

CAPÍTULO 93

GESTÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR

Andreia do Rocio Harrotte Rech¹;
Cristiane Frizzera²;
Elaine Cristina Mateus Novacowski³;
Erenita da Silva⁴;
Elias do Nascimento Silva⁵;
Elisângela Gouvêa de Souza⁶;
Joice Daiane Quintela Rocha⁷;
Luciana Maria da Silva⁸;
Maria Ferreira da Silva Oliveira⁹;
Marinha Francisca da Silva¹⁰;
Roseli Ostrowski¹¹.

RESUMO: A presente pesquisa aborda a Gestão de Conflitos no Ambiente Escolar, com ênfase nas práticas de mediação na Educação Básica como instrumento de promoção da cultura de paz e fortalecimento das relações interpessoais. O estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica, fundamentada em produções acadêmicas que discutem os desafios enfrentados pelas instituições de ensino diante do aumento de situações de indisciplina, bullying e conflitos interpessoais. A análise contempla os conflitos que envolvem alunos, professores e equipe gestora, considerando suas causas, formas de manifestação e estratégias de enfrentamento adotadas no cotidiano escolar. A investigação parte da seguinte problemática: de que maneira a mediação escolar é abordada na literatura científica como estratégia eficaz para a gestão de conflitos? O objetivo geral consiste em analisar como a gestão de conflitos contribui para a promoção da cultura de paz no ambiente educacional. Como objetivos específicos, busca-se compreender os conceitos centrais relacionados à temática, identificar estratégias de mediação indicadas por estudiosos da área e refletir sobre sua relevância para a melhoria das relações interpessoais. Os resultados apontam que práticas preventivas, fundamentadas no diálogo, na escuta ativa e na construção coletiva de soluções, favorecem ambientes escolares mais democráticos, seguros e colaborativos. Conclui-se que a mediação escolar constitui ferramenta essencial para a resolução construtiva de conflitos, promovendo respeito mútuo, responsabilidade e desenvolvimento integral dos estudantes.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Conflitos. Mediação Escolar. Cultura de Paz. Ambiente Escolar. Relações Interpessoais. Educação Básica.

CONFLICT MANAGEMENT IN THE SCHOOL ENVIRONMENT

ABSTRACT: This research addresses Conflict Management in the School Environment, emphasizing mediation practices in Basic Education as a tool for promoting a culture of peace and strengthening interpersonal relationships. The study is characterized as a bibliographic research based on academic works that discuss the challenges faced by educational institutions due to the increase in indiscipline, bullying, and interpersonal conflicts. The analysis considers conflicts involving students, teachers, and the management team, examining their causes, forms of manifestation, and coping strategies adopted in everyday school life. The investigation is guided by the following problem: how is school mediation addressed in the scientific literature as an effective strategy for conflict management? The general objective is to analyze how conflict management contributes to promoting a culture of peace in the educational environment. The specific objectives are to understand the central concepts related to the theme, identify mediation strategies indicated by scholars in the field, and reflect on their relevance to improving interpersonal relationships. The results indicate that preventive practices based on dialogue, active listening, and collective construction of solutions favor more democratic, safe, and collaborative school environments. It is concluded that school mediation constitutes an essential tool for the constructive resolution of conflicts, promoting mutual respect, responsibility, and the integral development of students.

KEYWORDS: Conflict Management. School Mediation. Culture of Peace. School Environment. Interpersonal Relationships. Basic Education.

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa teve como tema a Gestão de Conflitos no Ambiente Escolar, com foco nas práticas de mediação adotadas na Educação Básica como instrumento de promoção da cultura de paz e da melhoria das relações interpessoais. O estudo delimitou-se à análise dos conflitos que ocorrem no contexto escolar, envolvendo alunos, professores e equipe gestora, considerando suas causas, formas de manifestação e estratégias utilizadas para sua resolução. A escolha do tema justifica-se por sua relevância no contexto educacional contemporâneo, marcado pelo aumento de situações de indisciplina, bullying e conflitos interpessoais, exigindo dos profissionais da educação preparo ético, preventivo e educativo para lidar com tais situações.

Diante desse cenário, emerge a seguinte problemática: como a mediação escolar é abordada na literatura científica como estratégia de gestão de conflitos no ambiente escolar? Essa questão orienta a investigação ao buscar compreender de que forma a mediação tem sido discutida pelos estudiosos da área da Educação e como essas reflexões contribuem para a construção de ambientes escolares mais democráticos, seguros e favoráveis ao desenvolvimento integral dos estudantes.

O objetivo geral da pesquisa foi analisar, por meio de pesquisa bibliográfica, como a gestão de conflitos no ambiente escolar contribui para a promoção da cultura de paz.

Como objetivos específicos, busca-se: compreender os principais conceitos relacionados à gestão de conflitos no contexto escolar; identificar as estratégias de mediação de conflitos apresentadas pelos autores como instrumentos de promoção da cultura de paz; e refletir sobre a importância da gestão de conflitos para a melhoria das relações interpessoais no ambiente escolar.

O estudo fundamentou-se em autores que discutem a gestão de conflitos, a mediação escolar, a cultura de paz, o bullying e a indisciplina no ambiente educacional. Entre os principais referenciais teóricos utilizados, destacam-se Silva e Santos (2021), Pereira e Oliveira (2020), Andrade (2022), Fante (2020), Costa e Almeida (2023) e Rodrigues (2024), cujas produções contribuem significativamente para a compreensão dos conflitos escolares e das estratégias pedagógicas voltadas à sua superação.

Espera-se que os resultados da pesquisa evidenciem a relevância da mediação como estratégia eficaz na gestão de conflitos no ambiente escolar, contribuindo para a promoção da cultura de paz, para a prevenção da violência e para a melhoria do clima escolar. Além disso, pretende-se fortalecer a formação acadêmica e profissional do futuro educador, oferecendo subsídios teóricos que auxiliem na construção de práticas pedagógicas mais dialógicas, inclusivas e humanizadoras.

METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e documental, de abordagem qualitativa, cujo objetivo é compreender, por meio da análise teórica e documental, como a gestão de conflitos no ambiente escolar contribui para a promoção da cultura de paz. Segundo Gil (2019), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, permitindo ao pesquisador conhecer e analisar as contribuições teóricas existentes sobre determinada temática. Nesse sentido, este estudo fundamentou-se em obras, artigos científicos e produções acadêmicas que abordam a gestão de conflitos, a mediação escolar, a cultura de paz, o bullying e a indisciplina no contexto educacional.

Conforme Lakatos e Marconi (2021), a pesquisa documental diferencia-se da bibliográfica por utilizar fontes primárias, ou seja, materiais que ainda não receberam tratamento analítico aprofundado.

As fontes utilizadas para a construção do referencial teórico incluíram livros, artigos científicos, dissertações, teses e documentos institucionais, com destaque para os autores Silva e Santos (2021), Pereira e Oliveira (2020), Andrade (2022), Fante (2020), Costa e Almeida (2023) e Rodrigues (2024), entre outros que contribuem significativamente para a discussão sobre conflitos escolares e práticas de mediação.

As buscas foram realizadas nas seguintes plataformas de pesquisa acadêmica: SciELO, CAPES Periódicos e Google Acadêmico, além de bibliotecas digitais e acervos institucionais. Foi adotado um recorte temporal entre os anos de 2020 e 2025, priorizando publicações recentes, a fim de garantir atualidade e relevância científica ao estudo, sem

desconsiderar obras clássicas essenciais à compreensão do tema. Após a seleção, os materiais foram lidos, organizados, analisados e sistematizados, possibilitando a construção das discussões e reflexões apresentadas neste trabalho.

DISCUSSÕES TEÓRICAS E RESULTADOS

A gestão de conflitos no ambiente escolar tem se consolidado como uma temática essencial nas pesquisas educacionais contemporâneas, especialmente diante do crescimento dos desafios relacionados à indisciplina, ao bullying e às dificuldades nas relações interpessoais entre os sujeitos da comunidade escolar. De acordo com Silva e Santos (2021), os conflitos fazem parte das relações humanas e, quando bem conduzidos, podem contribuir significativamente para a formação ética, social e emocional dos estudantes. Para os autores, a escola deve assumir um papel formativo na mediação desses conflitos, superando práticas meramente punitivas e adotando ações educativas e preventivas.

Nesse sentido, o conflito deixa de ser compreendido apenas como um problema e passa a ser entendido como uma oportunidade de aprendizagem, diálogo e desenvolvimento de competências socioemocionais. A forma como a escola lida com essas situações influencia diretamente o clima escolar, a convivência e o processo de ensino e aprendizagem.

No campo da mediação escolar, Pereira e Oliveira (2020) destacam que a mediação se constitui como uma estratégia pedagógica que favorece o diálogo, a escuta ativa e a corresponsabilização dos envolvidos. Segundo os autores, a mediação contribui para o fortalecimento da autonomia dos estudantes e para a construção de relações mais justas e solidárias no espaço escolar. Nesse sentido, a mediação passa a ser compreendida como uma ferramenta educativa voltada à prevenção da violência e à resolução pacífica dos conflitos.

A mediação escolar possibilita que os sujeitos aprendam a lidar com suas emoções, a respeitar o outro e a buscar soluções coletivas para os problemas, desenvolvendo habilidades como empatia, cooperação e responsabilidade. Desse modo, a gestão de conflitos torna-se parte integrante da prática pedagógica e da formação cidadã dos estudantes.

Quanto à cultura de paz, Andrade (2022) afirma que a escola é um dos principais espaços de construção de valores sociais, sendo fundamental a implementação de práticas que promovam o respeito, a tolerância, a cooperação e a solidariedade. Para a autora, a cultura de paz deve estar integrada ao currículo e às ações do Projeto Político-Pedagógico, de modo que a gestão de conflitos não seja uma ação isolada, mas parte de um processo educativo contínuo.

A promoção da cultura de paz exige o envolvimento de toda a comunidade escolar e a adoção de práticas pedagógicas que valorizem o diálogo, a participação democrática e a resolução pacífica dos conflitos, contribuindo para a construção de um ambiente escolar mais humanizado e acolhedor.

O bullying permanece como uma das principais manifestações dos conflitos escolares. Segundo Fante (2020), o bullying caracteriza-se por agressões repetitivas,

físicas ou psicológicas, que causam impactos significativos no desenvolvimento emocional, social e acadêmico das vítimas. Estudos mais recentes, como o de Costa e Almeida (2023), ressaltam que a gestão de conflitos associada à mediação escolar tem se mostrado uma das estratégias mais eficazes no enfrentamento do bullying, por favorecer a responsabilização dos agressores, a reconstrução das relações interpessoais e a prevenção de novos episódios.

No que se refere à indisciplina escolar, Rodrigues (2024) aponta que esse fenômeno está diretamente ligado às dificuldades de diálogo, à ausência de práticas restaurativas e à fragilização das relações entre escola, família e aluno. Para o autor, a gestão de conflitos exige uma postura formativa do educador, baseada na escuta, na empatia e na construção coletiva de normas de convivência.

A atividade prática localregional desenvolvida durante o curso possibilitou vivenciar, na realidade escolar, situações concretas de conflitos entre alunos, dificuldades de convivência e desafios relacionados à indisciplina. Observou-se que muitos conflitos surgiam da falta de diálogo, da dificuldade de escuta e da ausência de estratégias pedagógicas voltadas à mediação.

Durante a realização da atividade, foi possível perceber que, quando os conflitos eram tratados apenas de forma punitiva, os problemas tendiam a se repetir. Em contrapartida, nos momentos em que houve diálogo, escuta e orientação, percebeu-se uma melhora no comportamento dos estudantes e nas relações interpessoais. Essa vivência permitiu compreender, na prática, os pressupostos defendidos pelos autores estudados, especialmente quanto à importância da mediação como instrumento educativo.

Entre os principais desafios encontrados durante a atividade destacam-se a resistência inicial dos alunos ao diálogo, a dificuldade de envolvimento das famílias em algumas situações e a necessidade de maior preparo dos profissionais para atuar na gestão de conflitos. No entanto, a experiência também proporcionou importantes aprendizagens, como o desenvolvimento da empatia, da capacidade de escuta e da compreensão do papel formativo da escola na construção da cultura de paz.

Dessa forma, a atividade prática auxiliou significativamente na articulação entre teoria e prática, possibilitando uma compreensão mais ampla da realidade localregional e da importância da gestão de conflitos como elemento fundamental para a melhoria do clima escolar e para a formação cidadã dos estudantes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa possibilitou compreender que a gestão de conflitos no ambiente escolar constitui-se como um elemento essencial para a promoção da cultura de paz, para a melhoria do clima escolar e para o fortalecimento das relações interpessoais entre os sujeitos que compõem a comunidade educativa. A partir da análise da literatura científica, evidenciou-se que os conflitos fazem parte da convivência humana e, quando bem mediados, podem representar oportunidades de aprendizagem, diálogo e crescimento

social e emocional.

Os estudos analisados demonstraram que a mediação escolar, aliada a práticas pedagógicas baseadas na escuta, na empatia e no respeito mútuo, apresenta-se como uma estratégia eficaz no enfrentamento de situações de indisciplina, bullying e violência no contexto escolar. Dessa forma, torna-se fundamental que a escola adote uma postura preventiva, formativa e restaurativa, superando práticas meramente punitivas e contribuindo para a formação integral dos estudantes.

Conclui-se, portanto, que a gestão de conflitos deve ser compreendida como uma responsabilidade coletiva, que envolve gestores, professores, estudantes, famílias e demais profissionais da educação, visando à construção de ambientes escolares mais democráticos, seguros e acolhedores. Ressalta-se ainda a importância do investimento contínuo na formação dos educadores para o desenvolvimento de competências voltadas à mediação de conflitos.

Por fim, recomenda-se a ampliação de estudos empíricos sobre a temática, especialmente pesquisas de campo que possibilitem analisar a aplicação das estratégias de mediação na realidade escolar, bem como o aprofundamento de práticas institucionais que integrem a cultura de paz ao cotidiano das escolas, fortalecendo o papel social da educação na construção de uma sociedade mais justa e solidária.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria da Consolação. **Educação para a cultura de paz: fundamentos e práticas pedagógicas**. São Paulo: Cortez, 2022.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Mediação escolar: fundamentos e práticas**. Brasília: C
NJ, 2021.
- COSTA, Maria Lúcia; ALMEIDA, Renato Ferreira. Bullying, convivência escolar e práticas restaurativas. **Revista Educação & Sociedade**, Campinas, v. 44, e244312, 2023.
- FANTE, Cleo. **Fenômeno bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz**. 3. ed. Campinas: Verus Editora, 2020.
- PEREIRA, Adriana; OLIVEIRA, Luciana. Mediação de conflitos no ambiente escolar: desafios e possibilidades. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, v. 25, e250038, 2020.
- RODRIGUES, Paulo Sérgio. **Indisciplina escolar e práticas de gestão democrática**. Curitiba: Appris, 2024.
- SILVA, Rosângela; SANTOS, Marcos Antônio. Gestão de conflitos e cultura de paz na escola contemporânea. **Revista Ensino em Perspectiva**, Fortaleza, v. 2, n. 1, p. 1–12, 2021.