ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

GESTÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR: DA DISCÓRDIA AO DIÁLOGO

CONFLICT MANAGEMENT IN THE SCHOOL ENVIRONMENT: FROM DISCORD TO DIALOGUE

JONAS MARTINS DE LIMA FILHO
Doutorando em Educação pela Universidade Del Sol.
Mestre em Ciências da Educação pela Universidade Del Pacifico, com reconhecimento pelo Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Uberaba (2025).
Especialista em Gestão Estratégica da Inovação e Política de Ciência e Tecnologia pela Universidade Federal do Tocantins.
Especialista em Ensino de Empreendedorismo e Propriedade Intelectual na Educação Básica pela Universidade Federal do Piauí.
Especialista em Tecnologias Educacionais pelo Instituto Federal do Ceará.
Especialista em Linguagens, suas Tecnologias e o Mundo do Trabalho pela Universidade Federal do Piauí.
Especialista em Inteligência Artificial na Prática pela Faculdade FAMEESP.
Especialista em Gestão Escolar pela Descomplica Faculdade Digital.
Especialista em Arte e Educação pelo Instituto Federal do Ceará.
Licenciado em Arte-Educação e Português pela UNIGRANDE.
Licenciado em Pedagogia pela Universidade Estadual Vale do Acaraú.
Graduando em Administração Pública pela Universidade Estadual do Ceará.
Lattes: http://lattes.cnpq.br/5926257616051078

SHEILA MARIA IRINEU DE SOUSA LIMA
Mestranda em Ciências da Educação pela Universidade Del Sol.
Pós-graduada em Gestão da Inovação, Tecnologia e Empreendedorismo pelo Centro Universitário União das Américas Descomplica.
Pós-graduada em Gestão Escolar pelo Centro Universitário União das Américas Descomplica.
Pós-graduada em Inteligência Artificial na Prática pela Faculdades Metropolitanas de São Paulo.
Pós-graduada em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo.
Pós-graduada em Linguagens, suas Tecnologias e o Mundo do Trabalho pela Universidade Federal do Piauí.
Pós-graduada em Docência da Língua Inglesa pelo Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas.
Graduada em Letras – Inglês pela Universidade Estadual Vale do Acaraú.

ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

Graduada em Letras – Espanhol pela Universidade Estácio de Sá. Possui experiência na rede municipal de ensino do município de Itapipoca e, atualmente, atua como docente na rede estadual de ensino do Ceará.
Lattes: http://lattes.cnpq.br/1183644586094344

ALLISON NOGUEIRA DIÓGENES
Mestrando em Educação
Christian Business School - FRANÇA/EUA
E-mail: allisonogueira@gmail.com
Lattes: https://lattes.cnpq.br/3319985699329235

FRANCISCO GERALDO DE LIMA NETO
Mestrando em Educação
Christian Business School - FRANÇA/EUA

MARICÉU CUNHA DE CAMPOS
Mestre em Farmácia; graduada em Radiologia e Biomedicina; graduanda em Pedagogia; pós-graduada em Administração Hospitalar, Psicopedagogia Institucional, Gestão Estratégica de Negócios e Didática e Metodologia do Ensino Superior.
Coordenadora de Curso na Faculdade Cruzeiro do Sul Virtual.

AMANDA CARLA DA SILVA MENDES
Mestre em Educação. Fundação Universitária Ibero-Americana. Porto Rico – Espanha.
E-mail: amandacarlapjmp@hotmail.com

Resumo

A gestão de conflitos no ambiente escolar tem assumido crescente relevância diante da diversidade de relações que caracterizam o cotidiano das instituições de ensino. Este estudo teve como objetivo analisar as contribuições da gestão de conflitos para a promoção do diálogo, da convivência democrática e da cultura de paz na escola. A pesquisa caracteriza-se como uma revisão de literatura de abordagem qualitativa, realizada a partir da análise de produções científicas e documentos institucionais relacionados à mediação escolar, práticas restaurativas, comunicação não violenta e gestão democrática. Os resultados evidenciaram que os conflitos, quando compreendidos como parte das relações humanas, podem favorecer processos de aprendizagem social, fortalecimento dos vínculos interpessoais e desenvolvimento da participação coletiva. Conclui-se que estratégias fundamentadas no diálogo, na escuta e na corresponsabilidade contribuem para a construção de ambientes educacionais mais inclusivos, colaborativos e propícios ao desenvolvimento humano.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

Palavras-chave: gestão de conflitos; ambiente escolar; mediação escolar; cultura de paz; convivência democrática.

Abstract

Conflict management in the school environment has gained increasing relevance due to the diversity of relationships that characterize the daily life of educational institutions. This study aimed to analyze the contributions of conflict management to the promotion of dialogue, democratic coexistence, and a culture of peace within schools. The research is characterized as a qualitative literature review based on the analysis of scientific publications and institutional documents related to school mediation, restorative practices, nonviolent communication, and democratic management. The findings revealed that conflicts, when understood as an inherent part of human relationships, can foster social learning processes, strengthen interpersonal bonds, and encourage collective participation. It is concluded that strategies grounded in dialogue, active listening, and shared responsibility contribute to the development of more inclusive, collaborative, and supportive educational environments conducive to human development.

Keywords: conflict management; school environment; school mediation; culture of peace; democratic coexistence.

1. INTRODUÇÃO

A escola é um espaço de formação humana, convivência social e construção de conhecimentos. Nesse ambiente, crianças, adolescentes, professores, gestores e famílias compartilham experiências, valores, expectativas e modos distintos de compreender a realidade.

A diversidade que caracteriza o contexto escolar contribui para o enriquecimento das relações educativas, mas também favorece o surgimento de divergências, tensões e situações de conflito. Longe de representar um fenômeno excepcional, o conflito integra a dinâmica das relações humanas e manifesta-se de diferentes formas no cotidiano das instituições de ensino (Chrispino, 2007).

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

Durante muito tempo, os conflitos escolares foram compreendidos predominantemente como problemas disciplinares a serem controlados por meio de medidas punitivas. Entretanto, discussões mais recentes têm demonstrado que essa compreensão é insuficiente para responder à complexidade das relações presentes na escola. Chrispino (2017) destaca que o conflito pode assumir papel educativo quando é tratado como oportunidade de diálogo, reflexão e aprendizagem coletiva. Sob essa perspectiva, a questão central não reside na eliminação dos conflitos, mas na capacidade institucional de administrá-los de maneira construtiva.

Tal compreensão torna-se ainda mais relevante diante das mudanças observadas no ambiente escolar. A ampliação das políticas de inclusão, o reconhecimento da diversidade cultural, social e educacional dos estudantes e a crescente demanda por ambientes acolhedores e participativos exigem novas formas de organização da convivência escolar.

Amorim (2025) observa que a promoção de uma educação inclusiva pressupõe o fortalecimento de práticas pautadas no respeito às diferenças, na valorização da pluralidade e na construção de relações democráticas. Nesse cenário, a gestão de conflitos assume papel fundamental para a garantia de ambientes educacionais mais seguros e colaborativos.

A relevância do tema também pode ser observada nas preocupações institucionais relacionadas à promoção da cultura de paz nas escolas. O Ministério da Educação, por meio do Programa Escola que Protege, tem incentivado ações voltadas à prevenção das violências e ao fortalecimento da convivência escolar, reconhecendo a necessidade de estratégias educativas fundamentadas no diálogo e na participação coletiva (Brasil, 2025a).

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

Complementarmente, o guia sobre práticas restaurativas destaca a importância de processos de escuta, responsabilização e reconstrução das relações como caminhos para a resolução de conflitos no contexto educacional (Brasil, 2025b).

Além dos impactos sobre a convivência, conflitos mal administrados podem comprometer o desenvolvimento das atividades pedagógicas, fragilizar vínculos interpessoais e afetar o bem-estar dos sujeitos envolvidos. Fante (2005) demonstra que situações recorrentes de violência entre pares, exclusão e intimidação produzem consequências significativas para a aprendizagem e para o clima escolar. Por outro lado, escolas que investem em práticas participativas tendem a fortalecer o sentimento de pertencimento, a cooperação e o respeito mútuo entre seus integrantes.

Embora o tema esteja presente em diferentes estudos sobre gestão educacional, convivência escolar e cultura de paz, ainda se observa a necessidade de integrar contribuições provenientes da mediação de conflitos, das práticas restaurativas e da gestão democrática, evidenciando como essas abordagens podem contribuir para a construção de ambientes educativos mais dialógicos. Essa necessidade constitui a principal lacuna abordada neste estudo.

Diante desse contexto, emerge a seguinte pergunta de pesquisa: de que maneira a gestão de conflitos fundamentada no diálogo, na mediação e nas práticas restaurativas pode contribuir para o fortalecimento da convivência escolar e para a construção de ambientes educacionais mais participativos e inclusivos?

Com base nessa questão, o presente estudo tem como objetivo analisar as contribuições da gestão de conflitos para a promoção do diálogo, da convivência democrática e da cultura de paz no ambiente escolar, considerando os aportes teóricos da mediação, das práticas restaurativas e da gestão educacional participativa**.**

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

A discussão proposta justifica-se pela relevância social e educacional do tema, uma vez que a qualidade das relações interpessoais influencia diretamente os processos de ensino e aprendizagem. Conforme ressaltam Freire (2021), Libâneo (2018) e Delors *et al.* (2012), a formação humana envolve não apenas a aquisição de conhecimentos, mas também o desenvolvimento de competências relacionadas ao diálogo, à cooperação, à participação e ao respeito às diferenças.

Nessa direção, compreender os caminhos que possibilitam transformar situações de discórdia em oportunidades de diálogo representa contribuição significativa para o fortalecimento da educação e da convivência escolar.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conflitos no ambiente escolar: natureza, causas e implicações para o processo educativo

A escola constitui um espaço de convivência marcado pela diversidade de experiências, valores, expectativas e formas de interação. Nesse contexto, o conflito não pode ser compreendido exclusivamente como manifestação de desordem ou ruptura da normalidade institucional. Ao contrário, trata-se de um fenômeno inerente às relações humanas e, por essa razão, presente em qualquer ambiente social organizado. A singularidade do espaço escolar reside no fato de que os conflitos surgem em meio a processos formativos, envolvendo estudantes, professores, gestores, famílias e demais sujeitos que compartilham o cotidiano educativo.

Chrispino (2007) argumenta que o conflito deve ser entendido como parte integrante da dinâmica escolar, uma vez que resulta da coexistência de interesses, necessidades e percepções distintas. Sob essa perspectiva, a ausência de conflitos não representa necessariamente um ambiente saudável, podendo indicar

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

silenciamento de demandas ou dificuldades de expressão. O elemento determinante não é a existência do conflito em si, mas a forma como ele é conduzido e transformado em oportunidade de aprendizagem social.

As mudanças sociais ocorridas nas últimas décadas ampliaram a complexidade das relações escolares. O aumento das desigualdades, a intensificação das interações mediadas por tecnologias, a pluralidade cultural e a ampliação do acesso à educação trouxeram novos desafios para a convivência coletiva. Amorim (2025) destaca que a inclusão educacional exige das instituições escolares capacidades cada vez maiores de acolhimento e gestão das diferenças, uma vez que a convivência entre sujeitos com trajetórias diversas demanda práticas fundamentadas no respeito, na escuta e na valorização da diversidade.

Entre as manifestações mais recorrentes dos conflitos escolares encontram-se situações de discriminação, exclusão social, bullying, disputas interpessoais e dificuldades de comunicação. Fante (2005) observa que práticas de violência simbólica e física tendem a comprometer não apenas o rendimento acadêmico dos estudantes, mas também seu desenvolvimento emocional e social. Quando tais situações não recebem intervenção adequada, podem gerar ambientes marcados pelo medo, pela insegurança e pela deterioração das relações interpessoais.

Os impactos dos conflitos também alcançam os profissionais da educação. Kadri, Campos e Matarezio (2026) evidenciam que ambientes escolares permeados por tensões constantes contribuem para o desgaste emocional dos docentes, favorecendo processos de adoecimento relacionados ao estresse ocupacional. A gestão inadequada dos conflitos, portanto, afeta simultaneamente a aprendizagem dos estudantes, o clima institucional e as condições de trabalho dos educadores.

Diante desse cenário, torna-se necessário superar abordagens centradas exclusivamente na punição ou no controle disciplinar. A compreensão do conflito como fenômeno educativo permite deslocar o foco da repressão para a construção

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

de estratégias capazes de promover diálogo, responsabilização e convivência democrática.

2.2 Gestão democrática e cultura do diálogo na escola

A gestão escolar contemporânea exige mais do que competências administrativas. Espera-se que gestores e equipes pedagógicas sejam capazes de construir ambientes participativos nos quais diferentes vozes possam ser ouvidas e consideradas nos processos decisórios. Nesse sentido, a gestão democrática emerge como um dos pilares para a prevenção e o enfrentamento dos conflitos escolares.

Libâneo (2018) sustenta que a gestão democrática pressupõe participação coletiva, corresponsabilidade e construção compartilhada de objetivos institucionais. Quando a escola estabelece canais permanentes de diálogo entre seus diferentes segmentos, amplia-se a possibilidade de resolução consensual das divergências e fortalece-se o sentimento de pertencimento à comunidade escolar.

A relevância do diálogo também ocupa posição central na obra de Freire (2021). Para o autor, o diálogo não constitui simples troca de informações, mas uma prática ética fundamentada no reconhecimento do outro como sujeito de direitos e saberes. Sob essa perspectiva, educar implica criar condições para que diferentes experiências possam ser compartilhadas e problematizadas coletivamente.

Essa compreensão encontra respaldo na atuação dos coordenadores pedagógicos e equipes gestoras. Garcia *et al.* (2025) ressaltam que a liderança escolar desempenha papel decisivo na consolidação de uma cultura institucional baseada na cooperação, na participação e no respeito mútuo. A mediação cotidiana das relações escolares exige sensibilidade para identificar tensões emergentes e capacidade para construir soluções coletivas antes que pequenos conflitos se transformem em situações de maior gravidade.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

Complementarmente, Delors *et al.* (2012) destacam que a educação para o século XXI demanda o desenvolvimento da capacidade de aprender a viver juntos. Tal princípio ultrapassa a dimensão curricular e alcança as formas de organização da convivência escolar, tornando o diálogo um componente essencial da formação cidadã.

Sob essa ótica, a gestão de conflitos deixa de ser uma ação isolada realizada em momentos de crise e passa a integrar a própria cultura institucional da escola, orientando práticas pedagógicas, relações interpessoais e processos de tomada de decisão.

2.3 Mediação de conflitos e práticas restaurativas como estratégias educativas

A mediação de conflitos tem sido reconhecida como uma das estratégias mais promissoras para o fortalecimento da convivência escolar. Diferentemente dos modelos centrados na imposição de sanções, a mediação busca promover compreensão mútua, responsabilização e construção colaborativa de soluções.

Sales (2004) define a mediação como um processo que favorece o diálogo entre as partes envolvidas, permitindo que os próprios sujeitos participem ativamente da resolução dos conflitos. Essa abordagem contribui para o desenvolvimento da autonomia, da empatia e da capacidade de negociação, competências fundamentais para a vida em sociedade.

Na mesma direção, Warat (2001) compreende a mediação como prática humanizadora capaz de reconstruir vínculos fragilizados pelas disputas e incompreensões. O mediador não atua como juiz ou árbitro, mas como facilitador da comunicação, criando condições para que os envolvidos encontrem caminhos de entendimento.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

O fortalecimento dessas práticas ganhou impulso com a incorporação dos princípios restaurativos ao campo educacional. O Ministério da Educação, por meio do Programa Escola que Protege, tem defendido a adoção de estratégias voltadas à cultura de paz e à prevenção das violências escolares (Brasil, 2025a). Entre essas iniciativas destacam-se os círculos restaurativos, os espaços de escuta e os processos colaborativos de resolução de conflitos.

O guia Práticas Restaurativas na Educação (Brasil, 2025b) enfatiza que os conflitos podem se transformar em oportunidades de aprendizagem quando abordados por meio de processos que valorizam a responsabilização, o diálogo e a reparação das relações. Em vez de concentrar esforços na identificação de culpados, busca-se compreender os impactos produzidos pelos comportamentos e construir respostas capazes de restaurar a convivência.

As contribuições de Vasconcelos (2020), Torremorell (2021) e Schabbel (2002) reforçam esse entendimento ao demonstrar que práticas mediadoras favorecem o desenvolvimento de competências socioemocionais, ampliam a capacidade de resolução pacífica de divergências e fortalecem os vínculos comunitários.

2.4 Comunicação, participação e construção da convivência escolar

A efetividade das estratégias de gestão de conflitos depende diretamente da qualidade das interações estabelecidas no cotidiano escolar. Muitas situações de tensão decorrem menos das divergências em si do que das dificuldades de comunicação existentes entre os sujeitos envolvidos.

Rosenberg (2006) propõe a Comunicação Não Violenta como uma abordagem baseada na observação, na escuta empática e na expressão respeitosa das necessidades humanas. Ao substituir julgamentos e acusações por diálogos orientados à compreensão mútua, cria-se um ambiente mais favorável à cooperação e à resolução construtiva dos conflitos.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

Nessa mesma perspectiva, Raab e Dias (2015) observam que processos de mediação desenvolvidos no contexto escolar favorecem o desenvolvimento moral dos estudantes, estimulando a reflexão sobre responsabilidades individuais e coletivas. O aprendizado da convivência não ocorre apenas por meio de conteúdos curriculares, mas também pelas experiências concretas de participação e resolução de problemas.

Experiências fundamentadas em metodologias dialógicas também apresentam resultados promissores. Dias (2025) destaca que o *World Cafe* favorece a construção coletiva do conhecimento por meio da escuta ativa, da circulação de ideias e da participação horizontal dos envolvidos. Em ambientes escolares, essa metodologia pode contribuir para a criação de espaços seguros de diálogo, nos quais conflitos são discutidos de forma colaborativa e orientada para soluções compartilhadas.

De modo complementar, Ferreira (2025) ressalta que práticas pedagógicas participativas fortalecem o protagonismo estudantil e ampliam o engajamento dos sujeitos nos processos educativos. Quando estudantes participam das discussões que afetam sua realidade, desenvolvem maior senso de responsabilidade e pertencimento à comunidade escolar.

Dessa forma, a passagem da discórdia ao diálogo não representa apenas uma mudança de procedimento, mas uma transformação cultural que envolve comunicação, participação, escuta e construção coletiva da convivência. A gestão de conflitos, nesse sentido, assume papel pedagógico fundamental na formação de cidadãos capazes de conviver com as diferenças e contribuir para ambientes sociais mais democráticos e inclusivos.

ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

3. METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica de abordagem qualitativa, desenvolvida por meio de revisão de literatura sobre a gestão de conflitos no ambiente escolar, com ênfase nas contribuições da mediação, das práticas restaurativas, da gestão democrática e da cultura de paz para a promoção da convivência escolar. A opção por esse delineamento fundamenta-se na possibilidade de reunir, analisar e interpretar produções científicas e documentos institucionais que abordam o fenômeno investigado sob diferentes perspectivas teóricas, permitindo a construção de uma compreensão ampla e articulada acerca do tema.

A pesquisa seguiu os pressupostos metodológicos descritos por Dias (2026), segundo os quais a revisão de literatura constitui procedimento sistemático de identificação, seleção, análise e síntese do conhecimento disponível sobre determinado objeto de estudo, favorecendo a organização crítica das evidências produzidas pela comunidade científica. Nessa direção, buscou-se reunir estudos que discutem os conflitos escolares não apenas como problemas disciplinares, mas como fenômenos relacionados às dinâmicas de convivência, participação e formação humana.

O levantamento bibliográfico foi realizado em bases de dados nacionais e internacionais, bem como em documentos oficiais do Ministério da Educação, utilizando combinações dos descritores: “gestão de conflitos escolares”, “mediação escolar”, “práticas restaurativas”, “cultura de paz”, “convivência escolar”, “gestão democrática”, “violência escolar” e “comunicação não violenta”. Foram considerados artigos científicos, livros, capítulos de livros, documentos institucionais e materiais normativos publicados em língua portuguesa e que apresentassem relação direta com o objetivo da pesquisa.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

Para garantir maior rigor na seleção dos estudos, adotou-se como referência o protocolo PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Inicialmente, foram identificados 69 registros nas bases consultadas. Após a remoção de 22 documentos duplicados ou que apresentavam inconsistências de indexação, permaneceram 47 estudos para a etapa de triagem. Na sequência, procedeu-se à leitura dos títulos, resumos e palavras-chave, sendo excluídos 15 trabalhos que não apresentavam aderência ao tema investigado. A etapa de elegibilidade contou com 32 publicações analisadas integralmente. Após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, 21 estudos foram selecionados para compor a amostra final da revisão.

Os critérios de inclusão contemplaram publicações que abordassem diretamente a gestão de conflitos no contexto educacional, a mediação escolar, as práticas restaurativas, a cultura de paz, a convivência democrática e os processos de diálogo no ambiente escolar. Foram excluídos trabalhos que tratavam de conflitos em contextos organizacionais distintos da educação, estudos sem acesso ao texto completo e produções que não apresentavam relação direta com o problema investigado.

A análise dos materiais selecionados ocorreu por meio de leitura interpretativa e categorização temática, permitindo identificar aproximações, contribuições e diferentes perspectivas acerca dos mecanismos utilizados para a gestão dos conflitos escolares. Conforme assinala Dias (2026), a revisão de literatura não se limita à descrição das fontes consultadas, mas envolve a construção de relações analíticas entre os estudos selecionados, possibilitando compreender tendências, desafios e contribuições produzidas sobre o tema ao longo do tempo.

O processo metodológico adotado permitiu reunir evidências capazes de subsidiar a discussão sobre a passagem da discórdia ao diálogo no ambiente escolar, considerando os aportes da gestão democrática, da mediação de conflitos e das

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

práticas restaurativas como estratégias voltadas ao fortalecimento da convivência e da cultura de paz nas instituições educacionais.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos estudos selecionados permitiu identificar que os conflitos escolares não constituem fenômenos isolados ou decorrentes exclusivamente de comportamentos individuais. As publicações examinadas demonstram que tais situações resultam da interação entre fatores pedagógicos, relacionais, institucionais e socioculturais, exigindo abordagens que ultrapassem modelos baseados apenas na punição ou no controle disciplinar. Nesse sentido, a gestão de conflitos emerge como componente estratégico da organização escolar, diretamente relacionada à qualidade da convivência, ao clima institucional e aos processos de ensino e aprendizagem.

Entre os aspectos mais recorrentes encontrados na literatura destaca-se a compreensão do conflito como elemento inerente às relações humanas. Chrispino (2007) argumenta que divergências, disputas e tensões fazem parte da vida coletiva e tendem a manifestar-se em qualquer ambiente marcado pela interação entre diferentes sujeitos. Tal entendimento desloca a discussão da tentativa de eliminar os conflitos para a construção de mecanismos capazes de administrá-los de forma educativa e participativa.

Essa perspectiva aproxima-se das reflexões apresentadas por Freire (2021), para quem o diálogo ocupa papel central na formação humana. Quando a escola cria espaços de escuta e participação, os conflitos deixam de ser compreendidos apenas como problemas a serem solucionados e passam a representar oportunidades de desenvolvimento de competências relacionadas à convivência, ao respeito mútuo e à responsabilidade coletiva.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

Os estudos também evidenciaram que a gestão democrática exerce influência significativa na prevenção e no enfrentamento dos conflitos escolares. Garcia *et al.* (2025) destacam que instituições educacionais que valorizam a participação da comunidade escolar tendem a construir ambientes mais colaborativos, nos quais estudantes, professores e gestores compartilham responsabilidades na tomada de decisões. De modo semelhante, Libâneo (2018) ressalta que a democratização das relações institucionais fortalece vínculos e amplia as possibilidades de resolução consensual das divergências.

Entretanto, a literatura demonstra que a convivência escolar enfrenta desafios crescentes relacionados à diversidade social, cultural e educacional presente nas escolas. Amorim (2025) observa que a ampliação das políticas inclusivas trouxe avanços significativos para o acesso à educação, mas também evidenciou a necessidade de desenvolver práticas capazes de acolher diferenças e administrar situações de conflito decorrentes de preconceitos, exclusões e dificuldades de convivência.

Nesse cenário, a mediação de conflitos aparece como uma das estratégias mais consistentes identificadas nos estudos analisados. Sales (2004), Warat (2001), Schabbel (2002) e Torremorell (2021) convergem ao defender que a mediação favorece a reconstrução do diálogo e amplia a participação dos envolvidos na busca por soluções. Em vez de concentrar a decisão em uma autoridade externa, os processos mediadores estimulam a corresponsabilização e a construção conjunta de acordos.

Quadro 1 – Contribuições da literatura para a gestão de conflitos no ambiente escolar

Eixo temático	**Principais contribuições**	**Referências**
Gestão	Participação coletiva,	Libâneo (2018); Garcia

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

Eixo temático	Principais contribuições	Referências
democrática	corresponsabilidade e fortalecimento da convivência escolar	*et al.* (2025)
Mediação de conflitos	Construção do diálogo, negociação e resolução colaborativa das divergências	Sales (2004); Warat (2001); Torremorell (2021)
Práticas restaurativas	Reparação das relações, responsabilização e cultura de paz	Brasil (2025a); Brasil (2025b); Vasconcelos (2020)
Inclusão e convivência	Valorização da diversidade e prevenção de processos de exclusão	Amorim (2025)
Comunicação e escuta	Desenvolvimento da empatia e redução de comportamentos agressivos	Rosenberg (2006); Freire (2021)
Participação estudantil	Protagonismo dos estudantes na resolução de conflitos	Schabbel (2002); Raab e Dias (2015)

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Os resultados indicam ainda que a mediação, quando associada às práticas restaurativas, amplia significativamente as possibilidades de construção de ambientes escolares mais acolhedores. O guia do Ministério da Educação sobre práticas restaurativas destaca que círculos de diálogo, espaços de escuta e estratégias colaborativas favorecem a reconstrução das relações fragilizadas pelos conflitos (Brasil, 2025b). Essa abordagem apresenta diferenças importantes em relação aos modelos punitivos tradicionais, pois prioriza a compreensão dos impactos produzidos pelas ações e a restauração dos vínculos sociais.

ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

As contribuições de Vasconcelos (2020) reforçam essa interpretação ao demonstrar que práticas restaurativas não buscam apenas solucionar um episódio específico de conflito, mas fortalecer capacidades relacionais que podem prevenir novos episódios futuros. Sob essa ótica, o foco desloca-se da punição para a aprendizagem social.

Outro aspecto recorrente nos estudos refere-se à comunicação. Rosenberg (2006) demonstra que muitos conflitos são intensificados pela incapacidade dos sujeitos de expressarem necessidades, sentimentos e expectativas de maneira respeitosa. A Comunicação Não Violenta propõe uma mudança de abordagem baseada na escuta empática e na compreensão das necessidades humanas envolvidas em cada situação. Tal perspectiva apresenta forte aproximação com os princípios defendidos por Freire (2021), especialmente no que se refere ao reconhecimento do outro como sujeito de diálogo.

A literatura também aponta benefícios relacionados à participação ativa dos estudantes nos processos de gestão dos conflitos. Raab e Dias (2015) identificam que práticas mediadoras desenvolvidas no ambiente escolar favorecem a formação moral e social dos educandos, contribuindo para o desenvolvimento da autonomia e da capacidade de resolução pacífica de problemas. Resultado semelhante é observado por Schabbel (2002), que destaca o potencial da mediação entre pares para fortalecer o protagonismo juvenil e a cultura do diálogo.

Por sua vez, o uso de metodologias participativas amplia as possibilidades de construção coletiva de soluções. O *World Cafe*, descrito por Dias (2025), apresenta-se como alternativa capaz de promover escuta ativa, circulação de ideias e participação horizontal. Ferreira (2025) complementa essa discussão ao destacar que práticas pedagógicas participativas favorecem maior engajamento dos estudantes e fortalecem o sentimento de pertencimento à comunidade escolar.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

Finalmente, os estudos analisados permitem compreender que a gestão de conflitos não deve ser concebida como ação restrita a momentos de crise. Os achados apontam que escolas capazes de desenvolver práticas permanentes de diálogo, participação e mediação tendem a construir ambientes mais seguros, inclusivos e cooperativos. A passagem da discórdia ao diálogo, portanto, não ocorre por meio de intervenções isoladas, mas resulta da consolidação de uma cultura institucional fundamentada na escuta, no respeito às diferenças e na corresponsabilidade entre todos os sujeitos envolvidos no processo educativo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar as contribuições da gestão de conflitos para a promoção do diálogo, da convivência democrática e da cultura de paz no ambiente escolar. A revisão da literatura permitiu compreender que os conflitos constituem parte inerente das relações humanas e, consequentemente, do cotidiano das instituições educacionais. Assim, sua presença não deve ser interpretada exclusivamente como sinal de desorganização ou fracasso institucional, mas como oportunidade para o desenvolvimento de práticas educativas voltadas à formação cidadã e à construção de relações mais respeitosas.

Os estudos analisados demonstraram que abordagens fundamentadas na mediação, nas práticas restaurativas, na comunicação não violenta e na gestão democrática apresentam potencial significativo para reduzir tensões e fortalecer a convivência escolar. As evidências indicam que a construção de espaços de escuta, participação e corresponsabilidade favorece a resolução pacífica das divergências e amplia o sentimento de pertencimento entre os sujeitos que compõem a comunidade escolar.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

A análise também evidenciou que a gestão de conflitos está diretamente relacionada à qualidade do ambiente educativo. Escolas que investem em processos dialógicos tendem a desenvolver relações mais colaborativas, contribuindo para o bem-estar de estudantes, professores e gestores. Nesse sentido, a atuação da equipe gestora, o envolvimento das famílias e a participação ativa dos estudantes configuram elementos fundamentais para a consolidação de uma cultura de paz.

Outro aspecto identificado refere-se à importância de compreender os conflitos para além da dimensão disciplinar. A literatura examinada aponta que situações de exclusão, preconceito, bullying e dificuldades de comunicação demandam intervenções pedagógicas capazes de promover reflexão, responsabilização e reconstrução dos vínculos sociais. Sob essa perspectiva, o diálogo deixa de ser apenas uma técnica de resolução de problemas e passa a constituir princípio orientador das relações educativas.

Diante dos achados apresentados, conclui-se que a gestão de conflitos representa um componente essencial da prática educacional e da organização escolar. Sua efetividade depende da capacidade institucional de transformar divergências em oportunidades de aprendizagem, fortalecendo valores como respeito, cooperação, empatia e participação.

Por fim, a escola que aprende a dialogar não elimina completamente os conflitos, pois eles fazem parte da condição humana. O que a diferencia é a maneira como escolhe caminhar diante deles. Quando a escuta encontra espaço, quando a palavra substitui a imposição e quando o respeito se torna mais forte que a divergência, os conflitos deixam de erguer muros e passam a construir pontes.

É nesse encontro entre diferentes vozes que a educação revela uma de suas mais nobres finalidades: ensinar que conviver não significa pensar igual, mas aprender, todos os dias, a crescer juntos apesar das diferenças.

ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

REFERÊNCIAS

AMORIM, Eunice Gomes Valério. **Educação inclusiva no Brasil: avanços, desafios e potencialidades nas escolas**. Educação & Inovação, v. 1, n. 18, 2025. DOI: 10.64326/educao.v1i18.242. Disponível em: https://educacaotecnologica.com.br/index.php/ojs/article/view/242. Acesso em: 01 jun. 2026.

BRASIL. Ministério da Educação. **Práticas restaurativas na educação: guia introdutório à promoção da cultura de paz nas escolas por meio de processos circulares**. Brasília: Ministério da Educação, 2025. Disponível em: https://www.gov.br/mec/pt-br/escola-que-protege/praticasrestaurativasnaeducacaoguiaintro.pdf. Acesso em: 05 jun. 2026.

BRASIL. Ministério da Educação. **Programa Escola que Protege**. Brasília: Ministério da Educação, 2025. Disponível em: https://www.gov.br/mec/pt-br/escola-que-protege. Acesso em: 05 jun. 2026.

CHRISPINO, Álvaro. **Educação para a paz: mediação de conflitos na escola**. 2. ed. São Paulo: Moderna, 2017.

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, 2007.

DELORS, Jacques et al. **Educação: um tesouro a descobrir**. 10. ed. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2012.

DIAS, L. M. N. ***World Cafe* na educação: metodologia dialógica para a inovação pedagógica**. Educação & Inovação, v. 1, n. 1, p. 1-17, 2025. DOI:

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

10.64326/educao.v1i1.3. Disponível em: https://educacaotecnologica.com.br/index.php/ojs/article/view/3. Acesso em: 01 jun. 2026.

DIAS, L. M. N. **Metodologia da Pesquisa Científica e Acadêmica: Como Escrever um Artigo Científico de Revisão de Literatura**. Educação & Inovação, [S. l.], v. 2, n. 11, 2026. DOI: https://doi.org/10.64326/educao.v2i11.444. Disponível em: https://educacaotecnologica.com.br/index.php/ojs/article/view/444. Acesso em: 31 maio 2026.

FANTE, Cléo. **Fenômeno bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz**. Campinas: Verus, 2005.

FERREIRA, Edilson Trancoso. **Gestão da sala de aula e metodologias ativas: transformações no fazer docente.** Educação & Inovação, *[S. l.]*, v. 1, n. 1, p. 1–11, 2025. DOI: 10.64326/educao.v1i1.5. Disponível em: https://educacaotecnologica.com.br/index.php/ojs/article/view/5. Acesso em: 5 jun. 2026.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 70. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2021.

GARCIA, Elizandra; SANTOS, Silanides Saraiva; MARCATO, Sueli Teodoro de Araújo; DUTTON, Luciana Pereira; ALVIM, Maria Lúcia Barbosa. **O papel do coordenador pedagógico na promoção de uma gestão escolar democrática: desafios e perspectivas contemporâneas**. Educação & Inovação, v. 1, n. 4, 2025. DOI: 10.64326/educao.v1i4.26. Disponível em: https://educacaotecnologica.com.br/index.php/ojs/article/view/26. Acesso em: 15 maio 2026.

KADRI, Nadia Wagih El; CAMPOS, Maricéu Cunha de; MATAREZIO, Juliana Cristina Lopes. **Saúde mental docente: análise da síndrome de burnout em profissionais da educação**. Educação & Inovação, v. 2, n. 9, 2026. DOI: 10.64326/educao.v2i9.403. Disponível em: https://educacaotecnologica.com.br/index.php/ojs/article/view/403. Acesso em: 15 maio 2026.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/04/2026 - **Accepted:** 05/06/2026
Vol: 08.04
DOI: 10.66104/pads5v21
Pages: 1-22

LENZ, Anderson Joel; DAMKE, Andressa da Silva. **A mediação de conflitos na educação numa perspectiva dialética**. Revista on line de Política e Gestão Educacional, Araraquara, v. 23, n. esp. 1, p. 665-680, 2019.

LIBÂNEO, José Carlos. **Organização e gestão da escola: teoria e prática**. 6. ed. Goiânia: Alternativa, 2018.

RAAB, Yeda Strada; DIAS, Camila Santos. **Mediação de conflitos na escola: possibilidades para o desenvolvimento moral?** Educação: Teoria e Prática, Rio Claro, v. 25, n. 49, p. 357-373, 2015.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SALES, Lilia Maria de Morais. **Mediação de conflitos escolares: uma proposta para a construção da paz nas escolas**. Pensar, Fortaleza, v. 9, n. 9, p. 47-56, 2004.

SALES, Lilia Maria de Morais; ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. **Mediação de conflitos: família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SCHABBEL, Corinna. **Mediação escolar entre pares: semeando a paz entre os jovens**. São Paulo: Willis Harman House, 2002.

TORREMORELL, Maria Carme Boqué. **Mediação de conflitos na escola: modelos, estratégias e práticas**. São Paulo: Summus, 2021.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 7. ed. São Paulo: Método, 2020.

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