino Médio, contextos em que, muitas vezes, ocorrem situações de conflito e violência. entre alunos ou contra educadores podem ser mais frequentes. A necessidade de aplicação desses mecanismos nos Anos Iniciais é geralmente menor, considerando que crianças nessa faixa etária apresentam menor incidência de comportamentos violentos graves. Nesses primeiros anos de escolarização, as dinâmicas de conflito costumam ser mais ligadas ao desenvolvimento emocional e social, em que comportamentos indisciplinados e desentendimentos são parte natural do processo de aprendizado.

Nos Anos Iniciais da Educação Básica, a violência entre alunos e professores tende a ocorrer com menor incidência, o que pode ser atribuído à relação de respeito e afetividade que caracteriza a interação nessa faixa etária. Vygotsky (1998), afirma que o vínculo afetivo possui um papel importante no processo de desenvolvimento e aprendizagem, promovendo uma relação de confiança entre educadores e crianças. Essa relação favorece um ambiente mais cooperativo e acolhedor, onde as crianças percebem os professores como figuras de apoio e referência.

Os professores regentes de turmas possuem um tempo de permanência maior com os alunos, e estes possuem uma dependência desses adultos, tanto para as

tarefas escolares quanto para a mediação de conflitos, os professores comumente tendem a adotar práticas pedagógicas que privilegiam a escuta, a paciência e a empatia, criando um ambiente que desestimula atitudes de confronto, o que reforça o papel do professor como um aliado, e não como alguém a ser enfrentado.

Por fim, a menor exposição a pressões externas mais complexas, como as de ordem social e cultural que afetam adolescentes, também contribui para que as relações nos anos iniciais sejam mais harmoniosas. Ao disponibilizar tempo, escuta e fala de qualidade ao aluno, não somente as questões de aprendizagem são melhoradas, mas a de convivência e de diálogo também melhoram. Libâneo 1994 destaca que:

O professor não apenas transmite uma informação ou faz perguntas, mas também ouve os alunos. Deve dar-lhes atenção e cuidar para que aprendam a expressar-se, a expor opiniões e dar respostas. O trabalho docente nunca é unidirecional. As respostas e as opiniões dos alunos mostram como eles estão reagindo à atuação do professor, às dificuldades que encontram na assimilação dos conhecimentos. Servem, também, para diagnosticar as causas que dão origem a essas dificuldades. (Libâneo, 1994, p. 250).

Segundo Libâneo (1994), a autoridade do professor deve ser fundamentada em suas qualidades intelectuais, morais e técnicas, exercendo um papel de estímulo ao desenvolvimento autônomo dos alunos. Essa autoridade, embora essencial para a organização e condução do processo educativo, não deve ser confundida com autoritarismo ou com atitudes excessivamente afetivas de caráter parental. O professor deve promover um ambiente de abertura e diálogo, no qual os alunos sejam sujeitos ativos e participativos, construindo significados para os conteúdos e contribuindo para uma convivência harmoniosa, livre do medo e marcada pelo respeito mútuo, servindo esses ideais para todo o segmento escolar.

A criação de práticas de mediação adaptadas para os Anos Iniciais, que envolvam, por exemplo, rodas de conversa e dinâmicas de empatia, pode substituir a necessidade de intervenções formais e disciplinadoras. O envolvimento das famílias e a conscientização sobre comunicação não violenta e respeito mútuo são fundamentais nesse processo. Assim, enquanto as leis trazem uma base sólida para casos de violência mais graves, os Anos Iniciais podem se beneficiar de práticas preventivas e formativas, que incentivam uma cultura de respeito desde cedo, minimizando futuros conflitos e a necessidade de intervenção disciplinar.

Salientamos que as legislações desempenham um papel importante na promoção da segurança e do bem-estar no ambiente escolar, fornecendo orientações precisas para prevenir e lidar com situações de conflitos e violência.

As leis estabelecem diretrizes contribuindo para que a escola possa assumir seu papel na construção de uma sociedade mais justa e menos violenta, dialogando com essa perspectiva, Freire (1986) acredita que a educação não se limita ao ato de ensinar conteúdos, mas é uma prática política, social e cultural. Além disso, Freire (2001), argumenta que o ato educativo é indissociável da política, pois a educação é sempre intencional e carregada de valores. Nos lembra que "a prática educativa, a formação humana, implica opções, rupturas, decisões, estar com e pôr-se contra" (Freire, 2001, p. 41), o que reforça o papel das escolas e das políticas públicas em fomentar um espaço onde o conflito possa ser mediado e transformado.

Com base na análise das legislações apresentadas, percebo que há um esforço do Estado em normatizar ações voltadas para o enfrentamento da violência no ambiente escolar, assim como em incentivar práticas de mediação de conflitos. No entanto, ao observar a realidade cotidiana das instituições de ensino, especialmente na escola pesquisada, fica evidente que a efetividade dessas normas ainda depende de um maior entendimento da sua aplicabilidade e legalidade. A presença das leis, por si só, não garante mudanças concretas se não houver investimentos em formação continuada, sensibilização da comunidade escolar e criação de espaços que favoreçam o diálogo e a escuta ativa.

Reconhecemos a importância dessas diretrizes legais, mas também ressaltamos a necessidade de que sejam apropriadas pela escola de forma crítica e contextualizada, para que possam realmente contribuir com a construção de um ambiente mais seguro, acolhedor e democrático, com a compreensão e aplicação dessas normas, as instituições de ensino podem atuar de maneira mais eficiente e fundamentada, assegurando o respeito e a proteção dos direitos de todos os integrantes da comunidade escolar.

2.4 EVIDÊNCIAS DE CASOS DE VIOLÊNCIA E CONFLITOS NA ESCOLA

Para obter as evidências necessárias para o andamento da pesquisa, utilizamos alguns recursos de registros disponíveis na escola, como os registros de Ocorrências escolares, o Relatório escolar, os Registros de reuniões, as Atas e além de outros documentos utilizados pela EECC/JF, como o Projeto Político Pedagógico

(PPP) e o Regimento Escolar (RE), que abordam possíveis estratégias de mitigar a violência escolar, evidenciando a necessidade da boa convivência, e o mapeamento de questões conflituosas.

O Projeto Político Pedagógico, comumente chamada de PPP, abarca os possíveis caminhos educacionais da escola, salientando o papel de cada um na comunidade escolar. Gadotti (2000) destaca que o PPP de uma escola é um documento dinâmico e sempre em construção. Afirmar ainda, que esse documento necessita de uma direção política clara e, por isso, é um processo contínuo e inacabado, sempre caminhando em direção a objetivos que permanecem como horizonte para a escola. Conforme Gadotti (2000):

[...] não se constrói um projeto sem uma direção política, um norte, um rumo. Por isso, todo projeto pedagógico da escola é também político, O projeto pedagógico da escola é, por isso mesmo, sempre um processo inconcluso, uma etapa em direção a uma finalidade que permanece como horizonte da escola. (Gadotti, 2000, p. 34)

O PPP é um documento elaborado com a participação da comunidade escolar e é essencial para a gestão da escola, define diretrizes que orientam tanto as atividades pedagógicas quanto administrativas, integrando os objetivos de professores, alunos, gestores e da própria comunidade, ademais, é um aporte para identificar áreas que necessitam de melhorias e para implementar estratégias que aprimorem a qualidade do ensino.

Para Vasconcelos (2014), o PPP, é um instrumento de transformação que permite a gestores e educadores cobrar coerência mútua e incorporar críticas no cotidiano para superar contradições. Vasconcelos define o PPP como:

[...] o plano global da instituição. Pode ser entendido como a sistematização, nunca definitiva, de um processo de Planejamento Participativo, que se aperfeiçoa e se concretiza na caminhada, que define claramente o tipo de ação educativa que se quer realizar. É um instrumento teórico metodológico para a intervenção e mudança da realidade. É um elemento de organização e integração da atividade prática da instituição neste processo de transformação. (Vasconcelos, 2014, p. 169)

O PPP do EECC/JF contempla várias temáticas para a perpetuação de um ambiente favorável ao desenvolvimento cultural, social e emocional dos indivíduos. Aborda a reflexão sobre a importância da educação, busca dar respaldo para a capacitação dos alunos ao explorar o mundo, cultivando nos educandos a resiliência,

preparando-os para enfrentar adversidades com serenidade e equilíbrio, conscientes das complexidades do contexto contemporâneo e buscando evoluir de maneira positiva. (PPP/EECCJF – 2022, p.25)

A escola destaca a necessidade do desenvolvimento de valores éticos, visando que os estudantes internalizem um conjunto de princípios e valores, para uma boa convivência na sociedade, a formação moral é influenciada pela sociedade, incluindo a escola, que apesar de ter um papel limitado, é importante nesse processo. O ideal é que o currículo traga para seu corpo questões éticas e integre a reflexão sobre valores e regras no cotidiano escolar. Nesse sentido, a escola desempenha um papel relevante na formação ética e cidadã dos alunos, complementando a influência da família e da sociedade.

Como afirmam os Parâmetros Curriculares Nacionais:

É preciso deixar claro que ela não deve ser considerada onipotente, única instituição social capaz de educar moralmente as novas gerações. Também não se pode pensar que a escola garanta total sucesso em seu trabalho de formação. Na verdade, seu poder é limitado. Todavia, tal diagnóstico não justifica uma deserção. Mesmo com limitações, a escola participa da formação moral de seus alunos. Valores e regras são transmitidos pelos professores, pelos livros didáticos, pela organização institucional, pelas formas de avaliação, pelos comportamentos dos próprios alunos, e assim por diante. [...] Daí a proposta de que se inclua o tema Ética nas preocupações oficiais da educação. (BRASIL, 1998, apud BRASIL, 2007, p. 54-55).

Outro documento utilizado na pesquisa é o RE, elaborado a partir de orientações oficiais vindas dos órgãos responsáveis para normatizar toda a questão documental da escola, como o Ministério da Educação e Cultura (MEC), a Superintendência Regional de Ensino (SRE), entre outros órgãos oficiais. De caráter mais burocrático, esse documento estrutura, define e regulamenta as ações da instituição escolar, cabe ao PPP, portanto, estar em consonância com as diretrizes estabelecidas no RE, garantindo coerência entre a proposta pedagógica e a organização institucional da escola.

O RE desempenha um papel fundamental na gestão e na promoção de um ambiente educacional saudável, incluindo a mediação de conflitos escolares, trazendo em seu conteúdo normas e regras que orientam o comportamento dos alunos, professores e demais membros da comunidade escolar, e, por isso torna-se um documento essencial para organização e funcionamento de uma escola.

As ocorrências escolares também serão analisadas na pesquisa, pois são documentos elaborados pela escola contextualizando o ocorrido dentro da instituição educacional, é levado ao conhecimento da família para assinatura e ciência, ora pode haver uma convocação formal para comparecimento dos pais/responsáveis a escola, uma notificação e ora decisões mais assertivas feitas pela escola, como convocar o aluno a passar um tempo de reflexão juntamente com seus familiares. Esse documento sinaliza a família sobre o comportamento do aluno em questão aos conflitos e/ou violência cometida, somente é enviado aos familiares depois de tentativas verbais de mediação pela equipe escolar.

A abordagem e decisão tomada pela escola difere de acordo com o grau do conflito, e, nos anos iniciais, principalmente, buscamos ter um olhar mais sensível e abrangente, priorizamos o diálogo, a empatia, a escuta e após todas as possibilidades esgotadas, passamos para níveis hierárquicos mais elevados, como a intervenção do diretor e da família, em casos extremos, do conselho tutelar e da polícia, esses já são parceiros da escola, fazendo a patrulha amiga, que é o acompanhamento presencial de alguns momentos na escola, palestras e conversas.

Os relatórios escolares são documentos com teor mais refinado, fornecem informações detalhadas sobre o desempenho e o progresso dos alunos, bem como outros aspectos relevantes, buscam entender os ocorridos e esclarecer para famílias e equipe médica a visão educacional que tivemos dos ocorridos, podendo sugerir até mesmo a busca de ajuda de profissionais multidisciplinares capacitados para ajudar o estudante em questão, buscamos acompanhar o desenvolvimento integral do aluno para mediação dos conflitos, o desenvolvimento vai muito além do viés pedagógico, levamos em consideração os aspectos emocionais e sociais no ambiente escolar, questões relacionadas a aprendizagem e comportamento. Muitos desses conflitos, sendo bem gerenciados, podem se tornar oportunidades de aprendizagem e crescimento para os envolvidos.

Os registros de reuniões se dão por meio de convocações oficiais, com agendamento e profissionais para conduzir tal reunião, podendo tratar de assuntos comportamentais e/ou pedagógicos, levando ao conhecimento dos familiares as dificuldades enfrentadas pelos estudantes e corpo docente da escola. Esses documentos também podem ser preenchidos com base em reuniões e convocações realizadas pelas famílias dos alunos, com o objetivo de tratar de situações relevantes ocorridas no interior da escola que, por algum motivo, não foram comunicadas à equipe escolar.

As atas são registradas em livro próprio, contendo numerações nas páginas, esse documento tem um teor mais oficial, nele constará os relatos das ocorrências em sua forma majoritária. Serão registrados as discussões, reflexões e decisões tomadas pela instituição escolar, podendo participarem das reuniões os membros do colegiado escolar e conselho tutelar, para decisões de contexto mais amplos, como suspensão ou até mesmo cancelamento da matrícula. Todos os documentos descritos nos trazem evidências empíricas sobre os desafios enfrentados no ambiente escolar, envolvendo alunos, professores e responsáveis dos anos iniciais da EECC/JF.

As escolas enfrentam problemas como indisciplina, que gera desordem e pode preceder situações violentas, dificuldades de aprendizagem e desigualdade social também são fontes de frustração e exclusão, afetando o clima escolar, a falta de infraestrutura adequada, apoio psicossocial e a pouca valorização dos professores agravam os desafios, enquanto a pressão por desempenho e a discriminação e preconceito contribuem para a tensão entre alunos e professores, reforçando a complexidade dos conflitos no ambiente escolar.

Após a análise teórica e do material pesquisado na escola, direcionaremos a classificação dos conflitos e violências escolares, categorizando as ocorrências para uma compreensão mais precisa e a implementação de estratégias eficazes de intervenção, observa-se que muitas vezes os conflitos podem evoluir para atos de violência, que podem ser classificados de diferentes maneiras. Abramovay (2006) oferece uma reflexão abrangente da violência escolar, categorizando-a em formas físicas, psicológicas, verbais, digitais e simbólicas, detalhando como cada uma afeta a dinâmica escolar e o desenvolvimento dos alunos.

A presente pesquisa utiliza algumas dessas categorias para entender a complexidade da violência nas escolas, destacando que, além de refletir questões sociais amplas, a violência pode ser um problema intrínseco às práticas escolares diárias, Abramovay convoca educadores e gestores a reconhecerem essas formas de violência e a implementarem estratégias para criar um ambiente escolar mais seguro e respeitoso.

A divisão das categorias de violência apresentada foi definida a partir dos estudos realizados pela pesquisadora, fundamentados nos teóricos que embasam sua pesquisa, como Abramovay, Chrispino e demais autores, e na análise detalhada dos documentos da escola. Esse processo permitiu identificar onde cada tipo de violência se encaixava no contexto escolar, essa classificação detalhada, baseada na análise teórica e nos dados coletados na escola, permite uma melhor compreensão dos tipos

de violência presentes no ambiente escolar e facilita a adoção de medidas específicas para cada situação e tipo de violência, sob a influência de vários teóricos que discorrem sobre a temática, “conflitos/violências escolares”, tentando fazer um agrupamento que contemple de forma dinâmica e estrutural os conflitos vivenciados nos anos iniciais da EECC/JF.

Após uma pesquisa teórica aprofundada sobre o fenômeno da violência escolar e os conflitos que dela emergem, definimos uma classificação específica para organizar didaticamente os diferentes tipos de atos de violência e de conflitos identificados, essa análise é fundamentada nos principais teóricos pesquisados, como Abramovay (2002, 2005), Chrispino (2002, 2007, 2011), Debarbieux (2002) e Bourdieu (1999). Dividimos os atos de violência em algumas categorias como: violência verbal, que envolve insultos, xingamentos e ameaças; violência psicológica, caracterizada por ações como isolamento social, humilhação e *bullying*, que causam sofrimento emocional; violência física, que abrange agressões corporais, desde empurrões até agressões mais graves, gerando medo e insegurança; e a violência digital, que ocorre no ambiente virtual, incluindo *cyberbullying* e assédio *online*.

Ao analisarmos os dados coletados evidenciamos a recorrência desses tipos de violência no cotidiano escolar, focado entre os estudantes dos Anos Iniciais, o que confirma a relevância de compreender a infância como uma fase de intensas disputas simbólicas, como destaca Bourdieu (1999), e de construção da identidade, conforme aponta Papalia e Olds (2006).

A análise dos documentos revela que a violência mais frequente é a verbal, seguida da psicológica, demonstrando a necessidade urgente de estratégias de mediação e escuta qualificada no ambiente escolar, tais formas de violência, embora muitas vezes naturalizadas no cotidiano da escola, revelam tensões profundas nas relações interpessoais e demandam um olhar atento da gestão e dos profissionais da educação. Conforme defende Galtung (1969), é preciso compreender não apenas a violência direta, mas também as formas simbólicas e estruturais que sustentam práticas excludentes e perpetuam desigualdades.

Nesse contexto, a mediação escolar surge como uma ferramenta essencial para o enfrentamento dessas situações, promovendo o diálogo, a responsabilização e a restauração dos vínculos afetivos entre os sujeitos envolvidos, como propõe Gouvêa (2004). Além disso, a escuta ativa, quando efetivada com empatia, permite à escola não apenas intervir em episódios pontuais de violência, mas também atuar na prevenção, fortalecendo uma cultura de paz e respeito mútuo entre os estudantes

desde a infância, portanto, a atuação intencional da instituição escolar pautada em princípios de justiça restaurativa e inclusão, torna-se fundamental para transformar o espaço educacional propício ao desenvolvimento integral das crianças.

O quadro 1 sintetiza um movimento para a apresentação das evidências, estabelecendo uma categorização dos conflitos e violências ocorridos no período de 2022 a 2024. Essa categorização é fundamental para compreender a natureza e a frequência das manifestações de conflitos e violências no ambiente escolar, permitindo uma análise mais aprofundada das dinâmicas que permeiam as relações entre alunos, professores e a comunidade escolar como um todo. Ao categorizar como violência verbal, psicológica, física e digital, buscamos não apenas identificar os tipos de conflitos que mais impactam o cotidiano escolar, mas também subsidiar a elaboração de estratégias de intervenção e prevenção que promovam um ambiente mais seguro. A seguir, apresentaremos as evidências coletadas, que servirão como base para a reflexão.

Quadro 1 – Conflitos e violências ocorridos no período de 2022 a 2024 na Escola Estadual de Convivência e Cidadania.

Violência Verbal		Episódios semelhantes
1. 2022	Devido a um desentendimento familiar, o pai se irritou com a escola e acabou agredindo verbalmente a professora. (Boletim de Ocorrências e livro de Ata)	
2. 2022	A mãe da criança agiu de forma indelicada com as professoras devido alguns descontentamentos. (Ficha de Atendimento)	
3. 2022	O aluno desrespeitou professores, funcionários e colegas. (Ocorrência Escolar)	3 episódios
4. 2022	Uma funcionária foi mal interpretada pela criança, o que gerou um conflito. Durante o horário de lanche, a criança estava correndo e subindo nas cadeiras do refeitório, então a funcionária a fez ficar em pé e parada. A criança interpretou que não poderia lanchar, o que resultou em um grande desconforto entre a família e a funcionária. (Boletim de ocorrência)	
5. 2022	O aluno foi até a direção reclamando de uma perseguição por parte de um professor que o chama constantemente de egoísta. (Livro de ata)	
6. 2022	O aluno tem sido alvo frequente de comentários maldosos por parte de seus colegas de sala, o que o faz reagir com brigas. Essa situação tem afetado sua autoestima de forma significativa, a	

	ponto de ele não querer mais voltar para a escola. (Ocorrência Escolar)	
7. 2022	O aluno não se adapta às regras escolares e não respeita nenhuma autoridade da instituição. (Ocorrência Escolar)	
8. 2022 2023 2024	O aluno provoca os colegas de maneira sutil e, quando confrontado, recorre a mentiras para se defender. Apesar de estar ciente das atitudes inadequadas do filho, a mãe o apoia e intimida os funcionários da escola com ameaças	
9. 2023	O aluno constantemente ofende os colegas e funcionários com palavras de baixo calão. (Ocorrência Escolar)	
10. 2024	Quando o aluno faz brincadeiras sem graça com todos, duas colegas repetem a mesma brincadeira e ele reage de forma muito agressiva. (Ocorrência Escolar)	
11. 2024	Os alunos se envolveram em uma agressão física após um deles mandar o outro calar a boca. Ao ficar nervoso, o colega reagiu fazendo ofensas de cunho sexual contra a mãe do outro. (Livro de Ata)	
Violência Física		
1. 2022	Um aluno agrediu fisicamente um colega e o ameaçou para obter algo em troca. (Ficha de Atendimento)	
2. 2022	O aluno tem cometido agressões físicas e verbais contra alunos e funcionários. (Relatório e Livro de Ata)	
3. 2022	Aluno desrespeitoso, cometendo agressões. (Livro de Ata)	1 episódio
4. 2022	Alunos brigam na porta da escola. (Livro de Ata)	
5. 2022	Duas alunas se envolveram em uma briga séria na entrada da escola. (Ocorrência Escolar)	
6. 2022	Durante o recreio, um aluno brincou de forma agressiva, o que levou o colega a bater nele. (livro de Ata)	
8. 2022	Aluno agride outro no recreio. (Ocorrência escolar)	
9. 2022	O aluno comete diversos tipos de agressões físicas e verbais, além de roubar lanches e objetos das bolsas de alunos e professores. Em um incidente, ele tentou enforçar a coordenadora, e ao se defender, ela teve sua blusa rasgada por ele. (Livro de Ata)	
10. 2023	Devido a um comportamento indisciplinado, o aluno foi impedido de participar do recreio. Em resposta, ele ficou agressivo e arremessou uma cadeira na professora. (Livro de Ata)	

11. 2023	Aluno desrespeitoso, cometendo agressões. (Ocorrência Escolar)	3 episódios
12. 2024	Aluno desrespeitoso, cometendo agressões. (Ocorrência Escolar)	1 episódio
13. 2024	O aluno agrediu o colega aplicando um golpe de luta. (Ocorrência Escolar)	1 episódio
14. 2024	Duas alunas fizeram uma aposta, mas quando uma delas perdeu, se recusou a pagar. A colega que ganhou ficou extremamente nervosa e mordeu várias vezes o braço da que perdeu. (Livro de Ata)	
15. 2024	Dois alunos da Educação Especial compartilham a mesma professora de apoio, e a aluna frequentemente agride o colega, dando socos em sua cabeça. A mãe do aluno agredido exigiu uma reunião para que os dois fossem separados. Após várias intervenções, conseguimos um professor de Professor de Apoio à Comunicação, Linguagem e Tecnologias Assistivas (ACLT) para atendimento exclusivo à aluna. (Livro de Ata)	
16. 2024	A aluna que recebeu atendimento exclusivo está frequentemente agredindo a professora de ACLT, o que tem impedido a docente de realizar seu trabalho educacional com a estudante. (Livro de Ata)	
Violência Psicológica		
1. 2022	O aluno tem dificuldade em permanecer na sala de aula, frequentemente saindo e circulando pelos corredores, amedrontando a todos e prejudicando o bom andamento das atividades escolares. (Ficha de atendimento)	
2. 2022	O aluno em questão desrespeita seus colegas, intimidando-os e utilizando palavras de baixo calão. (Ficha de atendimento)	
3. 2022	Quando contrariado por qualquer pessoa no ambiente escolar, seja por professores, funcionários ou colegas, o aluno se desestabiliza, fica irritado, grita e joga seu material no chão. (Ficha de Atendimento)	
4. 2022	Um colega incomodando o outro. (Livro de Ata)	
5. 2022	Aluna mantém postura agressiva e utiliza de termos macabros e fúnebres com as colegas. (Livro de Ata)	
6. 2022	A família não aceita nenhuma intervenção proposta para a orientação do filho (Relatório Interno)	
8. 2022	O aluno ameaçou resolver um problema com a colega usando uma faca e mostrou um objeto	

	que se assemelhava a uma faca. (Ocorrência Escolar)	
9. 2022	A aluna afirma ter um "livro da morte" e começa a escrever nomes de algumas colegas nele, gerando medo e insegurança entre os demais. (Livro de ata)	
10. 2022	Um grupo de alunos se uniu para criar intrigas envolvendo o nome de uma colega, gerando um clima de conflito intenso na escola. As fofocas e boatos espalhados por esse grupo acabaram por afetar profundamente a autoestima da criança, que não queria retornar ao convívio escolar. (Livro de ata)	
11. 2022	O aluno não deseja mais frequentar a escola porque os colegas constantemente zombam do seu jeito mais delicado e sensível.	
13. 2023	A criança de 10 anos, assume sua identidade de gênero com o apoio da família evidencia questões de preconceito, discriminação e violência escolar. Por se assumir como uma criança transgênera, enfrentou bullying, exclusão e agressões.	
14. 2024	Durante o recreio, o aluno relatou ter sido vítima de racismo, alegando que uma colega começou, de forma inesperada, a chamá-lo de "negão" e "preto". Foi necessário reunir as famílias envolvidas para tratar da situação. (Livro de Ata)	
15. 2024	Um grupo de alunos se envolve em acusações mútuas de estarem "se pegando", o que gera muita tensão entre eles. (Ocorrência Escolar)	
16. 2024	A aluna enfrenta perseguição religiosa por ser praticante da Umbanda, e os colegas começam a evitá-la, o que lhe causa grande sofrimento. (Ocorrência Escolar e Livro de Ata)	
17. 2024	Os alunos riram e zombaram intensamente do colega que tinha um corte de cabelo com a nuca raspada, deixando-o muito entristecido. (Carta com pedido de desculpas e Ocorrência Escolar)	1 episódio
Violência Digital		
1. 2022	Aluno pede fotos íntimas de colega pelo <i>WhatsApp</i> . (livro de ata)	
2. 2022	Após episódio de ameaça com faca, o aluno fica ameaçado via <i>whatsapp</i> . (Livro de ata)	
3. 2022	Duas alunas se desrespeitam frequentemente pelo <i>WhatsApp</i> , usando xingamentos. (Ocorrência Escolar)	
4. 2024	O aluno constantemente destaca partes do corpo dos colegas de forma irônica, criando	

	figurinhas e compartilhando-as nos grupos. (Livro de Ata)	
5. 2024	Um conflito entre duas crianças de 7 anos levou o pai de uma delas a ameaçar, via <i>WhatsApp</i> , que iria à escola para resolver o problema com a outra criança. (Livro de Ata)	
6. 2024	A ocorrência frequente de roubos em uma sala gerou muitos conflitos, levando um aluno a se passar por adulto e enviar mensagens para a vice-diretora no WhatsApp, exigindo soluções drásticas. No final, descobriu-se que o próprio aluno era o responsável pelos roubos. (Ocorrência Escolar e Livro de Ata)	

Fonte: Documentos de atendimentos escolares de 2022 a 2024.

Ao analisarmos o Quadro 1, que apresenta as ocorrências de conflitos e violências na EECC/JF, no recorte que contempla o ano de 2022 até o ano de 2024 revela tendências claras em relação aos tipos de violência, suas incidências e os anos em que ocorreram com maior frequência, o que permite identificar padrões e sugerir ações mais direcionadas.

A violência verbal teve sua maior incidência em 2022, refletindo problemas de comunicação entre pais, alunos e professores. Casos como o de pais agredindo verbalmente professores e funcionários mostram uma relação fragilizada entre a escola e a comunidade, o que foi registrado em mais de uma ocasião ao longo do ano, muitas vezes vista como parte do cotidiano escolar, reflete padrões de comunicação inadequados .

A banalização dessas práticas pode levar os alunos a reproduzirem comportamentos agressivos sem a devida reflexão sobre seus impactos. Tal cenário dialoga com as considerações de Abramovay (2006), que afirma:

O cenário que se cria é de escolas onde nem sempre as relações sociais são amistosas e harmônicas e onde os alunos e professores não se unem em torno de objetivos comuns. Ao contrário, a convivência na escola pode ser marcada por agressividade e violências, muitas vezes naturalizadas e banalizadas, comprometendo a qualidade do ensino-aprendizagem. (Abramovoy, 2006, p. 30)

Nas nossas evidências a violência psicológica, embora menos visível, é profundamente prejudicial, Abramovay (2006) afirma que a humilhação que envolve a violência psicológica podem ter efeitos duradouros na autoestima e no bem-estar emocional dos alunos.

Debarbieux (2002) afirma que o *bullying* é uma das formas mais comuns de violência escolar, caracterizado por comportamentos agressivos e intencionais que ocorrem repetidamente. Essa prática pode se manifestar de diversas maneiras e causa danos imediatos às vítimas, além de consequências duradouras para autoestima e desempenho escolar. Entre os alunos essa forma de violência é muito frequente, como podemos comprovar no Quadro 1, localizado na pág. 43, tanto em 2022, como em 2023 e em 2024, o desrespeito verbal e a intimidação, como o caso de um aluno que foi chamado de egoísta repetidamente por um professor, criaram um ambiente de tensão constante. A recorrência de comentários maldosos entre alunos, como os que levaram um estudante a perder a vontade de frequentar a escola, apontando para a perpetuação desse tipo de agressão.

A violência física também se mostrou significativa no ambiente escolar, com registros alarmantes em 2022 e 2024. Em 2022, ocorreram casos extremos, como a tentativa de enforcamento de uma coordenadora por um aluno e brigas recorrentes entre estudantes, muitas vezes motivadas por conflitos triviais. Nos anos seguintes, essas atitudes impulsivas continuaram presentes, evidenciando-se em episódios como o de 2024, quando uma aluna mordeu outra após uma aposta. Outro ponto de atenção diz respeito à violência entre alunos da educação especial, que compartilham o mesmo apoio docente. Em 2024, esse tipo de conflito se intensificou, revelando fragilidades no atendimento especializado e a necessidade de repensar estratégias de inclusão e suporte a esses estudantes.

Falar sobre violência, especialmente quando se trata da sua manifestação física, é adentrar um campo complexo, permeado por ambiguidades conceituais, interpretações culturais e ressignificações históricas. No contexto escolar, a agressão física tende a ser o aspecto mais visível de uma rede de conflitos latentes, muitas vezes relacionados a desigualdades sociais, relações interpessoais fragilizadas e à ausência de mecanismos eficazes de mediação.

Essa forma de violência torna-se, assim, um ícone do que o senso comum reconhece com mais facilidade como violência, embora o fenômeno ultrapasse essa dimensão visível e concreta. Castro (2002), chama atenção para a dificuldade de se alcançar um consenso sobre o conceito de violência, dada sua amplitude de conceituação:

“O termo é potente demais para que [um consenso] seja possível. Não obstante, um entendimento do termo ditado pelo senso-comum é, grosso modo, que a violência classifica qualquer agressão física

contra seres humanos, cometida com a intenção de lhes causar dano, dor ou sofrimento.” (Castro, 2002, p. 8)

A partir dessa reflexão, compreende-se que a agressão física, embora amplamente reconhecida, é apenas uma das expressões da violência escolar, que demanda uma abordagem mais abrangente e sensível às múltiplas camadas do problema.

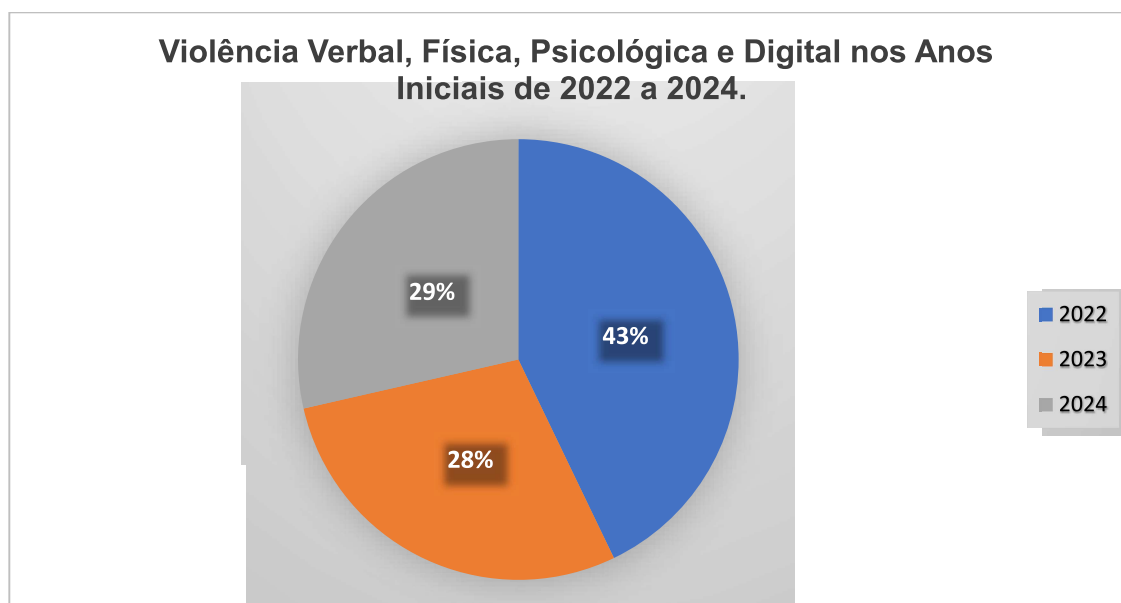
A violência psicológica, incluindo *bullying* e assédio moral, foi uma constante durante todo o período analisado. Em 2022, casos de exclusão, como o de um aluno que enfrentou zombarias por sua identidade de gênero, foram alguns dos exemplos mais graves de como preconceitos e discriminação afetaram os alunos. A perseguição religiosa, como no caso da aluna praticante de Umbanda em 2024, e os episódios de assédio por motivos de aparência física, reforçam que a violência psicológica continuou a ser uma questão crítica em 2023 e 2024.

A violência digital também apresentou crescimento, especialmente em 2022 e 2024, com alunos utilizando redes sociais para ameaçar, humilhar e intimidar colegas. Em 2022, houve um caso de um aluno que pediu fotos íntimas de uma colega pelo *WhatsApp*, além de trocas de ofensas entre estudantes. Esses incidentes se intensificaram em 2024, com o uso de figurinhas ofensivas e ameaças feitas por familiares, mostrando que o ambiente digital se tornou uma extensão do ambiente escolar, trazendo novos desafios.

O ano de 2022 se destacou pelo maior número de ocorrências em todas as categorias de violência. Os conflitos verbais e físicos foram particularmente frequentes, sugerindo que a escola enfrentou uma fase crítica de indisciplina e conflitos interpessoais, exacerbados talvez pelo retorno a rotina escolar após a pandemia de COVID-19, que pode ter intensificado as tensões sociais e emocionais.

Com o objetivo de ilustrar a incidência dos diferentes tipos de violência nos Anos Iniciais ao longo dos últimos três anos, evidenciando o aumento de conflitos pós-pandemia, elaborou-se o gráfico a seguir, que apresenta a distribuição percentual dos registros de violência verbal, física, psicológica e digital no período de 2022 a 2024. A utilização do gráfico permite uma visualização mais clara da frequência dos episódios relatados e facilita a análise comparativa entre os anos.

Gráfico 2 - Violência Verbal, Física, Psicológica e Digital nos Anos Iniciais de 2022 a 2024.



Fonte: elaborada pela pesquisadora, 2024

O gráfico 2 apresenta um destaque para o ano de 2022, que concentra 43% das ocorrências, seguido de 2024 (29%) e 2023 (28%). Essa representação gráfica permite visualizar de forma clara o impacto do retorno das atividades escolares presenciais após o período da pandemia de COVID-19⁴. Esse ano marca o retorno efetivo às atividades presenciais em muitas instituições escolares, após um longo período de ensino remoto, acompanhado de desafios significativos de readaptação ao convívio escolar, tanto por parte dos estudantes quanto dos profissionais da educação.

As crianças, sobretudo nos Anos Iniciais, enfrentaram dificuldades para retomar as normas de convivência, desenvolver habilidades socioemocionais e lidar com a frustração e os limites impostos pelas regras do ambiente escolar. Essa ruptura no processo de socialização escolar, como destaca Corsaro (2011), impactou diretamente na forma como os alunos interagem entre si e com os adultos, contribuindo para o aumento dos episódios de violência.

⁴ No contexto da pandemia de COVID-19, o distanciamento social resultou na suspensão das aulas presenciais a partir de março de 2020. Estudantes de aproximadamente 190 países — mais de 1,5 bilhão — foram afetados pelo fechamento das escolas. No Brasil, a situação evidenciou e agravou desigualdades sociais, sobretudo entre estudantes das camadas populares. As instituições de ensino, públicas e privadas, recorreram a soluções emergenciais, como aulas remotas em plataformas digitais, para as quais o país não estava devidamente preparado (Abramovay et al., 2022).

Com a retomada das atividades presenciais, observou-se um aumento nos casos de violência no ambiente escolar, inclusive contra os profissionais da educação. De acordo com pesquisa realizada pela Nova Escola, 68,8% dos professores entrevistados relataram essa percepção. A maioria dos docentes (57,4%) atribui esse crescimento à intensificação de problemas psicológicos decorrentes do isolamento social, enquanto 45% apontam a falta de socialização dos estudantes como um dos principais fatores que explicam o comportamento violento nas instituições de ensino (Nova Escola, 2022).

O pico observado em 2022 pode ser interpretado como reflexo de um ambiente escolar emocionalmente fragilizado, no qual os conflitos se intensificaram pela ausência de práticas contínuas de mediação e socialização durante o período remoto. Os dados indicam que, ao longo dos anos de 2023 e 2024, há uma leve redução nos índices de violência, o que pode ser atribuído à reestruturação das rotinas escolares, à retomada dos projetos pedagógicos voltados para habilidades socioemocionais e à atuação mais presente das equipes gestoras e pedagógicas na prevenção e mediação de conflitos.

Observou-se que a violência escolar nos Anos Iniciais está fortemente ligada a fatores contextuais, como o isolamento social prolongado, as lacunas no desenvolvimento emocional das crianças e a possível falta de políticas escolares sistemáticas de acolhimento e reintegração. Portanto, os números aqui representados não devem ser vistos de forma isolada, mas como expressão de um cenário social mais amplo, que exige da escola uma atuação planejada, humanizada e interdisciplinar, pautada na escuta ativa e na construção coletiva de estratégias de mediação e cuidado.

Nesse sentido, políticas públicas que dialoguem com essa realidade tornam-se fundamentais para o enfrentamento da violência nas instituições de ensino, no final do ano de 2021, a nova versão do Programa de Convivência Democrática, lançada pela SEE/MG, reforçou a necessidade urgente de enfrentar a crescente violência nas escolas, um problema amplificado pela pandemia. Esse programa, inclui o Sistema Integrado de Monitoramento e Avaliação em Direitos Humanos (SIMA - Educação), corrobora com a amostragem apresentada no Quadro 1 localizado na pág. 43, evidenciando o aumento significativo dos casos de violência desde o retorno às aulas. A implementação de medidas como o monitoramento de casos de violência, a formação de gestores e a atuação de Psicólogos e Assistentes Sociais mediadas pelo Núcleo de Acolhimento Educacional (NAE) são respostas diretas aos impactos sociais

e psicológicos observados durante e após a pandemia, oferecendo um suporte vital para a recuperação e a melhoria da convivência escolar. (SIMA – 2021)

O ano de 2024 também apresentou um aumento significativo de incidentes, especialmente em termos de violência física e digital, o que pode refletir uma adaptação tardia ou ineficaz das estratégias de mediação de conflitos adotadas após 2022. Além disso, novos tipos de violência, como o racismo e a perseguição religiosa, indicam uma diversidade crescente de problemas sociais que precisam ser abordados no ambiente escolar.

Esses dados revelam a necessidade de intervenção contínua e adaptada ao longo dos anos, o padrão de repetição de casos de violência verbal e física, aliado ao aumento de episódios de violência psicológica e digital, sugere que o EECC/JF precisa intensificar suas estratégias de prevenção e mediação de conflitos. No entanto, é fundamental destacar que a responsabilização por tais enfrentamentos não pode recair exclusivamente sobre a escola.

A construção de um ambiente escolar seguro e saudável exige ações articuladas entre as esferas federal, estadual e municipal, as SREs, bem como o comprometimento efetivo das famílias. A ausência desse envolvimento conjunto perpetua a sobrecarga da instituição escolar, que sozinha não é capaz de enfrentar um problema estrutural e social tão complexo.

A implementação de ações unificadas e mais proativas, como treinamentos específicos para os professores e maior envolvimento da comunidade escolar, pode ser essencial para reduzir essas incidências. O acompanhamento psicológico e o fortalecimento de programas de inclusão e diversidade devem ser prioridades para lidar com questões de preconceito e discriminação que afetam diretamente o bem-estar dos alunos.

Diante dos crescentes desafios enfrentados pelas instituições educacionais no combate à violência escolar, torna-se essencial fortalecer práticas pedagógicas que promovam a convivência ética, o respeito mútuo e a valorização da diversidade. Nesse sentido, a Base Nacional Comum Curricular (BNCC) oferece importantes diretrizes para a formação integral dos estudantes, destacando, entre suas dez competências gerais, a Competência 9, que trata diretamente da promoção dos direitos humanos, da empatia e da resolução pacífica de conflitos. A UNICEF (2020) reforça a relevância dessa competência como um pilar fundamental na prevenção da violência nas escolas, ao destacar que é preciso:

Exercitar a empatia, o diálogo, a resolução de conflitos e a cooperação, fazendo-se respeitar e promovendo o respeito ao outro e aos direitos humanos, com acolhimento e valorização da diversidade de indivíduos e de grupos sociais, seus saberes, identidades, culturas e potencialidades, sem preconceitos de qualquer natureza. (UNICEF, 2020, p.25 – 26)

Essa diretriz reforça a necessidade de uma ação educativa intencional e contínua, que vá além do conteúdo curricular e contribua para a construção de uma cultura escolar acolhedora, inclusiva e livre de qualquer forma de violência que em todas as suas formas, impacta diretamente o desenvolvimento emocional e social dos alunos, e o papel da escola deve ser o de promover um espaço escolar baseado no respeito, no diálogo e na resolução pacífica de conflitos.

3 VIOLÊNCIA E CONFLITOS NOS ANOS INICIAIS: UMA ANÁLISE REFLEXIVA

O terceiro capítulo, de caráter analítico, será dedicado a uma reflexão profunda sobre violência e conflitos, articulando um referencial teórico robusto e uma metodologia detalhada que fundamentam esta pesquisa. Este capítulo tem como objetivo principal esclarecer os conceitos e temas centrais que orientam o estudo, além de delinear um percurso metodológico preciso para a coleta e análise dos dados.

Este capítulo está estruturado em duas seções principais. A primeira seção, 3.1, será focada no levantamento do referencial teórico, onde serão explorados e discutidos os principais autores e estudos que sustentam a análise dos fenômenos de violência e conflitos no ambiente escolar. Esta seção buscará não apenas descrever, mas também refletir criticamente sobre as diferentes abordagens e perspectivas teóricas.

Na segunda seção, 3.2, será apresentada uma proposta metodológica detalhada, que inclui a descrição das técnicas e instrumentos para coleta de dados, bem como os procedimentos de análise que serão adotados. Esta seção visa garantir que o estudo seja conduzido de maneira rigorosa, possibilitando uma compreensão aprofundada dos conflitos e das violências escolares, e como esses fenômenos impactam o cotidiano escolar.

A violência escolar afeta profundamente estudantes, educadores e toda a comunidade escolar, exigindo uma análise que ultrapasse a simples descrição de episódios isolados, é necessário compreender suas causas em uma perspectiva mais ampla, que considere não apenas o ambiente escolar, mas também os fatores sociais, culturais, econômicos e familiares que contribuem para sua ocorrência. Ao adotar um olhar global e sistêmico, torna-se possível identificar as múltiplas dimensões que alimentam esse fenômeno, reconhecendo que a violência na escola é, muitas vezes, reflexo de desigualdades e tensões presentes na sociedade como um todo.

Os espaços escolares são moldados por fatores externos, como desigualdades econômicas e normas culturais, exercitar uma visão macro ajuda a identificar as raízes estruturais da violência e a formular respostas que abordem essas causas subjacentes. Ao entender a visão global dessas discussões, podemos fortalecer, ainda mais, a formulação de estratégias eficazes de prevenção e intervenção.

Nesse contexto, destaca-se a importância de iniciativas internacionais que promovem o intercâmbio de saberes e experiências, a 9ª Conferência Mundial sobre Violência Escolar, realizada em Sevilha, Espanha, em outubro de 2023, reuniu

pesquisadores, educadores, formuladores de políticas, e outros interessados para discutir e abordar questões relacionadas à violência em ambientes escolares, destacando a relevância das abordagens globais no combate à violência escolar e seu conteúdo oferece uma contribuição significativa para a discussão desse trabalho, cujo o objetivo principal é promover a troca de conhecimentos, experiências e práticas eficazes para a prevenção e combate à violência escolar em nível global, criada em resposta ao aumento da violência nas escolas, que se tornou uma preocupação nas últimas décadas.

O tema da conferência foi "Diálogos sobre a (*cyber*)convivência", refletindo a crescente presença das interações digitais no cotidiano dos alunos. Hoje, o ambiente escolar não se limita mais ao espaço físico, ele se estende para o universo *online*, onde surgem novos desafios, como o *cyberbullying* e outras formas de violência digital. Essa ampliação do conceito de convivência demanda que as escolas desenvolvam estratégias que contemplem tanto as relações presenciais quanto as virtuais.

No entanto, é fundamental reconhecer que a responsabilidade por enfrentar esses desafios não recai unicamente sobre as instituições escolares. Famílias, comunidades, plataformas digitais e o poder público também precisam atuar de forma articulada para promover uma cultura de respeito e segurança, tanto nos ambientes físicos quanto nos digitais. A convivência escolar, portanto, deve ser compreendida como um esforço coletivo, que exige diálogo, compromisso ético e corresponsabilidade entre todos os atores envolvidos no processo educativo. Esse enfoque na (*cyber*)convivência deixa evidente a relevância de políticas públicas que promovam o diálogo e a mediação em escolas, conforme sugerido no presente estudo, destacando a importância de um enfrentamento da violência escolar e a criação de ambientes físicos e virtuais mais seguros e inclusivos no contexto escolar.

O Relatório Mundial sobre a Situação Global da Prevenção da Violência de 2014, baseia-se em compromissos existentes, firmados por diversas agências da ONU, que garantiram seu apoio aos países em seus esforços de prevenção da violência, possuindo uma abordagem abrangente e multissetorial e acredita que, para prevenir a violência, vários setores devem estar envolvidos como a saúde, educação, serviços sociais, justiça e segurança, abordando uma temática pertinente ao estudo em questão. O relatório enfatiza a importância de investir em intervenções baseadas em evidências, desde a primeira infância até a idade adulta.

Para enfrentamento desse problema, é essencial conscientizar crianças e adolescentes sobre os riscos e consequências da violência escolar, oportunizar estratégias de sensibilização de toda a comunidade escolar, formação de professores, criação de ambientes seguros e apoio psicossocial, reconhecendo o papel da escola como primordial, um lugar de proteção propiciando o desenvolvimento integral das crianças.

O livro "Raio X: Sou da Paz"⁵, do Instituto Sou da Paz, apresenta uma análise abrangente da violência nas escolas brasileiras ao longo de 20 anos, de 2002 a 2023. O estudo recomenda ações como a corresponsabilização de plataformas digitais na prevenção da violência e a criação de equipes de apoio emocional nas escolas, enfatizando a necessidade de uma abordagem coordenada para enfrentar a complexidade da violência escolar e promover um ambiente mais seguro e pacífico. Algumas intervenções sugeridas podem ser de fácil implementação no contexto escolar, tais como:

Estabelecimento de programas específicos para os alunos com o intuito de que crianças e jovens sejam estimulados a entender e lidar com suas emoções, frustrações, respeitar a diversidade e desenvolver uma boa convivência. Criar programas de mediação e justiça restaurativa nas escolas para que haja um espaço para discutir e lidar com conflitos, processos de bullying etc., que, se não discutidos e resolvidos, podem evoluir para cenários mais graves. (Instituto Sou da Paz, 2023, p. 16)

As iniciativas dessas organizações se traduzem em práticas concretas que impactam diretamente as instituições de ensino. Oferecendo treinamentos para educadores sobre gestão de conflitos e estratégias de prevenção à violência, geram diretrizes e políticas de segurança escolar que são implementadas localmente, como a criação de comitês de segurança escolar e medidas preventivas, desenvolvem materiais educativos e recursos que ajudam escolas a promover a conscientização sobre a violência, através de vídeos, folhetos e atividades interativas, inspirando iniciativas locais que envolvem a comunidade escolar em práticas de respeito e segurança. Essas ações ilustram como o envolvimento com iniciativas globais

⁵ O livro Raio X: Sou da Paz foi produzido pelo Instituto Sou da Paz, organização da sociedade civil fundada em 1997, que atua na formulação, avaliação e implementação de políticas públicas de segurança e prevenção da violência no Brasil. A obra, publicada em 2004, apresenta um diagnóstico sobre a segurança nas escolas e propõe caminhos para a promoção de uma cultura de paz, com base em práticas educativas, escuta ativa e fortalecimento de vínculos comunitários.

contribui para a construção de ambientes educacionais mais seguros, demonstrando o impacto positivo de todas as discussões que abordem a questão da violência escolar.

3.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA: CONCEITOS E TEORIAS PARA COMPREENSÃO DA VIOLÊNCIA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO ESCOLAR

Nesta seção abordaremos os principais conceitos e teorias que sustentam a pesquisa, proporcionando uma base sólida para a compreensão dos temas discutidos e a análise dos dados coletados. Ela se divide em algumas subseções, que tratam dos temas centrais da pesquisa. A 3.1.1 traz a classificação dos tipos de violências e conflitos no ambiente escolar, explorando as diferentes formas desses fenômenos que ocorrem nesse espaço, sob a perspectiva de estudiosos que se dedicaram a compreender as dinâmicas que circundam esses fenômenos: Debarbieux (2002), Charlot (2002), Abramovay (2005), Chrispino (2007), Galtung (1969) e Bourdieu (1999) oferecendo contribuições robustas para a identificação e compreensão dessas categorias, destacando como cada tipo de violência impacta a comunidade escolar de maneira única.

As subseções 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 e 3.1.5 visam aprofundar as escolhas feitas pela pesquisadora para examinar detalhadamente os conflitos e as diferentes formas de violência que permeiam o ambiente escolar na EECC/JF. As evidências serão distribuídas na forma de violência verbal, psicológica, física e digital, refletindo a complexidade desse fenômeno no contexto específico da instituição, assim, cada forma de violência será abordada considerando suas peculiaridades e implicações no cotidiano escolar. Na subseção 3.1.6 nos dedicaremos a buscar a definição de *bullying* e *cyberbullying*, destacando as características que os distinguem. Estudos como os de Maldonado (2011) fornecem uma base sólida para a análise, demonstrando os impactos psicológicos profundos e duradouros que essas práticas podem causar nas vítimas, além de suas implicações sociais mais amplas.

Já na subseção 3.1.7 explanaremos sobre a dinâmica entre Vítima e Agressor, uma complexa relação que em seu convívio, os atos deixam de ser isolados, tornando-se um problema que afeta as estruturas sociais da escola. As contribuições de autores como Fante (2005) e Ttofi e Farrington (2011) serão fundamentais para compreensão de papel de cada um nas dinâmicas de poder, medo e exclusão social.

A subseção, 3.1.8 trará em seu desenvolvimento o tema da mediação de conflitos no ambiente escolar, sendo uma prática fundamental para a redução da violência e a promoção de um ambiente escolar mais seguro e saudável, baseando-se em estudos de autores como Browm (2010), Abramovay (2005), Ortega e Del Rey (2002), Chrispino (2007), Silva (2012) e Galdino (2020).

A última subseção 3.1.9 abordará de forma sucinta o clima escolar e sua importância, destacando como esse elemento influencia diretamente a convivência, o comportamento e o bem-estar de todos os membros da comunidade escolar. O clima escolar positivo é essencial para que os alunos se sintam respeitados e motivados a fazer parte deste ambiente. Além disso, será discutido como o clima escolar impacta a prevenção de conflitos e a promoção de estratégias de mediação eficazes, contribuindo para o desenvolvimento integral das crianças.

Essa organização temática permitirá o aprofundamento da compreensão do conceito de violência escolar, revelando a complexidade do fenômeno e destacando a necessidade de intervenções eficazes e integradas. Ao longo do capítulo, o referencial teórico servirá como um guia para a análise dos dados e para a proposição de estratégias que visem mitigar os impactos negativos da violência no ambiente escolar. A fundamentação teórica apresentada neste capítulo não apenas contribuirá para esclarecer a complexidade e a multiplicidade da violência escolar, mas também realça a importância de uma abordagem coordenada para seu combate.

Ao conectar as teorias e práticas de estudiosos renomados com os dados e evidências coletadas, estabelecemos um alicerce para a análise, interpretação dos dados, para encontrar subsídios para a proposição de soluções eficazes para mitigar os efeitos da violência no ambiente escolar.

3.1.1 Entre o Conflito e a Violência: Categorias para Compreensão da Dinâmica Escolar

Classificar os tipos de violência e conflitos, assim como suas diversas formas e impactos, nos ajuda a compreender como esses fenômenos se revelam na sociedade e quais são suas possíveis consequências, permitindo que encontremos subsídios para o desenvolvimento de estratégias, de prevenção e de resolução.

Os esforços de diversos estudiosos em classificar e entender os conflitos e a violência em suas várias formas e manifestações têm contribuído para reflexões,

viabilizando a formulação de políticas públicas e fornecendo subsídios para possíveis estratégias de intervenção.

Classificar os conceitos relacionados ao conflito e à violência é essencial para a construção de um entendimento mais claro e preciso sobre esses fenômenos no contexto escolar. Segundo Redorta (2004, p. 95), [...] classificar é uma forma de dar sentido. A classificação costuma ser hierárquica e permite estabelecer relações de pertencimento. Ao classificar definimos, e ao defini-lo, tomamos uma decisão a respeito da essência de algo.

Nesse sentido, a classificação não se limita a uma organização arbitrária dos fenômenos, mas constitui um processo reflexivo e analítico que possibilita identificar nuances, relações e especificidades. Ao delimitar e nomear os diferentes tipos de conflitos e violências, é possível compreender suas origens, dinâmicas e impactos, subsidiando práticas mais eficazes de intervenção e mediação no ambiente educacional.

Ao longo dos anos, pesquisadores como Galtung (1969), Bourdieu (1999), Abramovay (2002), Chrispino (2007) entre outros, têm contribuído para desenredar as dinâmicas complexas que cercam essas questões, destacando a necessidade de uma análise profunda e heterogênea. Esses estudos são fundamentais não apenas para uma compreensão teórica, mas também para a aplicação prática, por meio, desses trabalhos seremos capazes de reconhecer e responder de maneira eficaz aos desafios que a violência e os conflitos impõem. Em suma, a dedicação desses estudiosos fornece as bases necessárias para avançar na construção e na compreensão do que seria uma sociedade mais justa e harmoniosa, onde a violência seja mitigada e a convivência pacífica seja promovida.

Iniciaremos uma análise dos conflitos, classificando-os de forma a termos discernimento para compreender a diferença entre esses dois fenômenos. Em seguida, passaremos à classificação das violências, oferecendo uma categorização que contribuirá para essa compreensão. Esse método estruturado facilitará uma análise mais aprofundada e organizada dos temas em questão.

Moore, em sua obra de 1998, apresenta uma classificação dos conflitos em cinco categorias principais, cada uma com suas causas específicas, essa categorização é valiosa para compreender as dinâmicas e origens dos conflitos. Para Moore (1998), os conflitos podem se manifestar de várias maneiras, cada um com suas próprias causas e características. Ele classifica os conflitos em 5 blocos: os

estruturais, os de valor, de relacionamento, os de interesse e os conflitos quanto aos dados, como podemos contemplar no Quadro 2.

Quadro 2 – Classificação dos conflitos e suas causas

Tipos de conflito	Causas do Conflito
Estruturais	Padrões destrutivos de comportamento, interação; controle, posse, distribuição desigual de recursos; poder e autoridade desiguais; fatores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação; pressões de tempo.
De valor	Critérios diferentes para avaliar ideias ou comportamentos; objetivos exclusivos intrinsecamente valiosos; modos de vida, ideologia ou religião diferente.
De relacionamento	Emoções fortes; percepções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou deficiente; comportamento negativo repetitivo.
De interesse	Competição percebida ou real sobre interesses fundamentais (conteúdo); interesses quanto a procedimentos; interesses psicológicos.
Quanto aos dados	Falta de informação; informação errada; pontos de vista diferentes sobre o que é importante; interpretações dos dados e procedimentos de avaliação diferentes.

Fonte: Elaborado pela autora. Adaptado de Moore (1998, p. 62)

Para Zampa (2005) os conflitos frequentemente são vistos de forma negativa, ele acredita que podem ser oportunidades para o crescimento e amadurecimento social, permitindo que as partes reconheçam e respeitem as diferenças. Nessa perspectiva o autor aborda os conflitos em ambientes escolares afirmando que eles fazem parte das dinâmicas sociais da escola e surgem como reflexo das interações e das diferentes visões presentes nas instituições. Os conflitos, segundo o autor, não devem ser evitados, mas sim gerenciados e utilizados como oportunidades para a reflexão, o diálogo e o aprimoramento das práticas pedagógicas e organizacionais.

O autor classifica os conflitos como naturais e inerentes ao cotidiano escolar, variando de divergências sobre a definição e operacionalização do projeto educacional a questões de autoridade e pertencimento dos professores, conforme demonstrado no Quadro 3. Tais conflitos emergem da convivência entre diferentes sujeitos, com histórias de vida, valores e expectativas diversas, que compartilham o

mesmo espaço institucional. Assim, não se tratam, necessariamente, de elementos negativos, mas de expressões das tensões próprias da vida em comunidade escolar.

Quadro 3 – Conflitos Escolares segundo Martinez Zampa

Tipos de Conflitos Escolares	
Tipo	Quando surge
Pluralidade de pertencimento	Quando o docente faz parte de diferentes estabelecimentos de ensino ou mesmo de níveis diferentes de ensino.
Definição do projeto institucional	Quando a construção do projeto educacional favorece a manifestação de diferentes posições quanto a objetivos, procedimentos e exigências no estabelecimento escolar.
Operacionalização do projeto educativo	Quando no momento de executar o projeto institucional, aparecem divergências nos âmbitos de planejamento, execução, e avaliação, levando a direção a lançar mão de processos de coalizão, adesões etc.
Entre autoridades formal e funcional	Surge quando não há coincidência entre a figura da autoridade formal (diretor) e da autoridade funcional (líder situacional).

Fonte: Elaborado pela autora. Adaptado de Zampa (2005, p. 30-31)

De acordo com Chrispino e Santos (2011), os conflitos educacionais são aqueles que surgem das ações dos sistemas escolares ou das interações entre os membros da comunidade educacional. Os autores utilizam a classificação proposta por Zampa (2005) para dar suporte na identificação dos conflitos escolares e os atores envolvidos, podendo ocorrer entre docentes por diversos motivos, como exemplo, falta de comunicação, interesses pessoais, questões de poder, conflitos passados não resolvidos, valores divergentes, busca por reconhecimento ou posição de destaque, diferenças nas concepções sobre a avaliação anual, não indicação para cargos de promoção e divergências políticas ou ideológicas.

Os conflitos podem ocorrer também entre pais, docentes e gestores, por conflitos relacionados a agressões entre alunos e contra professores, perda de material didático, faltas de professores, critérios para avaliação, aprovação e

reprovação de alunos, não cumprimento de requisitos burocráticos e administrativos, entre outros.

Embora os conceitos de conflito e violência sejam próximos, existem diferenças significativas em seus significados. Diante disso, faremos uma breve reflexão sobre o conceito de violência, perpassando pelo viés teórico de estudiosos como Bourdieu (1999), Charlot (2002), Chrispino (2007), Galtung (1969), entre outros, que a classificam de diversas formas, incluindo a violência física, psicológica, simbólica e estrutural. Tais abordagens teóricas nos dão suporte para compreender essa temática, permitindo identificar possíveis raízes da violência e desenvolver estratégias eficazes para preveni-la e mitigá-la no ambiente escolar.

Nesse contexto, Charlot (2002) contribui com uma classificação específica da violência no espaço escolar, distinguindo-a em três categorias: “violência na escola”, “violência à escola” e “violência da escola”. A violência na escola refere-se a situações trazidas de fora para dentro do ambiente escolar, como, por exemplo, quando um grupo invade a instituição para confrontar alguém. Já a violência contra a escola diz respeito a atos direcionados diretamente à instituição ou seus representantes, como a depredação do patrimônio ou agressões a professores. Por fim, a violência da escola é aquela em que os próprios alunos são as vítimas, evidenciada nas relações pedagógicas, nos métodos de avaliação e na atribuição de notas que podem refletir preconceitos, perseguições e estigmas (Charlot, 2002, p. 434).

Chrispino (2007) afirma que se faz necessário gerir os conflitos escolares para que não se transformem em violência, e aborda o papel da escola diante de tais situações.

Há, portanto, dois tipos de escola: aquela que assume a existência de conflito e o transforma em oportunidade e aquela que nega a existência do conflito e, com toda a certeza, terá que lidar com a manifestação violenta do conflito, que é a tão conhecida violência escolar. (Chrispino 2007, p. 23)

A reflexão de Chrispino (2007) categoriza a escola em dois tipos: aquelas que reconhecem e transformam conflitos em oportunidades e aquelas que negam sua existência. As escolas que veem os conflitos como parte natural do ambiente escolar, promovendo o diálogo e a mediação, transformando essas situações em oportunidades de aprendizado, contribuindo para o desenvolvimento de habilidades sociais e emocionais.

Em contrapartida, as escolas que ignoram ou minimizam os conflitos tendendo a enfrentar consequências severas, como o aumento da violência, pois a negação gera tensões que podem se manifestar de forma agressiva. Ele sugere que a gestão eficaz dos conflitos é essencial para prevenir a violência e que a implementação de políticas públicas voltadas à mediação é fundamental para apoiar a transição das escolas de uma cultura de negação para uma de acolhimento e aprendizado, beneficiando tanto os alunos quanto toda a comunidade escolar.

A contribuição teórica de Galtung sobre estudos de violência e paz foi de peso valioso, embora não relacionou seus estudos com a educação, alguns estudiosos o fizeram, e nesta pesquisa faremos um paralelo de Galtung (1969) e Flickinger (2018).

Galtung (1969) trouxe uma abordagem que oferece uma reflexão sobre a temática da paz. Explorando a relação entre violência, Estado, sociedade e indivíduos, ele desenvolveu conceitos fundamentais para a compreensão da violência, que ecoam até os dias de hoje. A paz e a violência estão conectadas, uma influenciando a outra, e Galtung (1969, p.74) afirma que para três formas de violência (direta, estrutural e cultural), possui três formas de paz (direta, estrutural e cultural). Para ele a paz beneficia a todos sem sacrificar nenhum grupo, ao contrário da violência e das revoluções, que afetam mais intensamente o povo e perpetuam conflitos. Ele analisou como a violência se manifesta nas relações de poder entre nações e grupos sociais, propondo formas de transformar conflitos políticos através da promoção de paz direta, estrutural e cultural.

Como no cenário político, as escolas podem ser arenas de violência direta (agressões físicas e *bullying*), violência estrutural (desigualdade de acesso à educação de qualidade, exclusão de grupos marginalizados) e violência cultural (normas e crenças que legitimam a discriminação ou a competição desmedida). Da mesma forma, a construção de uma paz educativa pode seguir o modelo de Galtung: paz direta (ambientes seguros e livres de violência), paz estrutural (igualdade de oportunidades e justiça social no acesso à educação) e paz cultural (valores de respeito, diversidade e cooperação).

Essa adaptação dos conceitos de Galtung para o ambiente escolar reforça a ideia de que a promoção da paz, seja em nível global ou local, requer intervenções simultâneas em diferentes esferas, transformando não apenas as relações de poder, mas também as mentalidades e práticas cotidianas.

Na formação social mora a violência e/ou a paz. [...] A violência abate-se com mais força sobre o povo do que sobre qualquer outra entidade; a paz protege o povo sem sacrificar as elites. Quanto às revoluções, ao sacrificar as elites, elas mais não fazem do que reproduzir a estrutura da guerra. A paz é o caminho. (Galtung, 1969, p. 74-75, *apud* Moreira, 2005)

Inspirado no marco teórico de Johan Galtung, Flickinger (2018) aplica as ideias ao contexto pedagógico para diferenciar os tipos específicos de violência no sistema educacional. O autor destaca em sua obra que:

É importante, de qualquer maneira, enfatizar que, seja qual for o ponto de partida da análise feita sobre a violência – direta, estrutural ou cultural – sempre foi confirmada a interdependência desses três tipos diferenciados por Galtung. Assim, é possível referir que, sem o seu reconhecimento, a violência escolar ficaria incompreensível, mantendo-se sobretudo oculta a dinâmica que a alimenta. Por isso, ao trazer à tona, em suas investigações, a violência cultural como referencial legitimador da violência, tanto direta quanto estrutural, Galtung inaugura uma via essencial de compreensão também para o que nesse sentido ocorre, especialmente hoje, no sistema educativo. (Flickinger, 2018, p. 445)

Concluindo o capítulo sobre a classificação de violência e conflito, reconhecemos que tanto conflitos quanto violências ocorrem no ambiente escolar, muitas vezes coexistindo e interagindo. No entanto, optamos por concentrar nossa análise nas formas específicas de violência que se manifestam no contexto do EECC/JF, como a violência verbal, psicológica, física e digital. Essa delimitação foi feita para tornar a análise mais didática e focada, permitindo uma compreensão aprofundada das dinâmicas de violência que são impactantes no ambiente escolar investigado.

A intenção é abordar esses conflitos de maneira que eles não evoluam para atos de violência, enfatizando a importância da mediação como estratégia preventiva. Dessa forma, busca-se não apenas tipificar essas ocorrências, mas também contribuir para o desenvolvimento de intervenções eficazes que possam ser aplicadas na realidade da EECC/JF.

3.1.2 Violência Verbal no Ambiente Escolar: Palavras que ferem

A violência verbal no ambiente escolar constitui um fenômeno com sérias implicações para o desenvolvimento emocional e social dos alunos, impactando o

clima escolar como um todo. Manifesta-se por meio de insultos, humilhações, ameaças e comentários depreciativos, contribuindo para a criação de um ambiente muitas vezes hostil e inseguro para a convivência. Abramovay (2002) destaca que a violência verbal é uma das formas mais frequentes de agressão nas escolas e, por não deixar marcas físicas, muitas vezes é subestimada, apesar de causar consequências emocionais profundas.

Em seus estudos, Abramovay (2006) constatou que as formas de comunicação utilizadas pelos alunos são, muitas vezes, marcadas por uma linguagem cotidiana agressiva. Segundo a autora, "essa linguagem é vista por muitos como normal e corriqueira, 'naturais aos jovens de hoje', mas essa prática precisa ser pensada à luz do lugar e da função social da escola como um dos espaços de construção de modos e formas de sociabilidade" (Abramovay, 2006, p. 123).

Debarbieux (2002) observa que a violência verbal pode sinalizar problemas estruturais e dificuldades de convivência dentro do ambiente escolar. A valorização de uma comunicação não violenta entre todos os integrantes da comunidade escolar pode trazer benefícios para propiciar que as ações preventivas e mediações consiga transformar o ambiente.

Erroneamente, existe uma dicotomia ao se posicionar sobre a violência verbal e o *bullying*, esse termo é frequentemente empregado pelos atores do ambiente escolar, principalmente pelos estudantes, para descrever agressões verbais. No entanto segundo Debarbieux (2002), o *bullying* refere-se a um comportamento agressivo repetitivo, intencional e marcado por uma relação desigual de poder. Já a agressão verbal pode ocorrer de forma isolada ou ser resultado de um conflito momentâneo, sem apresentar o caráter contínuo e sistemático que define o *bullying*. Adiante nessa pesquisa ampliaremos a discussão sobre *bullying*.

As agressões verbais costumam ser subestimadas, mas elas têm um efeito importante na percepção de violência dentro do ambiente escolar e podem abrir caminho para outras formas de violência.

3.1.3 Violência Psicológica: Impactos Invisíveis no Contexto Escolar

A violência psicológica no ambiente escolar é uma forma sutil e, muitas vezes, invisível de agressão que pode ter efeitos devastadores na saúde mental e no bem-estar das crianças e adolescentes. Esse tipo de violência se manifesta por meio de manipulações, humilhações, intimidações, isolamento social, chantagem emocional e outras práticas que comprometem a autoestima e a confiança dos indivíduos afetados.

De acordo com Abramovay (2005), a violência psicológica é particularmente complexa porque atua na construção da identidade e na forma como o indivíduo se percebe em relação ao grupo. Essa violência pode gerar sentimento de insegurança, ansiedade e desmotivação, impactando diretamente o desempenho escolar e as relações interpessoais.

Arendt (1970) também argumenta que a violência, em suas formas psicológicas, pode ser um reflexo de estruturas de poder que desumanizam o outro e reforçam sistemas opressores. No contexto escolar, isso é preocupante, pois contribui para a construção de ambientes de medo e controle, onde o diálogo e o respeito são substituídos por relações de autoridade e submissão.

O enfrentamento da violência psicológica requer um esforço conjunto da escola para promover práticas de escuta ativa, empatia e a criação de espaços seguros para que os alunos possam expressar suas emoções em segurança, se sentindo pertencidos e acolhidos naquele espaço, resolvendo seus conflitos de maneira construtiva e podendo assim, desenvolver estratégias que visem o fortalecimento emocional e a valorização do indivíduo.

3.1.4 Impactos da Violência Física no Ambiente Escolar

A violência física no ambiente escolar é uma das formas mais visíveis e alarmantes de agressão, com impactos profundos na integridade física e emocional das vítimas, bem como na atmosfera geral de convivência na escola. Ela inclui atos como agressões, empurrões, brigas e outras ações que causam dor ou lesões corporais. Esse tipo de violência cria um ambiente de medo e insegurança, prejudicando não apenas o bem-estar imediato dos envolvidos, mas também o processo de aprendizagem e o desenvolvimento social de todos os alunos.

Debarbieux (2002) afirma que a violência física nas escolas é frequentemente uma resposta a conflitos interpessoais que não foram adequadamente mediados, refletindo questões externas, como a violência familiar e social que os alunos podem vivenciar. Assim, enfrentar a violência física no ambiente escolar é um desafio que demanda um olhar atento às causas subjacentes e um compromisso coletivo com ações que transformem a cultura escolar, tornando-a mais segura e acolhedora para todos.

A violência, em suas múltiplas formas, frequentemente emerge como um recurso utilizado na tentativa de resolver conflitos que se manifestam no cotidiano das interações sociais. Abramovay (2012) afirma que:

Na maior parte das vezes, ela ocorre como meio de resolução de conflitos de diversas naturezas, desde brigas originadas em brincadeiras inicialmente inofensivas até aquelas geradas pela disputa de relações afetivas, passando pelo exibicionismo característico da juventude, que, em nossa sociedade, pode se expressar pelo uso da força, nas falas dos sujeitos e em diversas situações. (Abramovay, 2012, p. 52)

Os efeitos dessa violência se estendem além do dano imediato, gerando um clima de medo e insegurança que compromete o desenvolvimento das interações sociais na escola. Assim, a aprendizagem se torna secundária a essas dinâmicas de violência, afetando não apenas o desempenho acadêmico dos alunos, mas também sua saúde emocional e sua capacidade de se relacionar de maneira construtiva com os outros.

3.1.5 A Violência Digital na Escola: Entre o Mundo Virtual e a Realidade

A violência digital, também conhecida como *cyberbullying*, é um fenômeno crescente que tem desafiado escolas e famílias, especialmente devido ao amplo acesso de crianças e adolescentes à internet e às redes sociais. Essa forma de violência envolve comportamentos como ameaças, assédio, difamação, exposição de conteúdos íntimos e disseminação de informações falsas, muitas vezes de forma anônima, o que aumenta o sofrimento das vítimas e a dificuldade de controle.

De acordo com Gouvêa (2020), é primordial que as escolas desenvolvam políticas de conscientização sobre o uso responsável da internet e promovam o desenvolvimento de competências digitais nos alunos, não apenas para proteger as vítimas, mas também para educar potenciais agressores sobre as consequências legais e emocionais de seus atos. A autora enfatiza a importância de uma abordagem preventiva que inclua a formação de toda a comunidade escolar, para que se crie uma cultura de respeito e empatia no ambiente virtual.

As redes sociais têm se tornado um elemento central nas interações contemporâneas, desempenhando um papel fundamental na forma como as pessoas se conectam e compartilham informações. Para Rocha (2010):

As redes sociais podem contribuir para a mobilização dos saberes, o reconhecimento das diferentes identidades e a articulação dos pensamentos que compõem a coletividade. No entanto, as redes sociais também podem ser utilizadas para humilhar, intimidar ou assediar como acontece nos casos de *cyberbullying* em que os

recursos tecnológicos proporcionam a prática de violência realizada contra um indivíduo ou grupo de indivíduos. (Rocha, 2010, p.194)

A violência digital, ou *cyberbullying*, emerge como um desafio significativo para escolas e famílias na era da informação, impulsionada pelo fácil acesso de crianças e adolescentes à *internet* e às redes sociais. Nesse contexto, acreditamos que a resposta a essa problemática deve ser abrangente e multifacetada, envolvendo a implementação de políticas educacionais que não só promovam a conscientização sobre os malefícios da era digital, mas também os benefícios que o uso responsável das tecnologias pode oferecer. A educação digital deve ser vista como um instrumento essencial na prevenção e mitigação da violência *online*, proporcionando aos usuários ferramentas para navegar de forma crítica e ética no ambiente virtual.

3.1.6 Entre o Físico e o Virtual: Compreendendo o *Bullying* e o *Cyberbullying* nas Escolas

O *bullying* se manifesta por meio de agressões repetidas e intencionais, podendo ser físicas, verbais ou psicológicas, e é frequentemente observado em escolas, refletindo-se em humilhações, intimidações e exclusões sociais. Já o *cyberbullying*, que transpõe essas agressões para o ambiente virtual, intensifica a vulnerabilidade das vítimas, os ataques podem ocorrer de maneira anônima e a qualquer momento.

Estudiosos como Fante, Derbabieux e Maldonado exploram a complexidade dessas práticas, destacando a necessidade de intervenções educativas e legais. No Brasil, a legislação específica e o trabalho de instituições como a Associação Brasileira Multiprofissional de Proteção à Infância e à Adolescência (ABRAPIA) refletem a crescente preocupação com essa temática e a busca por soluções eficazes para combater esses comportamentos nocivos.

Combater o *bullying* e o *cyberbullying* no ambiente escolar exige um envolvimento que engloba educadores, alunos, pais e toda a comunidade escolar. Maldonado (2011) apresenta uma reflexão muito pertinente sobre essas questões que se manifestam no ambiente escolar:

Bullying é um fenômeno amplo e complexo: ocorre em várias faixas etárias e escolas públicas e particulares[...] provoca sofrimento nos que são atingidos por agressões repetitivas, feitas por uma pessoa ou grupo que tem mais poder com intenção de magoar, aterrorizar,

intimidar, ameaçar, depreciar e prejudicar uma pessoa ou grupo com menos poder. (Maldonado, 2011 p. 14)

A definição de *bullying* e *cyberbullying*, é compreendida como uma prática de agressão repetida e intencional podendo impactar profundamente a dinâmica do ambiente educacional. Segundo Fante (2005):

No Brasil, adotamos o termo que, de maneira geral, é empregado na maioria dos países: *bullying*. (*Bully*), enquanto nome, é traduzido como “valentão”, “tirano”, e como verbo, “brutalizar”, “tiranizar”, “amedrontar”. Dessa forma, a definição de *bullying* é compreendida como um subconjunto de comportamentos agressivos, sendo caracterizado por sua natureza repetitiva e por desequilíbrio de poder. [...] Definimos o *bullying* como um comportamento cruel intrínseco nas relações interpessoais, em que os mais fortes convertem os mais frágeis em objetos de diversão e prazer, através de “brincadeiras” que disfarçam o propósito de maltratar e intimidar. (Fante, 2005, p. 28-29)

As leis brasileiras têm evoluído nesse tema, buscando combater o *bullying* e o *cyberbullying*, nesse contexto, analisaremos como proteger as vítimas e promover um ambiente mais seguro, pautando-se nestas leis.

A Lei nº 13.277, de 29 de abril de 2016, estabelece o dia 7 de abril como o Dia Nacional de Combate ao *Bullying* e à Violência na Escola. A data será celebrada anualmente, com o objetivo de conscientizar e mobilizar a sociedade para prevenir e combater o *bullying* e a violência no ambiente escolar. A lei entrou em vigor na data de sua publicação.

Sancionada em 6 de novembro de 2015, a Lei nº 13.185 instituiu, em todo o Brasil, o Programa de Combate à Intimidação Sistemática, conhecido como *bullying*. A legislação define o *bullying* como atos de violência física ou psicológica, intencionais e repetitivos, que causam dor e sofrimento à vítima, evidenciando um desequilíbrio de poder entre as partes envolvidas. A mesma lei também reconhece o *cyberbullying*, caracterizado pela prática dessas agressões por meio de tecnologias digitais, como redes sociais, *e-mails* e aplicativos de mensagens. Entre as principais manifestações do *bullying* descritas na legislação, destacam-se os ataques físicos, insultos, ameaças, exclusão social e zombarias frequentes.

O Programa de Combate à Intimidação Sistemática busca não só prevenir e combater o *bullying*, mas também instruir profissionais da educação para lidar com esses casos, realizar campanhas educativas e oferecer assistência às vítimas e agressores, priorizando a reeducação em vez da punição.

A Lei nº 23.366, de 25 de julho de 2019, institui a política estadual de promoção da paz nas escolas, aplicável às instituições de ensino do sistema estadual de Minas Gerais, é parte de um esforço mais amplo para criar um ambiente escolar mais seguro e acolhedor, reconhecendo que a violência pode manifestar-se de diversas formas, incluindo o *cyberbullying*, que se caracteriza por agressões realizadas através de plataformas digitais. A implementação dessa política é fundamental para a promoção da paz e a boa convivência, além de sugerir a colaboração de toda a comunidade escolar, incluindo alunos, pais e educadores, para efetivamente combater essas práticas de violência.

Mais recentemente, a Lei nº 14.811, de janeiro de 2024, sancionada pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva, tornou o *cyberbullying* um crime específico no Código Penal, com penas que variam de 2 a 4 anos de prisão, além de multa. A nova legislação também responsabiliza administradores de grupos e comunidades virtuais pelos atos de seus membros e endurece as penalidades em casos graves, como indução ao suicídio ou homicídio de menores de 14 anos em ambiente escolar.

Quando menores de idade cometem *bullying* ou *cyberbullying*, a responsabilidade penal recai sobre seus pais ou responsáveis legais. Isso significa que, mesmo que os pais não tenham agido de forma dolosa ou negligente, eles podem ser obrigados a indenizar as vítimas pelos danos morais e materiais causados. Observamos um avanço na legislação brasileira, que busca proteger crianças e adolescentes e garantir um ambiente escolar mais seguro.

Essa lei introduziu o Artigo 146-A no Código Penal, classificando o *bullying* e o *cyberbullying* como crimes contra a liberdade pessoal. Para menores de 12 a 18 anos, as punições são diferentes das aplicadas a adultos, sendo que eles estão sujeitos ao Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que prevê medidas socioeducativas em vez de penas de prisão, dessa forma, o *cyberbullying*, que antes não tinha uma punição específica na legislação brasileira, passou a ser tratado como crime com penas mais severas, especialmente quando praticado contra crianças e adolescentes. A nova lei visa coibir esse tipo de conduta e responsabilizar os autores.

Assis (2023) no livro “Impactos da Violência na Escola: um diálogo com professores”, oferece uma análise profunda da violência no ambiente escolar, afirmando que:

Dentre as diversas formas de violência entre alunos, o *bullying* e o *cyberbullying* são, atualmente, as que mais vêm preocupando os profissionais da escola e os pais. Antes esses fenômenos eram pouco

estudados e considerados próprios da idade e do ambiente escolar. Hoje, no entanto, as pesquisas sobre *bullying* e *cyberbullying* evidenciam sua alta frequência, a grande diversidade de suas formas e as consequências danosas para todos os que neles estão envolvidos: agressores, vítimas e testemunhas. As características de intencionalidade e de crueldade, de humilhação e submissão do outro ressaltam um claro problema social nas relações interpessoais mediadas pelo poder. (Assis, 2023, p. 85)

Derbabeux (2002) argumenta que a violência é um fenômeno previsível e socialmente construído, não uma explosão inesperada. Ele defende que estratégias de prevenção, fundamentadas em pesquisas científicas, são mais eficazes do que medidas repressivas, porque a violência, pode causar danos cumulativos tão graves quanto um ataque isolado.

A violência repetitiva e sutil, as intimidações por colegas podem levar a traumas profundos e ao sentimento de impunidade. Ressalta-se um ponto importante na caracterização desse fenômeno, a repetição, e acrescenta-se o fato deste fenômeno ser de difícil identificação, por várias vezes não haver denúncias por parte das vítimas devido ao medo de retaliação. "A violência, tanto para quem comete quanto para quem é submetida a ela, é, na maioria das vezes, uma questão de violência repetida, tênue e dificilmente perceptível" (Derbabeux, 2002, p. 82).

A análise sobre o *bullying* e o *cyberbullying*, embora muitas vezes sutis e repetitivos, nos comprovam que estes fenômenos impactam profundamente o ambiente escolar e a vida das vítimas. As intervenções preventivas e educativas são necessárias. As leis e políticas públicas recentes refletem um esforço crescente para proteger crianças e adolescentes, promovendo um ambiente escolar mais seguro, contudo, a eficácia dessas medidas depende de uma ação conjunta de toda a comunidade escolar, incluindo educadores, pais e alunos, para prevenir e combater essas práticas nocivas, garantindo o bem-estar de todos os envolvidos.

3.1.7 Vítima e Agressor: Compreendendo os Papéis nas Situações de Violência Escola

A avaliação do conflito para chegar a um critério justo de quem é vítima e quem é agressor no ambiente escolar é um aspecto bem complexo que pode ter sérias repercussões para o bem-estar emocional e desenvolvimento dos envolvidos. A compreensão dessas dinâmicas é essencial para que se possa desenvolver estratégias de intervenção eficazes.

Segundo Silva (2010), os agressores demonstram desrespeito e maldade, frequentemente associados a um poder de liderança obtido por meio de força física ou assédio psicológico. Eles rejeitam normas, não aceitam frustrações e tendem a se envolver em pequenos delitos e comportamentos destrutivos. Já as vítimas, conforme destaca Silva (2010), geralmente são escolhidas por características que as diferenciam da maioria, como aparência física, orientação sexual ou condição socioeconômica, tornando-as alvos de *bullying* por motivos banais e injustificáveis. A verificação completa e imparcial dos conflitos e atos de violência é essencial para evitar conclusões equivocadas, permitindo uma mediação justa e equilibrada da questão.

Silva (2010) destaca que os agressores apresentam traços de personalidade específicos que facilitam sua identificação.

[...] Os agressores apresentam, desde muito cedo, aversão às normas, não aceitam serem contrariados ou frustrados, geralmente estão envolvidos em atos de pequenos delitos, como furtos, roubos ou vandalismo, com destruição do patrimônio público ou privado. O desempenho escolar desses jovens costuma ser regular ou deficitário; no entanto, em hipótese alguma, isso configura uma deficiência intelectual ou de aprendizagem por parte deles. (Silva, 2010, p. 43).

Silva (2010), observa que as vítimas normalmente são mais frágeis ou apresentam alguma “marca” que as destaca da maioria dos alunos:

[...] são gordinhas ou magras demais, altas ou baixas demais; usam óculos; são “caxias”, deficientes físicas; apresentam sardas ou manchas na pele, orelhas ou nariz um pouco mais destacados; usam roupas fora de moda; são de raça, credo, condição socioeconômica ou orientação sexual diferentes... Enfim, qualquer coisa que fuja ao padrão imposto por um determinado grupo pode deflagrar o processo de escolha da vítima [...] são os mais banais possíveis. (Silva, 2010, p. 38)

Ao discutir o perfil das vítimas, é importante destacar que, além de características físicas ou sociais que as diferenciam, muitas vezes essas crianças enfrentam dificuldades em lidar com a exclusão ou agressão. Como observado por Derbabieux (2002), “muito frequentemente, a vítima é uma criança com poucas habilidades sociais que a transformam num bode expiatório ou num alvo fácil, gerando situações com as quais ela não sabe lidar” (Derbabieux, 2002, p. 213).

O autor faz uma reflexão sobre a tendência de tratar a intimidação como um problema individual, atribuindo toda a responsabilidade ao perpetrador (agressor), à

vítima ou, às vezes, à família, ignorando o contexto socioeconômico e institucional em que esses comportamentos ocorrem. Essa visão pode patologizar os comportamentos desordeiros, absolvendo as instituições sociais de sua responsabilidade na geração da violência, esse fenômeno possui um contexto mais amplo, não podendo simplificá-lo como um problema pessoal e isolado. Derbabieux (2002) explica que:

Nem todos os problemas de relacionamentos interpessoais levam à violência e à vitimização. Muitos comportamentos agressivos e maus tratos são recíprocos, sendo muitas vezes difícil distinguir entre vítimas e agressores. (Derbabieux, 2002, p. 211)

Derbabieux e Blaya (2002) afirma que “os papéis tanto de Intimidador quanto de vítima parecem já ter-se tornado bastante estáveis, nos meados da infância. [...] esses papéis já são relativamente estáveis. (Derbabieux e Blaya, 2002, p. 200)

Bourdieu (2012), ao tratar da violência simbólica, destaca que essa forma de dominação vai além de agressor e vítima no sentido clássico, pois ocorre de maneira sutil e inconsciente, por exemplo, a violência simbólica pode estar presente em instituições como a escola, onde certas formas de conhecimento, comportamento ou fala são consideradas superiores, reforçando a dominação de uma classe social sobre outra. Assim, os dominados internalizam essas hierarquias e participam da sua própria dominação sem que haja uma consciência clara de que estão sendo oprimidos. Assim sendo, essa cumplicidade é resultado de disposições profundamente enraizadas em estruturas sociais que moldam o comportamento e a visão de mundo de ambos os lados. Para romper com essa dominação, é necessária uma transformação radical dessas estruturas, e não apenas uma mudança de consciência individual. (Bourdieu, 2012, p. 141 - 144)

A complexidade envolvida na identificação de agressores e vítimas no ambiente escolar é uma tarefa que transcende a mera análise de comportamentos e características individuais. A perspectiva apresentada por Silva (2010) e Derbabieux (2002) indica que a violência está enraizada em características pessoais e dinâmicas sociais, não podendo ser vistos como problemas isolados de indivíduos ou famílias. Bourdieu (2012) amplia essa visão ao introduzir o conceito de violência simbólica, sugerindo que as estruturas sociais e a dominação implícita desempenham papéis essenciais, portanto, uma abordagem eficaz de intervenção deve levar em conta tanto as características individuais quanto o contexto socioeconômico e institucional mais

amplo, visando promover uma mudança estrutural que enfrente a violência em suas diversas formas e origens.

3.1.8 Construindo Diálogo: O Poder da Mediação na Convivência Escolar

No ambiente escolar, os conflitos e os atos de violência refletem a diversidade dos alunos e podem afetar a convivência. A mediação é essencial para resolvê-los de forma construtiva, promovendo diálogo, respeito e compreensão. Ortega e Del Rey (2002) acredita que a mediação de conflitos é um processo fundamental para a resolução pacífica de desavenças, e para que seja eficaz, deve respeitar alguns princípios essenciais, estes estão imbricados entre si, e são: a confidencialidade, a intimidade, a liberdade de expressão e a imparcialidade. (Ortega e Del Rey, 2002, p.153-154)

Segundo Ortega e Del Rey (2002), a liberdade de expressão garante que todas as partes tenham a oportunidade de se manifestar, promovendo respeito mútuo e esclarecendo pontos de vista. A imparcialidade do mediador é essencial, pois assegura que a escuta seja justa e que as partes possam explorar soluções sem favorecimento. O diálogo é central na mediação, permitindo a identificação de interesses comuns e a busca de soluções que atendam às necessidades de todos.

Galdino (2020) destaca a importância de compreender como os conceitos de mediação, conflito e mediação de conflitos são abordados no cotidiano escolar. Segundo o autor, é fundamental considerar a forma como a escola compreende e lida com esses temas, especialmente diante dos desafios das relações interpessoais que surgem no ambiente educacional.

Nesse mesmo sentido, Silva (2012) resgata a origem histórica do termo "mediação":

A ideia de "mediação" teve origem na Grécia antiga, onde já significava a intervenção de uma terceira parte em um conflito. Hoje, essa prática é amplamente entendida como uma intervenção em situações de conflito, seja físico ou moral, conduzida por um mediador que busca a conciliação. No Brasil, a mediação escolar originou-se das práticas conciliatórias do meio jurídico (Silva, 2012, apud Galdino et al., 2020).

Complementando essa perspectiva, Chrispino (2002) oferece uma visão pedagógica da mediação de conflitos, enfatizando seu valor.

A mediação de conflitos é o método de resolver disputas que, respeitando as diferenças, leva em consideração a autonomia de vontades do envolvidos, sua autodeterminação, valorizando a capacidade destes em alcançar uma percepção do outro menos como um inimigo a aniquilar, a derrubar, e mais como um parceiro com quem se divide questões problemas a serem gerenciadas e resolvidas (Chrispino, 2002, p. 41).

A mediação de conflitos na escola poderá vir a instaurar um ambiente educacional harmonioso e inclusivo, possibilitando a resolução de desentendimentos imediatos e possivelmente promovendo o desenvolvimento de habilidades sociais importantes, como a comunicação eficaz e a empatia.

Derbabeux (2002) acredita na inserção de um processo estruturado para transformação de conflitos em oportunidades.

A mediação e a resolução de conflitos baseiam-se na capacidade de ouvir, acrescida de um processo passo-a-passo, que torna mais fácil para indivíduos em situação de conflito chegarem a um acordo quanto a uma solução aceitável para ambos. Entre seus principais componentes está a ideia de que o conflito não é mau em si; que o conflito não tem, necessariamente, que ser eliminado, e que é importante distinguir entre o que as pessoas querem e a razão por que elas o querem. (Derbabeux, 2002, p.262)

Abramovay (2006) corrobora com o pensamento de Debarbieux, para ela a mediação facilita a tomada de decisões na escola de maneira colaborativa, permitindo que as emoções sejam comunicadas e respeitadas. A mediação facilita a reconciliação e a corresponsabilidade entre as partes envolvidas, oferecendo aos participantes uma visão completa do processo de resolução de conflitos, sem criar vencedores ou perdedores. Além de ser uma ferramenta para prevenir a violência, a mediação pode ser utilizada como um método pedagógico eficaz para toda a comunidade escolar. (Abramovay 2006 p. 378)

Para Galdino (2020) a mediação de conflitos pode e deve ser utilizada como programa intervenção:

[...] embates desencadeados nas relações escolares que, em meio às contradições existentes, têm sido o mote para a necessidade de programas que visem o desenvolvimento de relações mais estáveis e menos agressivas no interior das escolas, por meio de práticas que tragam à reflexão nossas ações, como a mediação de conflitos. (Galdino, 2020, p. 160)

Ao analisar a descrição da mediação de conflitos, é evidente que sua implementação tanto na sociedade quanto nas escolas pode promover significativamente uma cultura de paz e entendimento mútuo, fortalecendo as relações sociais e desenvolvimento de habilidades interpessoais essenciais. Essas habilidades não só ajudam a resolver conflitos, mas também a construir relacionamentos mais sólidos e respeitosos.

A mediação de conflitos tem o possível potencial de transformar a forma como lidamos com os desafios da convivência, possibilitando o progresso social e o bem-estar coletivo.

3.1.9 Clima Escolar: Desafios e Possibilidades

O clima escolar pode ser entendido como uma percepção coletiva que se torna parte do cotidiano. Ele pode promover mudanças nas condições reais de vida por meio de sua avaliação ou, ao contrário, pode levar à estagnação ao ignorar a necessidade de novas práticas escolares. Assim, o clima escolar atua como um regulador das ações organizadas dos indivíduos na escola, pois permite a identificação das sensações coletivas sobre as questões mais urgentes que precisam ser alteradas no ambiente escolar.

Lück (2017) enfatiza que o clima é influenciado por como as pessoas percebem e interpretam as normas, as interações e os comportamentos dentro da escola. Ele é instável e sujeito a mudanças frequentes, dependendo das situações e das experiências vivenciadas pelos sujeitos na organização escolar. A autora complementa que:

O clima é considerado como sendo um momento no conjunto de experiências da escola [...] e ainda é visto como a maneira como as pessoas pensam, percebem, interpretam e reagem à organização, a normas formais e a comportamento e costumes no interior da escola. O clima organizacional é ainda comumente referido como sendo a “fotografia do momento”, o humor que varia conforme alterações e acontecimentos. (Lück, 2017, p.65).

Santos e Adam (2022) afirmam que a escola é uma instituição dinâmica, constantemente influenciada pelas ações e interações das pessoas que a compõem. Longe de ser um ambiente estático, a escola está em permanente transformação, moldada pelas práticas e relacionamentos de seus membros.

Perceber a escola como instituição dinâmica que personifica em si padrões de mudança instigados pelos sujeitos que a compõem tem sido um desafio epistemológico que se coloca diante da pesquisa educacional, oferecendo-se, nesse sentido, possibilidades para uma interpretação acurada das práticas desenvolvidas no ambiente escolar. Desse modo, adentrar essa realidade requer um olhar instrumentalizado para os diferentes sujeitos que compõem a escola, de maneira a analisar como se articulam, se relacionam, se apropriam do espaço, bem como identificam a função social dessa instituição em suas vidas" (Santos; Adam, 2022, p. 21).

Entender o clima escolar implica uma análise cuidadosa do cotidiano e dos problemas que nele se manifestam. A presença de insegurança, conflitos, agressões verbais, discriminações, ameaças e agressões físicas são eventos que deterioram esse clima e comprometem as relações sociais dentro da escola, ambientes escolares marcados pela violência e pela ausência de paz não conseguem propiciar as condições mínimas para que a aprendizagem ocorra de forma plena e significativa, afetando diretamente o desenvolvimento educacional e emocional dos estudantes.

É essencial cultivar relações respeitadas e justas, implementar práticas de mediação de conflitos e garantir um ambiente seguro, onde todos os membros da comunidade escolar se sintam valorizados e protegidos, em um ambiente com clima de pertencimento, buscar a promoção de um clima escolar saudável deve ser uma prioridade para todas as instituições educacionais.

Percebe-se que esse compromisso ultrapassa a dimensão pedagógica, trata-se de uma responsabilidade ética e social da escola, que deve acolher, escutar e atuar de forma preventiva diante dos conflitos. A qualidade das relações sociais no ambiente escolar, quando bem conduzida, contribui significativamente para a construção de um clima que favoreça não apenas a aprendizagem, mas também o desenvolvimento social e emocional dos alunos.

3.2 PROPOSTA METODOLÓGICA: UM OLHAR QUALITATIVO SOBRE OS CONFLITOS NOS ANOS INICIAIS DO EECC/JF

A pesquisa se caracterizou como um estudo de caso de gestão, com o objetivo de realizar uma análise qualitativa detalhada sobre o fenômeno da violência escolar. Esse tipo de estudo permitiu uma compreensão profunda do tema, utilizando diversas fontes de evidência. A abordagem foi especialmente adequada para investigar

fenômenos complexos, pois possibilitou a análise das dinâmicas envolvidas e das múltiplas interações que contribuíram para a compreensão do problema, foi essencial investigar não apenas como a violência é percebida por professores, famílias e funcionários, mas também como essas percepções influenciam nas decisões administrativas e trazer compreensão as políticas implementadas para combatê-las. A metodologia incluiu três abordagens principais: análise documental, pesquisa bibliográfica e levantamento de dados qualitativos via grupos focais e observação da rotina escolar.

Essa abordagem investigativa se destacou por proporcionar uma análise detalhada e contextualizada de eventos ou práticas educacionais, facilitando a compreensão das dinâmicas e desafios que permeiam o ambiente escolar. Segundo Yin (2015), o estudo de caso é eficiente ao responder questões "como" e "por que", oferecendo discernimento profundo sobre o funcionamento de programas educacionais e suas respectivas políticas. Ele afirma que:

[...] emerge de questões “como” e “por que”, como exemplo, pesquisas que buscam investigar como e por que um programa educacional atendeu (ou não) as expectativas, e seus objetivos. Ao orientar pesquisas a partir de questionamentos “como” e “por que”, os estudos de caso são constantemente utilizados para o desenvolvimento de avaliações de programas e políticas educacionais (Yin, 2005, p.24).

Esse olhar possibilita identificar fatores que influenciam determinados resultados, compreender dinâmicas complexas e oferecer explicações detalhadas sobre o funcionamento que está sendo estudado. O que está representado na Figura 2 na página 81, são os pilares do caso de gestão adotado neste estudo: pesquisa documental, observação, registros institucionais e grupos focais. Esses quatro pilares fundamentam a abordagem metodológica qualitativa escolhida, ancorando a análise do caso de gestão e sendo essenciais para a compreensão do contexto e das dinâmicas institucionais. Cada um desses elementos contribuiu de maneira singular para a robustez e a profundidade da investigação, compondo a base estruturante deste trabalho. Como ponto positivo, essa abordagem multifacetada favoreceu a elaboração de estratégias para solucionar problemas e aprimorar as intervenções, tornando a pesquisa mais aplicável e útil para a tomada de decisões.

Figura 2: Abordagens utilizada no Estudo de caso sobre violência escolar na EECC/JF



Fonte: Elaborada pela pesquisadora – 2024

A Figura 2 destaca quatro pontos centrais de estratégias utilizadas para realização desse trabalho. A pesquisa documental voltada à análise de documentos internos, como relatórios e normas, para avaliar as estratégias formais de enfrentamento da violência. A observação da rotina escolar permitiu acompanhar, em tempo real, as interações escolares e identificar comportamentos que influenciam os conflitos. Os grupos focais envolveram professores, gestores, funcionários e comunidade escolar, explorando suas percepções sobre as práticas de mediação e enfrentamento da violência. Os encontros ocorreram no contraturno escolar, em espaço reservado na escola, com registro em áudio e anotações de campo. E os registros de toda a metodologia foram feitos cuidadosamente de maneira descritiva e analítica, respeitando a confidencialidade de tudo que fez parte da metodologia, assegurando que os dados fossem tratados de forma ética, reflexiva e distanciada. A pesquisadora elaborou um planejamento detalhado que orientou todas as etapas dessa atividade, o documento completo que descreve esse planejamento encontra-se no Apêndice A, localizado na página 166 desta pesquisa.

Esses instrumentos foram escolhidos por serem os mais adequados para explorar experiências subjetivas e dinâmicas de interação no ambiente escolar, possibilitando a sistematização das informações coletadas, oferecendo uma base

sólida para a análise das práticas e políticas aplicadas no contexto da EECC/JF, a abordagem mais completa e criteriosa ocorrerá posteriormente

A junção dessas abordagens possibilitou uma visão abrangente da gestão e da violência escolar que ocorre nos Anos Iniciais desta instituição escolar. Ao abordar questões concretas, como a violência escolar, ela se ajusta às necessidades de transformação e oferece soluções que podem impactar positivamente o ambiente educacional e a comunidade, essa pesquisa possui um caráter social, está diretamente vinculada a problemáticas e demandas reais da sociedade.

De acordo com André (2013), nas abordagens qualitativas, o conhecimento é um processo construído resultando em transformações mútuas. O autor afirma que:

As abordagens qualitativas de pesquisa se fundamentam numa perspectiva que concebe o conhecimento como um processo socialmente construído pelos sujeitos nas suas interações cotidianas, enquanto atuam na realidade, transformando-a e sendo por ela transformados (André, 2013, p. 97).

No campo educacional, essa abordagem mostra-se especialmente relevante, uma vez que a escola é um ambiente onde ocorrem, diariamente, diversas interações entre alunos, professores, gestores e a comunidade. A pesquisa qualitativa deste estudo de caso, ao direcionar seu olhar para essas relações, possibilita uma compreensão aprofundada das práticas, percepções e desafios vivenciados pelos sujeitos envolvidos no contexto escolar.

A primeira etapa foi a análise documental permitindo compreender tanto o que está prescrito oficialmente quanto as práticas efetivamente adotadas no cotidiano escolar, consideramos dois tipos de documentos: os documentos institucionais e os documentos internos.

Os documentos institucionais englobam registros formais e normativos da escola, como o Projeto Político-Pedagógico (PPP), o Regimento Escolar, as Diretrizes Curriculares e demais documentos que expressam a identidade, os objetivos e a organização da instituição, os documentos internos referem-se a registros operacionais e administrativos do cotidiano escolar, como relatórios de ocorrência, atas de reuniões pedagógicas, registros de atendimento, planejamentos docentes, cronogramas e relatórios de avaliação diagnóstica. Esses documentos foram disponibilizados pela equipe gestora do EECC/JF, com autorização formal da direção, e acessados tanto em formato impresso quanto digital, dependendo da natureza e da forma de arquivamento.

Os documentos institucionais estavam majoritariamente disponíveis em meio digital, organizados em pastas na plataforma institucional da escola, acessível apenas aos gestores e coordenadores pedagógicos. Já os documentos internos foram consultados em sua maioria em formato físico, arquivados na secretaria escolar e na sala da equipe pedagógica, com acesso restrito aos profissionais autorizados da gestão escolar.

Esse levantamento documental foi essencial para compreender as práticas e normativas que orientam a mediação de conflitos e o enfrentamento da violência no cotidiano escolar. A análise conjunta desses documentos permitiu identificar não apenas as intenções da gestão e das políticas educacionais, mas também os desafios, as estratégias e as práticas utilizadas no enfrentamento da violência e na mediação de conflitos no ambiente escolar.

A pesquisa bibliográfica foi conduzida com base em eixos temáticos relacionados à violência escolar, gestão de conflitos, *bullying*, mediação de conflitos, e cultura de paz no ambiente educacional. Esses eixos são fundamentais para compreender as dinâmicas da violência nas escolas e as práticas administrativas para preveni-la, oferecendo uma base teórica para compreensão da temática, a análise de diferentes perspectivas e teorias traz robustez ao documento, permitindo identificar lacunas de conhecimento e aprofundamento.

As fontes de pesquisa foram obtidas a partir de plataformas acadêmicas confiáveis, como *SciELO*, *Google Scholar*, e bases de dados institucionais que disponibilizam estudos sobre educação, psicologia escolar e sociologia da educação. Foram pesquisados artigos, dissertações, livros e relatórios de autores que tratam desses temas, como Abramovay (2002, 2005), Galtung (1969), Chrispino (2002, 2007), Derbabieux (2002) e outros mencionados no referencial teórico. Além disso, *sites* de órgãos internacionais e nacionais, como UNESCO e Ministério da Educação, também foram consultados para acessar documentos e relatórios sobre prevenção da violência escolar e boas práticas de gestão, fornecendo marcos teóricos para entender as estruturas dos conflitos e violência presentes nas interações escolares. Vários outros estudiosos dialogam trazendo diferentes perspectivas e abordagens sobre a violência e seus desdobramentos neste estudo, contribuindo para a solidez e a credibilidade do trabalho.

A observação da rotina do ambiente escolar foi uma etapa fundamental para compreender as dinâmicas de convivência, interação social e possíveis situações de conflito no espaço educativo. A pesquisadora pode perceber nuances do cotidiano

escolar que, muitas vezes, não são captadas por outros instrumentos de coleta de dados, como entrevistas ou questionários. Ao estar presente no ambiente escolar, o observador pode identificar comportamentos, gestos, expressões e interações que revelam aspectos importantes das relações entre estudantes, professores e demais membros da comunidade escolar.

No caso dessa pesquisa, as observações ocorreram em horários regulares das atividades escolares, especificamente no período vespertino, entre 13h e 17h, durante esse período, foi possível observar as diferentes fases da rotina escolar, como a entrada dos estudantes, o desenvolvimento das aulas, os momentos de intervalo e recreio, bem como as interações nos corredores, na biblioteca e em outros espaços comuns, favorecendo uma compreensão mais profunda das formas de convivência e socialização entre os alunos, além de permitir a identificação de situações de tensão, disputas por espaços, manifestações de incômodo ou desentendimento, bem como estratégias espontâneas de mediação ou resolução de conflitos.

A coleta de dados foi realizada por meio de dois grupos focais e observação da rotina escolar, com o objetivo de aprofundar a compreensão das dinâmicas de conflito e violência no contexto dos anos iniciais do EECC/JF. Esse processo exigiu um exercício metodológico delicado, no qual foi necessário distanciar o olhar de gestora para aproximar o de pesquisadora, o que se revelou um trabalho complexo, sobretudo por envolver colegas de trabalho, crianças e famílias com as quais já existia uma relação prévia.

Foi solicitado previamente, juntamente à SEE/ MG o pedido de aprovação da pesquisa, e após análise da Assessoria de Ensino Superior (ASU) da SEE/MG, o pedido foi deferido para realização da pesquisa no âmbito escolar, por meio do termo de anuência deliberado pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), podendo assim dar continuidade, a pesquisadora pode planejar os encontros com os grupos.

Para garantir o sigilo e a confidencialidade que envolvem a pesquisa, os oito professores que participaram do grupo 1 serão identificados como P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7 e P8, o diretor e o vice diretor, G1 e G2. O Grupo 2 foi composto por dois responsáveis por alunos, R1 e R2, e cinco funcionários, F1, F2, F3, F4 e F5. A descrição do perfil dos participantes, apresentada no Quadro 4 localizado na página 85, é essencial para contextualizar suas contribuições, evidenciando seus vínculos com a escola, experiências profissionais e relação com o ambiente educacional.

Quadro 4 – Participantes dos grupos focais 1 e 2

Participantes do grupo focal 1	Participantes do grupo focal 2
Professor (P1)	Responsável (R1)
Professor (P2)	Responsável (R2)
Professor (P3)	Funcionário (F1)
Professor (P4)	Funcionário (F2)
Professor (P5)	Funcionário (F3)
Professor (P6)	Funcionário (F4)
Professor (P7)	Funcionário (F5)
Gestor (G1)	
Gestor (G2)	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora – 2024

Para garantir a impessoalidade e a ética na pesquisa, foi feito um planejamento criterioso que incluiu a definição de maneiras claras de observação da rotina escolar, a gestora optou por se distanciar das mediações de conflitos, permitindo uma análise mais criteriosa das intervenções realizadas pelos demais membros da equipe gestora e a mesma postura foi mantida durante a realização dos grupos focais, contribuindo para a criação de um ambiente de escuta respeitosa e neutra, favorecendo a livre expressão dos participantes e garantindo a imparcialidade das percepções colhidas ao longo da pesquisa.

Nos grupos focais coletamos as informações necessárias para as nossas análises, buscamos compreender, atitudes e opiniões dos profissionais e da comunidade escolar sobre a violência na EECC/JF. Esse método facilitou a coleta de dados sobre percepções coletivas e permitiu observar como diferentes indivíduos interagem e discutem questões relacionadas à violência escolar. Guimarães (2006), diz:

O grupo focal (*focus group*), ou o que ele chama de “grupo de opinião”, se constitui num processo rico para coleta de dados, desde que condizente com os objetivos da pesquisa e conduzido adequadamente, uma vez que possibilita informações verbais e possibilita também observar as reações dos membros frente a questões instigadoras e aos conflitos cognitivos causados por divergências nas opiniões (Guimarães, 2006, p. 154).

A intenção dos grupos focais foi gerar ideias e captar percepções, por meio das trocas entre participantes, atitudes, conceitos, sentimentos, crenças e reações sobre um tema específico, sem buscar consenso, mas sim fomentar um ambiente que permita o surgimento de diversas opiniões. Concordamos com Gatti (2005) que o trabalho com grupos focais permitirá:

[...]compreender processos de construção da realidade por determinados grupos sociais, compreender práticas cotidianas, ações e reações e fatos e eventos, comportamentos e atitudes, constituindo-se uma técnica importante para o conhecimento das representações, percepções, crenças, hábitos, valores, restrições, preconceitos, linguagens e simbologias prevalentes no trato de uma dada questão por pessoas que partilham alguns traços em comum, relevantes para o estudo do problema visado. (Gatti, 2005, p. 11)

Para o desenvolvimento dos grupos focais sobre conflitos, violência escolar e mediação de conflitos na EECC/JF, foram realizados dois encontros em dias distintos, com públicos específicos. O primeiro encontro reuniu gestores, especialista e professores. O segundo contou com a participação de funcionários e responsáveis pelos alunos. Ao todo, participaram 17 pessoas, selecionadas por seu envolvimento direto com a gestão e prevenção de conflitos no ambiente escolar.

A escolha dos participantes teve como objetivo contemplar uma representação efetiva de todos os membros atuantes nos Anos Iniciais, garantindo uma visão ampla e diversificada do problema. Os professores contribuíram com relatos de suas vivências em sala de aula; os gestores abordaram aspectos administrativos e institucionais; o especialista em educação trouxe uma perspectiva pedagógica; e os representantes da comunidade escolar compartilharam suas percepções e expectativas. Foram formados dois grupos focais:

- Primeiro grupo: contou com dez participantes — dois gestores, um especialista e sete professores. Essa composição permitiu uma análise abrangente sobre os conflitos e episódios de violência vivenciados na escola. Os gestores apresentaram questões relacionadas à administração e às políticas da instituição; o especialista tratou do suporte pedagógico; e os professores relataram experiências do cotidiano escolar, enriquecendo as discussões com exemplos concretos e sugestões.
- Segundo grupo: teve sete participantes — cinco ASBs (Auxiliares de Serviços da Educação Básica) e duas responsáveis por alunos. O convite foi feito a todas as famílias dos alunos dos Anos Iniciais da EECC/JF, porém apenas duas

responsáveis compareceram, compartilhando suas percepções sobre o ambiente escolar e a convivência dos filhos. Os ASBs, por sua vez, relataram experiências relacionadas à entrada, saída e recreio dos estudantes, momentos em que interações e conflitos são mais recorrentes.

A diversidade de participantes favoreceu uma compreensão mais rica e aprofundada sobre os conflitos e a violência escolar, proporcionando diferentes pontos de vista que fortalecem a análise do contexto específico da EECC/JF.

Os encontros foram organizados na própria escola, com mediação da pesquisadora, e seguiram um roteiro estruturado, apresentado no Apêndice A deste trabalho. Cada encontro teve duração média de 60 a 90 minutos e foi dividido em quatro blocos temáticos: (1) Conflitos e violência na escola; (2) Desencadeadores dos atos; (3) Mediações já existentes; e (4) Propostas para um protocolo de mediação. As reuniões foram registradas por meio de gravações (com autorização prévia) e anotações.

O início dos encontros foi marcado pela apresentação da pesquisa, seus objetivos e a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), reafirmando o compromisso com a confidencialidade das informações. Em seguida, a pesquisadora se apresentou, explicando sua função e as expectativas quanto à colaboração dos participantes, cada integrante também se apresentou brevemente, o que ajudou a criar um ambiente acolhedor.

Para estimular a reflexão, foi exibido um vídeo curto e motivacional relacionado ao tema, servindo como ponto de partida para as discussões. A mediação seguiu as perguntas previamente elaboradas, garantindo foco e profundidade nas conversas. As discussões apresentaram um panorama das necessidades e potencialidades da escola pesquisada, consolidando subsídios importantes para a criação de um protocolo de gestão de conflitos que contemple as diversas realidades e contribua para um ambiente escolar mais seguro e colaborativo.

O primeiro grupo focal contou com a participação de gestores, especialistas e professores, e a discussão foi organizada em blocos de perguntas que abordaram os temas: conflitos e violência na escola, desencadeamento desses atos, mediações atualmente utilizadas e sugestões concretas para o protocolo de mediação. O diálogo propiciou uma reflexão profunda sobre questões essenciais, como o *bullying*, e trouxe à tona percepções relevantes sobre o contexto escolar.

Durante os grupos focais, foram discutidos diversos temas propostos no planejamento, como o contexto dos conflitos no ambiente escolar, o papel da família

na resolução desses conflitos, a atuação da escola e sua autonomia institucional, além da influência das novas tecnologias e da internet nas relações entre os alunos. Apesar da variedade de assuntos, um ponto comum emergiu como foco central de reflexão, os participantes destacaram que as crianças tendem a entrar em conflito com maior frequência quando estão distantes da presença de um adulto mediador. Essa percepção reforça a importância da mediação ativa e da supervisão no ambiente escolar como estratégias fundamentais para a prevenção e o enfrentamento de situações conflituosas.

No decorrer das reflexões, foi levantado a seguinte observação: que conflitos mal resolvidos tendem a se agravar ao longo do tempo, refinando-se em formas mais intensas de violência. Os participantes também destacaram que a imaturidade emocional e a inexperiência em dialogar são fatores que frequentemente levam ao surgimento de conflitos no ambiente escolar.

Outro aspecto abordado com ênfase foi a questão familiar, apontada como fator central. Foram mencionadas situações de ausência da família, incentivo à violência e a necessidade de estabelecer parcerias mais efetivas entre escola e família para promover a mediação de conflitos. A falta de empatia também foi destacada como uma questão preocupante, assim como o enfraquecimento do papel da escola, especialmente no que diz respeito à construção de valores e ao fortalecimento do respeito mútuo.

Os participantes enfatizaram a dificuldade crescente em fazer com que os alunos aceitem limites e ouçam o "não", refletindo um desafio contemporâneo no desenvolvimento de habilidades sociais. Essas reflexões reforçam a urgência de elaborar estratégias que não apenas mediem os conflitos, mas também previnam a violência, com foco na promoção do diálogo, da empatia e da colaboração entre todos os atores da comunidade escolar.

O segundo grupo focal contou com a participação de famílias⁶ e funcionários, e o encontro aconteceu de forma leve e espontânea, proporcionando um espaço acolhedor para a escuta e o diálogo. A troca de experiências foi um dos pontos centrais desse momento, permitindo que cada participante compartilhasse vivências

⁶ Apesar do convite feito a mais de 300 famílias, apenas duas compareceram ao grupo focal, o que evidencia um distanciamento entre escola e comunidade, possivelmente motivado por fatores como jornadas de trabalho, desmotivação, ou sensação de não pertencimento. Ainda assim, as contribuições das famílias presentes foram valiosas e revelam a importância de fortalecer os vínculos entre família e escola.

marcantes, percepções e sentimentos relacionados aos conflitos e à violência, tanto na escola quanto dentro do ambiente familiar.

Esse compartilhamento trouxe à tona diferentes olhares sobre os desafios enfrentados no dia a dia, fortalecendo o sentimento de pertencimento e colaboração entre os envolvidos. A conversa foi conduzida por blocos de perguntas que abordaram temas como: conflitos e violência na escola, o que pode desencadear essas situações, as formas de mediação já existentes e sugestões práticas para a criação de um protocolo de mediação.

Os participantes trouxeram reflexões importantes, enriquecidas por exemplos práticos, relataram episódios de violência presenciados no ambiente escolar e destacaram um ponto de tensão recorrente, aqui, pode-se perceber a necessidade de melhorar a comunicação entre escola e família, uma vez que as orientações fornecidas pelos responsáveis muitas vezes divergem das diretrizes seguidas pela instituição escolar, essa falha no alinhamento dificulta a resolução de conflitos.

Outro ponto abordado foi sobre a influência negativa da *internet*, especialmente no que se refere à disseminação de comportamentos violentos e à reprodução de valores que reforçam conflitos. Destacaram-se, nesse contexto, os jogos e desafios com temáticas violentas, que têm se mostrado causadores de desvios de comportamento entre os estudantes, estimulando atitudes agressivas e dificultando o desenvolvimento de práticas de convivência pacífica.

A ausência de um acompanhamento familiar consistente e a falta de empatia foram apontadas como fatores que contribuem significativamente para o surgimento de conflitos. Os participantes também mencionaram que os alunos frequentemente reproduzem, no espaço escolar, as violências que vivenciam em casa ou em outros ambientes sociais.

Apesar dos desafios, os grupos exaltaram algumas práticas de mediação já implementadas na escola, como a escuta ativa, que foi amplamente reconhecida como uma ferramenta eficaz para a construção de um ambiente de maior compreensão e respeito. Também foi destacada a importância das intervenções iniciais realizadas em grupos de *WhatsApp* escolares, que muitas vezes ajudam na resolução de pequenos conflitos antes que eles se agravem.

Partindo dessas experiências positivas, o grupo passou a refletir sobre formas de aprimorar as práticas existentes por meio da criação de um protocolo estruturado de mediação. Entre as sugestões apresentadas, foram enfatizadas a necessidade de cultivar paciência e visão global ao abordar os conflitos, o desenvolvimento de

diagnósticos mais precisos sobre as situações e a promoção de parcerias sólidas entre escola, família e comunidade. O grupo reforçou a importância de ações que integrem todos os envolvidos, buscando mediações conclusivas que ajudem a construir um ambiente escolar mais harmônico e colaborativo. A riqueza das experiências compartilhadas e o tom mais descontraído da discussão contribuíram para um debate produtivo, proporcionando *insights* valiosos para o aprimoramento das práticas de mediação na escola.

Como resultado dos grupos focais, emergiram sugestões concretas que contribuíram diretamente para a elaboração do protocolo de mediação, incluindo ações que integrem mais ativamente as famílias, aprimorem a comunicação dentro da escola e fortaleçam o papel educativo no gerenciamento de conflitos e na construção de uma convivência mais harmoniosa. Além disso, foram identificados aspectos fundamentais para a elaboração de estratégias mais inclusivas e efetivas, considerando a diversidade de atores envolvidos no ambiente escolar.

Entre as sugestões citadas acima, destaca-se a criação de espaços permanentes de diálogo, foi também enfatizada a necessidade de formações continuadas para os educadores, com foco no desenvolvimento de habilidades em mediação de conflitos, comunicação não violenta e práticas restaurativas. Outras contribuições relevantes incluem a revisão das regras internas da escola, visando torná-las mais claras e acessíveis para todos os membros da comunidade, e o fortalecimento de iniciativas que promovam a cultura de paz, como projetos interdisciplinares e campanhas de conscientização sobre *bullying*, respeito às diferenças e empatia. Essas ações visam criar um ambiente mais acolhedor e seguro, onde a mediação de conflitos seja não apenas uma ferramenta, mas uma prática integrada ao cotidiano escolar.

Por fim, as sugestões do grupo focal foram documentadas e servirão como base para a formulação PAE, fundamentado nas necessidades e percepções da comunidade escolar, estabelecendo um protocolo de atuação padronizado, garantindo que as ações de prevenção e resolução de conflitos sejam implementadas de maneira consistente e eficaz, em busca de um ambiente escolar mais colaborativo e livre de violência.

3.3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

De acordo com Minayo (2012), a análise de conteúdo é uma abordagem empírica que, embora não seja baseada em um modelo exato e replicável, segue diretrizes fundamentais. O método exige uma leitura aprofundada dos dados, com o objetivo de compreender tanto as estruturas semânticas (significantes) quanto as sociológicas (significados). Em 2013, Minayo descreve o processo em três etapas principais: pré-análise, caracterizada pela leitura inicial e definição das categorias; exploração do material, momento em que os dados são codificados e classificados; e tratamento dos resultados, etapa de inferência e interpretação dos dados com base nos objetivos e na teoria subjacente.

Nesta seção, sintetizamos as principais conclusões dos gestores, especialistas, professores, funcionários e famílias obtidas durante os grupos focais com o objetivo de articular as conclusões com os fundamentos teóricos que embasam nossa pesquisa, explorando os elementos críticos previamente discutidos no capítulo 3. Essa articulação visa aprofundar o entendimento sobre os conflitos e os atos de violência que emergem no ambiente escolar, destacando os fatores que contribuem para sua recorrência e as lacunas existentes no enfrentamento desses desafios.

Para isso, esta seção está dividida em cinco subseções, que deixou a discussão mais didática. As subseções serão: 3.3.1. O contexto dos conflitos no ambiente escolar, 3.3.2. O papel da família na resolução de conflitos, 3.3.3. A influência das novas tecnologias e da internet, 3.4.4. O papel da escola e sua autonomia institucional e 3.4.5. Contribuições acerca da violência escolar e mediação de conflitos.

A estruturação desta seção em cinco subseções permitiu organizar de forma didática e aprofundada os aspectos centrais discutidos nos grupos focais, conectando as vozes da comunidade escolar aos fundamentos teóricos da pesquisa. Essa abordagem reforça a compreensão sobre a complexidade dos conflitos e da violência no ambiente escolar, destacando os desafios e as possibilidades para a construção de estratégias mais efetivas de mediação e enfrentamento.

3.3.1. O contexto dos conflitos no ambiente escolar

O primeiro bloco de discussão dos grupos focais teve como objetivo aprofundar a compreensão do contexto dos conflitos no ambiente escolar, explorando as

percepções dos participantes sobre os tipos de situações conflitivas e violentas que ocorrem na escola. A discussão foi norteadada por questões que buscaram identificar as manifestações de conflitos e violências, bem como suas definições, causas e impactos.

As perguntas levantadas abordaram desde a distinção entre conflito e violência até os possíveis fatores que contribuem para essas situações, além de investigar os espaços da escola onde os episódios de conflitos e violência são mais frequentes. Os relatos apresentados evidenciam diferentes tipos de conflitos e violências no ambiente escolar, destacando tanto as interações entre alunos quanto a influência de fatores externos, como a família, questões emocionais entre outros.

A violência verbal, popularmente conhecida como *bullying*, é mencionada como uma prática recorrente, especialmente em momentos de menor supervisão, como nos recreios, com desdobramentos que invadem o espaço da sala de aula, demonstrando a necessidade de estratégias de mediação. Para Martins (2005, p. 401), [...] o *bullying* ou os maus tratos entre companheiros manifestam-se de diversas formas.

A P1 relata que o *bullying* é comum no cotidiano escolar, observa-se que, no momento do recreio, os próprios alunos, ao se confrontarem, muitas vezes recorrem a agressões físicas, evidenciando a necessidade de intervenções mais efetivas e estratégias de mediação no cotidiano escolar. Esses conflitos, porém, não se encerram no pátio: são levados para dentro da sala de aula, onde os estudantes demonstram a necessidade de se afirmarem em sala, e transformam a agressão física em agressão verbal, como podemos observar na fala da P1:

No recreio os alunos se agitam, qualquer coisa é chute, é soco, arrastam estes conflitos para sala de aula dificultando o retorno as atividades escolares, já viu né! É um bate-boca, desrespeito, ofensas verbais, até tudo se organizar está quase na hora de ir embora. (P1 – 2024)

P4 e P2 concordam e enfatizam o impacto direto da violência escolar na aprendizagem. A necessidade constante de interromper as atividades pedagógicas para mediar conflitos prejudica o desenvolvimento das aulas, dificulta a concentração dos estudantes e compromete o desempenho educacional de todos os envolvidos. Isso evidencia como a violência no ambiente escolar vai além dos momentos de confronto e afeta toda a dinâmica do ensino.

Outro aspecto relevante que foi abordado na discussão foi a questão sobre a violência física dentro da escola e fora dela. Muitas vezes a criança sofre dentro do

seu seio familiar, como o caso de um pai que bate no filho "por qualquer coisa" relato feito por F1:

Fiquei chocada com um pai que bate no filho por qualquer coisa que acontece na escola, a pessoa que buscou o aluno que esteve envolvido em problema na escola, saiu falando com a criança. "Seu pai vai te bater de novo, para de entrar em confusão, você não cansa de apanhar? E a criança implorava para ela não contar ao pai." (F1 – 2024)

A violência doméstica exerce influência direta sobre a conduta e as relações no ambiente escolar, evidenciando como as dinâmicas familiares impactam o comportamento das crianças. G2 corrobora com esta informação relatando que:

Atendo algumas famílias que utilizam a seguinte argumentação: se apanhar na escola, vai apanhar em casa. Outra frase comum também que escuto muito é "bateu - Levou", meu filho não é saco de pancada. (G2 – 2024)

P3 concorda e complementa que a família incentiva a resolução dos conflitos, muitas vezes, por meio de atos de violência. Algumas famílias acreditam que revidar é a melhor solução para que o filho não seja visto como fraco ou "fique por baixo". Essa perspectiva reflete valores sociais baseados na competição e na hierarquia de poder, perpetuando uma cultura em que o uso da força é valorizado como forma de defesa e imposição de respeito. Tal abordagem, no entanto, pode contribuir para a escalada dos conflitos, reforçando comportamentos agressivos e dificultando a construção de um ambiente escolar mais pacífico e colaborativo. Essa lógica se alinha ao que aponta Abramovay (2002 – p.51) "a violência doméstica seria um elemento desencadeador do que poderia ser denominado cadeia de violências ou reprodução de violências. Pais e mães violentos que têm os filhos como suas vítimas, que, por sua vez, se tornariam violentos, fazendo outras vítimas". Assim, a reprodução de práticas violentas no ambiente familiar acaba reverberando no espaço escolar, alimentando um ciclo que perpetua a violência entre pares.

O participante R2 afirma, ao refletir sobre as cargas emocionais que as crianças levam para a escola, que:

Você só pode oferecer o que você tem, a criança dá o que recebe. (R2 – 2024)

Reconhecer os contextos de violência que envolvem as crianças permite intervenções mais eficazes, considerando fatores que influenciam seu comportamento, como conflitos domésticos e negligência. Segundo Abramovay (2002) a diversidade da violência escolar deve considerar os aspectos físicos, psicológicos e sociais.

As discussões dos grupos focais destacaram que os conflitos no ambiente escolar frequentemente se originam de fatores como a imaturidade emocional, a inexperiência em lidar com frustrações e a falta de supervisão por parte dos mediadores. Em contextos em que há ausência de intervenções imediatas, os conflitos não resolvidos podem se agravar, evoluindo para formas mais intensas de violência.

P4 alerta que o conflito leva a violência se não for mediado e completa:

Como já aconteceu esse ano na minha sala, ou em qualquer sala da gente aqui, uma mania de desmerecer o outro. E aquilo ali começa a aumentar de uma agressão verbal passa até uma agressão realmente física. Começa um conflito pequeno, gerando, se não for trabalhado, se não for discutido, leva uma violência. (P4 – 2024)

G2 relata que:

Os alunos entram em conflitos, pois tem dificuldades de se expressarem emocionalmente. (G2 – 2024)

P2 observa que na fila as crianças começam da seguinte forma:

Ah, fulano está no meu lugar. Aí começa toda uma discussão em torno disso. Aí gera conflito e começa aquele bate-boca que vai para sala de aula. E a gente tem que mediar isso praticamente todos os dias. Muitas vezes continua no recreio, achando que mesmo com a nossa intervenção não foi resolvido. (P2 – 2024)

P6 observa que, com os pequenos, ela percebe algumas diferenças:

Nos pequeninhos observo mais o conflito. Dificilmente eles chegam a uma visão de violência. Eu acho que quanto maior, acho que é mais difícil essa mediação. Os pequenos, eles têm esse momento de partir para violência, quando eles não sabem expressar verbalmente. Porque eles ainda estão nessa fase de construir esse argumento, né? É mais fácil como de mediar entre eles. A gente consegue entrar numa conciliação entre eles que é mais fácil. Eles se resolvem, se abraçam, e voltam a brincar juntos. (P6 – 2024)

Os relatos apresentados apontam unanimidade entre os participantes ao identificar áreas e momentos específicos da escola em que a violência ocorre com maior frequência. De forma geral, a violência tende a se manifestar nos períodos e espaços de maior interação entre os alunos, como o recreio, os banheiros e as aulas de Educação Física. Esses momentos são marcados por maior liberdade e menos supervisão direta, o que pode gerar um ambiente propício para o surgimento de conflitos.

G1 observa que:

Todo conflito, surge de uma insatisfação pessoal. Eles têm um problema interior que eles querem externar. E as vezes externam através da agressão. Eles não têm essa vivência da conversa. A família, muitas dessas famílias, a gente nota também, não vou falar que incentivam, mas já falam, resolve na escola o seu problema. Então, manda resolver na escola. O menino, como ele já tem um conflito pessoal, ele vem e acha que a agressão física vai resolver o conflito dele. E não é assim, né? (G1 – 2024)

P3 complementa a fala de G1 narrando uma história que presenciou:

É interessante isso que o G1 está falando, porque ontem eu vi uma situação, eu estava saindo e indo embora para o meu ponto de ônibus, uma mãe saindo atrás de mim com a menina, a menina reclamando de alguma coisa, e a mãe falou assim, e você não enfiou a mão na cara dela, não? Os próprios familiares incentivam essa violência. (P3 – 2024)

Podemos observar e destacar nas discussões que a imaturidade emocional e a falta de ferramentas para dialogar agravam os conflitos nesses momentos, fazendo com que pequenas divergências possam se transformar em atos de violência. Essa perspectiva evidencia a importância de trabalhar habilidades socioemocionais com os alunos para promover interações mais saudáveis e construtivas e aprimorando a capacidade de mediar conflitos no âmbito escolar.

Segundo Tognetta e Vinha (2012), a mediação de conflitos no ambiente escolar vai além da simples resolução de desentendimentos, assumindo um caráter educativo. Nesse processo, o mediador desempenha um papel fundamental ao auxiliar as partes envolvidas a reconhecerem e compreenderem seus próprios sentimentos, promovendo a escuta ativa e o diálogo. Essa abordagem é especialmente relevante quando se considera a imaturidade emocional de crianças,

que muitas vezes enfrentam dificuldades em lidar com frustrações, compreender perspectivas diferentes e regular suas emoções de forma adequada. O mediador para Tognetta e Vinha (2012):

[...] é aquele que vai serenar os ânimos, ajudar as partes envolvidas a reconhecerem seus sentimentos, auxiliar os envolvidos a escutar todas as partes [...] por fim, várias ações que contribuem para a formação moral[...] podem ser encaminhadas no ambiente escolar. (Tognetta; Vinha, 2012, p. 94)

F2 reforça que o recreio é o momento mais suscetível à ocorrência de violência, devido à combinação de interações intensas, ausência de mediação direta e a dificuldade dos alunos em lidar com suas emoções e divergências. No recreio é assim:

Muita agitação um está socando, o outro está implicando, o outro está falando. Você chega e tem que estar chamando a atenção o tempo todo. Aí um chora, outro se acha injustiçado. (F2 – 2024)

P3 reforça que os conflitos ocorrem com mais frequência quando não estão sob a supervisão do professor.

A imaturidade nas relações interpessoais surge como um elemento central nesse contexto, refletindo a dificuldade das crianças em lidar com conflitos e estabelecer vínculos saudáveis. Essa realidade evidencia a necessidade de um trabalho conjunto entre escola e família para desenvolver competências emocionais e sociais nos alunos, promovendo empatia, comunicação assertiva e resolução pacífica de problemas, essenciais para um ambiente escolar harmonioso.

A violência racial também emerge como uma questão preocupante, evidenciada pelo relato de R2 que diz que sua filha viveu momentos de violência na escola anterior por causa da cor da pele. Sua fala emocionada:

A minha filha não estava aqui ainda. Ela estava no outro colégio. A minha filha, vocês a conhecem. Ela é muito agitada, alegre, feliz. Um dia ela chegou. Uns três dias, ela foi chegando quietinha. Não queria falar com ninguém, não queria nada. Eu falei, filha, o que foi? Ela, nada, mamãe. Filha, o que foi? Você está triste? Aconteceu algo? Nada, mamãe. Eu falei, filha, vamos lá. Conversa com a mamãe, o que está acontecendo na escola. Ela, ah, mamãe, é porque eu não estou podendo brincar no parquinho. Eu falei, mas por que, meu amor? Ela... Porque eu fui descer no escorregador. Aí, uma menina, uma amiga dela, falou que pessoas marrons não poderiam descer no escorregador. Eu falei, filha, mas

como assim? Porque você é marrom, você não pode descer no escorregador?

Aí eu fui à escola, conversei com a professora, pedi uma reunião com os pais. E a escola, simplesmente, não me deu suporte nenhum. Não me colocaram em contato com a mãe. Cheguei na direção e falei: impossível que isso aconteça com criança de quatro, cinco anos. Isso é uma violência muito grande.

E aí, eu cheguei para buscar minha filha a professora: Olha, fiz uma rodinha com eles e conversei. E muitos não sabiam nem o que era racismo. E os outros sabiam e defenderam. Eu falei, está resolvido? Isso não vai acontecer porque cor da pele não importa.

No dia seguinte, a minha filha estava chorando no colégio.

Eu falei, filha, o que que foi? Eu fui brincar na casinha de boneca e a mesma menina falou que eu não poderia brincar na casinha. Porque eu era marrom e eu ia dormir e eu ia ser empregada. Que eu ia dormir no porão, no escuro. Não me deixa dormir no escuro não, mamãe. Eu tenho medo.

Minha filha ficou semanas sem dormir direito. Assustava de noite.

E não queria mais ir à aula. Eu custei a fazê-la voltar para escola. Ela não queria mais estudar. E o colégio não resolveu.

Consegui o telefone da mãe da menina, entrei em contato. A mãe duvidou. Eu falei, então vamos fazer o seguinte. Quando a sua filha chegar da escola, você conversa, porque ela falou para a professora que ela falou isso sim. Então você conversa com a sua filha e depois a senhora só me dá um feedback. Eu só acho que a senhora precisava saber. E daí depois ela me pediu desculpa e tal, mas isso ficou um trauma na minha filha. A gente custou muito, eu e a minha família toda, para mostrar para ela que ela não é diferente. Ela é linda do jeito que ela é, da cor que ela é, que cor não importa. E eu acho assim, essa violência foi muito doída. (R2 – 2024)

Essa forma de violência revela a persistência do racismo e a necessidade de políticas escolares que promovam a inclusão e o respeito à diversidade. No âmbito emocional, R2 compartilha o relato de sua filha, que ficou profundamente abalada após ouvir uma fala violenta de uma colega. Esse exemplo ilustra como a violência, mesmo verbal, pode gerar insegurança, ansiedade e baixa autoestima nas crianças, afetando sua capacidade de participar plenamente das atividades escolares e de se relacionar com seus pares. Além disso, o *bullying*, o preconceito é identificado como um problema comum, trazendo consequências graves para as vítimas. Há menções aos desdobramentos emocionais e sociais desse tipo de violência, como o isolamento e a baixa autoestima, muitas vezes reforçados por comparações entre gerações que naturalizam comportamentos abusivos. Como afirma Nascimento (2013),

A segregação ocasionada pelo bullying está relacionada ao preconceito, não é um ato gratuito de agressão, mas sim, uma situação marcada por discriminações socialmente construídas e sustentadas pela cultura escolar. Essas agressões ocorrem muitas vezes de forma velada, disfarçadas em tom de brincadeira, como

apelidos e piadas, mas representam uma forte expressão de preconceito e discriminação, pois buscam relegar ao outro um lugar de inferioridade e/ou de negação, com a ocupação de um não lugar na vida. (Nascimento, 2013, p.142)

No guia prático para educadores a uma afirmação que diz que:

A escola é palco de uma diversidade de conflitos, sobretudo os de relacionamento, pois nela convivem pessoas de variadas idades, origens, sexos, etnias e condições socioeconômicas e culturais. Todos na escola devem estar preparados para o enfrentamento da heterogeneidade, das diferenças e das tensões próprias da convivência escolar, que muitas vezes podem gerar dissenso, desarmonia e até desordem. (Conselho Nacional do Ministério Público, p.16)

Os vários tipos de violências encontrados dentro das escolas podem ser apontados como reflexos da vida em sociedade. Para Abramovay e Rua (2003) a escola pode deixar de ser um espaço protegido e tornar-se parte do cotidiano de violências urbanas, refletindo conflitos externos.

Prosseguindo com as reflexões apresentadas nos grupos focais os relatos apresentados refletem diferentes percepções sobre a definição de "conflito" no ambiente escolar e a diferenciação entre conflito e violência. De modo geral, o conflito é compreendido como uma situação que, se não mediada, pode evoluir para atos de violência, conforme destacado por P4. Essa visão ressalta a importância da mediação e da prevenção como formas de evitar a escalada de situações adversas. O F2 faz a diferenciação de conflito e violência da seguinte forma:

O conflito vai mais para o lado da teoria. E quando a gente ouve violência, de imediato, a gente leva mais para o lado prático. Mas, isso eu digo assim, no nível de consenso. No senso comum, em geral, as pessoas pensam dessa forma. Conflito é uma discussão. Um pensa de uma forma, outro de outra. E eles podem até se ofenderem, mas não se agredem. Agora, violência, um dá um tapa no outro. Uma menina puxa o cabelo da outra, aí já é violência. Mas existe violência, uma violência prática e uma violência psicológica também. E o grau desse tipo de violência, a única pessoa que pode determinar é quem sofre. Quem está de fora imagina, mas somente quem sofreu a violência que pode e consegue medir o tamanho da sua dor. (F2 – 2024)

F2 chama atenção para a contradição entre os valores ensinados na escola e aqueles transmitidos em casa, ressaltando como diferentes tipos de orientação geram confusão nas crianças. R2 e outros participantes, como R1, destacam a importância

do aprendizado emocional e a necessidade de trabalhar a inteligência emocional das crianças, uma competência que muitas vezes é negligenciada tanto no ambiente escolar quanto no familiar, tema que será aprofundado na subseção sobre o papel da família.

Os relatos apresentados apontam para impactos significativos da violência escolar tanto no ambiente de ensino quanto na vida dos alunos, evidenciando as consequências emocionais, sociais e escolares desse fenômeno. G1 destaca:

Se os conflitos, quando não mediados, têm um efeito acumulativo, com um episódio levando a outro, o que agrava a tensão no ambiente escolar. Criando um clima de instabilidade que afeta tanto os alunos quanto os educadores. (G1 – 2024)

Conclui-se que o contexto dos conflitos no ambiente escolar exige uma abordagem pedagógica intencional e colaborativa, capaz de integrar o aprendizado socioemocional às práticas educativas. A mediação ativa do adulto, conforme apontado por Piaget (1932), é indispensável para orientar as interações e construir um espaço de convivência saudável. Assim, investir em estratégias que priorizem o diálogo, a empatia e o controle emocional não apenas previne conflitos, mas também fortalece o papel da escola como um ambiente de desenvolvimento integral.

3.3.2. Família e Escola: Parceria Essencial na Gestão de Conflitos nos Anos Iniciais

Nesta subseção abordaremos a influência do contexto familiar, que foi amplamente debatida, sendo apontada como fator central na origem dos conflitos e na resolução destes dentro do âmbito educacional. Entre os pontos mais críticos, destacaram-se a ausência de acompanhamento consistente por parte dos pais, a transmissão de valores que normalizam a violência e o desacordo entre as orientações familiares e as diretrizes da escola.

Vygotsky (1991) traz grandes contribuições para a compreensão de como o ambiente familiar influencia a construção das interações sociais, destacando que as crianças internalizam valores e padrões comportamentais através de suas experiências no meio familiar. A influência da família aparece de forma significativa, seja como promotora de comportamentos violentos, seja como reflexo de práticas domésticas que afetam a convivência escolar. F3 corrobora com esse pensamento:

Eu acredito que as crianças realmente acabam reproduzindo muito do que vivem. Se em casa elas veem respeito, elas vão respeitar. Mas, se elas vivem em um ambiente onde há agressões, brigas ou onde tudo é permitido, elas também acabam levando isso para a escola. A casa é o espelho de como elas vão se comportar lá fora. (F3 – 2024)

Os exemplos concretos trazidos por P2 e P6 reforçam o impacto das dinâmicas familiares na maneira como os conflitos se manifestam no ambiente escolar. P2 relata que tem um aluno que precisa de muita ajuda, observamos o relato:

Ele tem uma necessidade intensa de implicar com os colegas. Em sala sempre implicando com todos de forma velada, quando indagamos sobre o que ele fez ele afirma e sustenta essa afirmação que não fez nada. Muitos familiares traziam para escola reclamações da atitude dele. Do nada, ele te empurra e te dá um chute. Este aluno já está bastante tempo na escola e é recorrente ele estar envolvido em conflitos. Ao convocarmos a família pode-se perceber um esgotamento da mãe que está com neném novo, e sempre relata que já não sabe o que fazer com a criança que só se envolve em confusão. E ela bate nele, e fala que vai colocar de castigo. O pai vem em outro momento, pois estão separados e tem a mesma atitude que a mãe agredindo o aluno. O pai se mostra agressivo conosco também. Já foi tão agressivo com uma professora que foi necessário fazer um Boletim de Ocorrência contra este pai. Ali tem um problema familiar muito sério. Esses conflitos e a violência, se a família não fizer uma parceria com a escola e trabalharmos juntos, fica muito difícil a resolução. (P2 – 2024)

P6 descreve um caso muito desafiador esse ano em sua sala:

Apesar de não ter casos de violência, eu tenho um que chama atenção, que é o caso de uma aluna. Ela bate e bate mesmo. E aí, quando a gente começa a conversar com as famílias, você começa a entender o porquê de certos comportamentos. Hoje, eu sei por que ela se expressa assim. Só que os outros pais não entendem. Não são obrigados a aceitar. O que ela vive não é fácil. Ela está ali pedindo socorro. Então, a avó já está ciente, a gente já conversou. E, outro dia, uma outra mãe falou comigo. A escola não vai fazer nada. Como se a gente não estivesse fazendo. E, outro dia, uma mãe a intimidou na porta da sala. Aí, eu entrei. Eu não aceito uma mãe intimidar uma criança na porta da minha sala. E isso acontece muito. Se a gente deixar escapar, a mãe vem e “bate de frente” com a criança, de igual para igual. E não é que a gente não está fazendo. Está sendo feito todo um trabalho com a família. (P6 – 2024)

Além disso, P4 menciona episódios de discussões entre familiares na escola:

As crianças chegaram da Educação Física, alguns meninos começaram um bate-boca, por motivos de criança, que perdeu no jogo

e que ganhou, e já estava no final da aula, e os responsáveis já estavam se dirigindo as salas para buscar as crianças. As famílias se envolveram em discussão de criança, aquilo criou um transtorno tão grande. Os professores querendo apaziguar a situação e as mães batendo boca, já queriam socar a cara da outra. Aí, eu coloquei todo mundo para dentro da sala. E as mães, em vez de arrumarem o conflito, elas estavam fazendo, já estavam quase se agredindo fisicamente. Porque uma coisinha boba que aconteceu lá embaixo, na Educação Física, que uma falou que a outra puxou o cabelo, na hora, tem que ter alguém para jogar uma água fria no fogo. E é isso. Começa com um conflito pequenininho, lá embaixo, brincando. E aquilo ali vira um transtorno. É importante as crianças viverem esse momento para eles aprenderem a resolver. Como educador, temos que ter um olhar atento para poder estar mediando, sem deixar partir para a agressão. (P4 – 2024)

Esse episódio revela que, muitas vezes, as próprias famílias carecem de habilidades para lidar com conflitos de forma construtiva. Nesse contexto, a entrevistada também destaca a necessidade da empatia como um elemento essencial para a resolução dos conflitos, reforçando o papel da escola como espaço de aprendizagem não apenas para os alunos, mas também para a comunidade escolar como um todo.

Há uma consonância de opiniões nos grupos focais sobre o papel fundamental da família nesse cenário. Problemas familiares e a falta de parceria entre a escola e as famílias aparecem como fatores que agravam os conflitos e dificultam sua resolução. Os relatos apontam para a necessidade de iniciativas que promovam o aconselhamento familiar e a criação de estratégias conjuntas para superar a cultura do "bateu levou". A mediação, a empatia e o diálogo entre escola e família emergem como elementos indispensáveis para prevenir a escalada dos conflitos e construir um ambiente escolar mais pacífico.

Os relatos apresentados destacam percepções sobre as principais causas de conflito e violência no ambiente escolar, com ênfase na interação entre a família, a escola e os desafios da sociedade contemporânea. Um dos fatores mais recorrentes apontados é a falta de estrutura familiar, mencionada por G1:

Olha, o que eu vejo aqui na escola é que muitos dos problemas de comportamento que enfrentamos vêm da falta de estrutura familiar. A criança traz para a sala de aula tudo o que vive em casa, e quando não há estabilidade, isso aparece na forma de agressividade, desinteresse ou dificuldade de interação com os colegas. (G1 – 2024)

A ausência de um ambiente doméstico equilibrado dificulta o desenvolvimento de habilidades emocionais e sociais, fundamentais para lidar com conflitos.

P7 acrescenta que:

Uma coisa que precisamos levar em conta é o que acontece depois que os conflitos são resolvidos aqui na escola. Muitas vezes, as crianças chegam em casa e contam o que aconteceu, mas, em vez de encontrarem um espaço de orientação, acabam recebendo conselhos violentos por parte dos familiares. Já vimos casos em que os pais, achando que os filhos foram injustiçados, acabam orientando a criança a partir para agressões, dificultando ainda mais o trabalho de mediação que fazemos aqui. (P7 – 2024)

Os participantes também enfatizaram a necessidade de estabelecer parcerias sólidas entre a escola e a família, o que reforça a visão de Hannah Arendt (1954) sobre a corresponsabilidade na educação de crianças e jovens. Arendt argumenta que a família e a escola compartilham a responsabilidade de preparar os indivíduos para ingressar no mundo social, o que exige um alinhamento entre as práticas e valores ensinados em ambos os contextos.

F2, por sua vez, tem uma preocupação:

Sabe, o que me preocupa é a falta de empatia de alguns familiares nessa questão. Em vez de tentarem entender o que realmente aconteceu e colaborar para resolver o problema, muitas vezes acabam só olhando o próprio umbigo, como se o importante fosse só 'defender o lado deles'. Isso não ajuda ninguém, muito menos a criança. Resolver conflitos exige que todos trabalhem juntos, mas quando os familiares adotam essa postura desta, acaba criando mais tensão e dificultando o nosso trabalho aqui na escola. Precisamos lembrar que estamos todos do mesmo lado, buscando o melhor para as crianças. (F2 – 2024)

Esses relatos evidenciam a importância de fortalecer o diálogo e a parceria entre escola e família, além de definir claramente os limites das responsabilidades de cada um. Enquanto a escola se esforça para lidar com os conflitos de forma proativa, é essencial que as famílias assumam um papel mais ativo e colaborativo, compreendendo os desafios enfrentados pela gestão e alinhando suas expectativas com a realidade escolar. Assim, será possível criar um ambiente mais harmônico e propício ao aprendizado e ao desenvolvimento emocional dos alunos.

Um ponto comum entre os profissionais é a percepção de que muitas famílias, ao tomarem conhecimento de episódios de conflito ou violência, focam apenas em defender os próprios filhos, perguntando se eles "foram espertos" ou o que o outro

aluno fez para justificar a agressão. Essa postura, que tende a legitimar comportamentos agressivos, não apenas perpetua o ciclo de violência, mas também inviabiliza o aprendizado de valores como empatia e respeito.

P4 sugere alguns pontos cruciais para fortalecer o papel da família:

Eu acho muito importante que as famílias ensinem limites aos seus filhos, sem limites, as crianças podem acabar sendo desrespeitosas ou até agressivas, tanto em casa quanto na escola. É importante que elas aprendam a seguir regras e entender as consequências do que fazem. Além disso, as famílias precisam ser responsáveis pelos atos dos filhos, se os pais participarem mais e assumirem essa responsabilidade, dá para corrigir alguns comportamentos e ajudar a escola a lidar melhor com os conflitos. (P4 – 2024)

P6, por sua vez, destaca a necessidade de tratar as famílias:

Muitas vezes, as crianças já resolveram o conflito na escola, mas as famílias continuam alimentando raivas e mágoas, é muito importante trabalhar com as famílias para que elas aprendam a lidar com os conflitos. Ficam famílias brigadas, por conta de coisa de criança. (P6 – 2024)

Algumas famílias são superprotetoras, evitam impor limites, podendo reforçar comportamentos desrespeitosos das crianças, e na outra ponta estão crianças que vivenciam a violência doméstica, podendo gerar indivíduos agressivos ao se sentirem confrontados de alguma forma. Ambas as situações impactam negativamente o convívio escolar, comprometendo o respeito e a empatia. É essencial que escola e família atuem juntas, estabelecendo limites saudáveis e apoiando crianças em contextos de violência para promover uma convivência mais harmoniosa. Segundo Abramovay (2002):

A violência doméstica seria um elemento desencadeador do que poderia ser denominado cadeia de violências ou reprodução de violências. Pais e mães violentos que têm os filhos como suas vítimas, que, por sua vez, se tornariam violentos, fazendo outras vítimas. O alerta para o terrível e perigoso efeito da violência doméstica na constituição do que se denomina cadeia de violência ou de sujeitos violentos não necessariamente se destaca com o intuito de culpar os pais ou as mães, mas para chamar a atenção para contextos de violência. (Abramovay – 2002 – p.51)

A forma como as famílias lidam com conflitos e tensões é determinante para o desenvolvimento de filhos mais pacíficos ou agressivos. Famílias que alimentam

mágoas ou transferem frustrações para a escola dificultam a resolução de conflitos e reforçam comportamentos violentos, enquanto aquelas que ensinam limites, promovem respeito às normas e resolvem conflitos de forma construtiva ajudam a criar filhos mais empáticos. Para romper essa cadeia, é essencial investir em orientações que incentivem as famílias a cultivarem ambientes saudáveis e de diálogo, prevenindo que crianças reproduzam a violência em outros contextos.

Há um consenso entre os participantes dos grupos focais sobre a necessidade de maior aproximação entre o olhar da família e o da escola. A falta de entendimento e cumplicidade entre esses dois pilares pode fazer com que conflitos mínimos se transformem em problemas maiores. Na próxima subseção aprofundaremos sobre o papel da escola para buscar refletir sobre a possibilidade de um ambiente mediador livre de questões conflituosas recorrentes e atos de violência.

3.3.3. A Autonomia Institucional da Escola no Enfrentamento dos Conflitos Escolares

Dayrell (1992) destaca que a educação vai além do ensino formal, sendo construída nas relações sociais. Ele explica que ninguém nasce plenamente formado, mas se torna humano por meio das experiências e aprendizados ao longo da vida, dentro de um contexto histórico, cultural e social. A educação é, portanto, um processo contínuo que reflete os valores e normas de cada época, moldando as identidades e subjetividades dos indivíduos.

São as relações sociais que verdadeiramente educam, isto é, formam, produzem os indivíduos em suas realidades singulares e mais profundas. Nenhum indivíduo nasce homem. Portanto, a educação tem um sentido mais amplo, é o processo de produção de homens num determinado momento histórico. (Dayrell, 1992, p.2)

E nesse contexto a escola ocupa um papel central na formação de indivíduos e no fortalecimento de valores éticos e sociais, sendo também um espaço estratégico para lidar com a violência escolar e mediar conflitos. A partir de uma perspectiva teórica, é possível compreender como a autonomia institucional da escola pode ser utilizada para transformar dinâmicas de violência em oportunidades de aprendizagem e convivência.

P5 e P6 ressaltam a necessidade de a escola resgatar seu papel. P5 argumenta:

Olha, eu acho que a escola perdeu muito do respeito que tinha como instituição formadora. Antigamente, quando a escola falava, era quase uma regra para todos, mas hoje parece que estamos constantemente justificando nossas ações. Os pais e até mesmo os alunos não nos veem mais como referência de autoridade. (P5 – 2024)

P6 complementa:

Sabe, às vezes parece que a escola perdeu o seu papel principal, que era o de transmitir conhecimento. Hoje, além de ensinar os conteúdos, a gente acaba assumindo uma responsabilidade muito maior, orientando as crianças em questões que, antes, já vinham apreendidas em casa. Coisas como respeito, limites, até mesmo noções básicas de convivência social. (P6 – 2024)

F3 concorda com a fala:

Sem dúvida. A escola é o lugar do conhecimento. Em casa, é onde a criança aprende a ter educação, no sentido de valores e comportamento. (F3 – 2024)

Segundo Tavares dos Santos (2001), a violência nas escolas reflete a complexidade das relações sociais. Ele aponta que as tensões surgem devido ao desencontro entre as práticas escolares.

[...] as relações entre a escola e as práticas da violência passam pela reconstrução da complexidade das relações sociais na escola. Em outros termos, o autor aponta que a violência nas escolas perpassa as relações de classe e as relações entre grupos culturais e isso decorre do fato de os estabelecimentos de ensino se configurarem como um espaço social marcado por um desencontro entre a instituição escolar e as particularidades culturais das populações pobres das grandes cidades (Tavares dos Santos - 2001, p. 105, *apud* Abramovay, 2005)

P5 afirma:

Muita coisa mudou dentro da escola, os atos violentos, desrespeito e agressões têm vindo para dentro da escola como enxurrada, e as vezes nos pegamos sem saber o que fazer. Eu acho que a escola precisa ser justa nas decisões, sabe? Por exemplo, tenho duas alunas que volta e meia brigam no recreio, sabemos que tem uma que sempre começa a implicância, mas ao tentarmos resolver não podemos chegar já julgando antes de ouvir todas as partes, achar que um está errado só porque ele já teve problemas antes. Eu tento ser sempre educada nas minhas intervenções, quando um professor chama a atenção de um aluno, tem que ser de forma respeitosa, sem expor ou

humilhar na frente dos colegas. E, também, se a comunidade reclama de algo, como falta de segurança na entrada da escola ou porque não gostou da abordagem que tivemos com seus filhos, a gente precisa ouvir e agir, sem achar que é só crítica. Sei que é difícil, tem famílias que já chega gritando com a gente só falta bater na gente, sabe! Mas devemos, ou pelo menos tentar agir de forma neutra, sem tomar partido, temos vivenciado muitos atos de violência, mas as vezes observo o professor fazendo a violência. (P5 – 2024)

F3 concorda e complementa:

Olha, na minha opinião, a gente aqui na escola tem que estar sempre aprendendo, sabe? Porque as coisas mudam toda hora, e os problemas também. Acho que todo mundo, não só os professores, mas a gente também, precisa estar preparado. Tipo, se aparece um jeito novo de resolver briga entre as crianças ou até coisa mais difícil, como essas discussões entre os pais e a escola, a gente tem que saber o que fazer. Se a gente se prepara, fica mais fácil lidar com tudo isso, e a escola funciona melhor. (F3 – 2024)

R1 afirma que, como família, é fundamental acreditar no poder da interação escolar:

Eu acho que as reuniões para resolver os problemas são muito importantes, sabe? E esse grupo do WhatsApp que a escola criou ajuda bastante, porque muitas vezes a gente consegue resolver as coisas antes de virar um problemão. Mas também acho que, quando tem um conflito, não dá para olhar só para o que aconteceu na hora. A gente tem que pensar no que está por trás, tipo se tem coisa em casa, no jeito da criança ou até na situação da escola mesmo. Assim, dá para entender melhor e resolver de um jeito que funcione para todo mundo, não só na hora, mas lá na frente também. (R1 – 2024)

Vygotsky (1984) apresenta o ser humano como ser histórico-social, sendo assim, a formação do indivíduo está diretamente relacionada às experiências e às interações sociais. Essas interações quando positivas não só ajudam a resolver problemas, mas também ensinam habilidades fundamentais para as crianças, como diálogo e resolução colaborativa. Por outro lado, se essas interações forem negativas, geram conflitos, exclusões, preconceitos ou mesmo violências, comprometendo o bem-estar individual e coletivo. Quando analisamos os conflitos de forma ampla, como a R1 sugeriu, estamos criando oportunidades de aprendizado que vão além da sala de aula, promovendo desenvolvimento social e emocional.

Durkheim (1992) destaca a escola como uma instância fundamental de socialização, na transmissão dos valores e normas que garantem a coesão social. A

violência escolar, para ele, pode ser compreendida como um reflexo de desajustes ou falhas no processo de socialização e integração dos alunos à sociedade.

Podemos concluir que o papel da escola vai além da mera transmissão de conteúdos e deve integrar ações voltadas à formação de cidadãos críticos, capazes de exercer a cidadania de maneira consciente. Silva (2012) destaca que o professor que se limita a uma visão conteudista de sua função deixa de auxiliar o aluno no processo de construção da cidadania e na aquisição de uma aprendizagem significativa. Apesar de a responsabilidade primária pela educação moral e ética ser da família, a escola assume uma corresponsabilidade significativa, especialmente em um contexto em que muitas vezes a família tem falhado em cumprir plenamente sua função, transferindo essa demanda para o ambiente escolar.

Durante o grupo focal dos professores, uma das preocupações levantadas foi em relação à sobrecarga de avaliações externas nas escolas. O participante P1 destacou como essa demanda tem impactado negativamente o cotidiano escolar:

Olha, essas avaliações externas estão tomando muito tempo da gente. A gente tem que parar tudo para preparar material, preencher coisa... e aí falta tempo para trabalhar os conteúdos do currículo mesmo, e para lidar com as situações que vão surgindo com os alunos no dia a dia. (P1 – 2014)

Essa fala de P1 remete a uma crítica recorrente no cotidiano das escolas públicas: a excessiva centralização de decisões e a imposição de demandas externas pelas instâncias superiores, como as SRE e a Secretaria de Estado de Educação, muitas vezes sem considerar as realidades específicas de cada unidade escolar, essa prática pode comprometer a autonomia da escola na gestão de seu tempo, currículo e prioridades pedagógicas.

Segundo Freitas (2012), o excesso de controle e padronização imposto pelo Estado, por meio de avaliações externas e metas gerencialistas, pode sufocar a autonomia da escola e reduzir o papel dos professores e gestores a mero executor de tarefas, ele defende que a escola precisa ter espaço para construir sua própria identidade pedagógica, respeitando as necessidades e o contexto dos estudantes.

Do mesmo modo, Apple (2003) argumenta que políticas educacionais baseadas em responsabilização e desempenho tendem a transformar a prática educativa em um processo técnico, esvaziando sua dimensão política e social. Isso gera um tensionamento entre o que é exigido “de cima” e o que é vivido “na base”, dificultando a construção de uma educação mais democrática e significativa.

Portanto, ao se considerar a fala do P1, é possível perceber que a tensão entre demandas institucionais e a vivência escolar cotidiana revela uma necessidade urgente de repensar o equilíbrio entre políticas públicas e a autonomia da escola como espaço de escuta, criação e adaptação pedagógica.

Assim, a escola necessita de se posicionar como um espaço de transformação, mobilizando estratégias pedagógicas que conectem o conhecimento à realidade do aluno, promovam o desenvolvimento de uma aprendizagem significativa e enfrentem a violência escolar de forma ativa. Protocolos internos, formação continuada de educadores e a implementação de práticas restaurativas são exemplos de como a escola pode cumprir seu papel transformador, reafirmando sua missão pedagógica e contribuindo para a construção de um ambiente mais seguro, democrático e propício à convivência pacífica.

3.3.4. O Impacto das Tecnologias Digitais e da Internet na Violência e Conflitos na Escola

Um dos pontos preocupantes mencionados nos grupos focais foi a influência negativa da internet e das redes sociais no comportamento dos alunos. O *cyberbullying* e a disseminação de valores que promovem o desrespeito e a violência são exemplos claros de como o uso inadequado das tecnologias pode intensificar os conflitos no ambiente escolar.

A escola, portanto, deve atuar como um espaço de mediação, ensinando o uso ético e consciente das tecnologias e abordando de forma crítica os conteúdos consumidos pelos alunos. Projetos que integrem as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) de maneira pedagógica e inclusiva podem contribuir para mitigar esses efeitos negativos, ao mesmo tempo que desenvolvem competências digitais nos estudantes.

Os relatos trazem reflexões importantes sobre a percepção da violência ao longo do tempo, com comparações entre "como era antes" e "como é agora". Isso destaca a necessidade de ações educativas que orientem os alunos e famílias como utilizarem as mídias digitais a favor de um crescimento saudável.

R1 e F3 trazem à tona o impacto da ausência da família e a forte influência da internet na formação das crianças. F3 reflete:

Que a escola tem que ser um lugar para aprender conhecimento mesmo, sabe? Tipo, aquelas coisas de conteúdo acadêmico, matemática, português, essas coisas. Mas ensinar ter educação e limite, eu vejo isso mais como uma responsabilidade da família. Porque, no fim das contas, o que as crianças vivem em casa elas acabam trazendo para a escola. O problema é que, hoje em dia, quem está criando os filhos é a internet. E isso faz com que a escola acabe tendo que lidar com coisas que nem são da responsabilidade dela. (F3 – 2024)

R1 concorda e complementa:

Eu percebo que, hoje em dia, muitas crianças passam muito tempo conectadas, principalmente porque a família não está tão presente como antes. Às vezes, é por conta do trabalho, da correria do dia a dia. Mas o fato é que a internet acaba preenchendo esse espaço. Em casa, eu vejo isso claramente com as minhas filhas. Tem momentos que elas falam igual as influenciadoras do *TikTok*, usando expressões que elas nem entendem direito. Sinceramente, acho isso prejudicial, porque a gente perde um pouco da referência familiar e das interações mais naturais. É como se a internet estivesse criando um padrão para elas seguirem. (R1 – 2024)

G1 observa que a situação piorou com o impacto das redes sociais e com a pandemia, amplificando os conflitos escolares, expondo os alunos e dificultando a resolução dos problemas no ambiente escolar.

A situação piorou bastante com as redes sociais, principalmente depois da pandemia. Parece que os conflitos escolares foram amplificados, sabe? O que percebo é que muitos perderam o tato para lidar com o outro, já presenciei discussões e até mesmo agressões dentro da escola que se resolveram ou pioraram depois pelo contato virtual. As redes sociais acabam expondo os alunos de uma maneira que antes não acontecia. Qualquer problema que surgia dentro da escola agora vai parar online, e isso dificulta muito a resolução dos conflitos no ambiente escolar. Muitas vezes, a situação só cresce e fica mais difícil de controlar. (G1 – 2024)

SantoMauro (2010) afirma que a possibilidade de não ser identificado e respondido diretamente resultam numa maior liberdade de expressão no mundo virtual e essa liberdade pode muitas vezes levar a essas práticas danosas. Devido ao espaço virtual ser ilimitado o poder de agressão é ampliado e a vitimização ultrapassa os muros da escola.

A *internet* tem o poder de conectar e transformar positivamente o mundo, mas também de amplificar o ódio e a desinformação, dependendo de como é usada. G2

relata uma situação bem delicada na escola, com um desfecho relacionado a jogos eletrônicos violentos.

Foi um caso bem complicado. A mãe acabou sendo levada a repensar a situação e perceber algumas falhas em casa. O filho dela estava muito envolvido com jogos virtuais violentos. Houve um episódio em que ele agrediu outro menino com vários socos na cabeça. Quando o menino que apanhou chegou até mim, ele estava branco, sem cor, e com a boca roxa. Naquele momento, pensei que pudesse acontecer o pior. O menino que bateu também estava abalado, chorando e desesperado. Foi uma situação muito grave. Chamei a mãe para conversar, e ela não acreditava que o filho dela pudesse fazer aquilo, realmente o menino não era de se envolver em conflitos. Ela chegou a perguntar o que o outro menino tinha feito para 'merecer' os socos. A partir disso, eu expliquei que, mesmo que houvesse provocação, nada justificava tal agressão – já era covardia. Com calma, fui conduzindo a conversa para que ela entendesse que a violência do filho era algo sério, que ia além da escola. Foi aí que ela abriu o coração e relatou que o menino não sai de um jogo bem famoso de pura agressividade. Mostrei como o comportamento dele estava sendo influenciado por jogos violentos. No fim, ela percebeu que precisava agir diferente em casa. (G2 – 2024)

Foi recorrente na fala dos grupos focais a influência da mídia e das tecnologias no espaço escolar trazendo implicações para a violência. A influência da televisão e o uso de celulares e redes sociais foram ressaltados pelo efeito negativo que geram no aluno. É inevitável a presença desses meios na escola, mas se tornam urgentes medidas de controle do seu uso tanto na escola como em casa.

Bona (2010) em seus estudos relata que as crianças estão imersas em tecnologias desde os primeiros anos de vida, vivemos em uma cultura digitalizada podemos agilmente transitar entre conhecimentos e ter acesso a notícias e acontecimentos em segundos. A escola não é um espaço alheio a isso, os seus sujeitos trazem da sociedade os conhecimentos vivenciados em função da *cibercultura*. Apesar do uso das tecnologias e aparelhos eletrônicos ser indispensável no processo educacional das crianças, seu uso não pode ser considerado como um fenômeno simples.

Com a multiplicação dos meios de comunicação, um episódio que antes seria algo pontual e momentâneo pode acabar sendo visto por um número maior de espectadores, gerando uma exposição muito maior do que o desejado. Um vídeo constrangedor, por exemplo, passa a ser um registro oficial da situação que pode ser visto e lembrado a qualquer momento, o que faz com que o ato vergonhoso tenha bem mais força. Tais relatos mostram como o uso indevido de tecnologias no espaço

escolar é um problema em evidência, pois com os meios eletrônicos e a internet, imagens de situações constrangedoras com comentários depreciativos se espalham rapidamente e tornam as situações de conflito ainda mais intensas.

3.3.5. Mediação de Conflitos e o Enfrentamento da Violência Escolar: Contribuições para a Prática Educativa

A mediação de conflitos foi amplamente debatida nos grupos focais, com ênfase em práticas que já demonstraram eficácia, como a escuta ativa e as intervenções iniciais em grupos de WhatsApp escolares. Os participantes destacaram a necessidade de estratégias mais estruturadas para diagnosticar conflitos de forma precisa e promover mediações conclusivas que considerem a diversidade de atores envolvidos.

Debarbieux (2002) ressalta que a mediação não é apenas uma ferramenta de resolução de conflitos, mas um processo de transformação das relações interpessoais, que deve ser integrado à cultura escolar. G1 faz uma reflexão cuidadosa sobre o conceito de mediação, em sua opinião:

Quando a gente pensa em mediação, a própria palavra já parece carregar um peso subjetivo. É como se, automaticamente, ela sugerisse que um lado está certo e o outro está errado. Isso pode influenciar como as pessoas envolvidas percebem o processo. Então, será que o termo 'mediação' já não está, por si só, limitando a forma como a gente encara o conflito? (G1 – 2024)

As discussões nos grupos focais renderam valiosas contribuições para a construção do PAE. Nesse sentido, a formação continuada de professores e funcionários em práticas restaurativas foram amplamente discutidas, promovendo habilidades para lidar com conflitos de forma construtiva. Além disso, é essencial a manutenção e ampliação de espaços regulares de diálogo entre alunos, famílias e a equipe escolar, fortalecendo a comunicação e a compreensão mútua, a elaboração de campanhas de conscientização sobre a importância do respeito. Essas ações, integradas em uma abordagem sistêmica e preventiva priorizam a construção de uma cultura de respeito e colaboração dentro da comunidade escolar.

As reflexões dos grupos focais nos mostram um "cabo de força invisível" entre a escola e a família, sugerindo que há uma tensão latente na relação entre esses dois pilares da educação. Esse conflito de interesses pode dificultar a implementação de

estratégias de mediação eficazes, especialmente quando as expectativas e responsabilidades de cada parte não estão conectadas, uma orientação emparelhada entre escola e família é essencial para favorecer o desenvolvimento integral dos alunos.

Apesar dos desafios, o uso de reuniões e a criação de canais de comunicação direta, como grupos de *WhatsApp*, têm sido mencionados como estratégias recorrentes e com resultados positivos. Esses métodos permitem que questões sejam discutidas antes de se tornarem conflitos maiores, promovendo um diálogo mais rápido e eficaz entre a escola e as famílias.

Com o objetivo de facilitar a compreensão e a análise das contribuições dos grupos focais, as ideias compartilhadas serão organizadas em um quadro. Essa estrutura permitirá uma visualização clara e sistemática das falas, destacando sugestões de possibilidades para melhorar a mediação de conflitos na escola. Embora não seja o papel exclusivo do grupo focal sugerir as ações do PAE, suas reflexões e perspectivas serão consideradas como insumos valiosos para enriquecer o planejamento e aprimorar as estratégias propostas. As vivências, experiências e percepções compartilhadas pelos participantes fornecem elementos concretos que dialogam diretamente com a realidade da escola pesquisada.

Nesse sentido, o Quadro 5, sintetiza as principais sugestões apontadas durante os encontros, revelando demandas recorrentes como a necessidade de formação continuada para os profissionais da educação, o fortalecimento do vínculo escola-família, a valorização de espaços de escuta ativa, bem como a implementação de ações que promovam a empatia, o respeito mútuo e a mediação de conflitos no cotidiano escolar.

Quadro 5 - Sugestões para a construção do PAE dada pelos participantes dos grupos focais.

Participantes	Sugestões
P1	Eu acredito que a gente precisa aprender e ensinar o diálogo. Mostrar para as crianças que conversar, ouvir o outro e expor o que sentem é o caminho para resolver os problemas.
P2	E devemos ensinar as crianças a se colocarem no lugar do outro pode ajudar muito a reduzir os conflitos. Exercendo a empatia.

P3	Acho interessante promover palestras com os pais e melhorar a comunicação entre a escola e as famílias. Além disso, investir em práticas restaurativas.
P4	É necessário filtrar esses conflitos junto com as famílias, porque muitas vezes são questões pequenas que acabam sendo transformadas em grandes problemas pelos alunos e pelas próprias famílias. Além disso, melhorar a escuta, tanto dos alunos quanto dos responsáveis e de todos da escola, para lidar melhor com essas situações."
P5	Buscar uma postura imparcial para lidar com os conflitos de forma mais justa e equilibrada, sem tomar partido.
P6	Resgatar a autonomia escolar. A escola precisa ter mais liberdade para tomar suas próprias decisões e implementar estratégias que atendam melhor às necessidades dos alunos e da comunidade escolar.
P7	Eu vejo como essencial que as famílias priorizem a comunicação e a resolução dos conflitos, ao invés de incentivar qualquer forma de violência. Se os pais demonstram essas práticas em casa, isso vai refletir diretamente no comportamento dos alunos na escola.
P8	Quando todos entendem suas responsabilidades e como suas ações podem impactar, fica mais fácil promover um clima de respeito e colaboração.
P9	Eu acho que é fundamental ter regras bem claras para todos. Quando as regras são definidas de maneira objetiva, fica mais fácil para todo mundo entender o que é esperado e evitar confusões ou conflitos.
G1	Eu acredito que é importante praticarmos a empatia, para não tomarmos partido em situações de conflito. Devemos focar no problema em si, sem fazer julgamentos precipitados. Além disso, vejo a necessidade de leis mais específicas para lidar com essas questões, talvez até uma modificação no ECA, para tornar as soluções mais adequadas à realidade atual.
G2	Eu acho que seria interessante equalizar as demandas, classificando as ocorrências em leves, médias e graves. Assim,

	conseguimos tratar cada situação de forma mais adequada, sem exagerar ou minimizar o problema.
F1	Ter paciência é primordial para a resolução de conflitos.
F2	Eu acredito que é importante oferecer as mesmas orientações tanto em casa quanto na escola. Também acho fundamental fazer um diagnóstico preciso da situação para compreender as causas dos conflitos e, a partir disso, buscar parcerias com profissionais da saúde, assistência social e outras instituições, promovendo um trabalho em rede mais eficaz e integrado.
F3	Precisamos realmente ouvir o que os outros têm a dizer, sem interrupções ou julgamentos, para entender o que está por trás dos conflitos e encontrar soluções.
F4	Acredito que os profissionais têm que ter uma postura mais compreensiva. Passei pelo corredor uma aluna estava em desespero, chorando, aí eu cheguei, conversei com ela, ela estava em tempo de sair, falando eu não aguento mais, minha mãe vem aqui na porta, meu pai não quer separar dela, eu falei, eu expliquei pra ela, a sua mãe não vai deixar de ser sua mãe, seu pai não vai deixar de ser seu pai, você vai deixar de estudar nessa escola, as escolas são as mesmas escolas, as matérias são as mesmas e seus pais vão te procurar na escola. Foi isso no começo do ano passado, a menina terminou o ano e esse ano a menina já está aí de novo. E o que eu dizia, se eu tivesse lido com os maus tratos acima da menina, a menina já tinha saído da escola, não tinha voltado.
F5	Ensinar as crianças a lidar com suas emoções e a respeitar as dos outros pode fazer toda a diferença.
R1	Eu acredito que a comunicação não violenta é essencial para que o aluno se sinta seguro e confiante. Quando conseguimos nos comunicar de maneira respeitosa e empática, o aluno se abre mais e a relação de confiança se fortalece.
R2	Quando os alunos aprendem a entender suas emoções, isso reflete diretamente na maneira como lidam com os outros e com os desafios do dia a dia, contribuindo para a construção de relações

	empáticas e respeitosas. Esse processo fortalece a convivência escolar e favorece a prevenção de conflitos e situações de violência.
--	--

Fonte: Elaborado pela pesquisadora – 2024

Os relatos apresentados refletem os desafios enfrentados pela escola na gestão de conflitos e violência, o que evidencia a necessidade de tornar os processos de mediação mais rápidos e efetivos. Afinal, conflitos que se prolongam tendem a agravar-se e gerar impactos negativos na convivência escolar, afetando tanto o clima institucional quanto o bem-estar emocional dos envolvidos. A capacidade de identificar rapidamente os problemas e intervir de forma adequada é essencial para prevenir que os conflitos evoluam para situações de violência ou discriminação mais graves.

A importância de equalizar as demandas, diferenciando as ocorrências leves, médias e graves, para que as soluções aplicadas sejam proporcionais à gravidade do problema. Essa categorização ajudaria a priorizar as questões mais urgentes, ao mesmo tempo em que assegura que os conflitos menores não sejam negligenciados. Evitar julgamentos antecipados é essencial para criar um ambiente de confiança, onde os alunos e familiares se sintam à vontade para expressar suas preocupações e buscar soluções de forma construtiva.

De forma geral, os relatos convergem para a necessidade de resgatar o papel da família como primeira instância de aprendizado emocional e social, fortalecendo a parceria entre escola e família. Ao mesmo tempo, destaca-se a importância de trabalhar habilidades emocionais nas crianças para que elas possam lidar com conflitos de forma mais saudável, promovendo um ambiente escolar mais harmonioso.

Na realização de diagnósticos prévios para identificar as causas dos conflitos e promover parcerias com outras instituições, como psicólogos e organizações comunitárias, poderá beneficiar o crescimento socioemocional. A colaboração com especialistas e a realização de um diagnóstico cuidadoso são essenciais para uma mediação eficaz, que leve em consideração os diferentes aspectos que podem estar influenciando os comportamentos dos alunos.

Essas observações dos grupos focais forneceram percepções valiosas para a formulação de um protocolo de mediação eficiente, destacando a importância de integrar as famílias, aprimorar a comunicação dentro da escola e fortalecer o papel educativo no gerenciamento de conflitos. As reflexões apresentadas nesta seção

ênfatizam a necessidade de estratégias inclusivas e estruturadas, que envolvam todos os atores escolares e reconheçam a complexidade das dinâmicas de convivência.

A incorporação das sugestões no PAE trará possibilidades de instaurar estratégias que poderão mitigar os conflitos e atos de violência dentro do ambiente escolar. Essas estratégias possibilitam a promoção do diálogo, o fortalecimento das relações interpessoais e a implementação de práticas restaurativas que contribuem para a prevenção e mediação de conflitos, criando uma cultura de respeito mútuo e cooperação dentro da comunidade escolar.

O PAE buscará articular as contribuições e sugestões dos participantes, garantindo que o plano não apenas responda às dificuldades identificadas, mas também avance em direção à construção de um ambiente escolar que valorize a segurança, o bem-estar e a inclusão de todos os seus membros, propondo um protocolo eficiente que perpassará pela escuta ativa e empática, buscando a promoção de um ambiente escolar mais seguro, ambicionando a transformação da postura e atitude dos envolvidos, no enfrentamento das questões conflituosas no dia a dia dos Anos Iniciais da EECC/JF.

4 PLANO DE AÇÃO EDUCACIONAL (PAE): Mediação e Gestão de Conflitos como Caminhos para Reduzir a Violência e Fortalecer a Convivência Escolar

Nos capítulos anteriores, delineou-se o percurso investigativo e teórico que sustenta esta etapa da dissertação. O Capítulo 2 trouxe uma abordagem descritiva, explorando os conceitos de violência e conflito, suas classificações e as legislações que norteiam as políticas educacionais relacionadas ao tema. Também foram apresentadas as especificidades do contexto escolar pesquisado, com evidências de casos de violência e conflitos vivenciados no cotidiano da escola investigada.

No Capítulo 3, o foco foi na fundamentação teórica e metodológica, analisando as causas externas e internas que contribuem para a ocorrência de conflitos no ambiente escolar. Este capítulo também se dedicou a discutir a mediação como ferramenta essencial para a gestão de conflitos, bem como a importância de compreender os papéis de vítimas e agressores nesse cenário. Com base nas análises apresentadas no Capítulo 3, apoiadas nos dados coletados durante os grupos focais e nas observações realizadas no EECC/JF, identificaram-se desafios significativos que comprometem a gestão eficaz de conflitos. Os principais problemas levantados incluem a ausência de protocolos padronizados de mediação, a falta de formação continuada para os profissionais da educação sobre gestão de conflitos, as dificuldades de engajamento da comunidade escolar e a necessidade de ampliação de ações que promovam um ambiente inclusivo e acolhedor.

O Capítulo 4 apresenta propostas de ações voltadas para os problemas previamente identificados e analisados em relação aos conflitos e à mediação no ambiente escolar, com foco na promoção de um clima escolar mais harmonioso e na possibilidade de mitigar situações de violência nos Anos Iniciais do EECC/JF. Para tanto, é apresentado um PAE com intervenções estruturadas para possível implementação pela instituição, visando promover a convivência pacífica e fortalecer uma cultura de respeito e empatia no ambiente escolar, podendo se tornar, ainda, uma fonte de inspiração para os demais segmentos da escola.

No desdobramento desta pesquisa, a pergunta central que norteou todo o trabalho foi: “Como a equipe da EECC/JF pode se organizar para intervir de maneira eficiente diante de casos conflituosos?”. Essa indagação reflete a preocupação em compreender e transformar as dinâmicas escolares, buscando alternativas que promovam um ambiente mais harmonioso e seguro para todos os envolvidos.

A motivação para o desenvolvimento deste estudo surgiu da necessidade de compreender e enfrentar as manifestações de violência e conflitos nos Anos Iniciais, fase fundamental para a formação integral da criança. A experiência profissional, somada aos desafios vividos no cotidiano escolar, revelou a urgência de propor alternativas que integrem teoria e prática, visando à prevenção e resolução de problemas de forma colaborativa.

Com base nesse percurso, este quarto capítulo tem como propósito apresentar um Plano de Ação Educacional fundamentado nas evidências obtidas durante a pesquisa. Este plano visa contribuir para a organização e capacitação da equipe escolar na prevenção e resolução de conflitos, propondo estratégias específicas e viáveis para transformar a dinâmica da escola pesquisada.

A análise incorporou informações provenientes de atas, registros escolares e relatórios pedagógicos, complementadas pelos relatos dos participantes dos grupos focais. Além disso, foi realizada uma triangulação de dados, cruzando informações de diferentes fontes para garantir consistência e profundidade na compreensão dos fenômenos observados. Essa triangulação possibilitou a identificação de padrões e tendências relevantes, contribuindo para uma análise mais robusta. O método de análise de conteúdo foi utilizado para destacar as recorrências e aspectos mais significativos nos discursos dos envolvidos, permitindo extrair evidências que fundamentam os principais resultados da pesquisa.

Dentre os resultados mais relevantes, identificou-se a ausência de protocolos padronizados de mediação de conflitos na escola, essa lacuna compromete a consistência das abordagens adotadas, muitas vezes resultando em soluções ineficazes para lidar com os problemas de convivência. Outra constatação refere-se à falta de formação continuada dos profissionais da educação no que diz respeito à gestão de conflitos, o que, por sua vez, dificulta a implementação de estratégias eficazes de mediação e práticas restaurativas.

Ademais, observou-se os impactos negativos das mídias na intensificação do *cyberbullying*, evidenciando a necessidade de um trabalho preventivo e educativo no ambiente escolar. Soma-se a isso a dificuldade de engajamento da comunidade escolar, especialmente das famílias, nas iniciativas promovidas pela escola, o que compromete a construção coletiva de soluções mais efetivas, o que limita o alcance de ações voltadas à construção de um ambiente mais empático. Silva (2017) acredita que:

Para um clima escolar favorável ao desenvolvimento intelectual dos estudantes e o empenho dos profissionais das instituições educacionais, podemos pensar na gestão democrática envolvendo professores, pais, estudantes e demais funcionários no encaminhamento do cotidiano escolar. Acreditamos que uma gestão que considera, em primeiro plano, os diferentes tempos, sujeitos e espaços que contribuem para a aprendizagem pode estar contribuindo para imprimir [...] um clima escolar de confiança, com regras claras e de construção coletiva [...]” (Silva, 2017, p. 70)

Os resultados alcançados apontam para a necessidade de um plano de ação estruturado que contemple a elaboração de um protocolo formal de mediação de conflitos, a implementação de programas de formação continuada para os profissionais da educação e o fortalecimento dos laços entre a escola e a comunidade.

Para tanto, é apresentado um PAE com intervenções estruturadas para possível implementação pela instituição, visando promover a convivência pacífica e fortalecer uma cultura de respeito e empatia no ambiente escolar, podendo se tornar, ainda, uma fonte de inspiração para os demais segmentos da escola.

No contexto escolar, a resolução de problemas complexos, como a gestão de conflitos e a prevenção de situações de violência, exige abordagens inovadoras e centradas nas necessidades das pessoas envolvidas. Para isso, adotaremos o *Design Thinking* (DT) como uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento de soluções criativas, colaborativas e eficazes.

4.1 DO CONFLITO À SOLUÇÃO: O DESIGN THINKING COMO CAMINHO PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Tim Brown (2009) define o *Design Thinking* (DT) é uma metodologia amplamente utilizada em diferentes áreas, como *design*, negócios e educação, caracterizada por sua abordagem centrada no ser humano e pelo foco na empatia, na experimentação e na Cocriação de soluções. Por meio de suas etapas estruturadas (empatia, definição do problema, ideação, prototipagem e teste), essa ferramenta permite compreender os desafios de forma abrangente e propor intervenções inovadoras que atendam às especificidades do ambiente escolar.

Nesse processo, a participação ativa de todos os integrantes da comunidade escolar será essencial, alunos, professores, gestores, funcionários e familiares serão convidados a contribuir com suas perspectivas, promovendo um ambiente de diálogo e colaboração. Essa interação não apenas fortalece o engajamento coletivo, mas

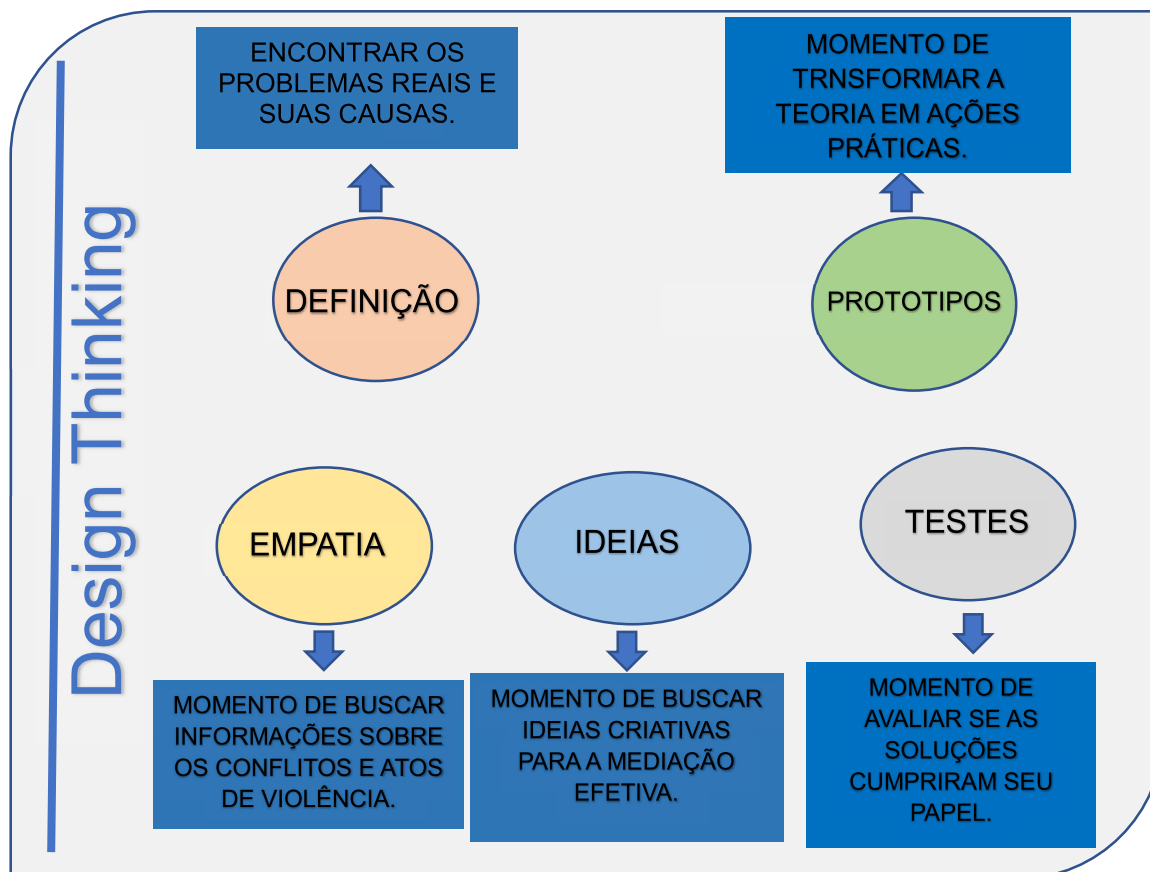
também garante que as soluções desenvolvidas sejam práticas e significativas para o contexto da escola. Morgado e Oliveira (2009) afirmam:

O sucesso de um projeto de mediação na escola depende do envolvimento de todos os “atores” do contexto escolar. A escola deve desenvolver um contexto de significação congruente com a mediação. De pouco servirá que as crianças e os jovens estudantes sejam sensibilizados e treinados para uma cultura de diálogo, de escuta e de pacificação das relações interpessoais, se o discurso de educadores e docentes for incoerente com esta postura (Morgado e Oliveira, 2009, p. 50).

Ao utilizar o DT, nosso objetivo é transformar os desafios enfrentados em oportunidades para aprendizado e melhoria contínua, construindo um ambiente escolar mais acolhedor, seguro e propício ao desenvolvimento integral de todos os envolvidos. O PAE foi elaborado com base nos problemas identificados durante a pesquisa, abrangendo as principais questões que afetam o ambiente escolar e as estratégias para mitigá-las.

Didaticamente, as etapas do DT serão o suporte para análise dos dados levantados nos grupos focais, facilitando a compreensão das problemáticas identificadas e das soluções propostas, garantindo que o PAE seja uma ferramenta prática e efetiva para a transformação do ambiente escolar. Cada etapa desempenha um papel essencial no processo de mediação de conflitos, garantindo que as intervenções sejam adaptadas às necessidades específicas da comunidade escolar e fomentando um ambiente de respeito e cooperação.

A figura 3 localizada na página 121, ilustra os passos do *Design Thinking* (DT): Empatia para entender o problema, Definição do desafio, Ideação de soluções, Prototipagem das ideias e Testes para validação e refinamento. Essa abordagem não apenas torna o estudo de caso mais dinâmico e focado no contexto analisado, mas também transforma a maneira como problemas complexos são compreendidos e resolvidos no ambiente escolar. No contexto educacional, o DT se destaca como uma metodologia essencial para inovação e melhoria contínua, pois incentiva uma abordagem centrada nas necessidades dos estudantes, professores e demais membros da comunidade escolar, contribui significativamente para a gestão escolar, auxiliando na tomada de decisões mais embasadas, na melhoria do clima escolar e na criação de estratégias eficazes para lidar com desafios educacionais, como a violência escolar, dificuldades de aprendizagem e engajamento dos alunos.

Figura 3: Passos do *Design Thinking*

Fonte: Elaborada pela pesquisadora – 2024.

Brown (2009) descreve o DT como um processo iterativo e centrado no ser humano, composto por fases bem desenhadas. Na etapa inicial do DT encontra-se a Empatia, que busca compreender os sentimentos, percepções e perspectivas de todas as partes envolvidas nos conflitos. Por meio da escuta ativa, observação e entrevistas, é possível identificar as causas subjacentes e os impactos emocionais, criando um terreno fértil para soluções que considerem o contexto humano.

O próximo passo é a fase de Definição, que consiste em sintetizar as informações coletadas em uma declaração clara do problema, essa etapa orienta o grupo em torno de um objetivo comum, como, por exemplo, desenvolver estratégias para melhorar a comunicação e reduzir tensões no ambiente escolar.

Com o problema bem definido, a ideação abre espaço para a criatividade coletiva, encontros colaborativos com professores, alunos, gestores e responsáveis permitem a geração de ideias inovadoras, como práticas de convivência, círculos de diálogo ou programas de mediadores mirins.

Com a Prototipagem, as ideias mais promissoras são transformadas em soluções tangíveis. Por fim, inicia-se a fase de Teste, em que as soluções

desenvolvidas são aplicadas em situações reais. A aplicação prática, aliada ao monitoramento constante e ao *feedback* dos participantes, garante que as estratégias sejam eficazes e atendam às expectativas de todos os envolvidos.

Antes de darmos início à construção do PAE, conheceremos um pouco mais sobre o DT, que busca entender o homem em sua amplitude. Em meio a muitos estudos, pesquisas, reflexões, abordagens e metodologias centradas no homem, o DT adota uma perspectiva mais humanista na resolução de problemas, através da mediação, diálogo e empatia, por se tratar de questões humanas não é um procedimento linear.

Brown é um *designer* e executivo britânico, reconhecido por ser um dos principais nomes na popularização do *Design Thinking*. Ele foi CEO e presidente da *IDEO*, uma das mais renomadas empresas de *design* e inovação do mundo, onde liderou projetos focados em soluções criativas e centradas nas pessoas. O DT é uma metodologia que traz melhorias às nossas vidas no presente e traçando caminhos para o futuro. Brown (2010) define o DT como:

O termo *Design Thinking* significa pensamento do design, pode ser usada para incentivar o desenvolvimento de uma cultura do pensamento, que estimule na criação de novos conhecimentos e soluções inovadoras. Não se trata de uma proposta apenas centrada no ser humano; ela é profundamente humana pela própria natureza. O *Design Thinking* se baseia na capacidade de ser intuitivos, reconhecer padrões, desenvolver ideias que tenham um significado emocional além do funcional, nos expressar em mídia além de palavras ou símbolos. (Brown, 2010, p.4)

Abarcar as muitas questões que surgem no ambiente escolar é desafiador, pois o que nos define enquanto ser humano único são as nossas diferenças. Os desafios em intervir, conduzir e administrar a convivência humana devem estar muito ligadas a ética, temos que nos despir do “certo” e “errado” para mediação calcada no outro. O olhar empático — compreender a ação e a decisão do outro sem julgamento estanque — é, de fato, uma tarefa complexa e instigante. Nesse sentido, no contexto do DT, a definição clara do problema assume um papel essencial, uma vez que orienta todo o processo criativo e assegura que as soluções desenvolvidas sejam, de fato, pertinentes às reais necessidades dos usuários. Além disso, a deliberação de ações para a resolução dos problemas deve ser conduzida de forma colaborativa e iterativa, permitindo ajustes contínuos e aprimoramento das soluções com base no aprendizado adquirido ao longo do processo.

4.1.1 Empatia: Compreendendo o Contexto e as Necessidades dos Envolvidos

A empatia é essencial para resolver ou amenizar os conflitos e violências encontrados no ambiente escolar porque ela atua como um catalisador na construção de relações humanas saudáveis e no fortalecimento do respeito mútuo, essa primeira etapa consiste em compreender profundamente o contexto escolar e as pessoas envolvidas nos conflitos.

Na etapa de Empatia do DT, é fundamental ouvir ativamente alunos, professores, gestores, responsáveis e funcionários, mapeando suas emoções, necessidades e percepções. Esse processo permite compreender profundamente a realidade dos envolvidos e construir soluções mais humanas e eficazes. Ferramentas como entrevistas, observações, escuta ativa e questionários podem ajudar a identificar as causas raiz dos conflitos, os gatilhos emocionais e os fatores culturais e estruturais que os alimentam.

Nesse contexto, a empatia se destaca como um caminho eficaz, sobretudo porque, na fase da terceira infância, as crianças estão em pleno desenvolvimento de habilidades sociais e emocionais, o que exige abordagens mais sensíveis e humanizadas. Introduzir e praticar a empatia nesse contexto pode não apenas resolver conflitos pontuais, mas também criar um ambiente mais harmonioso e seguro a longo prazo. Além disso, ao trabalhar com empatia, as partes envolvidas deixam de focar em culpabilizações e passam a colaborar para encontrar soluções conjuntas, promovendo a inclusão e reduzindo o impacto das desigualdades que muitas vezes alimentam os conflitos escolares.

Segundo Serpro (2017):

A fase da empatia é o momento de buscar o maior número de informações sobre os atores e tentar entendê-lo, sob uma perspectiva etnográfica. Ao colocarmos no lugar do ator e analisarmos de perto seu ambiente e o assunto a ser trabalhado, conseguimos captar e entender melhor suas dores e necessidades. O foco dessa fase (e de todo o processo do *Design Thinking*) é o ser humano e suas necessidades, com o objetivo de identificar comportamentos de diversos tipos [...] e mapear seus padrões e necessidades latentes. (Serpro, 2017, p.6)

A empatia no PAE emerge como um alicerce fundamental para transformar as dinâmicas de convivência no ambiente escolar, incorporar a empatia nas estratégias de mediação de conflitos não apenas contribui para a resolução pacífica de problemas, mas também fortalece os vínculos entre estudantes, professores e

comunidade escolar, criando uma cultura de acolhimento, respeito mútuo e cooperação. Assim, a empatia torna-se um componente indispensável para a construção de um ambiente escolar mais harmonioso e inclusivo.

4.1.2 Definição do Problema: compreendendo e delimitando o problema

Essa etapa busca criar um entendimento claro e compartilhado do problema a ser enfrentado, promovendo uma análise detalhada de suas causas, impactos e contextos. Ao estabelecer as bases para soluções direcionadas, ela permite alinhar os envolvidos em torno de uma visão comum, garantindo que as estratégias desenvolvidas sejam pertinentes, eficazes e sustentáveis. Esse processo também possibilita a priorização de questões críticas e a identificação de recursos necessários, ampliando a precisão e a efetividade das respostas.

Para o Serpro (2017):

Nesta fase, há uma avaliação profunda sobre o desafio proposto, através da busca dos problemas reais e de suas causas, com base em todas as informações coletadas nas fases anteriores. É o momento inclusive de questionar o problema e ver se ele é de fato o que se busca solucionar ou é apenas uma mera sequência de fatos que são ainda desconhecidos. O entendimento do que se busca solucionar é essencial neste momento, pois a partir disso, conseguiremos vislumbrar as oportunidades de atuação. É a hora de se debruçar no problema de forma profunda e atenta, com os “olhos de explorador”. (Serpro, 2017, p.7)

Essa etapa reforça a importância de construir um entendimento claro, profundo e compartilhado sobre o problema a ser enfrentado. Ao promover uma análise detalhada das causas, impactos e contextos, cria-se uma base sólida para o desenvolvimento de soluções direcionadas, pertinentes e eficazes, priorizando questões críticas e identificando os recursos necessários para respostas mais precisas e sustentáveis, assim, o trabalho realizado nessa etapa fortalece a construção de intervenções mais assertivas e transformadoras, em consonância com os objetivos do PAE.

4.1.3 Ideação: Explorando Possibilidades e Propostas.

Nesse momento, a busca pela geração de ideias criativas e colaborativas para resolver os conflitos e prevenir sua recorrência se faz presente. É essencial envolver

representantes de todos os grupos escolares, professores, alunos, pais e funcionários para garantir que as soluções considerem diferentes perspectivas e técnicas que estimulem o diálogo, a cooperação e a resolução dos conflitos. Serpro (2017) conclui que esse é o momento de gerar o maior número de ideias possíveis para a solução dos problemas em foco, utilizando a criatividade para estimular a criação de soluções que possam resolvê-los e estejam de acordo com o contexto do assunto trabalhado.

Destaca-se a importância da busca por ideias que tornem o processo criativo e colaborativo, uma vez que essa abordagem permite explorar soluções capazes de resolver os conflitos e prevenir sua recorrência no ambiente escolar, contribuindo para instaurar um senso de pertencimento e corresponsabilidade entre todos os envolvidos na comunidade educativa, pois é de fundamental importância se sentir pertencido no ambiente escolar, ao fomentar o senso de pertencimento, cria-se um espaço onde os indivíduos se sentem parte ativa da comunidade, contribuindo para um ambiente mais harmonioso, no qual os conflitos são resolvidos de maneira mais colaborativa, e todos assumem a corresponsabilidade na construção de soluções que previnam a violência e promovam o respeito mútuo. Utilizando a criatividade como ferramenta para desenvolver soluções adequadas e eficazes ao desafio proposto. Assim, essa etapa estabelece as bases para um planejamento mais assertivo e integrado, capaz de transformar os conflitos em oportunidades de crescimento e aprendizado coletivo.

4.1.4 Prototipagem: Transformando Ideias em Ações.

A prototipagem marca o momento em que as ideias previamente geradas são transformadas em ações concretas e experimentais. Essa etapa consiste em aplicar, em pequena escala, as soluções mais promissoras, permitindo avaliar sua viabilidade e impacto no ambiente escolar. Exemplos como a implementação de um programa piloto de mediação de conflitos, com o treinamento de alunos e professores como mediadores, como o conselho escolar restaurativo, composto por alunos, professores, funcionários e comunidade, buscando compreender as causas da violência e propor soluções colaborativas. Essa prática desenvolve empatia, senso de justiça e habilidades sociais, transformando atos de violência em oportunidades de aprendizado e fortalecendo uma cultura de convivência e a reorganização de ambientes escolares para favorecer interações mais positivas, como a criação de áreas de convivência acolhedoras, podem ilustrar o caráter prático dessa fase. Serpro (2017) esclarece que:

O protótipo deve ser capaz de responder dúvidas, como o conceito de ser desejável, útil, fácil de usar, viável ou possível, e ainda elucidar para quem estamos projetando, quais as informações ainda faltam e o que ainda queremos saber sobre o público em destaque. [...] O protótipo não só tangibiliza a ideia, mas também é o meio para atingir o objetivo de testar as ideias pelo ato de fazer e pôr a mão na massa, receber feedbacks, descobrir eventuais problemas e derivar (e ou pivotar) abordagens alternativas para as soluções. (Serpro, 2017, p. 9 e 10).

A prototipagem se faz essencial no processo de transformação das ideias em ações concretas e experimentais. Ao aplicar soluções em pequena escala, como programas piloto de mediação de conflitos ou a criação de um conselho escolar restaurativo, é possível avaliar sua viabilidade, impacto e adequação ao contexto escolar. Essa fase permite testar estratégias, receber feedbacks e ajustar abordagens conforme necessário, promovendo a criação de soluções mais eficazes, transformando o DT em uma ferramenta palpável e eficaz na mediação e resolução de conflitos, garantindo assim que as intervenções sejam desejáveis, úteis e viáveis para a comunidade escolar.

4.1.5 Teste: Avaliando e Refinando Soluções

Após a fase de prototipagem, inicia-se a etapa de testes, nesse momento as soluções são aplicadas no ambiente escolar e acompanhadas por um processo de monitoramento contínuo. Esse acompanhamento permite avaliar a eficácia das estratégias em tempo real e identificar possíveis ajustes necessários. O *feedback* dos envolvidos é essencial para o refinamento das soluções, garantindo que as ações sejam ajustadas conforme as necessidades e os desafios do contexto escolar. Essa fase de avaliação assegura que as intervenções se consolidem de forma eficaz e sustentável a longo prazo. Serpro (2017) compreende que a fase 4 e 5 caminham juntas:

Nesse sentido, o teste faz parte do processo de prototipação, que inclui rápidos ciclos de criação de soluções e de verificação se tais soluções cumprem e entregam de forma positiva seu potencial. Na fase de teste, as soluções devem ser aperfeiçoadas e refinadas até que todos os aspectos problemáticos tenham sido removidos ou aperfeiçoados, até que não haja mais valores a serem agregados dentro do escopo e do contexto do projeto. (Serpro, 2017, p. 10).

A fase de testes caminha junto com a prototipagem, em um ciclo constante de criação e verificação. Esse processo de aperfeiçoamento contínuo assegura que as soluções se tornem cada vez mais eficazes, removendo ou ajustando aspectos problemáticos, até que o projeto alcance seu pleno potencial. Assim, a fase de testes não só valida as estratégias, mas também contribui para a construção de um plano sustentável e bem-sucedido no ambiente escolar.

O PAE deste estudo de caso será sustentado pelo DT, para promover uma convivência escolar onde a resolução de conflitos se dá por meio da empatia, do diálogo, da escuta ativa e da resolução restaurativa, na busca de um clima escolar colaborativo, incentivando a cooperação e o sentimento de pertencimento, reduzindo conflitos interpessoais. Além disso, previne a violência ao tratar conflitos de forma proativa, criando um ambiente escolar mais seguro e harmônico.

4.2 PROBLEMAS IDENTIFICADOS NOS GRUPOS FOCAIS DO EECC/JF

Os problemas identificados nessa pesquisa e as ricas contribuições dos grupos focais realizados com os diferentes atores da comunidade escolar revelaram uma série de problemas que refletem os desafios enfrentados no cotidiano da resolução e mediação de conflitos. Dentre eles, destacam-se: a ausência de formação continuada voltada à gestão de conflitos; a falta de escuta ativa e empática entre os envolvidos; o baixo engajamento das famílias nas ações escolares; a influência negativa das mídias no comportamento dos alunos, especialmente em casos de *cyberbullying*; e a inexistência de um protocolo claro para mediação, o que enfraquece as ações educativas e dificulta a construção de uma cultura de paz no ambiente escolar. Essa análise busca compreender os principais aspectos emergentes e propor caminhos para aprimorar as práticas de prevenção e resolução de violência escolar.

Notam-se dificuldades significativas para lidar com situações de conflito no ambiente escolar, a equipe de trabalho sugeriu receberem treinamento específico sobre mediação de conflitos durante sua formação inicial ou em formações continuadas, devido à dificuldade de os estudantes respeitarem as intervenções feitas pela equipe, sendo necessário na maior parte das vezes, levar as questões conflituosas ao conhecimento da gestão ou do professorado para mediar e resolver. A falta de preparo gera uma sensação de insegurança ao enfrentar situações como *bullying*, agressões verbais ou físicas entre os alunos.

Foi identificado que a escola não possui um protocolo institucional formalizado para a mediação de conflitos, podendo resultar em respostas inconsistentes por parte

dos gestores e educadores, dependendo da gravidade da situação ou da percepção individual de cada profissional. A falta de unidade também impacta negativamente na percepção de justiça e imparcialidade por parte dos alunos e suas famílias

Conflitos que ocorrem fora do ambiente escolar, como desentendimentos familiares ou problemas comunitários, muitas vezes são trazidos para dentro da escola, intensificando as dinâmicas de tensão entre os estudantes. A falta de suporte psicossocial adequado foi amplamente destacada como um obstáculo para ajudar os alunos a lidarem com essas questões externas.

Foi observada uma certa naturalização da violência entre os alunos, que frequentemente enxergam comportamentos agressivos como parte inevitável de suas interações cotidianas, refletindo uma possível carência de iniciativas consistentes voltadas à construção de uma cultura de paz na escola.

A experiência prática destacou a necessidade de tornar os processos de mediação mais ágeis e efetivos, pois conflitos prolongados aumentam as tensões e podem gerar impactos negativos na convivência escolar, comprometendo o clima institucional e o bem-estar emocional dos envolvidos. Assim, a capacidade de identificar rapidamente os problemas e intervir de maneira adequada é fundamental para evitar que os conflitos evoluam para situações de violência ou discriminação mais graves.

Adotamos no PAE a implementação de um sistema de categorização dos conflitos em leves, médios e graves, permitindo que as soluções sejam proporcionais à gravidade de cada caso. Essa abordagem assegura que as questões urgentes recebam atenção prioritária, enquanto os conflitos menores não sejam negligenciados. Além disso, o plano buscará promover um ambiente de confiança ao evitar julgamentos antecipados, criando um espaço no qual alunos e familiares se sintam confortáveis para expressar preocupações e colaborar na busca de soluções construtivas.

A pesquisa também revelou a preocupação com o *bullying* e o *cyberbullying*, fenômenos que afetam significativamente o ambiente escolar e o bem-estar dos alunos. O PAE incluirá estratégias específicas para prevenir e combater essas formas de violência, promovendo campanhas de conscientização, ações educativas e o uso de tecnologias para identificar e responder a incidentes de forma eficaz. Trabalhar a empatia, a cidadania digital e a escuta ativa possibilitarão a criar um ambiente mais seguro, tanto no espaço físico da escola quanto no ambiente virtual.

Outro aspecto fundamental será o fortalecimento da parceria entre escola e família, reconhecendo o papel da família como primeira instância de aprendizado emocional e social. O PAE incentivará ações que resgatem essa colaboração, ao mesmo tempo em que promove o desenvolvimento de habilidades emocionais nas crianças, instruindo-as a lidar com conflitos de forma mais empática.

A realização de diagnósticos prévios para identificar as causas subjacentes aos conflitos e a promoção de parcerias com instituições especializadas, como psicólogos e organizações comunitárias, terão um olhar priorizado no plano. Essa colaboração permitirá abordagens mais completas e eficazes, considerando os diferentes fatores que influenciam os comportamentos dos alunos.

O PAE enfatizará a importância de integrar as famílias, aprimorar a comunicação interna e fortalecer o papel educativo no gerenciamento de conflitos. Por fim, o plano buscará implementar estratégias inclusivas e estruturadas, envolvendo todos os atores da comunidade escolar e reconhecendo a complexidade das dinâmicas de convivência. Tais estratégias promoverão o diálogo, fortalecerão as relações interpessoais e incentivarão práticas restaurativas, contribuindo para a criação de uma cultura de respeito mútuo e cooperação dentro da escola.

4.3 CONSTRUINDO PONTES NO COTIDIANO ESCOLAR: PROPOSTA DE AÇÃO DO PAE NO EECC/JF

Com base nos problemas e desafios identificados ao longo desta pesquisa, relacionados à violência escolar e aos conflitos vivenciados na instituição, essa seção apresenta um conjunto de propostas estratégicas para o PAE. Tais iniciativas visam promover a mitigação dos conflitos e fortalecer a mediação.

Partindo de uma análise aprofundada dos contextos internos e externos que influenciam a dinâmica da escola, as propostas contemplam ações concretas e adaptadas às especificidades do EECC/JF. As estratégias apresentadas foram elaboradas a partir dos dados coletados nos grupos focais, observações e análise documental, assegurando sua relevância e aplicabilidade prática

A seção não apenas apresenta as propostas, mas também reflete sobre o papel transformador da mediação de conflitos no âmbito educacional, destacando sua importância para a promoção de uma cultura de paz e respeito mútuo dentro da escola. O conjunto de ações proposto neste capítulo foi elaborado com base na metodologia do *Design Thinking*, que prioriza a empatia, a definição do problema e as ideias como princípios norteadores para a resolução de problemas complexos, como

a violência e os conflitos no ambiente escolar. Ao seguir as etapas de prototipagem e testes, cada iniciativa apresentada reflete o esforço coletivo em compreender profundamente as necessidades da comunidade escolar e propor soluções criativas e viáveis.

As cinco ações descritas não apenas buscam abordar diretamente os problemas identificados ao longo da pesquisa, mas também fomentar uma cultura de inovação e corresponsabilidade entre todos os atores envolvidos no cotidiano escolar. Ao integrar estratégias para reorganização de espaços, incentivo à convivência saudável e formação continuada dos educadores, essas propostas têm o potencial de transformar o ambiente escolar em um espaço mais acolhedor, seguro e orientado para o diálogo e a mediação de conflitos.

Por meio da aplicação prática das ideias prototipadas e da avaliação contínua dos resultados, esperamos que as ações delineadas contribuam para fortalecer a identidade da escola como um ambiente de aprendizagem e convivência, onde os conflitos sejam geridos de forma construtiva e a violência seja progressivamente reduzida. Assim, as propostas representam não apenas uma resposta aos desafios identificados, mas também um convite à transformação coletiva e sustentável EECC/JF.

Ao integrar abordagens participativas e promover uma cultura de respeito, diálogo e cooperação, essas estratégias podem contribuir para a construção de um espaço escolar mais acolhedor, onde os conflitos sejam tratados como oportunidades de crescimento e a violência seja progressivamente reduzida. Além disso, ao envolver toda a comunidade escolar – professores, alunos, funcionários e famílias – no desenvolvimento e implementação dessas propostas, cria-se um senso de corresponsabilidade que potencializa sua eficácia e sustentabilidade a longo prazo. A escola deixa de ser apenas um espaço de transmissão de conhecimento e passa a atuar como um agente ativo na formação cidadã, estimulando o pensamento crítico, a empatia e a resolução pacífica de conflitos. Ela se torna um espaço de convivência democrática, onde valores como respeito, solidariedade e justiça são vivenciados no cotidiano, preparando os estudantes para atuarem de forma ética e responsável na sociedade.

Dessa forma, as ações planejadas não se limitam a uma resposta pontual aos desafios identificados, mas uma possível mudança estrutural e cultural que reforçará o compromisso da instituição com a criação de um ambiente seguro e democrático, no qual o aprendizado e a convivência harmoniosa possam florescer de maneira

contínua. As cinco ações do DT – empatia, definição, ideação, prototipagem e teste – podem transformar significativamente o cotidiano escolar ao oferecer um caminho estruturado para compreender e resolver problemas de maneira criativa e colaborativa. No contexto da violência escolar e da mediação de conflitos, essa abordagem possibilita a escuta ativa da comunidade escolar, a formulação de soluções inovadoras e a implementação de estratégias eficazes.

Para que essa metodologia seja plenamente eficaz, é necessário um aprofundamento no seu conhecimento e a conscientização sobre cada uma de suas etapas, favorecendo uma possível mudança estrutural e cultural. Além disso, a inovação deve ser absorvida por todos os envolvidos no processo, garantindo que sua implementação seja integrada e sustentável no ambiente organizacional. Para isso, é fundamental promover um processo contínuo de capacitação, incentivando a participação ativa dos colaboradores.

A aceitação e o engajamento coletivo são essenciais para que a inovação não seja percebida como uma mudança pontual, mas sim como um elemento estruturante que agrega valor às práticas institucionais. Dessa forma, cria-se um ambiente propício para a colaboração, a troca de experiências e a evolução constante, consolidando uma transformação efetiva e duradoura.

4.3.1 Programa de Formação Continuada: Resolução e Mediação de conflitos

A formação continuada de professores e funcionários é um dos pilares fundamentais para a promoção de uma cultura de paz no ambiente escolar, especialmente em contextos marcados por conflitos e violência. A carência de programas específicos que abordem a mediação de conflitos, a escuta ativa e a resolução pacífica, pode ser um limitador na formação dos professores, que lida com situações de tensão frequentemente, e nem sempre de forma construtiva e eficaz. Diante disso, este programa de formação continuada tem como objetivo capacitar os educadores com as competências necessárias para enfrentar esses desafios.

Os dados levantados na pesquisa apontaram a ausência de treinamentos adequados durante a formação inicial dos professores e a falta de oportunidades regulares de atualização profissional no tocante à gestão de conflitos. Essas lacunas contribuem para a dificuldade de implementar práticas efetivas de mediação de conflitos no ambiente escolar, é imprescindível investir em formações que abordem a escuta ativa, a comunicação não-violenta e a gestão emocional são fundamentais

para transformar a dinâmica relacional entre professores, alunos e comunidade escolar.

De acordo com Almeida (2009), enfrentar a violência escolar requer um olhar atento para a formação continuada de docentes, que deve ir além de soluções pontuais e emergenciais. Isso envolve uma análise profunda da constituição dos diversos saberes que fundamentam as práticas pedagógicas, considerando aspectos teóricos e práticos, bem como as realidades socioculturais dos estudantes e das comunidades escolares.

A construção desses saberes deve contemplar não apenas os conhecimentos acadêmicos, mas também a compreensão de questões emocionais, relacionais e contextuais que permeiam o ambiente educacional. Assim, os docentes podem ser preparados para adotar práticas pedagógicas que não apenas combatam a violência, mas também promovam um clima escolar mais inclusivo, acolhedor e orientado para o desenvolvimento integral dos alunos.

A elaboração de propostas de formação continuada será direcionada para capacitar os profissionais da educação a lidar de maneira mais eficaz com os desafios relacionados à violência e aos conflitos no ambiente escolar. A formação continuada será planejada de forma a integrar saberes multidisciplinares, abordando temas como gestão de conflitos, práticas restaurativas, escuta ativa, empatia, inclusão e o papel da escola na promoção do respeito, as mídias e o *cyberbullying*, o papel da família e as demais temáticas que surgirão e contribuirão para formação docente e da convivência harmoniosa. Além disso, essas propostas serão fundamentadas em legislações e diretrizes educacionais que regulamentam a atuação dos profissionais frente a situações de violência no espaço escolar.

Por meio dessas ações, espera-se não apenas reduzir os índices de violência, mas também fortalecer o papel dos professores como agentes de transformação, contribuindo para a formação de uma comunidade escolar mais coesa e colaborativa.

As formações serão oferecidas através de rodas de conversa, palestras e *workshops*. Espera-se que a implementação do programa de formação continuada resulte em diversos benefícios, como o fortalecimento das competências socioemocionais dos professores, a redução de incidentes de violência e o aumento da capacidade de prevenção e gestão de conflitos no ambiente escolar. Além disso, essa formação contribuirá para uma maior integração da comunidade escolar, criando uma cultura de respeito, escuta e resolução colaborativa de problemas.

As formações serão realizadas durante o horário de módulo 2, por meio de reuniões mensais agendadas pela gestão escolar. O objetivo dessas reuniões será discutir as violências existentes no ambiente escolar e explorar estratégias para preveni-las.

As metas estabelecidas para as formações visam promover uma mudança significativa no entendimento e na abordagem da violência escolar pelos profissionais da educação. Como o aprimoramento dos conhecimentos dos professores e funcionários da escola sobre violência escolar, possibilitando que compreendam não apenas os diferentes tipos de violência, mas também suas causas e impactos no ambiente escolar. Essa formação visa fortalecer a capacidade desses profissionais de identificar situações de violência e intervir de maneira eficaz.

Auxiliar os funcionários da escola a compreenderem os tipos de violência escolar e como podem ser evitadas. Sensibilizar todos os envolvidos no processo educativo sobre a importância de atitudes preventivas, além de capacitar para a utilização de estratégias pedagógicas e comportamentais que possam minimizar a ocorrência de conflitos e situações violentas. Busca-se não apenas capacitar os profissionais da escola para lidarem com casos de violência, mas também promover uma cultura de respeito, diálogo e empatia, essenciais para um ambiente educacional saudável e seguro.

4.3.2 Protocolo Institucional para a Gestão de Conflitos no EECC/JF

A ausência de um protocolo formalizado para a gestão de conflitos na escola EECC/JF tem gerado abordagens muitas vezes improvisadas, tornando-se um ensaio de decisões importantes, muitas atingem o êxito, outras intervenções nem sempre. Para tentar sanar esse problema a proposta é a elaboração de um Protocolo Institucional de Gestão de Conflitos, que buscará desenvolver um documento padronizado que oriente o segmento dos anos iniciais e os atores e autores envolvidos na identificação, intervenção e resolução de conflitos, promovendo práticas eficazes, consistentes e baseadas na mediação. Esse protótipo inicial, sendo executado com sucesso, será apresentada aos demais segmentos da EECC/JF.

Esse protocolo terá orientações claras e detalhadas, tornando-se um documento realmente funcional, contendo as etapas fundamentais para a mediação de conflitos: procedimentos para registrar e identificar os conflitos, com atenção à natureza do problema e aos envolvidos, estratégias imediatas e preventivas para

conter a escalada do conflito e oferecer suporte às partes, adoção de métodos de mediação e diálogo, buscando soluções pacíficas e educativas.

Incorporar as diretrizes do protocolo ao PPP e ao RE faz-se necessário, garantindo, que esteja de acordo, com os princípios pedagógicos da instituição e as legislações vigentes.

A proposta é criar uma comissão de Mediação como linha de frente na gestão de conflitos escolares, composto por professores, gestores e estudantes capacitados para atuar de forma assertiva e imparcial. Essa comissão será composta por um número equilibrado de membros, garantindo representatividade e eficiência no processo de mediação.

Os professores que integrarão a equipe serão selecionados com base na indicação da gestão escolar, priorizando aqueles que já possuem experiência na mediação de conflitos, formação complementar na área ou demonstram interesse pelo tema. Os gestores serão escolhidos entre membros da equipe diretiva e coordenadores pedagógicos, assegurando a articulação entre diferentes setores da escola e a implementação efetiva das estratégias. Já os estudantes serão selecionados por meio de um processo participativo, que poderá envolver indicação de professores e votação entre os colegas, priorizando alunos que apresentem perfil conciliador, liderança positiva e interesse em contribuir para um ambiente escolar mais harmonioso.

Essa composição diversificada permitirá que a comissão atue de forma representativa e eficiente, promovendo um espaço de escuta ativa, diálogo e resolução pacífica de conflitos, fortalecendo a cultura de respeito e de cooperação dentro da escola. Os principais objetivos buscarão prevenir situações de tensão, mediar conflitos em andamento e promover a convivência pacífica. Para garantir sua eficácia, serão oferecidos treinamentos regulares, abordando técnicas de escuta ativa, comunicação não violenta e estratégias de mediação. Essa iniciativa busca fortalecer a cultura de respeito e cooperação na escola, promovendo um ambiente mais harmonioso e acolhedor.

As orientações desse protocolo serão estruturadas com base nas fases do DT, garantindo uma abordagem centrada nas pessoas e na resolução criativa de problemas, a importância desse protocolo está em sua função de organizar e estruturar a gestão de conflitos e a prevenção da violência dentro da escola. Ao seguir as etapas do *Design Thinking* – empatia, definição do problema, ideação, prototipagem e testes/implementação –, o protocolo será desenvolvido com base em

um diagnóstico real do ambiente escolar, garantindo maior aderência à realidade e às necessidades institucionais.

Além disso, esse protocolo institucional proporcionará um referencial claro para a mediação de conflitos, permitindo que professores, gestores e demais profissionais atuem de maneira alinhada e eficiente. Isso fortalece a identidade da escola como um espaço seguro de aprendizado e convivência, onde os desafios são enfrentados de forma construtiva e sustentável.

O Quadro 6 apresentado abaixo, será responsável em apresentar a aplicação dos passos do *Design Thinking* no desenvolvimento do protocolo institucional, garantindo que sua construção seja dinâmica, colaborativa e centrada nas necessidades da comunidade escolar. A utilização dessa abordagem permitirá que o protocolo seja elaborado de forma empática, considerando as perspectivas dos envolvidos, e testado continuamente para ajustes e melhorias antes de sua implementação definitiva, demonstrando como essa abordagem pode estruturar a construção de soluções para a gestão de conflitos e a prevenção da violência escolar. O quadro propõe uma organização objetiva buscando garantir que as soluções sejam fundamentadas na realidade da instituição e na participação ativa da comunidade escolar.

Quadro 6: Fases do DT Aplicadas ao Protocolo Institucional

Ação	Execução
Empatia	Permitirá compreender as necessidades e perspectivas dos envolvidos nos conflitos, promovendo uma escuta ativa e sensível.
Definição	Serão identificados e delimitados os principais desafios enfrentados no ambiente escolar, facilitando a clareza sobre as questões a serem abordadas.
Ideias	Incentivará a geração de soluções criativas e colaborativas, engajando a comunidade escolar na construção de estratégias eficazes.
Protótipos	Os protótipos dessas soluções servirão como modelos iniciais para implementação. - Ficha de Registro de Conflitos: em formulário simples registrar detalhes básicos de um conflito, como data, envolvidos, descrição do ocorrido e ações tomadas. Se caso ocorra ato de violência o registro será feito em ata, pois será necessário convocação das famílias. Se os conflitos forem entre adultos, envolver a gestão maior da escola (neste caso, o diretor), ou a Inspeção escolar. - Roda de Conversa: encontros mensais com os envolvidos nos conflitos para discutir questões de convivência e

	propor melhorias no ambiente escolar, facilitado por um mediador. A dinâmica desses encontros será denominada Círculo da Palavra, uma prática pedagógica que valoriza a escuta, o diálogo e o respeito mútuo. Nesse espaço, todos os participantes terão a oportunidade de expressar suas vivências, sentimentos e preocupações, contribuindo coletivamente para a construção de soluções. O ambiente será intencionalmente estruturado para acolher sem julgamentos, promovendo a escuta ativa e o diálogo construtivo como ferramentas fundamentais para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais e a cultura de paz no ambiente escolar.
Testes	As propostas serão aplicadas em contextos reais da escola, por meio de atividades práticas e situações do cotidiano escolar, com o objetivo de observar sua efetividade na mediação e prevenção de conflitos. Esse processo permitirá identificar pontos fortes e aspectos a serem aprimorados, garantindo ajustes contínuos e a construção de estratégias mais adequadas à realidade da comunidade escolar. Trata-se de uma etapa formativa e reflexiva, que contribui para o aperfeiçoamento do protocolo e para o fortalecimento da cultura de convivência e diálogo no ambiente educativo.

Fonte: Elaborado pela pesquisadora – 2024

Os resultados esperados na organização das ações na gestão de conflitos, serão consistência e transparência nos processos, fortalecimento da confiança na imparcialidade e no compromisso da escola com a justiça e a busca pela redução de conflitos e violência no ambiente escolar, favorecendo um clima de respeito mútuo e cooperação, podendo ser um passo significativo para transformar a gestão de conflitos em uma prática educativa mais coesa, impactando positivamente a convivência escolar.

4.3.3 Estratégias para Fortalecer a Comunicação no Ambiente Escolar

A comunicação é a base das mediações, sendo fundamental para a solução de conflitos e o fortalecimento das relações entre alunos, professores, funcionários e gestores, no entanto, a ausência de canais de diálogo claros e efetivos pode gerar desentendimentos e dificultar a construção de um clima de confiança mútua, os profissionais que participarão das formações serão convidados em alternância para fazer essas intervenções. Nessa seção são apresentadas sugestões práticas para a promoção de espaços de diálogo frequentes e construtivos. O Quadro 7 localizado na página 137, contém contribuições concretas para o incentivo ao diálogo, apostando

em atividades dinâmicas e interativas que promovam a escuta ativa e a construção coletiva de soluções para os desafios enfrentados no ambiente escolar.

Quadro 7 – Contribuições concretas para incentivar o diálogo.

Caixa do desabafo	Instalar caixas físicas em locais estratégicos da escola, como próximo à entrada ou no refeitório, permitindo que alunos, professores e colaboradores deixem sugestões, críticas ou dúvidas anonimamente. Mensalmente as caixas serão abertas e darão suporte para a próxima atividade.
Rodas de acolhimento e escuta.	Agendar rodas de conversa mensais ou bimestrais a partir da demanda da caixa do desabafo. Contar com um mediador que passou pelo momento de formação para garantir que todos tenham oportunidade de falar e que as discussões sejam produtivas e respeito. Durante essas rodas, promover dinâmicas em grupo que incentivem os participantes a colaborar na busca por soluções. Ao final, as ideias apresentadas devem ser organizadas e compartilhadas com a comunidade escolar para assegurar transparência e continuidade.
Violência em foco	Este momento será específico para o atendimento aos alunos que estiveram no foco do conflito e da violência, sejam eles vítimas, agressores ou testemunhas diretas. A proposta é criar um espaço seguro, acolhedor e estruturado, onde esses estudantes possam refletir sobre o ocorrido, expressar seus sentimentos e compreender os impactos de suas ações e experiências. Será fundamental introduzir e desenvolver práticas baseadas na Comunicação Não Violenta (CNV), o foco será ampliar o conhecimento sobre como se comunicar de maneira respeitosa e assertiva, favorecendo a capacidade de ouvir o outro com empatia, sem julgamentos e com abertura para compreender diferentes pontos de vista. Isso contribui diretamente para a redução de mal-entendidos, estigmas e tensões, que muitas vezes perpetuam situações de violência no ambiente escolar. Além disso, esse

	processo fortalece o senso de pertencimento e responsabilidade coletiva, elementos essenciais para uma convivência mais harmoniosa e cooperativa no contexto escolar.
Plataformas Digitais Seguras⁷	A utilização responsável das redes sociais e a criação de canais virtuais serão estratégias fundamentais para fortalecer a comunicação e a mediação de conflitos no ambiente escolar. A Comissão de Mediação será a responsável por estruturar e gerenciar esses espaços, garantindo que a interação ocorra de forma ética, segura e produtiva. Para isso, será elaborado um plano de comunicação digital, estabelecendo diretrizes claras sobre o uso das plataformas. Serão criados grupos fechados de <i>WhatsApp</i>, permitindo uma comunicação ágil entre os membros da comissão e o acolhimento inicial de demandas. Além disso, serão utilizadas para compartilhar conteúdos formativos, orientações e materiais sobre mediação de conflitos. As redes sociais institucionais da escola também desempenharão um papel importante, sendo utilizadas para divulgar campanhas de conscientização, boas práticas e incentivar interações respeitadas no ambiente digital. Paralelamente, serão disponibilizados formulários online para que estudantes e professores possam relatar conflitos ou sugerir soluções de forma anônima e segura. Com essa abordagem, a escola poderá utilizar a tecnologia de maneira estratégica, promovendo um espaço de diálogo eficiente, colaborativo e preventivo na resolução de conflitos. As plataformas digitais serão utilizadas como ferramentas de apoio

⁷ A utilização de plataformas digitais na educação deve ser feita com responsabilidade e segurança, considerando os aspectos pedagógicos, éticos e legais envolvidos. Segundo Bona (2009), embora haja uma diversidade quase infinita de softwares educativos com grande potencial para enriquecer o ensino e a aprendizagem, é fundamental que sua adoção seja orientada por critérios que garantam não apenas a eficácia didática, mas também a proteção de dados e a integridade dos usuários. A primazia na escolha dessas ferramentas deve atender a padrões rigorosos de segurança da informação, privacidade e conformidade com as diretrizes educacionais, além de respeitar a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, assegurando um ambiente digital confiável e ético para professores e estudantes.

	para disseminar conhecimentos sobre mediação e resolução de conflitos. Por meio desses meios, serão compartilhados conteúdos informativos, reflexivos e formativos que abordem diversas temáticas relacionadas ao tema, promovendo o engajamento da comunidade escolar e ampliando o alcance das estratégias de convivência pacífica. Também será criado um canal de comunicação com vídeos produzidos pelos próprios alunos, abordando temáticas relacionadas à não violência escolar, fortalecendo o protagonismo juvenil e o senso de pertencimento.
--	---

Fonte: Elaborado pela pesquisadora – 2024

Dentre essas estratégias, destaca-se a Caixa do Desabafo, um espaço seguro onde alunos e demais membros da comunidade escolar podem expressar suas preocupações, sentimentos e dificuldades anonimamente, favorecendo a identificação de conflitos latentes e a mediação preventiva.

Além disso, as rodas de conversa são propostas como um mecanismo essencial para estimular a troca de experiências e fortalecer os laços entre alunos, professores e equipe pedagógica. Essas rodas funcionam como espaços de fala e escuta, permitindo que diferentes perspectivas sejam consideradas e que a empatia e o respeito sejam cultivados.

Outro aspecto relevante é a utilização das plataformas digitais de forma segura, incorporando recursos tecnológicos para ampliar as possibilidades de comunicação e interação. O uso consciente dessas ferramentas pode facilitar a mediação de conflitos virtuais, prevenindo situações de *cyberbullying* e promovendo uma cultura digital baseada no respeito e na responsabilidade.

As ações propostas no Quadro 7 localizado na página 137, reforçam o compromisso com a criação de um ambiente escolar onde o diálogo é valorizado como instrumento fundamental para a prevenção da violência e para a construção de uma cultura de paz. Ao promover espaços de escuta ativa e mediação de conflitos, a escola não apenas minimiza situações de violência, mas também fortalece relações interpessoais baseadas no respeito e na empatia. Além disso, tais práticas contribuem para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais nos alunos, preparando-os para lidar de forma mais equilibrada com desafios e divergências dentro e fora do ambiente escolar.

Essas ações não apenas promovem uma cultura de diálogo, mas também contribuem para um ambiente de maior compreensão, respeito mútuo e engajamento. O envolvimento ativo de todos os membros da comunidade escolar é essencial para transformar a comunicação em um pilar da convivência saudável, melhorando significativamente o clima escolar.

4.3.4 Suporte Psicossocial por Meio de Parcerias Estratégicas.

O ambiente escolar desempenha um papel central no desenvolvimento integral dos alunos, sendo muitas vezes um ponto de apoio para lidar com desafios emocionais, sociais e educacionais. Ampliar o acesso ao atendimento psicopedagógico e estabelecer parcerias com redes de apoio comunitário são estratégias essenciais para promover o bem-estar de toda a comunidade escolar. Muitas crianças chegam sendo negligenciadas pelos familiares, que não aceitam alguma questão emocional ou cognitivo, e até mesmo por falta de conhecimento ou envolvimento algumas questões que envolve a criança passa despercebido.

A busca de parcerias com psicólogos e assistentes sociais se faz urgente e necessário, permitindo que alunos e suas famílias tenham acesso a apoio especializado para lidar com questões emocionais, dificuldades de aprendizado e conflitos interpessoais. Ter sensibilidade e dedicação para oferecer suporte direcionado aos alunos que enfrentam maiores desafios.

A responsabilidade pela implementação dessa ação ficará sob a coordenação da Comissão de Mediação, com o apoio da equipe gestora da escola. Além disso, serão estabelecidas parcerias estratégicas com representantes de organizações não governamentais, associações comunitárias e serviços públicos de saúde mental, fortalecendo a rede de apoio para a mediação de conflitos e o bem-estar da comunidade escolar. Ressalta-se, no entanto, que a responsabilidade por essas ações não deve recair exclusivamente sobre a escola. É fundamental reconhecer o papel do sistema político na criação e manutenção de políticas públicas eficazes, que assegurem os recursos e o suporte necessários para enfrentar as múltiplas dimensões da violência escolar e promover uma cultura de paz.

Essa iniciativa será realizada ao longo do ano letivo, iniciando-se com o mapeamento de instituições que atuam na promoção da cultura de paz, no atendimento psicológico e na prevenção da violência. Em seguida, serão realizadas reuniões para estabelecer diálogos e elaborar formas de colaboração. A formalização

das parcerias ocorrerá por meio de termos de cooperação, garantindo a continuidade das ações.

Com os acordos firmados, serão desenvolvidas atividades conjuntas, como palestras, oficinas e atendimentos especializados, que contribuirão para a criação de um ambiente escolar mais seguro e acolhedor. Essa ação será integrada ao planejamento pedagógico da escola, permitindo um acompanhamento contínuo e ajustes conforme necessário, assegurando a efetividade das estratégias adotadas para oferecer atividades como oficinas, palestras e rodas de conversa que abordem temas como convivência pacífica, relações interpessoais e resolução de conflitos. Ao atender às necessidades psicossociais de alunos e famílias, cria-se um ambiente escolar mais saudável e propício à aprendizagem.

Utilizar de forma mais proficiente o Núcleo de Apoio Educacional (NAE)⁸, esse núcleo criado pela Secretaria de Educação de Minas Gerais, um serviço especializado que tem como função oferecer suporte pedagógico e psicossocial para alunos, professores e famílias.

A Resolução SEE 4.701, de 14 de janeiro de 2022, estabeleceu a criação de 230 Núcleos de Apoio Educacional (NAEs) no Estado, com o objetivo de fortalecer a promoção dos direitos dos estudantes e ampliar o suporte pedagógico e psicossocial nas escolas estaduais. Esses núcleos foram estrategicamente implementados em municípios cujas escolas e respectivas Superintendências Regionais de Ensino (SREs) apresentam maior incidência de registros de violação de direitos, evidenciando a necessidade de atenção prioritária.

Os NAEs atuam como instrumentos fundamentais para a identificação e intervenção em situações que envolvam vulnerabilidades sociais, dificuldades de aprendizagem, conflitos interpessoais e outros fatores que impactem o desempenho e o bem-estar dos alunos. Além disso, eles servem como pontos de articulação entre a escola, a família e outras redes de apoio comunitário, garantindo um atendimento mais integrado e eficaz.

A criação desses núcleos reflete o compromisso da rede estadual de ensino em proporcionar um ambiente mais seguro e inclusivo, promovendo ações que assegurem os direitos das crianças e adolescentes, bem como incentivem a convivência pacífica e o pleno desenvolvimento educacional.

⁸ A atuação do Núcleo de Atendimento Educacional (NAE), com Psicólogo(a) e Assistente Social, representa um avanço importante para a rede de ensino. Contudo, a atual quantidade de atendimentos, embora positiva, ainda não supre plenamente as múltiplas demandas escolares, exigindo maior presença e atenção desses profissionais nas unidades.

A escola pode usufruir do NAE ao integrá-lo nas rotinas escolares, promovendo encontros regulares para discutir casos específicos, organizar formações para professores sobre temas como inclusão e manejo de sala de aula, e oferecer atendimento individualizado aos alunos. Ao trabalhar em parceria com o NAE, a escola fortalece seu papel na promoção de um ambiente acolhedor, que valoriza a diversidade e apoia o desenvolvimento integral de todos os envolvidos.

Ao investir no suporte psicopedagógico e em parcerias estratégicas com redes de apoio, a escola se torna mais inclusiva e capaz de responder às demandas de seus alunos, contribuindo para a construção de uma sociedade mais equilibrada e harmoniosa.

4.3.5 A Influência dos Fatores Externos no Ambiente Escolar

A Interferência dos Conflitos Familiares e das Situações Socioeconômicas no ambiente escolar, muitas vezes, reflete os desafios enfrentados pelos alunos em suas vidas fora da escola. Problemas derivados de conflitos familiares ou situações socioeconômicas adversas podem impactar diretamente o comportamento e o desempenho dos estudantes, ampliando tensões e gerando conflitos entre eles. Nesse contexto, é fundamental que a escola adote estratégias que envolvam não apenas os alunos, mas também suas famílias e a comunidade.

O Quadro 8 localizado na página 143, demonstra a aplicação das fases do *Design Thinking* para compreender e abordar os fatores externos que influenciam a violência e os conflitos no ambiente escolar. Através da imersão, são identificados elementos externos, como condições socioeconômicas, influência familiar e comunitária, e impactos das mídias digitais.

Na definição do problema, esses fatores são analisados para compreender suas conexões com o cotidiano escolar. A fase de ideação busca estratégias para minimizar esses impactos, promovendo ações de prevenção e suporte. Com a prototipagem, são testadas iniciativas como parcerias com a comunidade, projetos interdisciplinares e ações de conscientização. Por fim, a implementação e os testes garantem ajustes para tornar essas soluções mais eficazes e sustentáveis, fortalecendo o papel da escola na mediação desses desafios externos.

Quadro 8: Fases do DT aplicadas aos fatores externos

Ação	Execução
Empatia	Realizar encontros bimestrais com as famílias dos estudantes que estão constantemente envolvidos em conflitos, para manter um diálogo atualizado, escutando ativamente essas famílias de forma empática.
Definição	Após este momento rico em trocas, definiremos os motivos que levam esse indivíduo a estar frequentemente envolvido em questões conflituosas.
Ideias	Realizar encontros periódicos com pais e responsáveis é uma ação indispensável para sensibilizá-los sobre o impacto do ambiente familiar no comportamento e no desempenho escolar dos filhos. Essas reuniões devem abordar temas como a importância do diálogo, o papel do exemplo positivo e estratégias para lidar com conflitos no ambiente doméstico.
Protótipos	Os protótipos dessas soluções servirão como modelos iniciais para implementação. Além disso, é uma oportunidade de compartilhar informações sobre recursos disponíveis, como apoio psicossocial ou programas de assistência social. • Roda de Conversa: encontros mensais com os envolvidos nos conflitos para discutir questões de convivência e propor melhorias no ambiente escolar, facilitado por um mediador. A dinâmica do Círculo da Palavra, todos terão espaço para compartilhar suas preocupações e resolver problemas coletivamente, proporcionando um ambiente sem julgamento, a escuta ativa e o diálogo responsivo serão o ponto chave. • A escola pode desempenhar um papel ativo na promoção de eventos comunitários que integrem alunos, famílias e a comunidade local. Atividades como feiras culturais, oficinas e palestras criam um espaço de convivência e aprendizado, fortalecendo os laços entre a escola e a comunidade. Essas iniciativas não apenas incentivam a participação das famílias, mas também criam uma rede de apoio que contribui para a superação de desafios externos à escola.
Testes	As propostas serão avaliadas em contextos reais, permitindo ajustes e melhorias contínuas para a efetiva gestão de conflitos.

Fonte: Elaborada pela pesquisadora - 2024

Ao adotar essas ações, a escola não só mitiga os impactos dos fatores externos na dinâmica escolar, mas também promove um ambiente mais acolhedor e resiliente, capaz de lidar com as adversidades de forma coletiva e construtiva. Assim, a instituição se torna um espaço de transformação social, que vai além do ensino, apoiando os alunos em sua formação integral.

4.3.6 Mídia, Tecnologias e Violência: Impactos e Desafios no Contexto Escolar

A presença das mídias e tecnologias no cotidiano escolar transformou profundamente a dinâmica das relações interpessoais e a maneira como os alunos interagem entre si e com o mundo ao seu redor. Essa realidade impõe tanto oportunidades quanto desafios, especialmente no que tange à violência escolar, que pode ser potencializada por meio de dispositivos tecnológicos e redes sociais.

A mídia e as tecnologias têm contribuído para o acesso a informações, as novas metodologias de ensino e à comunicação em tempo real, no entanto, elas também introduzem desafios significativos. As redes sociais e aplicativos de mensagens instantâneas se tornaram ferramentas para a disseminação de mensagens de ódio, intimidação e exclusão social, ampliando muito os casos de *Cyberbullying*. A exposição excessiva às telas, o compartilhamento de imagens, vídeos e informações pessoais pode levar a casos de violação de privacidade e constrangimento. O consumo frequente de conteúdos violentos na internet pode dessensibilizar os estudantes, naturalizando comportamentos agressivos.

O uso inadequado de dispositivos móveis em sala de aula pode prejudicar o ambiente de aprendizagem e dificultar a manutenção da disciplina. Promover a conscientização sobre o uso responsável da tecnologia e os impactos da violência *online* no ambiente escolar, tem sido uma tarefa desafiadora, desenvolver competências socioemocionais que ajudem os estudantes a lidar com conflitos e evitar o envolvimento em atos de violência digital, fortalecer a parceria entre escola, família e comunidade para o monitoramento e a orientação no uso das tecnologias.

Esse trabalho tem como objetivo desenvolver protocolos claros para a prevenção e o enfrentamento do *cyberbullying*, assim como de outros tipos de violência mediada pela tecnologia. No Quadro 9 localizado na página 145, que apresentaremos na página a seguir, serão evocadas estratégias específicas para alcançar resultados eficazes diante desse desafio contemporâneo. Para que essas

estratégias sejam realmente bem-sucedidas, é imprescindível envolver de maneira ativa não apenas a equipe escolar, mas também toda a comunidade educativa, esse envolvimento precisa ser conduzido com sabedoria financeira e aproveitamento consciente do tempo disponível, reconhecendo a limitação dos recursos materiais, humanos e temporais nas instituições de ensino públicas.

Ao unir a equipe escolar e a comunidade em um esforço colaborativo, pautado na responsabilidade financeira e na administração eficaz do tempo, cria-se um ambiente mais sustentável, resiliente e comprometido com a transformação necessária para enfrentar os desafios atuais da educação. No entanto, cabe ao Estado⁹ garantir, de forma contínua e estruturada, os recursos e condições necessárias para que a educação pública cumpra seu papel social, embora parcerias com ONGs possam contribuir para a implementação de projetos educacionais.

Quadro 9: estratégias para mitigar os efeitos do *cyberbullying*

Campanhas de Conscientização	
Ação	• Palestras, oficinas e debates sobre riscos e benefícios das tecnologias. • Criação de materiais educativos (cartilhas e vídeos).
Objetivo	• Sensibilizar alunos, professores e famílias sobre os riscos e benefícios do uso das tecnologias. • Produzir materiais informativos para promover práticas seguras online, envolvendo os alunos na criação.
Local	• Auditório ou salas de aula. • Laboratórios de informática.
Período	• Trimestral • Durante o semestre
Responsáveis	• Especialistas em segurança digital, professores e coordenadores pedagógicos. • Alunos, professores de Tecnologia, Artes e Comunicação, técnicos em informática e <i>design</i> gráfico.

⁹ É importante destacar, que cabe ao Estado, enquanto principal garantidor dos direitos sociais, a responsabilidade inalienável de assegurar uma educação pública, gratuita, laica e de qualidade para todos. Ainda que muitas iniciativas educacionais dependam de recursos de caixa escolar ou de parcerias com ONGs, a terceirização dessas ações, embora compreensível diante das recorrentes deficiências políticas e orçamentárias do Brasil, pode fragilizar a concepção da educação como um direito público subjetivo. Nesse sentido, Araújo e Cassini (2017, p. 573) alertam que "as concepções de educação como bem público [...] desconsideram o risco de um possível (e indesejável) retrocesso na história da luta em defesa da escola única", o que evidencia a necessidade de fortalecer a educação pública por meio de políticas que a reconheçam como direito essencial e intransferível. Assim, embora as parcerias e iniciativas propostas sejam fundamentais no cenário atual para suprir carências imediatas, é essencial manter a consciência crítica de que essas ações deveriam ser garantidas e financiadas diretamente pelo Estado.

Custos	• Custos cobertos pelo orçamento da escola ou parcerias com ONGs e instituições de ensino. • Impressão, <i>software</i> de edição, gravação e edição; custos cobertos pela caixa escolar ou parcerias.
Educação Digital	
Ação	• Capacitar professores para identificar e intervir em violência digital. • Discussão sobre cidadania digital, ética e segurança na <i>internet</i>.
Objetivo	• Formar professores para identificar e atuar em casos de violência digital. • Promover debates reflexivos sobre o uso responsável da <i>internet</i>.
Local	• Salas de formação ou laboratórios de informática. • Salas de aula
Período	• Início de cada semestre, seguido por <i>workshops</i> trimestrais. • Mensalmente ao longo do ano letivo.
Responsáveis	• Especialistas em segurança digital, psicólogos, professores de Tecnologia e Coordenação Pedagógica. • Professores e equipe pedagógica
Custos	• Parcerias com ONGs ou o NAE. • Materiais de apoio (guias, vídeos, recursos digitais); custos reduzidos ou internos
Espaços de Acolhimento	
Ação	• Grupos de apoio para vítimas de <i>cyberbullying</i>.
Objetivo	• Oferecer suporte emocional a alunos afetados pela violência digital.
Local	• Salas para atendimento individualizado.
Período	• Início imediato após identificação do caso.
Responsáveis	• Psicólogos, pedagogos, assistentes sociais, NAE, professores e equipe de gestão escolar.
Custos	• Sem custos.
Espaços de Diálogo	
Ação	• Rodas de conversa entre alunos, professores e pais sobre violência e tecnologia. • Participação ativa das famílias em ações escolares (<i>workshops</i>, palestras, oficinas)
Objetivo	• Fortalecer a parceria entre escola e comunidade por meio de eventos e comitês de pais.

Local	• Escola
Período	• Durante o ano letivo, de acordo com a necessidade.
Responsáveis	• Pedagogos, psicólogos, especialistas convidados, equipe do NAE. • Comitê de pais, professores e gestão escolar.
Custos	• Custos variáveis, dependendo das atividades; possibilidade de parcerias.

Fonte: Elaborado pela pesquisadora - 2024

A análise das atividades sugeridas no Quadro 9, que envolvem ações como palestras, oficinas, criação de materiais educativos, capacitação docente e oferta de espaços de acolhimento e diálogo, revela propostas extremamente pertinentes para o enfrentamento dos desafios trazidos pela inserção das tecnologias no cotidiano escolar. As ações planejadas demonstram preocupação tanto com a prevenção da violência digital quanto com a promoção de uma cultura de uso responsável e ético da *internet*.

Nesse contexto, é fundamental refletir sobre o uso excessivo e inadequado dos aparelhos celulares em sala de aula, que muitas vezes contribui para a dispersão, o desrespeito às normas de convivência e até mesmo para situações de *bullying* e exposição indevida de colegas nas redes sociais. A Lei nº 15.100, de 13 de janeiro de 2025, proíbe o uso de aparelhos eletrônicos portáteis pessoais, inclusive telefones celulares, por estudantes durante a aula, o recreio ou intervalos entre as aulas, para todas as etapas da educação básica. O uso desses dispositivos é permitido apenas para fins estritamente pedagógicos ou didáticos, conforme orientação dos profissionais de educação, ou em situações excepcionais, como estado de perigo, necessidade ou caso de força maior.

O cumprimento dessa legislação deve ser reforçado como uma medida de preservação do ambiente escolar, promovendo uma convivência mais saudável e focada no processo de ensino-aprendizagem, é um passo importante na construção de uma cultura escolar mais segura e acolhedora para todos, em que o uso consciente da tecnologia esteja em conformidade aos valores educativos da instituição.

4.4 DA CONCEPÇÃO À AÇÃO: ESTRATÉGIAS DE PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO

As soluções encontradas para este estudo de caso passarão sempre pelo crivo do DT, pois tem um papel central como metodologia colaborativa e criativa, garantindo

que cada proposta seja analisada, testada e aprimorada com base em uma abordagem centrada no ser humano, no contexto da situação e nas necessidades reais dos envolvidos.

Ao permitir que as intervenções sejam construídas em um ciclo iterativo de empatia, definição, ideação, prototipagem e teste. Esse processo assegura que as soluções propostas sejam não apenas inovadoras, mas também viáveis, factíveis e, acima de tudo, relevantes para resolver os problemas identificados. Promovendo um processo democrático e participativo, onde as soluções são construídas coletivamente, valorizando a diversidade de opiniões e experiências. Assim, o DT não é apenas uma metodologia, mas também uma garantia de que as ações propostas sejam eficazes e promovam transformações significativas e sustentáveis no ambiente onde serão aplicadas.

O Quadro 10 será o fio condutor de todas as intervenções propostas neste plano de ação. Ele sintetiza as estratégias, os objetivos e os recursos necessários para a implementação das ações, servindo como referência central para a organização, o acompanhamento e a avaliação das práticas voltadas à mediação de conflitos e à prevenção da violência escolar.

Quadro 10: Base para todas as intervenções

Identificar conflitos recorrentes e selecionar participantes.
Realizar a primeira sessão de mediação, explicando o seu objetivo.
Avaliar resultados iniciais e ajustar a metodologia, alicerçado na empatia e no diálogo.
Consolidar aprendizados e planejar a expansão, reforçando os compromissos assumidos. Ajustando as técnicas e estratégias com base nos resultados.
A observação participativa é fundamental, a equipe deve sempre observar os comportamentos antes, durante e após a mediação.
Além do planejamento estratégico, será fundamental o monitoramento contínuo das ações implementadas, com base em indicadores qualitativos e quantitativos. A observação da redução dos incidentes reportados será um dos principais termômetros da efetividade do plano de ação. Serão considerados, ainda, o <i>feedback</i> dos alunos, dos professores e da comunidade escolar como elementos qualitativos importantes para avaliar a percepção de mudança no ambiente escolar. Esses dados permitirão ajustes constantes nas estratégias adotadas, garantindo que as intervenções estejam alinhadas às reais

necessidades da escola e promovam, de fato, uma cultura de paz e mediação eficaz dos conflitos.

Fonte: Elaborada pela pesquisadora - 2024

Criar uma base de dados estruturada para a análise e compreensão dos conflitos ocorridos no ambiente escolar, bem como das estratégias de mediação utilizadas e seus resultados. Essa base de dados permitirá a elaboração de relatórios, planejamento de ações futuras e monitoramento da eficácia das intervenções e esse banco de dados dará suprimentos para outras equipes de trabalho que venha a fazer parte deste processo.

A criação de fichas de registro de mediação é fundamental para formalizar e documentar todo o processo de mediação de conflitos dentro da escola. Esse registro permite acompanhar o andamento de cada caso, garantindo que todas as etapas sejam seguidas de maneira transparente e organizada. Além disso, essas fichas oferecem um histórico que pode ser consultado em situações futuras, seja para análise de casos recorrentes, para monitoramento da eficácia das mediações, ou até mesmo para prestação de contas à comunidade escolar ou aos responsáveis. A ficha utilizada para esse registro encontra-se no Anexo 1 desta pesquisa.

Esse procedimento é um dos pontos centrais da criação de um "protocolo de mediação", que visa estabelecer um conjunto claro e padronizado de procedimentos a serem seguidos sempre que um conflito for identificado. O protocolo garantirá que todos os envolvidos, desde a vítima até os mediadores, compreendam os passos a serem tomados, o tempo estimado para resolução e as responsabilidades de cada parte.

Com as fichas de registro de mediação, o protocolo se torna mais eficaz, pois ele proporcionará dados concretos sobre os casos, ajudando na avaliação da necessidade de intervenção de outros profissionais, como psicólogos ou assistentes sociais, e na definição de ações corretivas. Além disso, a coleta e a análise desses dados podem fornecer informações valiosas para aprimorar as práticas de mediação ao longo do tempo, promovendo a melhoria contínua do processo e, conseqüentemente, a criação de um ambiente escolar mais seguro e acolhedor para todos.

O monitoramento das ações será orientado por indicadores qualitativos e quantitativos, com foco na observação da redução dos incidentes reportados e na análise do *feedback* de alunos, professores e demais membros da comunidade

escolar. Para garantir esse acompanhamento, será utilizado um instrumento específico de registro, cuja estrutura está apresentada no Anexo 1, página 162 dessa pesquisa. As fichas devem ser preenchidas por mediadores ou responsáveis pela gestão de conflitos imediatamente após cada sessão de mediação, sendo essencial que os registros sejam precisos, objetivos e contenham todas as informações relevantes para o entendimento do caso. O gerenciamento adequado desses relatos é fundamental, exigindo práticas que assegurem a confidencialidade e a organização das informações, além de sua utilização estratégica para embasar ações preventivas e educativas no ambiente escolar. Dessa forma, será possível acompanhar a eficácia das intervenções e realizar ajustes sempre que necessário.

Os dados coletados devem ser analisados com o objetivo de identificar padrões de conflito recorrentes. Essa análise possibilita a criação de estratégias preventivas específicas, como a reorganização de espaços, o reforço da supervisão em momentos críticos e a promoção de campanhas educativas direcionadas às necessidades identificadas. Forneceremos relatórios periódicos, com os principais achados e análises, essa etapa será de suma importância, pois contribuirá para a prevenção e redução de conflitos e atos de violência.

Esses documentos são ferramentas valiosas para futuras ações da escola, reforçar a cultura de mediação e garantir que todos os envolvidos estejam cientes e comprometidos com a resolução pacífica de conflitos. Além disso, o compartilhamento promove a troca de ideias e o aprimoramento coletivo das práticas de convivência escolar. Adotar esses cuidados com os relatos de conflitos não apenas fortalece a gestão administrativa e pedagógica, mas também contribui para a criação de uma comunidade escolar mais unida e consciente, na qual o respeito mútuo e a empatia sejam pilares fundamentais.

As análises dos grupos focais evidenciaram que a mediação de conflitos no ambiente escolar enfrenta desafios estruturais e culturais que precisam ser abordados de forma integrada. Entre as deficiências detectadas, destacam-se a falta de formação continuada específica para os profissionais da escola, a ausência de protocolos claros para o encaminhamento e registro dos conflitos, a fragilidade no envolvimento das famílias nas ações de mediação, além da carência de espaços adequados e tempos institucionais destinados ao diálogo e à escuta ativa.

Esses aspectos comprometem a efetividade das práticas mediadoras e reforçam a necessidade de ações planejadas e sustentadas por políticas de gestão democrática e participativa. Ao implementar formações, protocolos e iniciativas de

suporte, a escola pode construir um ambiente mais harmonioso, que valorize o diálogo e a convivência pacífica, o PAE organiza e padroniza os procedimentos relacionados à gestão de conflitos. Essa otimização permite que a equipe escolar dedique mais tempo e energia ao desenvolvimento de ações pedagógicas e preventivas, assegurando um ambiente educacional mais equilibrado e propício ao aprendizado. Ao implementar o PAE, a escola não apenas melhora a gestão dos conflitos, mas também constrói um sistema eficiente, que promove a integração da comunidade escolar e fortalece os laços de respeito e cooperação.

O "protocolo de mediação", servirá como um guia prático e estruturado para garantir que todos os envolvidos no processo de mediação, desde os mediadores até os participantes, saibam exatamente como proceder em cada situação de conflito, de forma clara e objetiva. A implementação de um protocolo de mediação nas escolas não só proporciona uma resposta mais eficiente e consistente aos conflitos, mas também garante que todos os profissionais envolvidos sigam os mesmos princípios e estratégias, aumentando a imparcialidade e a eficácia do processo.

Ao identificar um conflito, o primeiro objetivo será determinar sua natureza e gravidade. Os professores, gestores, membros da comissão ou qualquer integrante da comunidade escolar que perceba ou seja informado sobre a situação deverão comunicar o ocorrido de forma imediata, em seguida, o responsável pelo caso deverá registrar as informações preliminares, como o tipo de conflito, os envolvidos e o contexto em que ocorreu, garantindo um relato claro e objetivo para embasar as etapas seguintes do processo de mediação.

O encaminhamento do caso para os coordenadores pedagógicos ou gestores permitirá a avaliação da situação e a definição sobre a necessidade de intervenção de um mediador com formação na área de mediação de conflitos. Esse profissional pode ser um psicólogo, pedagogo ou professor que tenha recebido formação específica para atuar com escuta qualificada, empatia e estratégias de resolução pacífica. A presença de um mediador bem preparado é fundamental para garantir a efetividade do processo e a construção de soluções justas e duradouras.

O mediador realiza uma preparação individual com cada uma das partes envolvidas no conflito, explicando o processo, ouvindo as percepções e sentimentos de cada um e abarcando as expectativas. A mediação é realizada de forma imparcial, com o mediador criando um ambiente seguro e respeitoso, o foco é na escuta ativa, no respeito às diferentes perspectivas e na busca por soluções que atendam às necessidades de todos.

Após o atendimento, o mediador registra as conclusões, os combinados feitos entre as partes e os próximos passos, caso haja necessidade de acompanhamento adicional, o registro deve constar no documento. Quando o que foi estabelecido for cumprido, o conflito estiver resolvido e todas as partes se sentirem seguras e respeitadas, o atendimento poderá ser encerrado, mantendo-se sempre a possibilidade de reabertura caso surjam novas questões.

A mediação deve considerar os aspectos emocionais e a privacidade digital, o mediador deverá orientar sobre o uso responsável das tecnologias e oferecer suporte contínuo, podendo envolver também especialistas em segurança digital.

Nos conflitos de relacionamento entre alunos, o mediador deve atuar para restabelecer a comunicação e o respeito mútuo entre as partes, incentivando a empatia e a compreensão das perspectivas alheias. Já nos conflitos entre alunos e professores: aqui, o mediador precisa garantir um ambiente de respeito e diálogo, ouvindo ambas as partes de maneira imparcial e auxiliando na construção de soluções que considerem as necessidades pedagógicas e emocionais.

Com esse "protocolo de mediação" bem estruturado, a escola terá um guia claro de como agir diante de diferentes tipos de conflito, o que garante uma abordagem mais eficaz e uniforme para a resolução dos problemas. A implementação desse protocolo, com o devido treinamento para todos os envolvidos, poderá ser um importante passo para a construção de um ambiente escolar mais harmonioso e seguro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reflexões apresentadas ao longo deste estudo evidenciam a complexidade dos conflitos no ambiente escolar e a necessidade de abordagens estruturadas para sua mediação. A pesquisa realizada no EECC/JF permitiu compreender que a violência e os conflitos são fenômenos multifacetados, influenciados por fatores internos e externos à escola. A análise de documentos, a observação e os grupos focais revelaram que, embora os conflitos sejam parte inerente das interações sociais, quando mal administrados, podem gerar violência e comprometer o processo educativo.

Ademais, foi possível constatar que a mediação de conflitos surge como uma alternativa eficiente para a construção de um ambiente escolar mais harmônico e seguro, sua possível eficácia reside na valorização do diálogo, da escuta ativa e da participação dos envolvidos no processo de resolução, o que favorece o desenvolvimento de competências socioemocionais, a responsabilização mútua e a prevenção de novas ocorrências. Ao promover a cultura da paz e o fortalecimento dos vínculos interpessoais, a mediação contribui significativamente para a melhoria do clima escolar e para o enfrentamento das violências de forma construtiva e educativa.

A literatura utilizada reforça a ideia de que a mediação baseada na empatia, na escuta ativa e no diálogo contribui para a transformação das relações interpessoais, minimizando os impactos negativos dos conflitos e fortalecendo a convivência escolar.

Ao longo desse trabalho, verificou-se que a legislação vigente, como a Lei nº 22.623/2017 de Minas Gerais, fornece diretrizes importantes para o enfrentamento da violência escolar, mas sua efetividade depende da implementação de políticas educacionais que promovam práticas de mediação e gestão de conflitos. A capacitação de professores e funcionários, o envolvimento da comunidade escolar e o desenvolvimento de projetos pedagógicos voltados para a resolução pacífica de conflitos são aspectos essenciais para consolidar essa cultura de paz.

Nesse sentido, o Plano de Ação Educacional proposto destaca a necessidade de intervenções estruturadas para fortalecer a cultura de paz na escola. Serão promovidas formações continuadas para professores e funcionários, abordando estratégias de prevenção e resolução pacífica de conflitos. Também serão implementados protocolos de mediação para situações de conflito, garantindo a escuta ativa e a construção coletiva de soluções.

Concluimos, portanto, que a mediação de conflitos é, a priori, uma estratégia essencial e indispensável para o fortalecimento da gestão democrática nas escolas, desempenhando um papel eficaz na promoção de um ambiente educacional mais justo, equitativo e pacífico. Ao priorizar o diálogo, a escuta e a participação coletiva na resolução de problemas, a mediação contribui para a construção de uma cultura escolar baseada no respeito mútuo, na cooperação e na corresponsabilidade. Ao adotar práticas de mediação, a escola não apenas contribui para mitigar os índices de violência e conflitos, mas também fortalece o desenvolvimento de uma cultura de respeito, empatia e cooperação, transformando os alunos em sujeitos mais conscientes, críticos e participativos no processo de construção de um ambiente de aprendizagem harmonioso.

A mediação de conflitos, ao ser integrada como uma prática contínua e estruturada na gestão escolar, possibilita a criação de espaços de diálogo genuíno, onde os diferentes membros da comunidade escolar, incluindo alunos, professores, funcionários e familiares, podem expressar suas perspectivas e buscar soluções coletivas para os desafios enfrentados. Esse processo contribui diretamente para a formação de cidadãos mais aptos a lidar com as adversidades da vida em sociedade, preparados para resolver conflitos de maneira construtiva, sem recorrer à violência ou à exclusão.

Cabe às instituições de ensino, aos gestores e aos educadores não apenas reconhecerem a importância da mediação de conflitos, mas também investirem de maneira efetiva na implementação de políticas públicas que integrem essa prática ao cotidiano escolar. Isso envolve a capacitação constante dos profissionais da educação, a criação de espaços adequados para a resolução de conflitos e a inclusão de metodologias que favoreçam a escuta ativa e a resolução pacífica.

Não há mudança sem uma ação coletiva, a responsabilidade pela promoção de um ambiente escolar seguro e pacífico não deve recair apenas sobre a escola: ela deve ser compartilhada entre os âmbitos federal, estadual e municipal, incluindo também a SRE e as famílias. Somente com um comprometimento coletivo e contínuo será possível garantir que o ambiente escolar se torne, de fato, um espaço inclusivo, acolhedor e promotor da cultura de paz, oferecendo aos alunos as ferramentas necessárias para se tornarem agentes de transformação social.

Em última instância, a implementação eficaz de políticas de mediação é um caminho para que as escolas se tornem não apenas locais de transmissão de conhecimento, mas também espaços de convivência democrática, em que o respeito

mútuo, a solidariedade e a colaboração se tornem pilares fundamentais para a formação integral dos estudantes, preparando-os para os desafios do mundo contemporâneo.

REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, M. **Escola e violência**. Brasília: UNESCO, 2002.

ABRAMOVAY, Miriam; RUA, Maria das Graças. **Violências nas Escolas**: versão resumida. Brasília/DF: UNESCO, 2003.

ABRAMOVAY, Miriam. **A violência nas escolas: desafios e possibilidades de superação**. São Paulo: Editora Paulus, 2005.

ABRAMOVAY, Miriam. **Cotidiano das escolas: entre violências**. Brasília: Unesco/Observatório de Violência/MEC, 2006.

ABRAMOVAY, Miriam, Coord. **Conversando sobre violência e convivência nas escolas**. / Miriam Abramovay et al. Rio de Janeiro: FLACSO - Brasil, OEI, MEC, 2012.

ABRAMOVAY, Miriam; PINTO, Carla Cristina Garcia; TORRES, Rosa Aparecida. **Violências nas escolas em tempos de pandemia**. Brasília: UNESCO, 2022.

ALMEIDA, Sinara Mota Neves de. **Avaliação da violência no espaço escolar e mediação de conflitos**. 2009. 189 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Educação, Programa de Pós-Graduação em Educação Brasileira, Fortaleza, 2009. Disponível em: http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/5893/1/2009_TESE_SMNALMEIDA.pdf. Acesso em: 23 jan. 2025.

ANDRÉ, M. **O que é um estudo de caso qualitativo em educação?** Revista da FAEEBA, Salvador, v. 22, n. 40, dez. 2013. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/pdf/faeeba/v22n40/v22n40a09.pdf>. Acesso em: 24 set. 2024.

APPLE, Michael W. **Educação e poder**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2003.

ARAUJO, G. C. de; CASSINI, S. A. **Contribuições para a defesa da escola pública como garantia do direito à educação: aportes conceituais para a compreensão da educação como serviço, direito e bem público**. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos, Brasília, v. 98, n. 250, p. 561-579, 28 abr. 2025.

ARENDT, Hannah. **On Violence**. New York: Harcourt, Brace & World, 1970.

ARENDT, Hannah. **A crise na educação**. In: _____. **Entre o passado e o futuro**. Tradução de Mauro W. Barbosa de Almeida. 4. ed. São Paulo: Perspectiva, 1997. p. 222-243.

ASSIS, S. G. *et al.* **Impactos da violência na escola: um diálogo com professores**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, CDEAD/ENSP, 2023.

BONA, V; SOUZA L. M. L. **Tecnologia e infância: ser criança na contemporaneidade**. Recife. 146 páginas. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. EDUMATEC, 2010. Acesso em: 05/01/2025

BONA, Berenice Oliveira. **Análise de softwares educativos para o ensino de matemática nos anos iniciais do ensino fundamental**. Experiências em Ensino de Ciências, v. 4, n. 1, p. 29-50, 2009. Disponível em: <https://if.ufmt.br/eec/index.php/eec/article/view/401>. Acesso em: 3 maio 2025.

BOURDIEU, Pierre; PASSERON, Jean-Claude. **A reprodução: elementos para uma teoria do sistema de ensino**. Tradução de Maria Beatriz S. de Moura. 10. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1996.

BOURDIEU, Pierre. **A dominação masculina**. Tradução de Maria Helena Kühner. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1999.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. Tradução de Fernando Tomaz. 16. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 03 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.185, de 6 de novembro de 2015**. Institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying) em todo o território nacional. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 6 nov. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13185.htm. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. Lei n.º 8.069, de 13 de julho de 1990. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 jul. 1990.

BRASIL. **Lei nº 13.277, de 29 de abril de 2016**. Institui o Dia Nacional de Combate ao Bullying e à Violência na Escola. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 abr. 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13277.htm. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.643, de 2 de agosto de 2023**. Dispõe sobre [...], alterando a legislação [...]. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 2 ago. 2023. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2023/lei-14643-2-agosto-2023-794497-norma-pl.html>. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.811, de 12 de janeiro de 2024**. Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e a Lei nº 11.947, de 16 de junho de 2009, para dispor sobre o fornecimento de alimentação escolar adequada nas instituições de ensino. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 jan. 2024. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/>. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.811, de 4 de janeiro de 2024**. Altera o Código Penal para incluir a intimidação sistemática (bullying) e a intimidação sistemática virtual (cyberbullying) entre os crimes contra a liberdade pessoal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 4 jan. 2024. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2024/Lei/L14811.htm. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília, 2018.

BRASIL. Secretaria de Educação Básica; Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. **Ética e cidadania: construindo valores na escola e na sociedade**. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Básica, 2007. 84 p.

BRASIL. **Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016**. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais que envolvam seres humanos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 44, 24 maio 2016. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>. Acesso em: [16/11/2024].

BRASIL. **Diálogos e mediação de conflitos nas escolas: guia prático para educadores**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2014.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 156, n. 157, p. 1, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 3 maio 2025.

BROWN, Tim. **Designers - think big!** 2009. Disponível em: https://www.ted.com/talks/tim_brown_designers_think_big?subtitle=pt-br. Acesso em: 16 jan. 2025.

BROWN, Tim. **Mudança pelo design: como o design thinking cria novas alternativas para negócios e sociedade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CASTRO, M. **Violências, juventudes e educação: notas sobre o estado do conhecimento**. Revista Brasileira de Estudos de População, v. 19, n. 1, p 5-28, jan./jun. 2002.

CHARLOT, B. **A violência na escola: como os sociólogos franceses abordam essa questão**. Revista Sociologias, Porto Alegre, n. 8, ano 4, p. 432-445, jul./dez. 2002.

CHRISPINO, A.; CHRISPINO, R. S. P. **Políticas educacionais na redução da violência: mediação do conflito escolar**. São Paulo: Biruta, 2002.

CHRISPINO, Álvaro. **Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação**. Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, p. 11-28, jan./mar. 2007.

CHRISPINO, Á.; SANTOS, T. C. dos. **Política de ensino para a prevenção da violência: técnicas de ensino que podem contribuir para a diminuição da violência escolar**. Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, [S.l.], v. 19, n. 70, p. 57-80, jan. 2011.

CHRISPINO, R. L. W., & Santos, P. G. (2011). **Violência escolar: concepções, práticas e desafios**. Revista Brasileira de Educação, 16(48), 309-327.
<https://doi.org/10.1590/S1413-24782011000200008>

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL SOBRE VIOLÊNCIA ESCOLAR. **9ª Conferência de Sevilha sobre violência escolar**. 2023. Disponível em:
<https://www.bing.com/search?q=9%C2%BA+conferencia+sevilha++sobre+violencia+escolar+2023&qs=n&form=QBRE&sp=1&ghc=1&lq=0&pq=9%C2%BA+conferencia+sevilha++sobre+violencia+escolar+2023&sc=952&sk=&cvid=D6143F56126C43D8A3454D9D0BC3CB9&ghsh=0&ghacc=0&ghpl>. Acesso em: 24 set. 2024.

CORSARO, William. **Interpretive reproduction in children's peer cultures**. Social Psychology Quarterly, Thousand Oaks, v. 55, n. 2, p. 160-177, jun. 1992.

CORSARO, William A. **Sociologia da infância**. Tradução de Lia Gabriele Regius Reis. Porto Alegre: Artmed, 2011.

CURY, Carlos Roberto Jamil. **A educação básica no Brasil**. Educ. Soc., Campinas, v. 23, n. 80, setembro/2002, p. 168-200. Disponível em:
<http://www.cedes.unicamp.br>. Acesso em: 24 set. 2024.

DAYRELL, Juarez. **A escola cotidiana: o poder e a cultura**. 1. ed. São Paulo: Editora X, 1992.

DAYRELL, Juarez (Org.). **Múltiplos olhares sobre educação e cultura**. 2. ed. Belo Horizonte: UFMG, 2001.

DEBARBIEUX, E. **Cientistas, políticos e violência: rumo a uma comunidade científica europeia para lidar com a violência nas escolas?** In: DEBARBIEUX, E.; BLAYA, C. (Orgs.). **Violência nas escolas: dez abordagens europeias**. Brasília: UNESCO, 2002.

DEBARBIEUX, Éric; BLAYA, Catherine. **Violência nas escolas: dez abordagens europeias**. Brasília: UNESCO, 2002.

DURKHEIM, Émile. **O ensino da moral na escola primária**. Novos Estudos Cebrap, v. 78, pp. 61-75, 2007.

DURKHEIM, Émile. **Educação e sociologia**. Tradução de Sérgio L. S. Coelho. São Paulo: Editora Cortez, 1992.

DURKHEIM, Émile. **A educação e a sociologia**. 1. ed. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1956.

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública. Curso Gestão da Inovação no Setor Público. **Inovação e o contexto do setor público**. Brasília: 2021.

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública. Curso Gestão da Inovação no Setor Público. **Perspectivas sobre design thinking**. Brasília: 2021.

ESCOLA ESTADUAL CONVIVÊNCIA E CIDADANIA. **Proposta Político Pedagógica**. 2022. Documento interno.

ESCOLA ESTADUAL CONVIVÊNCIA E CIDADANIA. **Regimento Escolar**. 2022. Documento interno.

FANTE, C. **Fenômeno Bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz**. Campinas: Verus, 2005. p. 28-29.

FLINCKIGER, Jean. **A violência escolar: causas, consequências e caminhos para a transformação**. Tradução de Maria José Azevedo. São Paulo: Editora Cortez, 2018.

FLICKINGER, Hans-Georg. **Johan Galtung e a violência escolar**. Revista Diálogo Educacional, v. 43, n. 2, p. 389-409, 2023. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18593/r.v43i2.16095>. Acesso em: 24 set. 2024.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Indignação: cartas pedagógicas e outros escritos**. São Paulo: Editora UNESP, 2001.

FREITAS, Luiz Carlos de. **Qualidade da educação: consensos e controvérsias**. Cadernos de Pesquisa, São Paulo, v. 42, n. 147, p. 808-825, set./dez. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/TPz4nNjvZZ5PQdpQmNtJqFM/?lang=pt>. Acesso em: 3 maio 2025.

GADOTTI, Moacir. **Autonomia da escola: princípios e propostas**. São Paulo: Cortez: Instituto Paulo Freire, 2000.

GALDINO, Rita de Cássia Arruda. **Mediação de conflitos na escola: pontos e contrapontos**. Revista Educação, v. 15, n. 1, p. 158-163, 2020.

GALTUNG, Johan. **Violence, peace, and peace research**. Journal of Peace Research, v. 6, n. 3, p. 167-191, 1969.

GALTUNG, Johan. **3 formas de violência, 3 formas de paz**. Tradução de João Paulo Moreira. Revista Crítica de Ciências Sociais, n. 71, p. 63-75, jun. 2005.

GALTUNG, Johan. **Transcender e transformar: uma introdução ao trabalho de conflitos**. São Paulo: Palas Athena, 2006.

GATTI, B. **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas**. Brasília: Líber Livro, 2005. Disponível em: https://edisdisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2165790/mod_resource/content/1/GATTI%20C%20Bernadete.%20Grupo%20focal%20na%20pesquisa%20em...%20Cap.%20I%20e%20II.pdf. Acesso em: set. 2024.

GOUVÊA, Maria Cristina Soares. **Tempos de aprender: a produção histórica da idade escolar**. Revista Brasileira de História da Educação, Campinas, v. 4, n. 8, p. 265-288, jul./dez. 2004.

GOUVÊA, Cristina. **Cyberbullying: A Violência nas Redes Sociais**. São Paulo: Editora Contexto, 2020.

GUIMARÃES, Valter Soares. **O grupo focal e o conhecimento sobre identidade profissional dos professores**. In: PIMENTA, S. G.; GHEDIN, E.; FRANCO, M. A. S. (Org.). **Pesquisa em educação: alternativas investigativas com objetos complexos**. São Paulo: Loyola, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Cidades e Estados: Juiz de Fora, MG**. 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/juiz-de-fora.html>. Acesso em: 24 set. 2024.

INSTITUTO ESTADUAL DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO (IEPHA). **Juiz de Fora: Escola Normal**. Disponível em: <https://www.ipatrimonio.org/juiz-de-fora-escola-normal/#!/map=38329>. Acesso em: 24 set. 2024.

JUÍZ DE FORA. **Instituto Estadual de Educação: patrimônio histórico**. FUNALFA - Fundação Cultural Alfredo Ferreira Lage, 2024. Disponível em: https://pjf.mg.gov.br/administracao_indireta/funalfa/patrimonio/historico/instituto_educacao.php. Acesso em: 24 set. 2024.

KRUG, E. *et al.* (Org.). **Relatório mundial sobre violência e saúde**. Genebra: Organização Mundial da Saúde, 2002.

LIBÂNEO, José Carlos. **Didática**. Coleção magistério. 2º grau. Série formação do professor. – São Paulo: Cortez, 1994.

LÜCK, Heloísa. **Gestão da cultura e do clima escolar**. Petrópolis: Vozes, 2017. (Cadernos de Gestão).

MALDONADO, Maria Tereza. **Bullying e cyberbullying: o que fazemos com o que fazem conosco?** 1ª ed. São Paulo: Moderna, 2011.

MARTINS, Maria José D. **Agressão e vitimação entre adolescentes em contexto escolar: um estudo empírico**. Análise Psicológica, v. 4, n. 23, p. 401-425, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/aps/v23n4/v23n4a05> .pdf. Acesso em: 05 jan. 2025.

MELO, Carla. **Como o aumento da violência nas escolas afeta o professor?** Nova Escola, São Paulo, 29, set. 2023. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/21354/como-o-aumento-da-violencia-nas-escolas-afeta-o-professor>. Acesso em: 13 abr. 2025.

MINAS GERAIS. Lei nº 23.366, de 25 de julho de 2019. **Institui a política estadual de promoção da paz nas escolas**. Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, 25 jul. 2019. Disponível em: <http://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/2024/lei-23366-25-07-2019.html>. Acesso em: 24 set. 2024.

MINAS GERAIS. **Lei nº 24.315, de 8 de maio de 2023**. Diário do Executivo, Belo Horizonte, MG, 8 maio 2023. Disponível em: <https://www.almg.gov.br/atividade-parlamentar/leis/legislacaomineira/lei/?tipo=LEI&num=24315&ano=2023&comp=&cons=>. Acesso em: 24 set. 2024.

MINAS GERAIS. **Resolução SEE nº 4.948, de 25 de janeiro de 2024**. Diário do Executivo, Belo Horizonte, MG, 26 jan. 2024. Disponível em: <https://www.educacao.mg.gov.br/wp-content/uploads/2024/01/4948-24-r-Public.-26-01-24.pdf>. Acesso em: 24 set. 2024.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Educação. **Resolução SEE nº 4.701, de 14 de janeiro de 2022**. Dispõe sobre a criação dos Núcleos de Apoio Educacional (NAEs) nas escolas da rede estadual de ensino. Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, Minas Gerais, 2022.

MINAYO, M. C. S. **Conceitos, teorias e tipologias de violência: a violência faz mal à saúde**. In: NJAINE, K.; ASSIS, S. G.; CONSTANTINO, P. (Orgs.). **Impactos da violência na saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 32ª Ed. Petrópolis, RJ. Vozes, 2012.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 13ª ed., São Paulo: Hucitec, 2013.

MONTANARI, Federico. **Abordagem sociossemiótica de conflito e guerra**. In: FULANETTI, Oriana N.; BUENO, Alexandre Marcelo (Orgs.). **Linguagem e política: princípios teórico-discursivos**. São Paulo: Contexto, 2013, p. 93-116.

MOORE, C. W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Porto Alegre: ARTMED, 1998.

MORGADO, C.; OLIVEIRA, I. **Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade**. Coimbra: Exedra Revista Científica, n. 1, jun. 2009.

MOREIRA, A. F. **Violência escolar: causas, formas de manifestação e formas de intervenção**. Revista Brasileira de Educação, v. 10, n. 30, p. 118-134, 2005.

NASCIMENTO, A. M. T.; MENEZES, J. **A Intimidação na adolescência: expressões de violência entre pares na cultura escolar.** Psicologia & Sociedade, v. 25, n. 1, p. 142, 2013.

NOVA ESCOLA. **Pesquisa aponta aumento da violência nas escolas na volta às aulas presenciais.** Nova Escola, 2022. Disponível em: <https://novaescola.org.br>. Acesso em: 27 abr. 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Relatório Mundial sobre a Prevenção da Violência 2014.** Núcleo de Estudos da Violência (Trad.). São Paulo, 2015.

ORTEGA-RUIZ, Rosario; REY, Rosario del. **Estratégias educativas para prevenção das violências.** Brasília, DF: UNESCO, UCB, 2002.

PAPALIA, Diane E.; OLDS, Sally Wendkos; FELDMAN, Ruth Duskin. **Desenvolvimento Humano.** 8ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

PIAGET, Jean. **A linguagem e o pensamento da criança.** 1. ed. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1932.

PIAGET, Jean. **A psicologia da criança.** 1. ed. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1972.

QEDU. **Perfil Socioeconômico do Instituto Estadual de Educação.** 2021. Disponível em: <https://www.qedu.org.br/>. Acesso em: 24 set. 2024.

REDORTA, J. **Cómo analizar los conflictos: la tipología de conflictos como herramienta de mediación.** Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, 2004.

ROCHA, T. B. **Scr@ps de ódio no orkut: cyberbullying, contextos e ressonâncias da violência virtual que atinge o professor.** 2010. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2010.

SABINO, Marcos Tanure. **Videoaula - Inovação no Setor Público e Design Thinking.** Disponível em <<https://ppgp5.caedufjf.net/mod/url/view.php?id=76>> Acesso em: 12 jan. 2025.

SANTOMAURO, B. **Cyberbullying: a violência virtual.** Revista Nova Escola, RJ, v. 233, 2010

SANTOS, J. M. V.; ADAM, J. M. **Clima escolar: perspectivas e possibilidades de análise** [online]. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2022. 136 p. ISBN 978-65-5954-251-2. Disponível em: <https://doi.org/10.7476/9786559542512>.

SARTRE, Jean-Paul. La violence sous quelque forme qu'elle se manifeste est un échec. **Revue Universitaire de Science Morale**, n. 8-10, p. 122, 1968.

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DE MINAS GERAIS. **Programa de Convivência Democrática: novas medidas e a atuação dos Psicólogos e Assistentes Sociais**. Disponível em: <https://www.agenciaminas.mg.gov.br/news/pdf/114718.pdf>. Acesso em: 24 set. 2024.

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DE MINAS GERAIS. **Caderno orientador: orientações sobre o Núcleo de Acolhimento Educacional na rede estadual de ensino**. Belo Horizonte: SEE/MG, 2023. Disponível em: <https://www.educacao.mg.gov.br/wp-content/uploads/2023/01/CADERNO-ORIENTADOR.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2025.

SERPRO. **Confiança Criativa: inovação através de práticas colaborativas**. Brasília: Serviço Federal de Processamento de Dados, 2017. Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias> 2017/ebookconfiancacriativa.pdf. Acesso em 16/01/2025

SILVA, Ana Beatriz Barbosa. **Bullying: mentes perigosas nas escolas**. Rio de Janeiro: E. Objetiva, 2010.

SILVA, C. E. et al. **Violência entre pares: um estudo de caso numa escola pública de Esteio/RS**. Psicologia Escolar e Educacional, v. 16, n. 1, p. 83-93, 2012

SILVA, Marcos Aparecido da. **Violência escolar: estudo de caso de uma escola pública estadual da Zona da Mata mineira**. 2017. 173f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública) – Faculdade de Educação, Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2017.

SIMA. Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais. **Núcleo de Acolhimento Educacional (NAE): ações de suporte psicossocial no contexto da pandemia**. Belo Horizonte: SEE/MG, 2021.

SIMMEL, G. **A natureza sociológica do conflito**. In: MORAES FILHO, Evaristo (Org.). **Simmel**. São Paulo: Ática, 1983.

SOU DA PAZ. **Raio X: Ataque a Escolas**. 2023. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2023/06/sou-dapaz-raio-x-ataque-a-escolas-22mai-2023.pdf>. Acesso em: 24 set. 2024.

SOUZA, Henrique. **Juiz de Fora: Henrique Souza comenta os encantos da cidade que é conhecida como 'Princesinha de Minas'**. Tribuna, Juiz de Fora, 2023. Disponível em: <https://jornaltribuna.com.br/2023/01/juiz-de-fora-henrique-souza-comenta-os-encantos-cidade-que-e-conhecida-como-princesinha-de-m>. Acesso em: 24 set. 2024.

TAVARES DOS SANTOS, J. V. **A violência na escola: conflitualidade social e ações civilizatórias**. Educação e Pesquisa, v. 27, n. 1, p. 105-122, jan./jul. 2001

TRIBUNA DE MINAS. **Escolas de JF aguardam orientações para distribuição de merenda.** 2020. Disponível em: <https://tribunademinas.com.br/noticias/cidade/03-04-2020/escolas-de-jf-aguardam-orientacoes-para-distribuicao-de-merenda.html>. Acesso em: 24 set. 2024.

TOGNETTA, Luciene Regina Paulino; VINHA, Telma Pileggi. **É possível superar a violência na escola?** São Paulo: Editora do Brasil, 2012.

TTOFI, M. M., Farrington, D. P., Lösel, F., & Loeber, R. (2011). **As vítimas de bullying escolar tendem a se tornar deprimidas mais tarde na vida? Uma revisão sistemática e meta-análise de estudos longitudinais.** *Journal of Aggression, Conflict and Peace Research*, 3(2), 63-73. <https://doi.org/10.1108/17596591111132873>

UNICEF Brasil. **Educação que protege contra a violência: como garantir o direito de aprender e crescer em segurança.** Brasília: UNICEF, 2020. Disponível em: https://www.unicef.org/brazil/media/4091/file/Educacao_que_protege_contra_a_violencia.pdf. Acesso em: 24 set. 2024.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** São Paulo: Método, 2008.

VASCONCELOS, Celso dos Santos. **Planejamento: Projeto de Ensino-Aprendizagem e Projeto Político Pedagógico – elementos metodológicos para elaboração e realização.** 24. ed. São Paulo: Libertad, 2014.

VINHA, Telma Pileggi. **Indisciplina e disciplina na escola: alternativas teóricas e práticas.** Campinas: Mercado de Letras, 2010.

VYGOTSKY, Lev Semionovitch. **A psicolinguística.** 1. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1984.

VYGOTSKY, Lev Semionovitch. **Pensamento e linguagem.** 1. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

VYGOTSKY, Lev Semenovitch. **A formação social da mente.** 6. ed. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1998.

VYGOTSKY, L. S. **A questão do meio na pedologia.** Tradução de M. P. Vinha. *Psicologia USP*, v. 21, n. 4, 2010. (Trabalho original publicado em 1935).

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZAMPA, D. F. M. **Mediación educativa y resolución de conflictos: modelos de implementación.** Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas, 2005.

APÊNDICE A

PLANEJAMENTO DO GRUPO FOCAL

Grupo Focal

Pesquisadora: Carla Rosa Pavão Mariola

Para criar e conduzir os grupos focais sobre conflitos, violência escolar e mediação de conflitos na escola pesquisada, a fim de embasar a criação de um protocolo de gestão de conflitos, o processo pode ser dividido em várias etapas. O objetivo principal é reunir informações detalhadas e percepções de dois grupos específicos: gestão (diretor, vice-diretor e especialista), professores para o primeiro grupo e comunidade escolar (pais e funcionários) para o segundo grupo.

Passo a Passo para Criar os Grupos Focais

1. Planejamento

Objetivo: compreender as percepções sobre conflitos e violência escolar e discutir a mediação desses conflitos para subsidiar um protocolo.

Definição dos Grupos: Dividir em dois grupos:

1º grupo

- Gestão Escolar: Diretores, coordenadores, vice-diretores e especialistas.
- Professores: Docentes de diversas disciplinas e anos.

2º grupo

- Comunidade Escolar: Pais, responsáveis e outros funcionários da escola.

2. Seleção dos Participantes

Escolha entre 5 participantes para cada grupo focal. Esse número permite diversidade de opiniões, mas garante que todos tenham tempo para se expressar e permite que a pesquisadora consiga usufruir com qualidade todas as informações extraídas dos momentos.

Critérios de Seleção:

Gestão: Inclua diretores, coordenadores e profissionais que lidam diretamente com a administração dos conflitos na escola.

Professores: Escolha professores com diferentes experiências de sala de aula e tempo de serviço.

Comunidade Escolar: Convide pais/responsáveis com diferentes contextos familiares e funcionários que interagem diretamente com os alunos.

3. Elaboração de um Roteiro de Perguntas

Formule perguntas abertas que suscite a discussão para permitir que os participantes compartilhem suas experiências. Primeiro bloco sobre conflitos e violência na escola, segundo bloco o que pode levar a desencadear estes atos e terceiro bloco as mediações e quarto bloco sugestões concretas para a criação do protocolo.

Perguntas

1º Bloco: conflito e violência na escola

Para todos os grupos: Quais tipos de conflitos e violências vocês percebem na escola?

Para todos os grupos: Como vocês definem “conflito” no ambiente escolar? E o que diferencia um conflito de um caso de violência para vocês?

Para todos os grupos: Em sua opinião, quais são as principais causas de conflito ou violência escolar?

2º Bloco: desencadeamento destes atos

Para todos os grupos: Quais tipos de violência vocês observam com mais frequência na escola?

Para o grupo 2: Como vocês percebem o impacto da violência escolar no ambiente de ensino e na vida dos alunos?

Para grupo 2: Que tipos de comportamentos dos alunos podem ser considerados violência? Vocês notam que esses comportamentos são frequentes?

Para o grupo 1: Existem áreas da escola onde a violência ocorre mais frequentemente? Se sim, quais?

3º Bloco: mediações atuais

Para todos os grupos: Como a escola tem lidado com conflitos e violência até o momento?

Para grupo 1: Quais estratégias de mediação já foram tentadas? Quais foram mais eficazes?

Para a grupo 2: Como os pais e alunos podem colaborar para reduzir os conflitos e promover um ambiente mais seguro?

Para todos os grupos: Vocês conhecem ou já participaram de algum processo de mediação de conflitos na escola? Como foi essa experiência?

4º Bloco: sugestões concretas

Para todos os grupos: Que tipo de apoio ou treinamento seria necessário para melhorar a mediação de conflitos na escola?

Para todos os grupos: Como vocês veem a criação de um protocolo de mediação de conflitos? O que ele deveria conter?

Para todos os grupos: O que vocês acham que seria importante incluir em um programa de mediação de conflitos na escola?

Para o grupo 2: Como o papel da família e da comunidade pode ser fortalecido na prevenção de violência escolar?

Para o grupo 2: Em que áreas ou temas vocês acreditam que professores e funcionários poderiam se capacitar para lidar melhor com a violência e os conflitos?

Para o grupo 1: Se pudessem sugerir uma mudança específica na escola para melhorar a convivência e reduzir os conflitos, qual seria?

4. Organização do Encontro

Local e Data: Escolha um local confortável e neutro dentro da escola. Agende datas e horários que acomodem os grupos, respeitando a rotina de cada público.

Facilitador: O facilitador será o pesquisador e deverá ter uma postura neutra, que oriente a discussão, assegurando que todos os participantes possam falar e que o tema do protocolo seja explorado adequadamente.

5. Condução do Grupo Focal

Abertura: Explique brevemente o objetivo do encontro, garantindo um ambiente de respeito e confidencialidade. Informe que o nome dos participantes será mantido em sigilo e o da escola também.

Dinâmica:

Iniciaremos com um vídeo motivacional sobre a temática https://youtu.be/_qSwCuQnjqo

Inicie com uma pergunta mais geral, como as percepções sobre o ambiente escolar, para "aquecer" os participantes.

Aprofunde as questões sobre os tipos de violência, conflitos observados e ações de mediação.

Duração: O ideal é que cada grupo dure entre 60 e 90 minutos, para manter a discussão focada.

6. Registro e Análise

Gravação e Notas: Grave os grupos (com permissão). É essencial captar as nuances das discussões.

Análise de Conteúdo: Transcreva as gravações, divergências e sugestões específicas sobre a mediação e o protocolo.

7. Elaboração do Relatório

Sumarização: Organize as respostas por grupo e tema (gestão, professores, comunidade escolar), destacando percepções semelhantes e contrastantes.

Identificação de Demandas: A partir das respostas, identifique as principais demandas e sugestões sobre a criação de um protocolo de mediação de conflitos.

8. Utilização dos Resultados

Use as informações coletadas para embasar a criação do protocolo de gestão de conflitos, levando em consideração:

Visões sobre tipos de violência: Como cada grupo percebe os diferentes tipos de violência.

Mecanismos sugeridos de mediação: Estratégias propostas para resolver conflitos e melhorar o ambiente escolar.

Possíveis barreiras: Fatores que dificultam a implementação de um protocolo eficaz.

9. Criação do Protocolo

Com base nas informações obtidas nos grupos focais, o protocolo pode ser construído, incorporando:

Diretrizes claras para identificação e resolução de conflitos.

Estratégias de mediação que incluam empatia, escuta ativa e participação de todos os envolvidos.

Treinamento e suporte necessário para capacitar professores e funcionários na gestão de conflitos.

Esse passo a passo permitirá conduzir discussões aprofundadas e focadas, garantindo que o protocolo de mediação reflita as realidades e necessidades da escola pesquisada.

ANEXO 1

ESCOLA ESTADUAL DE CONVIVÊNCIA E CIDADANIA DE JUIZ DE FORA
FICHA DE REGISTRO DE CONFLITO E ESCOLHA DA MEDIAÇÃO

1. IDENTIFICAÇÃO DO CASO

- Data do registro: ____/____/____
- Local do conflito: _____
- Nome(s) do(s) envolvido(s): _____
- Série/Turma: _____
- Nome do mediador/responsável pelo registro: _____

2. DESCRIÇÃO DO CONFLITO

- Relato breve do ocorrido:

- Testemunhas presentes:

- Grau da ocorrência:

() Leve () Média () Grave

3. CLASSIFICAÇÃO DO CONFLITO

- () Conflito interpessoal () Ameaça () Bullying () Cyberbullying () Violência verbal
() Violência física () Discriminação () Outro: _____

4. ANÁLISE DO CASO

- Possíveis causas do conflito:

- Impacto gerado:

5. ESCOLHA DA MEDIAÇÃO

- Tipo de mediação adotada:

- () Mediação informal (conversa orientada) () Mediação formal (sessão estruturada)
() Encaminhamento para psicopedagogia () Encaminhamento para direção
() Encaminhamento para serviço social () Encaminhamento para autoridades competentes
() Outro: _____

- Acordos estabelecidos entre as partes:

6. ACOMPANHAMENTO

- Acompanhamento previsto: () Sim () Não
- Responsável pelo acompanhamento: _____
- Data prevista para revisão do caso: ____/____/____

7. ASSINATURAS

(Este documento é confidencial e de uso exclusivo da gestão escolar.)