

**UNIVERSIDADE REGIONAL INTEGRADA DO ALTO URUGUAI E DAS MISSÕES  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, EXTENSÃO E PÓS-GRADUAÇÃO  
CÂMPUS DE FREDERICO WESTPHALEN  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO  
MESTRADO EM EDUCAÇÃO**

**CÍCERA BARBOSA**

**A ATUAÇÃO DO PROFESSOR NA PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE  
CONFLITOS DENTRO DA SALA DE AULA**

**FREDERICO WESTPHALEN/RS**

**2024**

**CÍCERA BARBOSA**

**A ATUAÇÃO DO PROFESSOR NA PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE  
CONFLITOS DENTRO DA SALA DE AULA**

**Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre, pelo Programa de Pós-Graduação em Educação – Mestrado em Educação, da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI, Câmpus de Frederico Westphalen.**

**Orientador: Prof. Dr. Daniel Pulcherio Fensterseifer**

**FREDERICO WESTPHALEN/RS**

**2024**

B196a Barbosa, Cícera

A atuação do professor na prevenção e resolução de conflitos dentro da sala de aula / Cícera Barbosa. – 2024.

75 f.

Dissertação (mestrado) – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – Câmpus de Frederico Westphalen, 2024.

Orientador: Dr. Daniel Pulcherio Fensterseifer.

1. Mediação de conflitos. 2. Conflitos na escola. 3. Políticas públicas educacionais. 4. Comunicação não violenta. I. Fensterseifer, Daniel Pulcherio. II. Título.

CDU 37

**CÍCERA BARBOSA**

**A ATUAÇÃO DO PROFESSOR NA PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE  
CONFLITOS DENTRO DA SALA DE AULA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Integrada Regional como requisito para a obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Pulcherio Fensterseifer

Frederico Westphalen, 22 de março de 2024.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Daniel Pulcherio Fensterseifer  
Universidade Regional do Alto Uruguai e das Missões – URI/FW

---

Prof. Dra. Eva Teresinha de Oliveira Boff  
Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – Unijuí

---

Prof. Dra. Luci Mary Duso Pacheco  
Universidade Regional do Alto Uruguai e das Missões – URI/FW

*Uma Cultura de Paz é um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados: a) no respeito à vida, no fim da violência e na promoção e prática da não violência por meio da educação, do diálogo e da cooperação (...).*

(ONU, 1999, p. 2).

## RESUMO

O ser humano, inerentemente social, encontra-se imerso em um contexto globalizado e inter-relacional, no qual os conflitos emergem como elementos naturais da interação. A escola, enquanto espaço propício para o surgimento de situações conflituosas, desempenha um papel central na socialização e no estabelecimento de relações humanas, tanto presencialmente quanto no ciberespaço. Diante desse cenário, surge a indagação essencial: como o professor pode contribuir para prevenir, abordar e sugerir uma possível solução aos principais conflitos ocorridos dentro da sala de aula? Esse questionamento fundamenta a pesquisa, cujo objetivo geral é analisar, na produção acadêmica, quais são os mecanismos que o professor pode utilizar dentro da sala de aula para prevenir e mediar conflitos na convivência diária entre docentes e discentes. Como objetivos específicos: investigar o estado atual do conhecimento sobre mediação e resolução de conflitos nas escolas; mapear as políticas públicas relacionadas à resolução de conflitos nas escolas e discutir como essas políticas podem impactar a atuação do professor; sistematizar os resultados sobre a aplicabilidade e eficácia da comunicação não violenta como estratégia na prevenção e resolução de conflitos em sala de aula, considerando a lacuna de estudos sobre o papel do professor nesse contexto. O levantamento bibliográfico revelou uma lacuna significativa na produção científica, especialmente no que diz respeito à atuação específica do professor na resolução de conflitos escolares. Assim, esta pesquisa contribui com discussões teóricas acerca da atuação do professor na mediação de conflitos escolares. Quanto ao embasamento teórico desta pesquisa, engloba os conceitos relacionados à mediação de conflitos, políticas públicas educacionais e comunicação não violenta. No que se refere aos resultados, os estudos mapeados destacaram a relevância das políticas públicas, identificando lacunas específicas em relação à aplicação da comunicação não violenta por professores. Esses achados ressaltam a importância da pesquisa proposta para o avanço do conhecimento nessa área. As contribuições esperadas incluem subsídios teóricos e práticos para profissionais da educação e formuladores de políticas, visando aprimorar a abordagem de conflitos em ambientes escolares.

**Palavras-chave:** conflitos; mediação; comunicação não violenta; escola.

## ABSTRACT

The human being, inherently social, is immersed in a globalized and interrelational context, in which conflicts emerge as natural elements of interaction. The school, as a space conducive to the emergence of conflict situations, plays a central role in socialization and the establishment of human relationships, both in person and in the cyberspace. Given this scenario, the question arises: How can the teacher contribute to prevent, address and suggest a possible solution to the main conflicts that occur in the classroom? This questioning underpins the research, whose general objective is to analyze, in the academic production, what are the mechanisms that the teacher can use in the classroom to prevent and mediate conflicts in the daily coexistence between teachers and students. In this context, the specific objectives were: to investigate the current state of knowledge about mediation and conflict resolution in schools; to map public policies related to conflict resolution in schools and to discuss how these policies can impact the performance of the teacher; to systematize the results on the applicability and effectiveness of nonviolent communication as a strategy in the prevention and resolution of conflicts in the classroom, considering the gap of studies on the role of the teacher in this context. The literature review revealed a significant gap in scientific production, mainly regarding the specific performance of the teacher in resolving school conflicts. Thus, this research contributes to theoretical discussions about the role of teachers in the mediation of school conflicts. As for the theoretical basis, it encompassed the concepts related to conflict mediation, educational public policies and nonviolent communication. Regarding the results, the mapped studies highlighted the relevance of public policies, identifying specific gaps concerning the application of nonviolent communication by teachers. These findings highlight the importance of the proposed research for the advancement of knowledge in this area. Expected contributions include theoretical and practical grants for education professionals and policy makers, aimed at enhancing the approach to conflict in school settings.

**Keywords:** conflict; mediation; nonviolent communication; school.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Tipos e causas de conflitos .....	29
Figura 2 – Fluxograma estilos de administração de conflitos .....	42



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Mapeamento .....	16
Quadro 2 – Mapeamento das temáticas .....	18
Quadro 3 – Técnicas de mediação de conflitos escolares .....	37

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AGE-MG	Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais
AGU	Advocacia-Geral da União
BNCC	Base Nacional Comum Curricular
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNV	Comunicação Não-Violenta
Conanda	Conselho Nacional dos Direitos da Criança
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
Ideb	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
PMEDH	Programa Mundial de Educação em Direitos Humanos
PNEDH	Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos
PPGEDU	Programa de Pós-Graduação em Educação
PROERD	Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência
TDIC	Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 ESTADO DO CONHECIMENTO.....</b>	<b>14</b>
<b>3 CONFLITOS EXISTENTES NO COTIDIANO ESCOLAR.....</b>	<b>27</b>
<b>4 MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS ESCOLAS .....</b>	<b>44</b>
<b>5 POLÍTICAS PÚBLICAS RELACIONADAS À RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLAS: COMO AS POLÍTICAS PÚBLICAS PODEM IMPACTAR A ATUAÇÃO DO PROFESSOR E SALA DE AULA .....</b>	<b>54</b>
<b>6 CONCLUSÕES .....</b>	<b>65</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>68</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho de dissertação, cujo tema é “a atuação do professor na prevenção e resolução de conflitos dentro de sala de aula”, tendo como linha de pesquisa “Políticas Públicas e Gestão da Educação”, pertencente ao Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGEDU) da Universidade Regional Integrada do Alto do Uruguai e das Missões URI, da cidade de Frederico Westphalen no Rio Grande do Sul, tem sua temática discutida e pesquisada há muito tempo pelo grupo de pesquisa da referida universidade.

Haja vista que a história investigativa do Programa de Mestrado da URI tem catalogado trabalhos referentes à linha de pesquisa, por se tratar de um tema de alta relevância, tornou-se necessário abordar esse assunto, em contrapartida, é também uma exigência do Curso de Mestrado da referida universidade, posto que há necessidade de dar continuidade às pesquisas, que são importantíssimas e poderão contribuir à construção do conhecimento e, conseqüentemente, com a melhoria e qualidade do ensino e aprendizado nas instituições de ensino.

Menciona-se o interesse por esse estudo – além da continuidade do trabalho de pesquisa do tema da linha de pesquisa em Políticas Públicas e Gestão da Educação, que faz uma abordagem voltada para a temática, de forma que este estudo e demais pesquisas já realizadas possam contribuir para a reflexão e formulação dessas políticas e trate esse assunto como prioridade para melhor direcionar o ensino e a atuação do professor em sala de aula.

O ser humano é um ser relacional por excelência, opera como esteio do seu próprio desenvolvimento, inserido num sistema inter-relacional mais globalizante. A vida contemporânea em sociedade é marcada, atualmente, pela sua diversidade, tanto no âmbito individual, quanto grupais e coletivas, no entanto as pessoas continuam convivendo com a não aceitação do próximo, como uma dádiva, ou como uma forma positiva e enriquecedora para a convivência entre pares.

Nesse contexto, conflitos sempre surgem, pois, onde há interação social, há conflitos, divergências de ideias ou discordância generalizada comportamentais, sociais, políticas e filosóficas. Ao longo da história da humanidade tem havido uma necessidade constante de abordá-lo e estudá-lo, sem esquecer a complexidade da convivência cotidiana de pessoas que veem contradições, desencontros na rede de

interação social na qual se movem, naturalmente, opiniões diferentes, maneiras de observação e interpretação distintas surgem.

Pelas suas características individualizadas, a escola é um ambiente propício ao surgimento de situações de conflito, em especial nos momentos de mudança radicais, contudo, para além do ensino, a escola forma também momentos de socialização e satisfação nas relações humanas, presenciais e no ciberespaço, apoiadas na cidadania e respeito pelo próximo, cooperação, valores e princípios globais.

O resultado da comunicação entre alunos, professores e toda a comunidade educativa permite construir processos de aprendizagem nas mais diversas vertentes, nomeadamente quando resulta de uma intervenção eficaz ou da reflexão profunda da situação. O ambiente escolar, seja público ou privado, é um local comum para o surgimento de conflito interpessoal, envolvendo a comunicação violenta tanto entre profissionais da educação quanto no diálogo entre professores e alunos, e também entre profissionais e comunidade familiar.

O período de crise sanitária<sup>1</sup> causado pelo Coronavírus proporcionou diversas reconfigurações no que tange às relações sociais, familiares e profissionais. Todavia, após dois anos, a “normalidade” foi voltando, dentro do possível. Nesse quadro, com a retomada de atividades presenciais nas escolas, os desafios são diversos, desde o cuidar da recuperação e do avanço na aprendizagem até garantir os protocolos de biossegurança na escola.

Diante da problemática, surgem também grandes desafios, e o de maior destaque é a demanda urgente pautada na convivência social e profissional no ímpeto de fortalecer os vínculos e desenvolver estratégias em prol de um bom clima escolar, mais empático e ameno entre os serem que necessitam estar naquele local, seja na esfera profissional ou educativa.

Nesse rumo, ancorando-se na problemática, surge a seguinte e necessária questão problema: como o professor pode contribuir para prevenir, abordar e sugerir uma possível solução para os principais conflitos ocorridos dentro da sala de aula?

---

<sup>1</sup> Crise sanitária reflete um momento em que o sistema de saúde pública começa a sucumbir diante do agravamento de uma pandemia de grandes proporções, situação ocorrida em vários momentos da **história**, e que teve um momento agravante a partir do mês de março do ano de 2020, de **Covid-19**, no Brasil.

Nas últimas décadas, vários problemas de gestão de conflitos escolares surgiram na comunidade escolar devido ao impacto negativo no clima do ambiente educativo, nos resultados dos alunos e professores, nas relações interpessoais e até mesmo na criação de uma cultura de desenvolvimento sustentável e pensamento crítico. Desse modo, a pesquisa em questão tem como objetivo geral: apresentar quais são os mecanismos que o professor pode utilizar dentro da sala de aula para prevenir, mediar e resolver conflitos na convivência diária entre docentes e discentes. Os objetivos específicos propõe: investigar o estado atual do conhecimento sobre mediação e resolução de conflitos nas escolas; mapear as políticas públicas relacionadas à resolução de conflitos nas escolas e discutir como essas políticas podem impactar a atuação do professor; sistematizar os resultados sobre a aplicabilidade e eficácia da comunicação não violenta como estratégia na prevenção e resolução de conflitos em sala de aula, considerando a lacuna de estudos sobre o papel do professor nesse contexto.

Nesse intento, é imprescindível que a comunidade escolar, como um todo, tenha noção de seu papel. Nas palavras de Vieira, Felipe e Hammes (2022), a escola deve ser o espaço de todos, e não deve haver qualquer tipo de contaminação por qualquer conflito, seja por qual motivo for, sendo inaceitável qualquer violação a esse direito, tanto a comunidade quanto as famílias devem ter claro o papel da escola na formação e desenvolvimento dos educandos, zelando por uma cultura de paz e de diálogo em tais ambientes.

Esta pesquisa se justifica por trazer uma abordagem voltada às instituições educacionais e o que vem sendo feito para reduzir o percentual de conflitos no cotidiano, ou se estão preparadas para lidar com os conflitos escolares a partir das práticas de mediação, bem como a partir das estratégias adotadas por elas. A importância de se abordar essa temática se faz também pelo fato de que, conforme preconiza a literatura, a mediação de conflitos no âmbito escolar, não se restringe à resolução de conflitos, pois objetiva também a prevenção e transformação dos alunos para maior consciência coletiva e de tolerância em suas interações sociais (Couto *et al.*, 2021).

É necessário enfatizar que o papel da escola, diuturnamente, amplia-se como função social e, em meio a um ambiente ainda rígido, vem tentando cumprir com seu trabalho em prol de um ambiente passivo de transformação e construção de conhecimentos, no qual o cidadão envolvido nesse processo possa resolver certos

conflitos, problemas, sem a interferência de terceiros, podendo resguardar e preservar seus direitos, vislumbrando uma sociedade de paz.

A disseminação de uma cultura de paz envolve não apenas um trabalho repressivo, com aplicação de estratégias que promovam minimizar os conflitos nos ambientes escolares, mas está pautada especialmente em um trabalho preventivo, que envolve a criação e desenvolvimento de políticas públicas expansivas, voltadas à gestão preventiva e repressiva de conflitos nas escolas, visto que têm por objetivo enfrentar e mitigar as situações geradoras e conflituosas nos espaços escolares, sendo essa uma realidade que perdura por muito tempo e ainda ignorada pela população e gestores educacionais, de modo que demanda por projetos e programas específicos.

Nas palavras de Barreto e Magalhães Júnior (2020), é preciso que se pense em políticas públicas eficientes no combate à violência de maneira geral e sobretudo no contexto escolar. Conforme os autores, apesar de que, na escola, a violência ocorre de forma mais discreta, ela existe e, muitas vezes, desenvolve-se enrustidamente e que foge à percepção da instituição.

O desenvolvimento e aplicabilidade de estratégias para minimizar os conflitos e promover uma cultura de paz poderá ocorrer através de uma comunicação não violenta entre os envolvidos, contribuindo com um ambiente mais proativo, no campo do ensino e aprendizagem, expandindo o diálogo entre alunos e professores, construindo, aos poucos, um ambiente agradável aos envolvidos, tornando-se uma opção a ser disseminada as demais instituições e campos sociais.

## 2 ESTADO DO CONHECIMENTO

O estado do conhecimento, como compreendido por Morosini e Fernandes (2014), representa uma análise crítica e sintética da produção científica em uma área específica durante um determinado período. Esse processo envolve a identificação, registro e categorização de informações provenientes de periódicos, teses, dissertações e/ou livros, todos relacionados a uma temática específica.

Essa análise não apenas proporciona uma compreensão profunda do panorama existente, mas também contribui para reconhecer que a produção científica não é uma entidade isolada, está intrinsecamente ligada às influências do pesquisador, da instituição, do país e das interações globais. Como salientado por Bourdieu (1994), o universo científico é um campo social sujeito a relações de força, monopólios, lutas e estratégias, destacando a complexidade desse ambiente.

A metodologia para construir o estado do conhecimento, conforme delineado por Morosini e Fernandes (2014), entende várias fases. Inicialmente, há uma análise abrangente dos princípios, políticas e condicionantes da produção científica, tanto em nível nacional quanto internacional. Em seguida, ocorre a identificação da temática, esclarecendo a pergunta central e as palavras-chave associadas. A formação do corpus de análise é uma etapa importante. A análise subsequente envolve a leitura flutuante do corpus por meio de análise de conteúdo ou análise textual discursiva.

A experiência educativa associada a essa abordagem destaca a aprendizagem colaborativa, evidenciada pelo desenvolvimento de habilidades como resolução de problemas, retenção de conhecimento em longo prazo, trabalho em grupo e habilidades analíticas. Essa prática culmina na redação de um texto consoante as normas de um artigo, seguida pela apresentação em seminários especializados, solidificando o ciclo educacional e contribuindo para o avanço do conhecimento na respectiva área (Morosini; Fernandes, 2014).

Diante do exposto, desenvolveu-se um estudo na base de dados da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). Esse catálogo compila informações provenientes de programas de pós-graduação no Brasil, consolidando 458.657 resumos de trabalhos de pós-graduação. Iniciado em 1987, o catálogo serve como uma ferramenta abrangente para busca e consulta, sendo alimentado diretamente pela Capes com resumos relativos a teses e



dissertações. É importante frisar que as informações são fornecidas pelos programas de pós-graduação, os quais são responsáveis pela veracidade dos dados.

Para a coleta de dados, realizou-se um levantamento bibliográfico a fim de se identificar o estado do conhecimento sobre a temática. Ressalta-se que essa etapa se deu na base de dados da Capes, entre os meses de maio a junho de 2022. Esse levantamento foi importante porque revelou que, apesar de ser uma temática relevante e estar presente no dia a dia das escolas, há poucos estudos e debates sobre o tema. Assim, esse fato reforça a relevância desta pesquisa, pois pode subsidiar na construção de um arcabouço teórico acerca do tema, servindo de base e de consulta para estudiosos e profissionais que tratam e lidam com a temática.

Após o levantamento bibliográfico, foram realizadas leituras dos resumos dos arquivos selecionados e, nesse processo, foram eliminados aqueles que não estavam coerentes com os objetivos deste estudo. Sendo este, portanto, o critério de seleção e exclusão. Ressalta-se que, além das dissertações e teses encontradas, foram utilizados para fundamentação do estudo livros, artigos, legislações e materiais relacionados ao tema discutido, para um maior aprofundamento dos resultados.

A metodologia adotada para o mapeamento de dados nesta pesquisa envolveu o uso de descritores específicos, a saber: “Conflitos”, “Mediação”, “Escola” e “Políticas Públicas”. A operação booleana<sup>2</sup> “AND” foi aplicada para estreitar a busca, garantindo que os resultados contemplassem dissertações que abordassem simultaneamente os temas de conflitos, mediação e políticas públicas no contexto escolar.

O filtro utilizado restringiu a busca a dissertações, proporcionando uma análise mais aprofundada e específica em relação ao tema. O recorte temporal estabelecido compreende o período de 2018 a 2022 (foram mapeadas 18 dissertações), justificado pelo estado do conhecimento, visando incorporar as contribuições mais recentes e relevantes nesse campo. Esse recorte permite uma análise contemporânea e abrangente das dissertações disponíveis, possibilitando uma compreensão mais precisa das tendências e evoluções no entendimento da resolução de conflitos e

---

<sup>2</sup> A operação booleana refere-se a um conjunto de regras lógicas desenvolvidas pelo matemático e lógico George Boole. Essas regras são aplicadas para manipular e combinar conjuntos de informações, usando os operadores lógicos “AND” (E), “OR” (OU) e “NOT” (NÃO). Esses operadores são fundamentais na busca e organização de dados em sistemas de pesquisa, bancos de dados e na lógica de programação. Sobre o booleano “AND” (E), retorna resultados que incluirão apenas registros que abordem simultaneamente os temas de conflitos e escola.

mediação na escola, à luz das políticas públicas, durante esse intervalo de tempo específico.

Quadro 1 – Mapeamento

(continua)

Autor	Ano	Universidade de Origem	Título do Trabalho
GIGOSKI	24/02/2019	Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Frederico Westphalen	Mediação de Conflito Escolar: Cultura de Paz e Possibilidade do Direito Educativo
JERONIMO	02/03/2020	Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba	Paz para Estudar: a Mediação de Conflitos na Escola para uma Cultura de Paz Uberaba
SILVA	25/02/2019	Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul	A Mediação Escolar Apresentada pelo Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (PROERD) como Política Pública de Prevenção e Tratamento de Conflitos nas Escolas Públicas do Município de Rio Pardo
LEITE	30/07/2019	Universidade Federal da Paraíba (João Pessoa), João Pessoa	Mediação de Conflitos na Escola Pública à Luz da Educação em Direitos Humanos: Empoderamento-(se) pelo Diálogo
LIMA	23/04/2019	Fundação Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão	Mediação de Conflitos: um Instrumento de Paz nas Escolas
FELIPE	16/07/2020	Centro Universitário Euro-Americano, Brasília	Mediação de Conflitos Escolares em Escolas Públicas do Distrito Federal: Projeto Vozes da Paz
TORDIN	13/02/2020	Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas	Retecendo Voz e Vez: O Papel das Assembleias de Classe na Mediação e na Resolução de Conflitos
BRITO	12/02/2019	Centro Universitário Christus, Fortaleza	A Mediação de Conflitos como Método de Promoção da Cultura de Paz no Ambiente Escolar
SILVA	09/06/2019	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica	A Escola Coloca em Risco a Unidade Inteira: Dilemas e Conflitos na Gestão do Processo Socioeducativo
MACHADO	25/02/2019	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica	Um Papo de Resposta na Moral: Aproximações da PCERJ com Diferentes Juventudes
LINS	11/03/2020	Universidade do Planalto Catarinense, Lages	As Contribuições das Mídias Digitais na Mediação do Pensamento Matemático numa Perspectiva Educomunicativa
QUEIROZ	07/05/2020	Faculdade Escola Paulista de Direito, São Paulo	A Mediação e a Conciliação Extrajudiciais Aplicadas à Solução Empresarial de Conflitos Trabalhistas
SANTOS	30/03/2021	Fundação João Pinheiro (Escola de Governo), Belo Horizonte	A Advocacia Pública em Tempos de Consensualidade: a Autocomposição de Conflitos no Âmbito da AGU e da AGE-MG
GABRICH	11/08/2020	Escola Superior Dom Helder Câmara, Belo Horizonte	Democratização do Acesso à Justiça Ambiental no Brasil e as Formas Adequadas de Solução de Conflitos como Efetivação da Proteção ao Meio Ambiente

Quadro 1 – Mapeamento

(conclusão)

Autor	Ano	Universidade de Origem	Título do Trabalho
SOUSA	20/11/2019	Faculdade Escola Paulista de Direito, São Paulo	Os Serviços Notariais e Registrais como Veículos de Efetivação do Acesso à Justiça: A Desjudicialização por Transferência como Meio Extrajudicial de Solução de Conflitos Empresariais
SILVA	11/02/2020	Fundação Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão	Judicialização das Relações Escolares: uma Análise da Produção Científica de 2017 e 2018
OLIVEIRA	14/12/2020	Universidade Federal do Ceará, Fortaleza	Inclusão Escolar de Crianças Autistas: o que Acontece Quando Família e Docente Dialogam?
BIZARRIA	04/07/2019	Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro	Aventura das Classes Educadoras: Interseccionalidade, Hegemonia e Processos Extraescolares em um Bairro Operário da Cidade do Rio de Janeiro

Fonte: Elaboração da autora com base nos dados mapeados na CAPES (2023)

Ressalta-se que a pesquisa sobre mediação de conflitos escolares revela uma marcante diversidade de universidades e locais de origem dos trabalhos, abarcando distintas regiões do Brasil. Essa amplitude geográfica indica uma representação abrangente na investigação desse tema. Além disso, a distribuição dos trabalhos ao longo dos anos sugere uma continuidade nas pesquisas, revelando que a mediação de conflitos escolares é um tópico relevante e permanentemente em investigação.

A análise dos dados para esta pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem qualitativa, incorporando a técnica de categorização e teorização. Inicialmente, os resultados do levantamento bibliográfico foram organizados em categorias distintas, considerando os descritores e seus respectivos filtros. Cada trabalho foi cuidadosamente examinado para identificar padrões, abordagens teóricas e métodos utilizados pelos diversos autores.

No processo de categorização, os dados foram agrupados com base em temas recorrentes, permitindo a identificação de tendências e padrões emergentes. Esse procedimento possibilitou uma compreensão aprofundada das diferentes perspectivas teóricas e metodológicas presentes na literatura sobre resolução de conflitos nas escolas. O cruzamento dessas categorias com outras teorias relevantes no campo da educação, sociologia e psicologia foi importante para enriquecer a análise e promover um entendimento mais abrangente do tema.

Paralelamente, o processo de teorização envolveu a interpretação dos dados à luz de teorias existentes, buscando correlações, contrastes e conexões significativas. A literatura sobre mediação e resolução de conflitos foi explorada em conjunto com

outros teóricos relevantes, a fim de contextualizar os resultados dentro de um arcabouço conceitual mais amplo. Dessa forma, a análise não se limitou à descrição dos dados, buscou uma compreensão mais profunda, contribuindo para a construção de conhecimento e a formulação de conclusões embasadas.

Nessa seção, foram analisados os dados organizados em categorias, considerando os descritores junto aos seus filtros correspondentes. Essa categorização permitiu identificar padrões, tendências e perspectivas teóricas presentes na literatura sobre resolução de conflitos nas escolas. A análise não se limitou à mera descrição dos dados; realizou-se um diálogo das categorias com teorias pertinentes em campos como educação, sociologia e psicologia.

Essa abordagem tencionou adentrar ao tema, enriquecendo a análise com perspectivas provenientes de diversas correntes teóricas. Ademais, adotou-se uma abordagem de contextualização dos dados, interpretando-os à luz das teorias existentes, estabelecendo correlações e identificando conexões significativas.

A diversidade de abordagens e perspectivas, evidenciada pelos títulos e instituições, engloba enfoques legais, pedagógicos e de direitos humanos, refletindo a complexidade do tema e a necessidade de múltiplos prismas para compreensão e resolução dos conflitos. A inclusão de trabalhos associados a áreas além da educação, como direito, administração pública e ciências sociais, destaca a interdisciplinaridade na interpelação do tema, mostrando sua conexão com diversas áreas do conhecimento.

Muitos títulos indicam um claro interesse na promoção da cultura de paz no ambiente escolar, sugerindo que a mediação de conflitos é vista não apenas como uma estratégia de resolução, e sim como uma ferramenta para criar ambientes mais pacíficos e colaborativos nas escolas. A variedade de métodos de pesquisa, embora exija uma análise mais detalhada dos trabalhos, é sugerida pela diversidade de títulos e instituições, indicando uma abordagem metodológica rica e variada. As principais temáticas analisadas podem ser visualizadas no quadro 2 a seguir:

Quadro 2 – Mapeamento das temáticas

(continua)

Nº	Tema/Subtema
1	Mediação de Conflito Escolar para Cultura de Paz
2	Mediação Escolar para Cultura de Paz
3	Mediação Escolar como Política Pública
4	Educação em Direitos Humanos e Empoderamento pelo Diálogo
5	Instrumento de Paz nas Escolas

Quadro 2 – Mapeamento das temáticas

(conclusão)

Nº	Tema/Subtema
6	Participação Estudantil e Mediação de Conflitos
7	Cultura de Paz no Ambiente Escolar
8	Mediação e Participação Estudantil
9	Mediação e Cultura de Paz no Ambiente Escolar
10	Mediação e Gestão Socioeducativa
11	Mediação na Educação Ambiental e Sustentabilidade
12	Autocomposição de Conflitos Trabalhistas
13	Advocacia Pública e Autocomposição de Conflitos
14	Inclusão Escolar de Crianças Autistas
15	Aventuras das Classes Educadoras e Processos Extraescolares

Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados da pesquisa (2023)

A literatura selecionada abrange uma variedade de temas relevantes relacionados à mediação de conflitos escolares e seus diversos desdobramentos. No tocante à promoção de uma cultura de paz, Gigoski (2019) enfatiza a importância da mediação de conflitos como ferramenta eficaz, enquanto Jeronimo (2020) explora a mediação como elemento essencial para a construção de uma cultura de paz nas escolas. Além disso, a mediação escolar é abordada como política pública por Silva (2019) e Leite (2019), sendo essa última uma abordagem à luz da Educação em Direitos Humanos, destacando o empoderamento pelo diálogo. Lima (2019) examina a mediação como um instrumento para promover a paz nas escolas, enquanto Tordin (2020) evidencia a participação estudantil nas assembleias de classe como parte integrante da mediação.

A promoção da cultura de paz no ambiente escolar é explorada por Brito (2019) e Silva (2019), com focos distintos. Gabrich (2020) reitera a democratização do acesso à justiça ambiental por meio da mediação na educação ambiental. Queiroz (2020) aborda a mediação como ferramenta para solução de conflitos trabalhistas, Santos (2021) explora a advocacia pública e autocomposição, enquanto Oliveira (2020) concentra-se na inclusão escolar de crianças autistas. Por fim, Bizarria (2019) destaca a interseccionalidade, hegemonia e processos extraescolares na aventura das classes educadoras em um bairro operário do Rio de Janeiro. Essa diversidade de temas sobreleva a amplitude e a pertinência da mediação de conflitos em contextos educacionais diversos.

A análise da evolução histórica do tema de mediação de conflitos escolares reflete uma trajetória marcada por mudanças significativas nas abordagens e compreensões desse fenômeno ao longo do tempo. A literatura selecionada revela um interesse crescente na promoção da paz e na gestão construtiva de conflitos no

cenário educacional, com uma variedade de perspectivas e enfoques que se desenvolveram ao longo das últimas décadas.

Inicialmente, percebe-se um foco na construção de uma cultura de paz nas escolas, como evidenciado pelos estudos de Gigoski (2019) e Jeronimo (2020). Essa ótica reflete uma preocupação emergente em transformar o ambiente escolar em um espaço propício para o desenvolvimento de relações pacíficas e construtivas, utilizando a mediação como um meio para alcançar esse objetivo.

A mediação escolar também é discutida como uma política pública, conforme abordado por Silva (2019) e Leite (2019), indicando uma mudança de perspectiva que reconhece a importância institucional da mediação no âmbito educacional. Essa transição realça a evolução da mediação de conflitos escolares não apenas como uma prática isolada, mas como parte integrante de políticas mais amplas de prevenção e tratamento de conflitos.

O empoderamento pelo diálogo e a aplicação da mediação à luz dos Direitos Humanos, segundo proposto por Leite (2019), demonstram uma crescente conscientização sobre a necessidade de abordagens éticas e fundamentadas em princípios universais na resolução de conflitos escolares.

A participação estudantil, focada por Tordin (2020) nas assembleias de classe, destaca uma mudança para a inclusão ativa dos estudantes nos processos de mediação, indicando uma abordagem mais participativa e democrática na gestão de conflitos escolares. Os estudos de Gabrich (2020), Queiroz (2020) e Santos (2021) ampliam o escopo da mediação para além do ambiente escolar, explorando sua aplicação em contextos ambientais e empresariais. Essa expansão indica uma crescente percepção da versatilidade e eficácia da mediação em diversos cenários.

A inclusão escolar de crianças autistas, discutido por Oliveira (2020), salienta a necessidade de adaptação e especialização da mediação para atender às demandas específicas de grupos vulneráveis, mostrando uma evolução na sensibilidade para as diferentes necessidades dos envolvidos. A análise das classes educadoras e processos extraescolares, conforme explorado por Bizarria (2019), aponta para a compreensão da mediação como parte de um contexto mais amplo, influenciado por fatores sociais, culturais e econômicos.

Essa evolução histórica reflete um movimento progressivo na compreensão da mediação de conflitos escolares, passando de uma prática isolada para um enfoque mais integrado, ético, participativo e adaptativo a diversas realidades e conjunturas.

O campo demonstra maturidade e busca contínua por estratégias mais eficazes na promoção de ambientes escolares saudáveis e construtivos.

Sobre a questão metodológica, os trabalhos analisados apresentam uma variedade de abordagens metodológicas, refletindo a complexidade e diversidade de questões relacionadas à mediação de conflitos no ambiente escolar. Cada pesquisa adota métodos específicos para explorar, compreender e analisar distintos aspectos dessa temática, contribuindo para uma visão mais abrangente e aprofundada sobre o papel da mediação na promoção de uma cultura de paz nas escolas.

Em primeiro lugar, salienta-se o estudo de Gigoski (2019), que empregou uma abordagem abrangente, utilizando pesquisa bibliográfica e questionários aplicados a gestores de escolas. Essa estratégia permitiu uma análise detalhada das práticas de gestão de conflitos e do uso da mediação, revelando a influência das políticas públicas na convivência escolar. Jeronimo (2020), por sua vez, optou por um estudo de caso em uma escola específica, concentrando-se nas mudanças observadas antes e depois da implementação da mediação. A escolha por entrevistas e questionários direcionados aos professores proporcionou compreensão das dinâmicas internas da escola, destacando a eficácia da mediação na mitigação da violência nas relações.

Silva (2019) direcionou seu foco para a avaliação de um programa específico, o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (Proerd), como forma de mediação escolar. A pesquisa envolveu análise hipotético-dedutiva, combinando métodos bibliográficos, documentais e de campo. Essa estratégia propiciou uma avaliação abrangente dos conflitos escolares e da eficácia do programa na prevenção e mediação. Leite (2019) optou por um enfoque qualitativo em estudo de caso, explorando a mediação transformativa de conflitos em Fortaleza. O uso de entrevistas, grupo focal e observações proporcionou uma compreensão mais profunda dos impactos da mediação no empoderamento dos sujeitos na escola, relacionando diretamente com a Educação em Direitos Humanos.

Lima (2019) enfatizou a mediação como mecanismo de gerenciamento de conflitos escolares e promoção da cultura da paz. A pesquisa bibliográfica foi essencial para fundamentar conceitos, enquanto a análise de textos, documentos e acervos contribuiu para uma visão ampla e detalhada do tema. Felipe (2020) voltou-se para a resolução adequada de conflitos nas escolas públicas do Distrito Federal, adotando uma pesquisa exploratória, com análise documental e bibliográfica. A estruturação em

capítulos permitiu uma abordagem detalhada sobre ferramentas, políticas públicas e análise empírica.

Tordin (2020) investigou o papel das assembleias de classe, utilizando uma análise mista, que combinou análise documental, entrevistas e observações. A seleção de escolas com base no Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb) e a fundamentação teórica em Edgar Morin enriqueceram o estudo das relações entre assembleias de classe e ética complexa.

Cada trabalho apresenta uma abordagem metodológica única, adequada aos objetivos específicos, oferecendo contribuições para o entendimento das práticas de mediação e resolução de conflitos nas escolas. Essa diversidade metodológica fortalece a robustez e a relevância das conclusões obtidas em cada pesquisa, enriquecendo o campo de estudos sobre esse tema relevante à convivência escolar pacífica e para a formação integral dos estudantes.

O estudo de Brito (2019), intitulado “A mediação de conflitos como método de promoção da cultura de paz no ambiente escolar”, abordou a questão da violência no ambiente escolar e propõe a mediação escolar como meio de prevenção e minimização desses conflitos. A pesquisa, que combina métodos de estudo de caso e pesquisa bibliográfica, destacou a importância da educação na transmissão de conhecimentos científicos e no desenvolvimento de habilidades humanas essenciais. O direito ao desenvolvimento é discutido no contexto da mediação, frisando a participação democrática e a imparcialidade de terceiros como elementos fundamentais. O estudo concluiu que a mediação é um mecanismo favorável para estabelecer um ambiente escolar harmonioso e prevenir a violência, envolvendo toda a comunidade escolar.

A pesquisa de Silva (2019) analisou a gestão das medidas socioeducativas no Estado do Rio de Janeiro, com foco na escola como elemento central na “socialização” de jovens em conflito com a lei. A pesquisa salientou um conflito interinstitucional entre a Secretaria de Segurança e a Secretaria de Educação, evidenciando dilemas e discursos divergentes. A análise buscou identificar como a escola é percebida e gerenciada nesse contexto, envolvendo agentes socioeducativos, diretores, pedagogos e internos. O estudo ressaltou as complexidades das relações entre as instituições e a necessidade de compreender as diferentes lógicas e ideologias presentes no processo.



A dissertação de Machado (2019) se propôs a analisar as estratégias discursivas da polícia civil no programa Papo de Resposta, dirigido a jovens em diferentes localidades do estado do Rio de Janeiro. A pesquisa explorou a comunicação entre policiais civis e jovens, examinando as temáticas, prescrições e disposições direcionadas aos estudantes. Os capítulos foram estruturados com base na metodologia do programa, enfatizando a criação do Papo de Resposta, suas ramificações e o caráter comunicativo. A pesquisa discutiu a compreensão dos policiais sobre as diversas vivências juvenis, a produção moral do “bom cidadão” e estratégias discursivas que visam à obediência e regulamentação das vivências juvenis.

A dissertação de Lins (2020) apresentou os resultados de uma pesquisa acerca das contribuições do uso de mídias digitais no desenvolvimento do pensamento matemático, com uma abordagem educacional. O estudo utilizou a pesquisa qualitativa, revisão sistemática da literatura e revisão bibliográfica, seguido por uma pesquisa-ação participante. A metodologia visou integrar a Educação Matemática e a Educação, criando espaços de aprendizagem envolventes. A pesquisa destacou a importância da interseção entre essas áreas para promover a mediação do pensamento matemático por meio de atividades criativas com o uso de mídias digitais.

A pesquisa de Queiroz (2020) abordou a criação da política pública de tratamento adequado de conflitos e o sistema multipartes de acesso à ordem jurídica justa. O estudo evidenciou a mudança de perspectiva, passando de uma abordagem adversarial para uma ótica colaborativa, especialmente nas relações trabalhistas. A pesquisa analisou os motivos que levaram a essa transformação, questionando a ideia de absoluta indisponibilidade dos direitos trabalhistas. O estudo concluiu que a conciliação e a mediação extrajudiciais são aderentes às relações de trabalho, contribuindo para uma prática colaborativa em matéria trabalhista.

A pesquisa de Santos (2021) tratou da autocomposição de conflitos na advocacia pública, focando na Advocacia-Geral da União (AGU) e na Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais (AGE-MG). O estudo adotou pressupostos teóricos sobre o acesso à justiça, buscando alternativas de resolução de conflitos diante do contexto de excessiva judicialização no Brasil. A metodologia envolveu revisão sistemática da bibliografia, pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas. Os resultados destacaram a influência da AGU na estrutura implementada pela AGE-MG, bem como

a contribuição dos métodos consensuais para efetividade e pacificação social na advocacia pública.

A pesquisa de Gabrich (2020) explorou a ordem jurídica ambiental, enfrentando a complexidade dos conflitos ambientais. O estudo enfatizou a necessidade de equilibrar a preservação ambiental com o desenvolvimento econômico e tecnológico. A pesquisa questionou a efetividade da jurisdição estatal diante desses conflitos e propôs formas adequadas de solução, como arbitragem, mediação e conciliação. O estudo retratou a democratização do acesso à justiça ambiental e a aplicação das formas adequadas de solução de conflitos para efetivar a proteção ao meio ambiente.

A pesquisa de Sousa (2019) interpelou o paradigma da jurisdição estatal como maneira única de resolução de conflitos, sobrelevando a terceira onda de acesso à justiça e a desjudicialização. O estudo focou nos serviços extrajudiciais de notas e registro como agentes eficazes na desjudicialização, propondo uma hierarquização das formas de resolução de conflitos. O trabalho salientou a necessidade de uma mudança cultural para aceitar a desjudicialização como alternativa efetiva, destacando o papel dos serviços notariais e registrais nesse processo.

O debate sobre a mediação de conflitos no ambiente escolar, como evidenciado pelos estudos de Gigoski (2019), Jeronimo (2020), Silva (2019), Leite (2019), Lima (2019), Felipe (2020), Tordin (2020), Brito (2019), e Silva (2019) revela a complexidade e a relevância do tema no contexto educacional contemporâneo. A partir da análise dessas pesquisas, é possível identificar lacunas na literatura e propor novas perspectivas de pesquisa que contribuam para o avanço do conhecimento nessa área.

Um ponto de convergência entre os estudos é a compreensão da mediação como um instrumento capaz de solucionar e amenizar conflitos no ambiente escolar, promovendo uma convivência pacífica e respeitosa. Gigoski (2019) enfatiza a importância da mediação como meio para efetivar o Direito Educativo e propagar a Cultura de Paz. Da mesma forma, Jeronimo (2020) investiga a implementação da mediação para minimizar a violência nas relações escolares.

Entretanto, ao analisar esses trabalhos, reconhece-se uma lacuna na abordagem específica sobre a formação e o conhecimento dos gestores escolares em relação à mediação de conflitos. Gigoski (2019) observa que os gestores carecem de mais conhecimento sobre o tema, indicando uma possível carência na preparação desses profissionais. Essa lacuna aponta para a necessidade de investigações mais

aprofundadas acerca da formação específica dos gestores escolares em mediação de conflitos, suas práticas e o impacto dessas na cultura escolar.

Outro aspecto relevante a ser explorado é a influência das políticas públicas na implementação da mediação no contexto escolar. Silva (2019) destaca a presença do Proerd como uma política de prevenção e mediação de conflitos escolares. No entanto, é necessário investigar de maneira mais abrangente como diferentes políticas públicas, em distintos contextos geográficos, impactam a efetividade da mediação nas escolas.

Além disso, há a necessidade de estudos que explorem a mediação como ferramenta para promover a Educação em Direitos Humanos, tal qual proposto por Leite (2019). A relação entre mediação de conflitos e empoderamento dos sujeitos, conforme evidenciado em sua pesquisa, sugere uma área ainda pouco explorada, abrindo espaço para investigações mais detalhadas sobre como a mediação pode ser integrada ao desenvolvimento de uma consciência de direitos e responsabilidades entre os estudantes.

A pesquisa de Lima (2019) frisa a mediação como um mecanismo de aprendizado de subsídios comunicacionais e desenvolvimento de habilidades intelectuais para a promoção da cultura da paz. Esse enfoque abre caminho para investigações que avaliem de forma mais específica o impacto da mediação nas habilidades socioemocionais dos alunos, contribuindo para uma compreensão mais completa dos benefícios da prática.

A análise das pesquisas apresentadas revela a necessidade de estudos mais aprofundados sobre a formação dos gestores escolares em mediação de conflitos, a influência de diferentes políticas públicas na implementação da mediação, a relação entre mediação e Educação em Direitos Humanos, e o impacto da mediação nas habilidades socioemocionais dos alunos. Essas lacunas sinalizam para direções promissoras para futuras pesquisas, contribuindo para o avanço do conhecimento no campo da mediação de conflitos escolares. Um ponto primordial é a necessidade de mais investigação concernente às relações entre a polícia e a comunidade, como acentuado por Machado (2019). A dissertação abordou as estratégias discursivas da polícia civil no Programa Papo de Resposta, porém não explorou completamente o impacto dessas estratégias na integração entre a polícia e a comunidade. Uma lacuna a ser preenchida é a compreensão mais aprofundada da eficácia dessas interações

na construção de uma relação de confiança e no fortalecimento do papel da polícia como agente comunitário.

Ademais, o estudo de Lins (2020) destacou o uso de mídias digitais no desenvolvimento do pensamento matemático. Contudo, há uma oportunidade de explorar mais profundamente as diferentes formas de educomunicação e como essas abordagens podem ser adaptadas para atender a diversos níveis de habilidade matemática. Pesquisas futuras podem investigar estratégias específicas de educomunicação que melhor atendam às necessidades individuais dos alunos, contribuindo para práticas pedagógicas mais eficazes.

Gabrich (2020) distinguiu a pertinência do acesso à justiça ambiental e das formas adequadas de solução de conflitos. A pesquisa ressaltou a hierarquização desses modos, mas há uma lacuna na compreensão mais detalhada das circunstâncias em que a desjudicialização por transferência pode ser mais eficaz. Estudos futuros podem explorar critérios específicos para a escolha entre métodos extrajudiciais, contribuindo para políticas mais direcionadas e efetivas na proteção do meio ambiente.

Outra área que merece atenção é a inclusão escolar de crianças autistas, como investigado por Oliveira (2020). Embora o estudo tenha abordado as estratégias de mediação entre família e escola, há uma lacuna na compreensão das barreiras específicas enfrentadas por essas crianças no contexto escolar. Pesquisas futuras podem explorar mais profundamente as experiências dessas crianças, contribuindo para práticas inclusivas mais efetivas.

### 3 CONFLITOS EXISTENTES NO COTIDIANO ESCOLAR

Nesta revisão, abordam-se temas relevantes e interconectados, centrando-se em conflitos, mediação, comunicação não violenta e sua aplicação no contexto escolar. Exploram-se as diferentes perspectivas teóricas e práticas relacionadas a conflitos em ambientes educacionais, destacando a importância da mediação como uma abordagem eficaz na resolução de disputas. Além disso, a revisão analisa o papel da comunicação não violenta como ferramenta para promover um diálogo construtivo e empático, visando criar um ambiente escolar mais harmonioso e propício ao aprendizado. Ao abordar esses temas de maneira integrada, esta revisão de literatura oferece uma visão das estratégias e práticas existentes para lidar com conflitos na escola, salientando as contribuições significativas dessas abordagens para a promoção de um ambiente educacional saudável e produtivo.

O conflito, conforme definido por Azevedo e Souza (2013), é caracterizado como um estado no qual duas ou mais pessoas divergem devido a interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis. Apesar de comumente abordado como um fenômeno negativo, é possível enxergar o conflito como um elemento positivo, uma vez que se configura como um fenômeno natural inerente às relações humanas.

No âmbito dos desafios, especialmente no contexto educacional, destaca-se a gestão escolar, como apontado por Martins (2018). Atualmente, a gestão escolar é objeto de reflexão impulsionada pelas tensões nos relacionamentos interescolares. Para que esse processo ocorra de maneira eficiente, é imperativo adquirir um conhecimento aprofundado do ambiente onde as relações pessoais se desenrolam.

Segundo Nóvoa (1995), a configuração do sistema de ensino passou por uma mudança radical, encontrando-se diante de uma socialização divergente. Por um lado, observa-se uma sociedade pluralista, com modelos de educação opostos e valores distintos, enquanto, por outro lado, surgem as características da diversidade própria de uma sociedade multicultural e multilíngue. A escola, anteriormente vista como unificadora nos campos cultural, linguístico e comportamental, demanda, agora, uma atuação diversificada por parte dos professores.

Os conflitos têm origem nas relações interpessoais, configurando-se como situações que surgem entre pelo menos duas ou mais pessoas, caracterizadas por uma confrontação de interesses que resulta em um choque de objetivos contrapostos

em primeira instância. Consoante Chiaparini, Silva e Leme (2018), conflito e violência, embora, por vezes, confundidos conceptualmente, não são sinônimos. O conflito é definido por essas autoras como uma oposição entre os indivíduos envolvidos numa interação social, exemplificada por diferenças de pensamentos e críticas, enquanto a violência é caracterizada pelo uso da força por uma das partes para alterar a situação, buscando a obediência da outra parte.

A definição de conflito, de acordo com o Manual de Mediação Judicial (Brasil, 2016), engloba um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem devido a metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis. Apesar de comumente abordado como um fenômeno negativo, resultando em perdas para pelo menos uma das partes envolvidas, o conflito é inerente às relações sociais. Nessa linha, Chrispino (2007) amplia a definição de conflito, considerando-o como toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. Sob essa perspectiva, é possível inferir que, por ser um ser social, o ser humano vivencia constantemente situações de conflito em todas as fases de sua vida, desde a infância até a maturidade.

Pinto e Vogt (2018) afirmam que o conflito está presente em todas as organizações e instâncias da vida em sociedade. Desse modo, o conflito emerge a partir do desacordo, da discórdia, das divergências ou controvérsias fundamentadas na oposição de objetivos ou visões. Além disso, os autores destacam que o conflito surge também pela colisão de interesses, sendo inevitável nas organizações, onde, independentemente da motivação, sempre está relacionado a algum tipo de interesse. Para uma compreensão mais abrangente sobre os conflitos, é necessário abordar os principais tipos e suas causas, conforme observado na figura abaixo.

Figura 1 – Tipos e causas de conflitos

TIPOS DE CONFLITO	CAUSAS DOS CONFLITOS
Estruturais	Padrões destrutivos de comportamento ou interação; controle, posse ou distribuição desigual de recursos; poder e autoridade desiguais; fatores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação; pressões de tempo.
De valor	Crítérios diferentes para avaliar idéias 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 diferentes dos dados; procedimentos de avaliação diferentes.

Fonte: Chrispino (2007)

Nessa toada, dadas essas definições, questiona-se – como ocorrem ou como se configuram os conflitos escolares? Para responder tal questionamento, resgata-se a fala de Chrispino (2007), ao afirmar que, no universo escolar, a divergência de opiniões entre alunos e professores, entre os próprios alunos e os próprios professores, são causas objetivas de conflitos.

Essas não são, todavia, as únicas causas de conflitos escolares, pois, consoante preconiza Chrispino (2007), a dificuldade de comunicação, de assertividade das pessoas, de condições para estabelecer o diálogo, também é considerada potencial causa de conflitos. Na compreensão do conflito escolar, alguns pontos devem ser considerados e, nesse sentido, Fontana e Gomes (2020) asseveram que é comum que, em muitas escolas, haja uma preocupação com os conflitos que ocorrem dentro e fora das escolas e, em muitos casos, tais conflitos são desencadeados por situações ou motivos aparentemente sem importância ou sem muita relevância.

É necessário compreender as especificidades dos conflitos em cada escola, em cada turma de alunos e em cada aluno, pois pode haver diferentes aspectos que influenciam no comportamento das crianças e adolescentes, como psicológicos, neurológicos, familiares, culturais, históricos, políticos, econômicos e outros. O que motiva o conflito não é apenas o que é expresso, aquilo que há de mais objetivo e supostamente simples. Há motivações mais intrínsecas, essenciais, que só aparecem com um atendimento adequado dos conflitos (Fontana; Gomes, 2020, p. 2).

Nessa vertente, Cunha e Bicalho (2018) dizem que é comum, por exemplo, sobretudo em escolas públicas, perguntar a professores, alunos, diretores e coordenadores sobre o que se entende por conflitos e obter-se como resposta uma série de ações interações e relações de dois ou mais agentes que entram em atrito.

Tais atritos podem culminar em violência física; agressão física; constrangimento/humilhação; violência verbal; ofensas entre outras. As críticas dos autores recaem no fato de que esses eventos acabam, muitas vezes, sendo normalizados ou tido como algo corriqueiro e que fazem parte do cotidiano. Ou seja, não há um olhar mais criterioso, tampouco uma politização dos conflitos nas escolas, bem como os danos causados por eles. Uma das explicações trazidas pelos autores para a amenização ou suavização desses eventos deve-se, principalmente, pela falta de informação e pela alta carga de trabalho dos profissionais envolvidos.

Nesse rumo, considerando o papel social da escola, Vidigal e Oliveira (2013) assinalam que esta deve ter atenção aos conflitos e, além de educar, oportunizar a criação de um espaço que permita que crianças e adolescentes, enquanto vivenciam os conflitos presentes em suas relações, possam ser conscientizados deles, sendo progressivamente levados a refletir sobre as situações que desencadeiam esses eventos e a importância de se responsabilizar pelas ações adotadas em situações conflituosas.

Conforme Possato (2016), as experiências educacionais nos diversos países têm demonstrado que a negação e a repressão não são os melhores caminhos para lidar com as situações de conflitos escolares, mas sim o diálogo, a escuta, a liberdade e a autonomia exercidas com responsabilidade e a transformação dos conflitos em momentos de construção e de qualificação das relações humanas.

Conforme dito anteriormente, o conflito é inerente às relações humanas, quer dizer, onde há interação de pessoas, possivelmente haverá conflitos, visto que cada pessoa é única, com desejos, vontades e opiniões próprias. Valente (2019) reforça que o conflito se caracteriza principalmente pela dinâmica das relações e interações interpessoais e são uma expressão natural do comportamento latente em qualquer forma de interação social. Nas escolas, sobretudo nas salas de aula, os problemas de convivência que surgem, em sua grande maioria, estão relacionados com as mudanças sociais e pedagógicas que culminam em conflitos como sendo o resultado das adversidades de interesse da turma (Valente, 2019).



Ainda, segunda a autora, nesse processo, o professor, em sala de aula, deve agir de maneira positiva e assertivamente, como primeira instância, no que concerne a resolução do conflito, a fim de evitar que este se polarize e ganhe proporções maiores. Nos últimos anos, não raro tem se visto muitos problemas relacionados à violência e conflitos nas escolas, desse modo, tem-se despertado uma atenção especial sobre políticas públicas voltadas à mediação de conflitos nas escolas. Contudo, de acordo com Vieira, Felipe e Hammes (2022), ainda que os docentes sempre se empenharam pela cultura da paz e redução de violência, não efetuamos políticas específicas de prevenção aos conflitos escolares.

Não se pode ignorar, entretanto, que a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, conhecida como Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), preconiza, em seu artigo 12, que os estabelecimentos de ensino terão a incumbência de promover medidas de conscientização, de prevenção e de combate a todos os tipos de violência, especialmente a intimidação sistemática (*bullying*), no âmbito das escolas; estabelecer ações destinadas a promover a cultura de paz nas escolas (Brasil, 1996).

A Resolução 125, de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, determinando a instalação, em todos os tribunais do país, Centros Judiciários de Resolução de conflitos e Cidadania, com o objetivo de salientar o uso da conciliação e da mediação desses conflitos através de servidores, conciliadores por eles abrangidos. A ideia apresentada pressupõe vantagens aos cidadãos de buscar seus direitos de forma menos complexa, ao invés do processo judicial (Brasil, 2010).

No atual contexto social em que as escolas estão inseridas, é preciso mais do que nunca abordar temáticas de enfrentamento cotidianamente, assim, boas práticas poderão possibilitar um espaço escolar mais tranquilo e harmonioso e sem conflitos violentos. Posicionamento com esse tem o propósito de levar a reflexão e subsidiá-la, haja vista que a comunicação violenta faça parte de um ambiente de construção coletiva e, ao mesmo tempo, desenvolva ações para o enfrentamento das intempéries que a vida nos propor.

Na Base Nacional Comum Curricular (BNCC), as competências socioemocionais estão presentes em todas as dez competências gerais. Assim sendo, todas as unidades escolares precisam trabalhar essas competências em seu

currículo, com o objetivo de fortalecer as relações interpessoais dos estudantes, podendo assim, prevenir os conflitos escolares e demais violência.

Em conformidade com a BNCC e LDB (Brasil, 1996) o processo formativo se dá nas relações humanas e diferentes grupos sociais: família, sociedade civil e nas manifestações culturais, de acordo com o 2º: “inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho” (Brasil, 1996). E, ainda, segundo a BNCC, é um documento de caráter normativo que regulamenta o conjunto orgânico progressivo da aprendizagem e trata exclusivamente da educação escolar, assegura ao aluno aprendizagem e desenvolvimento ao longo da vida, “e está pelos princípios éticos, políticos e estéticos que visam a formação humana integral e à construção de uma sociedade justa e inclusiva [...]” (Brasil, 2018, p. 7).

No processo de gestão de conflitos, é importante ressaltar que na escola deve-se primar pela criação de pilares para relações mais democráticas, pautados sempre na perspectiva da ética e nas relações humanas. Tais preceitos, conforme preconiza Silva e Flores (2014), podem ser fortemente trabalhados através da mediação de conflitos escolares e por intermédio da educação em direitos humanos. No que diz respeito à eficiente gestão de conflitos, Valente (2019) diz que esse processo se inicia com um diagnóstico, ou seja, o primeiro passo deve ser diagnosticado o conflito, identificar as causas, dimensioná-lo e verificar o quanto os gestores estão preparados para solucionar os conflitos.

Novaes *et al.* (2021) reiteram que uma das explicações que desencadeiam os conflitos no ambiente escolar está no fato de que a escola é um espaço plural, o que significa dizer que existem diversas culturas, ideologias e valores, os quais enfrentam diversos desafios neste espaço. Dada essa realidade, é lógico inferir que situações geradoras de conflitos requerem de suas agentes habilidades que facilitem essa convivência social. Dessa forma, habilidades como comunicação e diálogos são imprescindíveis na gestão de conflitos (Novaes *et al.*, 2021).

De acordo com Severino e Jussani (2018), um dos grandes gargalos na gestão de conflitos tange à dificuldade e incapacidade dos gestores em identificar as circunstâncias geradoras ou que podem desencadear os conflitos. É muito comum, nessas situações, que o conflito só seja percebido quando se manifesta fisicamente,

ou seja, através de violências. Diante disso, fica clara a importância de se diagnosticar e mapear os conflitos.

Após o período de diagnóstico dos conflitos, faz-se necessário a gestão eficaz dos mesmos, para isso é importante conhecer as estratégias de resolução de conflitos disponíveis na literatura, a fim de utilizar as que forem mais adequadas e eficientes a cada situação de conflito e perfil das pessoas envolvidas. É sabido que as causas de conflitos e os atores envolvidos no processo são variados, portanto para que o gestor seja assertivo na resolução do conflito, o mesmo deverá escolher a estratégia mais adequada a cada situação e ou pessoas envolvidas no processo do conflito (Jeuziane, 2019, p. 132).

A atenção voltada ao preparo dos gestores escolares sobre a gestão de conflitos se dá, conforme Severino e Jussani (2018), pelo fato de que, cotidianamente, esses profissionais lidam com situações geradores de conflitos interpessoais, contudo, geralmente, têm dificuldade em encontrar ou criar estratégias eficazes para lidar com tais situações. Face a isso, reafirmam os autores, diversos doutrinadores vêm se debruçando em estudos acerca da temática a fim de ampliar a possibilidade de análise, compreensão e proposição de ações educativas que favoreçam a gestão de conflitos.

Ainda sobre o processo de gestão de conflitos escolares, outro ponto a se deve observar é a capacidade de relacionamento que o gestor necessita determinar, pois, como se sabe, a escola é um ambiente formado por diversos agentes ou diversões públicas, como equipe técnica administrativa, docentes, discentes, comunidade externa. Partindo dessa premissa, a gestão de conflitos nesses espaços pode se dar por diferentes maneiras, a saber: direção, arbitragem, julgamento, mediação e a justiça restaurativa (Severino; Jussani, 2018).

A variedade na implementação das práticas de justiça restaurativa, segundo evidenciado por Katic, Alba e Johnson (2020), destaca a falta de uma abordagem padronizada. Apesar dessa diversidade, a maioria dos estudos revisados relata resultados positivos, incluindo melhorias nas relações sociais e redução nas referências disciplinares. Essa constatação ressalta a eficácia potencial das práticas restaurativas, mas também levanta questões atinentes a necessidade de diretrizes claras para garantir consistência nos resultados.

A abordagem inovadora proposta por Koltz e Kersten-Parrish (2020), utilizando livros infantis em discussões restaurativas, sugere estratégias criativas para influenciar positivamente o comportamento dos alunos e melhorar as relações sociais.

Essa prática pode ser considerada uma adição ao conjunto de ferramentas disponíveis para educadores que buscam promover um ambiente escolar mais justo e inclusivo.

O estudo de Reimer (2019) acentua desafios na implementação da justiça restaurativa para professores, especialmente quando se trata de questões entre adultos. A experiência descrita sugere a necessidade de uma abordagem holística na implementação da justiça restaurativa, considerando não apenas as dinâmicas aluno-aluno, mas também as interações entre adultos na escola.

Martinez *et al.* (2022) fornecem uma visão detalhada dos fatores que impulsionam a implementação da justiça restaurativa, destacando a importância da capacitação do pessoal e do ambiente organizacional na promoção da mudança do sistema. Esse enfoque sistêmico frisa a complexidade da implementação da justiça restaurativa e a precisão de considerar diversos elementos para obter resultados eficazes.

O desafio apresentado por Richardson (2021) sobre a adaptação da justiça restaurativa para alunos do 1º ano enfatiza a relevância de estratégias específicas para diferentes faixas etárias. Isso ressalta a importância de práticas amigáveis e adaptáveis que levem em consideração as características e necessidades específicas de cada grupo de alunos.

Ao refletir acerca das disparidades raciais persistentes, os desafios na implementação para professores, a variedade na aplicação de justiça restaurativa e as adaptações fundamentais para crianças mais jovens, emerge uma oportunidade de contribuição significativa para o campo. A pesquisa futura pode se concentrar no desenvolvimento de modelos conceituais que abordam as nuances na implementação da justiça restaurativa, levando em conta fatores como disparidades raciais, idade dos alunos e dinâmicas entre adultos. Esse enfoque pode oferecer diretrizes mais claras para a implementação consistente da justiça restaurativa, promovendo resultados equitativos para todos os alunos.

No contexto mais amplo da literatura sobre práticas restaurativas, o artigo de Huguley *et al.* (2022) salienta as consequências negativas de práticas disciplinares excludentes, como suspensões e expulsões, evidenciando impactos a longo prazo no bem-estar socioemocional, comportamental e acadêmico dos alunos. Emerge a proposta de práticas restaurativas como uma alternativa promissora às abordagens

punitivas, embora a evidência sobre sua capacidade de melhorar os resultados acadêmicos ou reduzir disparidades raciais na disciplina escolar permaneça mista.

A pesquisa de Dhaliwal *et al.* (2023) examina as crenças e percepções dos educadores sobre a implementação de práticas restaurativas. Os resultados indicam que muitos educadores têm crenças alinhadas aos objetivos dessas práticas, mas enfrentam desafios diversos na implementação, desde a falta de tempo até a ênfase variável na liderança como obstáculo. Essa pesquisa realça a importância de considerar atitudes e crenças na implementação eficaz de práticas restaurativas.

A contribuição de Winn (2021) destaca a pertinência de integrar a justiça restaurativa em ambientes escolares como uma resposta aos desafios contemporâneos, como a hiperencarceração. Ela propõe cinco instâncias pedagógicas fundamentais, incluindo a importância de considerar o futuro, fornecendo um caminho para sustentar uma cultura de justiça restaurativa. Por sua vez, a pesquisa de Gomez *et al.* (2021) focalizam o potencial único das práticas restaurativas para alcançar equidade educacional. Eles enfatizam a relevância de reduzir a dependência de medidas excludentes, melhorar as relações professor-aluno e gerenciar a vergonha de maneira mais eficaz.

Ao considerar esses estudos, emerge uma narrativa que destaca a promessa das práticas restaurativas na prevenção do extremismo violento, mas também releva desafios na implementação, variação nos resultados e a necessidade de abordagens holísticas e financeiramente informadas. No estudo de Meléndez-Guevara *et al.* (2022), a pesquisa evidencia a relação entre discriminação racial-étnica nas escolas e comportamentos de quebra de regras entre adolescentes Latinx. Essa constatação avulta não apenas a manifestação tangível desses comportamentos, mas a importância de compreender o trauma associado a experiências discriminatórias. Assim, a pesquisa divisa a urgência de estratégias de intervenção que não só abordam as manifestações comportamentais, mas também consideram as dimensões emocionais dessas experiências.

Além disso, Cooper e Christens (2019) exploram a reforma do sistema de justiça com foco na equidade em saúde. Os achados da pesquisa fornecem reflexões sobre os desafios e benefícios de processos participativos na promoção da equidade em sistemas e políticas. Essa pesquisa ressalta a importância de uma abordagem sistêmica para enfrentar disparidades, destacando a necessidade de tempo e esforço para construir fundamentos sólidos para processos sustentáveis.

Romero, Scahill e Charles (2022) versam acerca das abordagens restaurativas à disciplina e o viés implícito. O estudo enfatiza a necessidade crítica de superar o viés implícito para reduzir as disparidades raciais na disciplina, especialmente ao implementar abordagens restaurativas. Esse achado instiga uma reflexão sobre as lacunas na implementação eficaz desses enfoques nas escolas e sobreleva a importância de estratégias para mitigar o viés implícito.

Além disso, o trabalho de Souto-Manning, Martinez e Musser (2022) propõe uma conceituação do ensino de língua inglesa, frisando a necessidade de abolir noções racializadas de linguagem. Esse estudo traz luz à urgência de criar espaços de aprendizado que promovam pertença comunicativa e desafia concepções tradicionais que perpetuam ideologias linguísticas supremacistas.

Haja vista essas perspectivas, os resultados dessas pesquisas contribuem substancialmente para o campo educacional. Eles não apenas identificam desafios persistentes, como apontam caminhos para abordagens mais justas e inclusivas. A agenda de pesquisa sugerida aborda lacunas críticas em áreas como equidade nas escolas, práticas restaurativas e promoção da diversidade linguística, fornecendo indicações para futuras investigações e intervenções educacionais.

Um aspecto notável dissertado pelos estudos é a persistência de disparidades raciais nas taxas de suspensão, mesmo em escolas que adotam práticas restaurativas. Lustick (2021) acentua o papel desempenhado por coordenadores restaurativos jovens e não brancos nesse cenário, indicando para a importância de considerar a diversidade da equipe escolar na compreensão das dinâmicas disciplinares. Essa constatação levanta reflexões sobre as interações entre a equipe escolar e alunos de diferentes origens, enfatizando a necessidade de uma abordagem sensível à diversidade.

Davison, Penner e Penner (2022) contribuem para a discussão, ao evidenciar uma significativa diminuição nas taxas de suspensão em escolas que implementam a justiça restaurativa. No entanto, a variação na eficácia entre diferentes grupos demográficos, com pouca mudança nas consequências disciplinares para estudantes negros, destaca a precisão de uma análise mais profunda sobre como as práticas de justiça restaurativa podem impactar de maneira equitativa todos os alunos. Isso sublinha a importância de considerar as nuances nas respostas restaurativas para evitar disparidades.

Considerando essas perspectivas, os resultados dessas pesquisas contribuem substancialmente para o campo educacional. Eles não apenas identificam desafios persistentes, mas também apontam caminhos para abordagens mais justas e inclusivas. A agenda de pesquisa sugerida aborda lacunas críticas em áreas como equidade nas escolas, práticas restaurativas e promoção da diversidade linguística, fornecendo um roteiro para futuras investigações e intervenções educacionais.

No Quadro 3, as principais e mais conhecidas técnicas de estratégias de gestão de conflitos escolares.

Quadro 3 – Técnicas de mediação de conflitos escolares

Técnica de gestão	Definição
Direção	Pelo estilo “Direção” entende-se o ordenar; é quando a autoridade decide o que é necessário ser feito, e a orientação dada deve ser cumprida, salientando que, para que se ordene, não é necessário que o faça de forma desagradável ou autoritária, mas que seja firme e coerente.
Arbitragem	A Arbitragem envolve, além dos atores do conflito, uma terceira parte, que ouve os lados e explica aos oponentes como gerir seu conflito. Isto pode ser feito respeitando a opinião dos envolvidos ou por imposição.
Julgamento	A modalidade Julgamento é utilizada quando se pretende enfatizar não a solução do problema, mas determinar quem tem ou não razão, quando as partes envolvidas almejam por justiça e quando se apresenta uma necessidade de reparação ou determinar consequências para os atos.
Mediação	A mediação apresenta-se como uma alternativa que, entre outras, pode possibilitar a resolução das situações de conflito entre os próprios envolvidos, usando como ferramenta a presença de um mediador, o que evita que sejam exercidas relações de poder.
Justiça Restaurativa	A Justiça Restaurativa deve ser aplicada através de um processo voluntário, não pode ser forçada em uma situação, mas apenas sugerida. Atua com um ou mais mediadores, também chamados de facilitadores e conciliadores, utilizando de variadas técnicas, como a mediação, conciliação e transação. O objetivo é que se alcance o resultado restaurativo e que todas as partes envolvidas cheguem a um acordo que, de forma geral, atenda a todas as necessidades dos envolvidos e se estabeleça a reintegração social entre eles.

Fonte: Adaptado de Severino e Jussani (2018)

A atuação do professor na mediação e resolução de conflitos em sala de aula é uma habilidade fundamental para promover um ambiente de aprendizado saudável e construtivo (Severino; Jussani, 2018). Cada uma das técnicas de gestão de conflitos escolares apresentadas – direção, arbitragem, julgamento, mediação e justiça restaurativa – oferece abordagens distintas para lidar com situações de conflito entre os alunos. Abaixo, descreve-se como cada uma dessas técnicas contempla a atuação do professor na mediação e resolução de conflitos:

Na abordagem de direção, o professor exerce um papel mais autoritário, determinando as ações que devem ser tomadas para resolver o conflito. Nesse caso, o professor pode agir como um árbitro, escutando as partes envolvidas e tomando decisões que orientem a resolução do problema. Sua autoridade é utilizada para estabelecer limites claros e garantir que as soluções propostas sejam implementadas de forma eficaz (Severino; Jussani, 2018).

Na arbitragem, o professor atua como um facilitador neutro que ajuda as partes envolvidas a chegarem a um acordo por meio de negociação e diálogo. Ele ouve atentamente as perspectivas de cada lado do conflito e busca encontrar uma solução que seja justa e satisfatória para ambas as partes. Sua função é mediar o processo de comunicação e garantir que todas as vozes sejam ouvidas durante a resolução do conflito (Severino; Jussani, 2018).

No julgamento, o professor assume o papel de um juiz imparcial que avalia as evidências apresentadas pelas partes envolvidas e toma uma decisão final sobre a resolução do conflito. Ele pode realizar investigações para determinar a verdade dos fatos e aplicar as consequências apropriadas com base nas políticas e regulamentos da escola. Sua responsabilidade é garantir que a justiça seja feita e que os direitos de todos os alunos sejam respeitados (Severino; Jussani, 2018).

Na mediação, o professor desempenha o papel de um mediador neutro que facilita a comunicação e a negociação entre as partes envolvidas no conflito. Ele promove um ambiente de respeito mútuo e empatia, incentivando os alunos a expressarem suas preocupações e necessidades de forma construtiva. Sua meta é ajudar os alunos a encontrarem soluções colaborativas que promovam a compreensão e o perdão mútuos (Severino; Jussani, 2018).

Por fim, na abordagem de justiça restaurativa, o professor atua como um facilitador que propicia a responsabilização e a reconciliação entre as partes envolvidas no conflito. Ele encoraja os alunos a assumirem a responsabilidade por suas ações e a repararem o dano causado, buscando maneiras de restaurar os relacionamentos e reconstruir a confiança mútua. Sua função é promover um processo de cura e transformação que permita que todos os envolvidos sigam em frente de modo positivo (Severino; Jussani, 2018).

Independentemente da técnica utilizada, o papel do professor na mediação e resolução de conflitos em sala de aula é de vital importância para criar um ambiente seguro, respeitoso e propício ao aprendizado. Ele deve ser capaz de adaptar sua



abordagem de acordo com as necessidades específicas de cada situação, facultando a justiça, a equidade e a harmonia entre os alunos. Como se observa, existem várias estratégias que podem ser adotadas na resolução de um conflito. Ressalva-se a relevância da gestão de conflitos no ambiente escolar, pois proporciona um ambiente tranquilo e de aprendizagem eficaz, além de garantir o bem-estar da comunidade escolar. Nessas condições, as estratégias podem ser determinantes numa satisfatória resolução de conflitos.

Os estilos ou estratégias de gestão de conflitos dizem respeito ao comportamento adotado pelo gestor frente a um conflito identificado. Inicialmente, é preciso lembrar de que não existe estilo certo ou errado, pois cada um pode ser apropriado e efetivo, dependendo das circunstâncias, do assunto a ser resolvido e dos indivíduos envolvidos.

Segundo Alves (2016) outras estratégias podem ser elencadas como, por exemplo, “a negociação, suavização, atitudes de força e transigência recíproca, dentre outros”. O objetivo da negociação é atingir um acordo aceitável, ainda que esteja aquém da solução ideal. São discussões baseadas no princípio do “toma lá, dá cá”. Quando se chega a um acordo aceitável, a negociação proporciona uma solução minimamente aceitável. Nas situações de negociação, a assertividade e o relacionamento se completam. Nesse prisma, é fundamental considerar as questões

A abordagem distributiva considera que todas as negociações envolvem a distribuição de resultados, o ganho de uma das partes significa a perda da outra parte. Se a negociação for do tipo distributiva ou competitiva, é um bom momento para pressionar o negociador na esperança de que a ansiedade o faça cometer um erro. Por exemplo: você pode estabelecer um prazo fictício: “se não fizer o pedido agora, não poderemos entregar em tempo”. Se os objetivos requererem uma negociação do tipo integrativa ou colaborativa, é a oportunidade para acalmar a outra parte e fazê-la sentir-se mais segura. Exemplo: caso a outra parte lhe apressar, faça perguntas para entender o motivo: “se o tempo de entrega não for suficiente, o que ganho em troca?”. Independentemente de qual seja o tipo de negociação a ser utilizado, é muito importante, para aumentar a chance de êxito, usar a análise comportamental como ferramenta (Roos; Nierenberg, 2003).

A abordagem integrativa é contrária à abordagem distributiva e ocorre quando as partes tentam tirar algo mais da negociação. As partes trabalham em conjunto para aumentar o bolo, havendo, dessa forma, o suficiente para que todos tenham o que

desejam. A abordagem integrativa está relacionada à maneira como os negociadores expandem os recursos a serem divididos. Ao expandirem os recursos, haverá mais alternativas e escolhas a serem feitas.

Durante um conflito, cada posição pode ser mapeada ao longo de dois eixos: assertividade e cooperação. O termo assertividade compreende o empenho com que alguém busca satisfazer seus desejos, enquanto sua disposição para cooperar introduzirá os interesses da outra parte na equação. Com base nesses dois eixos, é possível traçar uma grade que permite definir cinco diferentes comportamentos na administração de conflitos: “competição, colaboração, conciliação, evitação e acomodação” (Saner, 2004, p. 129).

Feitas essas considerações, na sequência, são apresentados os cinco estilos de administração de conflitos, segundo a consagração de diversos autores:

- **Estilo de evitação** (abstenção, fuga ou retirada estratégica) – reflete uma postura nem assertiva e nem cooperativa, na pretensão de evitar ou fugir ao conflito. É usado quando o problema é trivial, ou quando não há chance de ganhar ou requer tempo para obter informações ou um desacordo pode ser oneroso ou perigoso. A pessoa evitante é indiferente aos interesses de qualquer parte. Ela pode estar realmente se afastando do conflito ou contando com a sorte. Pode criar um conflito do tipo perder x perder;

- **Estilo de acomodação ou suavização** (abrandamento, negociação, apaziguamento ou barganha) – reflete alto grau de cooperação para suavizar as coisas e manter a harmonia. Consiste em resolver os pontos menores de discordância e deixar os problemas maiores para frente. Funciona quando se pretende construir créditos sociais, quando manter a harmonia é o mais importante. Favorece o apaziguamento ou a satisfação dos interesses dos outros sem se preocupar com os próprios. Pessoas com essa orientação podem ser generosas e dispostas a se sacrificar apenas para manter um bom relacionamento. Na prática, a suavização pode ignorar a essência real do conflito;

- **Estilo competitivo** (dominação, intervenção de poder ou imposição) – é o comando autoritário que reflete forte assertividade para impor o seu próprio interesse. É utilizado quando uma ação decisiva deve ser rapidamente imposta em situações importantes. É uma atitude de confronto e dominação. Tende a criar um conflito do tipo ganhar x perder. Uma das partes ganha às custas da outra;

- **Estilo de compromisso** (acordo ou concessão mútua) – reflete uma combinação de ambas as características de assertividade e de cooperação. É usado quando uma parte aceita soluções razoáveis para a outra e cada parte aceita ganhos e perdas na solução. Ocorre quando ambos têm igual poder e querem reduzir as diferenças.

Segundo Saner (2004, p. 179) sugere, a utilização de certas palavras, usando de preferência o condicional num discurso recheado de expressões restritivas, como:

Se talvez, dependendo, poderia e assim por diante. Utilizando o maior número possível de perguntas abertas (existe a possibilidade de me explicar...? Não compreendi bem essa questão, seria possível...? Qual é a sua opinião sobre...?), buscamos descobrir o preço de reserva do outro lado e sua área de acordo possível (Saner, 2004, p. 179).

A expressão “dividir a diferença” alude a essa orientação e é geralmente usada nos processos de negociação, tendendo a criar um conflito do tipo ganhar/perder. Ocorre quando cada parte dá algo e ganha algo de valor.

- **Estilo de colaboração** (confronto com o conflito) – também chamado de solução de problemas. Reflete elevado grau de assertividade e de cooperação. O estilo colaborativo habilita ambas as partes a ganhar. É empregado quando os interesses de ambos os lados são importantes e quando o equilíbrio requer bom senso. Na concepção de Lewicki e Hiam (2003, p. 182-183), para a colaboração funcionar e “encontrar soluções inovadoras, que permitam a ambas as partes receber mais do que o inicialmente previsto, as duas partes precisam estar de acordo em relação aos seguintes objetivos”. O negócio é que ambas as partes ganhem e se comprometam com a solução encontrada. Tende a reconciliar diferenças entre as partes. É o estilo mais eficaz de administração de conflitos. É a forma ganhar x ganhar.

Figura 2 – Fluxograma estilos de administração de conflitos



Fonte: Dallari (2018)

Deve-se considerar também que nem todas as técnicas devem ser aplicadas em todas as situações. Isto é, cada situação exigirá uma técnica mais adequada, ou uma técnica que seja adaptada para aquela situação. Destarte, reitera-se que as estratégias adotadas pelo mediador da resolução do conflito devem ter como objetivo, além de solucioná-los ou minimizá-los, procurar sanar suas causas, evitando suas recorrências (Alves, 2016).

Diante de tudo o que foi exposto, o Conselho Nacional do Ministério Público (Brasil, 2014) enfatiza que o conflito é inerente à condição humana e pode representar uma oportunidade para a construção do diálogo e da cooperação. Ele pode significar perigo se o impasse persistir e a situação conflituosa perdurar, retirando as energias individuais e potencializando o conflito. Contudo, pode significar uma oportunidade, se forem criadas opções e possibilidades para que os indivíduos possam criar e solucionar problemas cotidianos. A simples convivência humana implica uma pluralidade de interesses, necessidades e vontades, representando uma potencialidade constante para os conflitos. Por isso, se gerenciados com eficiência, podem levar à restauração das relações e à colaboração; ao contrário, podem levar ao desajuste nas relações interpessoais e até mesmo à violência.

A escola é palco de uma diversidade de conflitos, especialmente 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 mesmo desordem. Torna-se urgente a implementação de formação

permanente e continuada para os educadores, visando à mediação das relações interpessoais.

#### 4 MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS ESCOLAS

As Políticas Públicas representam a materialização de ações originadas no contexto social e, subsequentemente, assumem a forma de intervenção estatal em diversos âmbitos, seja por meio de investimentos ou regulamentações administrativas (Boneti, 2018). A concepção de política pública envolve a discussão e implementação de ações relacionadas às decisões reconhecidas como políticas, abarcando tanto aspectos concretos quanto simbólicos das decisões políticas. Agum, Riscado e Menezes (2015) esclarecem que a transformação de uma questão em problema público e, conseqüentemente, a criação de uma política pública para enfrentá-lo, depende da conjunção de diversos fatores, incluindo as construções sociais em torno do tema.

Agum, Riscado e Menezes (2015) também elucidam que o conceito de políticas públicas foi ressignificado ao longo do tempo, refletindo a complexidade e a evolução desse campo. Destacando sua origem nos Estados Unidos da América, em 1936, através de Harold Dwight Lasswell, os autores evidenciam a introdução do termo “análise de Política Pública” e a concepção de “Policy Makers”, indicando a criação de estruturas racionais para atender às necessidades dos tomadores de decisão.

Em consonância com os autores mencionados, a compreensão das Políticas Públicas é desafiadora, exigindo análises, posto que o campo comporta diversos olhares e perspectivas. A formulação e execução dessas políticas demandam acompanhamento constante, adaptando-se às transformações sociais e científicas. A relevância social de um tema determina se um problema é considerado público, consoante argumentam Agum, Riscado e Menezes (2015).

No contexto brasileiro, a LDB e o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) assinalam a utilização das Políticas Públicas na prevenção e combate à violência no ambiente escolar (Brasil, 1996; 1990). Martins (2013) destaca a importância de analisar as reformas educacionais implementadas desde os anos 1980, focando nas percepções de diversos atores, como diretores, professores, coordenadores pedagógicos, pais e alunos.

O direito ao respeito, conforme expresso no ECA, salienta a inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente. Contudo, em uma educação que não promove a cultura de paz, ocorrem diversas formas de violência,

reforçando a necessidade de práticas não violentas, empatia e mediação de conflitos por parte dos docentes (Lima, 2021).

A prática da Comunicação Não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg, emerge como uma estratégia relevante na promoção da cultura de paz na educação. Essa abordagem, que considera a expressão de sentimentos e necessidades, visa estabelecer conexões humanas mais empáticas no ambiente escolar (Quintana, 2020). O uso da CNV contribui para o desenvolvimento socioemocional dos estudantes e promove relações dialéticas, tal como frisa Gaidargi (2019).

A CNV, ao focar na observação sem julgamento, expressão de sentimentos, necessidades e na formulação de pedidos claros, possibilita uma comunicação mais eficaz e empática. Essa abordagem, de acordo com salientado por Rosenberg (2006), desafia o padrão tradicional de linguagem violenta baseada em emoções como medo, culpa e raiva, promovendo a resolução pacífica de conflitos.

A mediação, abordada no Manual de Mediação Judicial, é apresentada como um processo autocompositivo conduzido por um terceiro imparcial, facilitando a negociação entre as partes em conflito (Brasil, 2016). A resolução eficaz de conflitos requer a identificação do problema por meio da expressão livre, da escuta empática e do respeito integral aos envolvidos.

Portanto, a compreensão das Políticas Públicas, especialmente no contexto educacional, exige uma abordagem integrada que incorpore práticas não violentas, a promoção da cultura de paz, a aplicação da CNV e o uso da mediação como estratégias fundamentais para a construção de um ambiente escolar pacífico e propício ao aprendizado.

A Mediação e a Conciliação consolidam-se nos procedimentos judiciais com o objetivo de, por um lado, aliviar o Judiciário do congestionamento que tende a paralisar o sistema devido à sobrecarga de causas passíveis de resolução por vias extrajudiciais, através da autocomposição. Por outro lado, buscam contribuir para a implantação de uma Cultura de Paz em todos os estratos da sociedade brasileira.

Nessa linha, considerando que a mediação constitui um mecanismo de prevenção, gestão, transformação e solução de conflitos, é oportuno destacar que, conforme Rafael Pereira de Queiroz (2019), o conflito é inerente à vida em sociedade, surgindo situações em que diferentes indivíduos desejam bens que não podem ser compartilhados por eles.

Na perspectiva da linguagem jurídica, conflito constitui embate, oposição, pleito, ou seja, entrechoque de interesses e ideias. Silva (2016, p. 929) define conflito como “[...] entrechoque de ideias ou de interesses, em virtude do que se forma o embate ou a divergência entre fatos, coisas ou pessoas”.

Segundo Alonso e Vidal (2018, p. 245), a mediação é definida como uma maneira dinâmica de gerir convivências e conflitos; as pessoas envolvidas no processo de mediação mostram confiança em suas capacidades para reconhecer suas necessidades, se responsabilizar pelo conflito e torná-lo útil tanto para seu desenvolvimento quanto para os demais. Além disso, a mediação é um instrumento de solução de conflitos que utiliza o diálogo como mecanismo para a construção de uma alternativa satisfatória para ambos os envolvidos.

Para ser efetivada, a mediação deve ser voluntária (ambos os envolvidos devem querer participar) e consensual (deve haver concordância por ambos os mediandos sobre o proposto por eles), contando com a presença de um facilitador do diálogo (mediador) que deve ser imparcial.

A mediação é um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial, escolhida ou aceita pelas partes, age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça. A mediação representa assim um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas partes que, movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo (Sales, 2007, p. 23).

Segundo a Resolução número 125, de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ambas as práticas podem influenciar no desafogar dos tribunais no tocante à carga de trabalho, desde que os possíveis destinatários as adotem como meio adequado para a resolução de algumas disputas (Brasil, 2010). No entanto, é necessário caracterizar cada uma delas, à luz da Resolução número 125, de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, da Lei 13.140, de 2015 (conhecida como Lei da Mediação), da Lei 13.105, de 2015 (Código do Processo Civil Brasileiro), e do Manual de Mediação e Conciliação da Justiça Federal de 2019, para entender como podem concorrer para a consecução daqueles objetivos.

De acordo com o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT, 2017), a mediação objetiva, basicamente, estabelecer ou restabelecer um diálogo entre as partes de um conflito, facilitado e fomentado por um terceiro



independente, imparcial e neutro, o mediador, cuja tarefa será catalisar esse diálogo. Embora com alguns desdobramentos consoante os objetivos específicos, o padrão é o descrito. Os destinatários preferenciais da mediação são aqueles cuja proximidade geográfica ou afetiva impõe um relacionamento continuado, como é o caso da vizinhança e da família, de quem se espera e deseja a possibilidade de diálogos saudáveis; daí a importância do restabelecimento do diálogo, como foi mencionado acima.

Com estratégias de pacificação, o mediador “[...] facilitará o diálogo para que as partes envolvidas no conflito evidenciem esforços para encontrar solução ao impasse – assim preservar os relacionamentos que precisam ser mantidos” (Câmara de conciliação, 2020, n.p.)

A validação, conforme Meira e Rodrigues (2017), representa o princípio mais apropriado para superar conflitos, pois propicia o restabelecimento da comunicação entre as partes e a compreensão dos temas e interesses em questão. Mediante a validação, uma parte reconhece a validade do que a outra parte expressa. Embora não seja obrigatório que ambas as partes concordem entre si, é necessário que haja compreensão e respeito mútuo. Assim, o mediador desempenha um papel na validação, captando a mensagem de uma parte e transmitindo-a à outra “[...] até que ambos possam compreender e valorizar mutuamente sem a interferência de terceiros” (Gonçalves, 2017).

A conciliação, similar à mediação, assume um perfil matricial, mas com a distinção de que o conciliador, agora denominado conciliador, deixa de ser neutro para aconselhar as partes na tomada de decisões para alcançar um acordo. Esta abordagem é particularmente pertinente em situações que o relacionamento entre as partes é esporádico e pontual, como exemplificado nas relações de consumo entre consumidor e fornecedor (TJDFT, 2017).

O ambiente escolar, sendo um espaço caracterizado pela heterogeneidade, requer uma análise mais aprofundada de seus contextos. Através de pesquisas aprofundadas, valorização dos profissionais escolares, formação para compreender a realidade local e intervenção comunitária por meio de projetos e soluções colaborativas, juntamente com o investimento na participação dos alunos e da comunidade nas decisões escolares, pode-se começar a conceber um projeto para mitigar conflitos e violências nas escolas (Oliveira; Cruz, 2015).

Quando a mediação é aplicada em instituições educacionais, é denominada mediação escolar (Sales e Alencar, 2007). Essa abordagem, fundamentada no diálogo e solidariedade humana, proporciona uma educação em valores, promovendo uma visão inovadora sobre os conflitos. A mediação, para Vasconcelos (2012), demonstra uma profunda preocupação com os sentimentos e necessidades emocionais dos litigantes, reconhecendo que a paz nas relações sociais está intrinsecamente ligada à paz interior de cada indivíduo envolvido no conflito.

A adequação das práticas pedagógicas às características da escola contemporânea é imperativa, uma vez que esse novo contexto escolar é muito mais heterogêneo e complexo do que já foi um dia, e os objetivos básicos da educação não podem ser negligenciados (Brito, 2007). O enfrentamento e a resolução de conflitos em contextos escolares pluriculturais exigem uma mediação intercultural. Essa abordagem, conforme Couto *et al.* (2021), vai além da simples resolução de conflitos, envolvendo vários agentes e requer sensibilização para a prática de inclusão e compreensão da mediação de conflitos no ambiente escolar.

Monteiro (2017) afirma que existem mecanismos heterocompositivos e autocompositivos para resolver conflitos. Os mecanismos heterocompositivos envolvem a atuação de uma terceira pessoa para decidir de forma coercitiva, enquanto os autocompositivos permitem que as partes cheguem a uma solução por meio do diálogo e em conformidade com leis, normas e costumes.

De acordo com Ferreira (2019), os processos educativos enfrentam desafios evidentes na convivência com a diversidade em aspectos como gênero, raça, religião, cognição, social, econômico e cultural. A mediação escolar tenciona resolver conflitos nas escolas através de ações educativas e preventivas, evitando intervenções jurídicas mais severas. Essa abordagem, voluntária, consensual e não adversarial, elege um terceiro imparcial para facilitar o diálogo pacificador, sem interferir no mérito das decisões (Netto, 2012).

A interação do indivíduo com o ambiente, seja mediante a família, escola, pares ou comunidade, pode promover comportamentos pró-sociais na escola. O entendimento do processo de mediação exige uma análise histórica de como surgiu e persistiu ao longo do tempo (Torremorell, 2021). Nesse linhame, Possato *et al.* (2016) destacam que a boa convivência não implica na ausência de conflitos. Os conflitos são inerentes às relações humanas e, quando gerenciados adequadamente, propiciam momentos privilegiados para o desenvolvimento integral dos estudantes.

A abordagem pedagógica nas escolas tem evoluído, enfrentando uma diversidade crescente de perfis de alunos. A massificação da educação resultou na integração de grupos diversos, gerando uma gama de conflitos que, quando não são adequadamente tratados, podem culminar em violência ou agravamentos (Chrispino, 2007).

No ambiente escolar, os conflitos têm sido historicamente abordados com negação e repressão, refletindo um modelo pedagógico autoritário e antidialógico. Essa abordagem considera os conflitos como desvios à normalidade, algo a ser coibido permanentemente. A mediação oferece uma perspectiva diferente, reconhecendo que os conflitos podem ter aspectos positivos e serem momentos privilegiados para o desenvolvimento integral dos estudantes (Possato *et al.*, 2016).

A escola, como espaço socializador, enfrenta contradições e violências. Nesse cenário, a mediação de conflitos emerge como uma alternativa para intervir nas situações de violência escolar, proporcionando impactos sociais, culturais e econômicos (Abramovay, 2005).

A transformação dos conflitos por meio da mediação busca promover valores, paz e uma nova visão sobre conflitos. A violência surge quando não há meios adequados para canalizar a agressividade e administrar desentendimentos. Portanto, a mediação, através do diálogo pacífico, escuta ativa, respeito e solidariedade, contribui para uma educação baseada em valores e para a construção de uma cultura de paz (Guimarães, 2006; Schabbel, 2002).

A mediação escolar, conforme Jeuziane (2019), é necessária para prevenir a escalada de conflitos e intervir adequadamente quando necessário. Profissionais de mediação escolar devem passar por capacitação para adquirir competências essenciais, divididas em cognitivas, perspectivas, emocionais, comunicativas, de pensamento criativo, de negociação e de pensamento crítico (Badini; Borges, 2015).

Os conflitos, quando abordados com confiança, podem proporcionar o desenvolvimento de conceitos como justiça, reciprocidade e autonomia. O ambiente escolar, especialmente a sala de aula influencia diretamente o aprendizado dos alunos (Chrispino, 2007).

A mediação, além de buscar a resolução de conflitos, pretende promover a educação para a paz, viabilizando oportunidades para os alunos aprenderem a compartilhar emoções, fortalecer a autoconfiança, desenvolver o pensamento criativo e cultivar a prevenção e resolução pacífica de conflitos (Schabbel, 2002). O diálogo

pacífico, escuta ativa, respeito e solidariedade são práticas fundamentais para criar um ambiente escolar acolhedor e desenvolver uma abordagem construtiva e pedagógica para a mediação de conflitos.

Gigoski (2019) aborda a mediação como um instrumento na promoção de uma cultura de paz nas instituições de ensino. O autor questiona se a mediação pode ser efetivamente aplicada no ambiente escolar para solucionar conflitos e amenizar a violência. O estudo analisa a influência das políticas públicas na convivência escolar, destacando a importância do diálogo na gestão diária dos conflitos. Os resultados revelam que, embora os gestores escolares recorram ao diálogo para resolver conflitos, ainda há espaço para aprimorar o entendimento e a prática da mediação, evidenciando a necessidade de maior conhecimento sobre o tema.

Jerônimo (2020) concentra-se na implementação da mediação como meio de resolução de conflitos, explorando o uso do Termo de Ajustamento de Conduta entre órgãos judiciais e a Secretaria de Educação. O estudo revela a importância das políticas públicas na prevenção e resolução de conflitos entre alunos, destacando a mediação como uma alternativa eficaz. Ao examinar uma escola específica em Minas Gerais, o autor observa avanços significativos, mas indica a necessidade contínua de desenvolver uma cultura de paz nas instituições de ensino.

Silva (2019) direciona sua pesquisa para a mediação escolar no contexto do Proerd, em Rio Pardo/RS. O estudo utiliza métodos hipotético-dedutivos, combinando pesquisa bibliográfica, documental e de campo. A autora investiga os tipos de conflitos mais frequentes na comunidade escolar, analisa aspectos importantes da mediação e avalia o Proerd como ferramenta de prevenção e mediação de conflitos. Destaca-se a necessidade de compreender a eficácia do programa e sua contribuição para a promoção da cultura de paz no ambiente escolar.

Leite (2019) explora a mediação transformativa de conflitos em uma escola pública em Fortaleza/CE, sob o viés da Educação em Direitos Humanos. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, usando entrevistas, grupo focal, pesquisa documental e diário de campo. O autor analisa como a mediação transformativa influencia o empoderamento dos sujeitos por meio do diálogo. Destaca o papel da mediação na promoção de processos dialógicos, na diminuição do autoritarismo e no empoderamento dos estudantes como cidadãos ativos.

Lima (2019) enfatiza a mediação de conflitos como um mecanismo adequado para o gerenciamento dessas situações no ambiente escolar. O autor salienta a

importância da mediação como uma prática pedagógica que promove o aprendizado prático da tomada de decisão pelos próprios indivíduos. A pesquisa foca nos direitos fundamentais, como o respeito à dignidade humana, o desenvolvimento da educação para a cidadania e o acesso à justiça, destacando a mediação como suporte pedagógico para a promoção da cultura de paz e efetivação desses direitos.

Felipe (2020) concentra-se na resolução adequada de conflitos nas escolas públicas do Distrito Federal, analisando a atuação da Justiça Comunitária por meio do projeto Vozes da Paz. A pesquisa explora conceitos, teorias e princípios aplicados à resolução adequada de conflitos no ambiente escolar, examina a política judiciária de resolução adequada de conflitos e analisa os registros de ocorrências para verificar a redução de relações conflituosas. Ainda, sobreleva a pertinência da formação dos alunos para a resolução pacífica de conflitos, visando à diminuição da violência escolar.

Tordin (2020) realiza um estudo sobre o papel das assembleias de classe no ambiente escolar, buscando entender como essas práticas podem favorecer a compreensão da ética no espaço escolar. O autor fundamenta-se nos conceitos de ética complexa de Edgar Morin e explora a relação entre assembleias de classe e o desenvolvimento da ética nos estudantes. Destaca a importância de abordagens pedagógicas que promovam reflexões e exercícios de autoconhecimento, contribuindo para a formação ética dos estudantes. Nesse âmbito, Brito (2019) investiga a mediação de conflitos como método para promover a cultura de paz no ambiente escolar. O estudo enfoca casos de violência nas escolas e divisa a mediação como um novo paradigma no tratamento de conflitos. A pesquisa envolve uma análise detalhada dos aspectos positivos da mediação, explorando como essa prática pode gerar uma cultura de paz nas instituições educacionais.

Silva (2019) realiza uma análise da gestão no processo de aplicação das medidas socioeducativas no estado do Rio de Janeiro, com foco na escola como um componente essencial na socialização de jovens em conflito com a lei. A pesquisa analisa os discursos de agentes socioeducativos, diretores de unidades e pedagogos para identificar como a escola é percebida e gerenciada dentro de um contexto de conflitos interinstitucionais. Avalia, também, as dificuldades e dilemas enfrentados na gestão das medidas socioeducativas nas escolas.

A análise dos estudos revela uma diversidade de abordagens sobre mediação e resolução de conflitos, indo além do cenário escolar tradicional. Nota-se que as

pesquisas exploram diferentes perspectivas, desde a atuação da polícia civil no Programa Papo de Resposta até a aplicação de mídias digitais no desenvolvimento do pensamento matemático.

Machado (2019) destaca a atuação da polícia civil no Papo de Resposta, revelando estratégias discursivas focadas na produção moral do bom cidadão. A pesquisa evidencia a tentativa de estabelecer uma comunicação eficaz com a juventude, abordando temas como obediência, medo e regulamentação das vivências juvenis. Contudo, a pesquisa aponta que o programa não se limita à juventude, estendendo-se a outros grupos da comunidade escolar.

Lins (2020) realça a utilização de mídias digitais para potencializar o pensamento matemático, adotando uma abordagem educacional. A pesquisa indica a importância da colaboração entre educadores matemáticos e estudantes, buscando criar ambientes de aprendizagem envolventes. A proposta de interligar Educação Matemática e Educomunicação destaca a necessidade de explorar novas formas de ensino.

Queiroz (2020) aborda a criação de políticas públicas para o tratamento adequado de conflitos, especificamente no contexto trabalhista. A pesquisa disserta sobre a evolução na compreensão dos direitos trabalhistas, explorando a capacidade do trabalhador em validar acordos. A análise sublinha a mudança de paradigma e a consolidação da prática colaborativa em questões laborais. Outrossim, Santos (2021) foca na autocomposição de conflitos no âmbito da advocacia pública, destacando a busca por formas alternativas de resolução de disputas. A pesquisa analisa se a mediação e a conciliação representam ganhos para a administração pública em termos de eficiência, efetividade, celeridade e pacificação social. Além disso, compara as estruturas adotadas pela Advocacia-Geral da União e da Advocacia-Geral do estado de Minas Gerais.

Gabrich (2020) explora a desjudicialização no contexto de conflitos ambientais, propondo modos adequados de solução. A pesquisa analisa a democratização do acesso à justiça ambiental e à aplicação de métodos extrajudiciais para efetivar a proteção ao meio ambiente. A hierarquização das formas de resolução é salientada, com ênfase nas maneiras extrajudiciais autocompositivas. Por seu turno, Sousa (2019) discute a desjudicialização, especialmente por meio dos serviços notariais e registrais, como método extrajudicial de solução de conflitos. A pesquisa propõe uma

hierarquização das formas de resolução, enfatizando a necessidade de repensar o papel do Judiciário e promover a efetividade do acesso à justiça ambiental.

Bizarria (2019) traz uma perspectiva diferente, analisando desafios enfrentados por famílias camponesas em um bairro da Zona Oeste do Rio de Janeiro. Versa acerca da relevância de estudar processos extraescolares e paraescolares na formação de identidade e resistência contra hegemonias opressoras. Já Oliveira (2020) aborda a inclusão escolar de crianças autistas, explorando vivências de familiares, docentes e crianças. A pesquisa destaca estratégias de mediação construídas colaborativamente entre família e escola para superar obstáculos, como preconceito, falta de acessibilidade e resistência à aceitação do diagnóstico.

Silva (2020) estuda a judicialização das relações escolares, realçando diferenças de perspectivas entre pesquisadores da educação e do direito. A análise textual discursiva evidencia que a pesquisa educacional valoriza mais a colaboração entre familiares e escola, enquanto a pesquisa jurídica centra-se na pacificação de relações que fogem das rotinas educacionais.

A diversidade de temas abordados nas pesquisas reflete a complexidade das questões, envolvendo mediação e resolução de conflitos. É notável a interdisciplinaridade desses estudos, envolvendo áreas como direito, educação, meio ambiente e inclusão. A abordagem colaborativa, a valorização de métodos extrajudiciais e a busca por soluções efetivas emergem como pontos-chave. Essa diversidade de pontos de vista contribui para uma compreensão mais ampla e integrada do estado atual do conhecimento sobre mediação e resolução de conflitos nas escolas.

## **5 POLÍTICAS PÚBLICAS RELACIONADAS À RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLAS: COMO AS POLÍTICAS PÚBLICAS PODEM IMPACTAR A ATUAÇÃO DO PROFESSOR E SALA DE AULA**

As políticas públicas voltadas para resolver conflitos nas escolas podem ter diferentes impactos na atuação dos professores e no ambiente da sala de aula. No Brasil, há iniciativas como o Sistema de Proteção Escolar, que busca estabelecer ambientes seguros e saudáveis nas instituições de ensino, contando com a colaboração de várias entidades e instituições. Estes programas podem incluir a formação de educadores e membros de conselhos para lidar com situações delicadas, a promoção da integração entre a escola e os direitos, o aporte de recursos para medidas de segurança e a instalação de serviços de apoio psicossocial nas escolas. Além disso, envolvem a criação de comitês de proteção escolar em níveis estaduais e municipais, campanhas de conscientização e orientação, bem como a produção de material informativo para a comunidade escolar. Essas medidas têm como objetivo principal proporcionar um ambiente favorável para o aprendizado e o crescimento dos estudantes.

A atuação dos professores pode ser positivamente influenciada por essas políticas, pois podem receber apoio e treinamento para lidar com conflitos e situações de vulnerabilidade em sala de aula. Ademais, a criação de um ambiente seguro e saudável pode contribuir para melhorar o clima escolar e reduzir problemas de comportamento entre os alunos (Brito, 2019). As principais dificuldades enfrentadas pelos professores na resolução de conflitos escolares incluem a falta de formação específica para lidar com situações de conflito e vulnerabilidade, a sobrecarga de trabalho, a desvalorização da profissão, a falta de suporte e recursos adequados, a superlotação das salas de aula, as desigualdades sociais, a violência escolar e a falta de estrutura física e de profissionais para oferecer uma educação de qualidade (Silva, 2019).

A abordagem das políticas públicas relativas à resolução de conflitos nas escolas assume centralidade na promoção de ambientes educacionais seguros e harmoniosos para alunos e professores. Em contrapartida, há estratégias simplistas focadas na identificação de culpados e na aplicação de medidas punitivas, é imperativo reconhecer a complexidade desse fenômeno. Aprofundar as análises acentua a urgência de políticas públicas abrangentes e integradas em diversos níveis,



fundamentadas em uma visão ampla de proteção social e promoção dos direitos das crianças e dos jovens, com alcance nas comunidades, famílias e no ambiente escolar. O diálogo estabelecido com os professores se destaca como uma preocupação central nesse contexto (Brito, 2019).

Vygotsky (2007) concebia o papel do professor na sala de aula como o de um mediador no processo de aprendizagem. O autor defendia a ideia de que o professor deveria exercer um papel ativo na promoção do desenvolvimento cognitivo dos alunos, auxiliando-os a progredir em sua “Zona de Desenvolvimento Proximal”. Essa zona representa a distância entre o nível de desenvolvimento real, determinado pela capacidade de resolver problemas de maneira independente, e o nível de desenvolvimento potencial, alcançado por meio da resolução de problemas com orientação de um adulto ou colaboração com colegas mais competentes. Dessa forma, o professor é concebido como um facilitador que oferece o suporte necessário para que os alunos alcancem novos patamares de compreensão e habilidades.

Posto que a avaliação de uma sociedade pode ser realizada pela maneira como trata suas crianças e jovens, a responsabilidade coletiva se estende para garantir efetivamente seus direitos em todos os aspectos da vida social. Isso engloba o acesso a escolas que não apenas proporcionem conhecimento e cultura, mas que sejam verdadeiros ambientes de acolhimento, aprendizado, reflexão crítica, desenvolvimento pleno, brincadeiras, alegria, ampliação de oportunidades, construção da cidadania e promoção de valores como justiça, solidariedade e paz (Silva, 2019).

Os professores podem enfrentar uma série de desafios na resolução de conflitos entre alunos, que estão, muitas vezes, relacionados à falta de suporte e recursos adequados, à falta de capacitação específica para lidar com essas situações e à sobrecarga de trabalho. Ademais, as políticas educacionais também podem contribuir para essas dificuldades, principalmente quando não priorizam a formação continuada dos profissionais da educação ou não fornecem os recursos necessários para garantir um ambiente escolar seguro e saudável.

Os conflitos em sala de aula podem ser causados por uma variedade de fatores, incluindo a falta de compreensão do conteúdo, discrepâncias na avaliação dos alunos e até mesmo a falta de material didático adequado. Nesse contexto, as políticas públicas desempenham um papel crucial ao estabelecer diretrizes e fornecer recursos para apoiar os professores na gestão de conflitos.

Para lidar com essas questões, os professores podem buscar capacitação específica em resolução de conflitos e desenvolver habilidades de mediação e diálogo. Além disso, é importante que as políticas públicas promovam a criação de um ambiente propício ao aprendizado, estabelecendo regras claras de convivência na sala de aula e incentivando a colaboração entre os alunos na resolução de conflitos. Também é essencial que as políticas públicas destinem recursos adequados para garantir o apoio de outros profissionais da escola, como psicólogos e assistentes sociais, que podem ajudar no manejo dessas situações de forma mais eficaz.

As políticas públicas voltadas à resolução de conflitos nas escolas desempenham a promoção de uma educação orientada para o respeito aos direitos humanos. No Brasil, essa preocupação ganhou destaque a partir dos anos 1990, com a instituição da Década da Educação em Direitos Humanos e a aprovação do Programa Mundial de Educação em Direitos Humanos (PMEDH), em 2005.

O Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos (PNEDH), criado em 2006, é um instrumento orientador que visa promover e difundir uma cultura de direitos humanos no país. Suas diretrizes abrangem diversas áreas, incluindo a educação básica, superior, não formal, sistemas de justiça, segurança e mídia. O PNEDH destaca a educação como um direito humano em si e como garantia para os demais direitos.

Dentre as ações propostas, sobrepõe-se a inclusão, no currículo escolar, de temas como gênero, identidade de gênero, raça, etnia, religião, orientação sexual, pessoas com deficiência, além de todas as formas de discriminação e violações de direitos. Isso requer formação continuada dos profissionais da educação para lidar criticamente com esses temas.

Outras propostas incluem a elaboração de programas pedagógicos em parceria com a rede de assistência e proteção social, objetivando prevenir e enfrentar diversas formas de violência. A promoção da organização estudantil, através de grêmios, associações, observatórios e grupos de trabalho, é vista como um modo de aprendizagem dos princípios de direitos humanos, ética, convivência e participação democrática.

Em 2012, as Diretrizes Nacionais para a Educação em Direitos Humanos reforçaram esses objetivos, definindo a educação em direitos humanos como um dos eixos fundamentais do direito à educação. Essas diretrizes avultam que a Educação em Direitos Humanos deve ir além do conhecimento de documentos e normas,

abrangendo o desenvolvimento de valores, atitudes e ações para promoção, defesa e reparação das violações aos direitos humanos.

Entender a educação em direitos humanos nessas três dimensões – conhecimentos e habilidades, desenvolvimento de valores e ações – destaca a importância de uma abordagem holística que envolva não apenas o aspecto cognitivo, mas também o emocional e comportamental. A proposta é que a educação em direitos humanos seja central no trabalho das escolas, permeando diversos aspectos, desde o currículo até a formação dos profissionais e o projeto político-pedagógico. A metodologia adotada deve ser participativa e de construção coletiva, reconhecendo a diversidade presente nas escolas.

Mudar a cultura da escola em direção ao respeito aos direitos humanos é um processo gradual e demanda o engajamento coletivo. A introdução desses temas na escola não apenas visa transmitir conhecimentos, busca questionar contradições e conflitos estruturais, propiciando a busca por soluções. O ECA, estabelecendo orientações gerais e priorizando a proteção e socorro a esses grupos etários, influencia significativamente as dinâmicas educacionais. O Estatuto modifica as possibilidades de intervenção arbitrária do Estado na vida de crianças e adolescentes, frisando a necessidade de ações afirmativas apenas em casos extremos, como a medida de internação por ato infracional. Ademais, atribui à escola a responsabilidade de notificar o Conselho Tutelar em situações de maus-tratos, faltas injustificadas, repetência e evasão escolar, reforçando a importância da instituição como agente de proteção e promoção dos direitos infantojuvenis.

Os Conselhos Tutelares, Conselhos de Direito e as Varas Especiais da Infância e Juventude, criados em consonância com o ECA, constituem instituições relevantes para a implementação das políticas públicas. Esses órgãos têm o papel de zelar pelo cumprimento do ECA, fiscalizar entidades de atendimento, formular políticas municipais de proteção integral, administrar fundos específicos e registrar, acompanhar entidades governamentais e não governamentais que atendem crianças e adolescentes. A criação do Conselho Nacional dos Direitos da Criança (Conanda) fortalece a proposta de formulação de políticas públicas nacionais para o cumprimento do ECA. Já as Varas Especiais representam um avanço jurídico, possibilitando agilidade no atendimento e julgamento de casos específicos envolvendo crianças e adolescentes.

Apesar dessas iniciativas, os desafios persistem, especialmente no acesso a Varas Especiais em todo o país. A falta de atendimento especializado em grande parte das comarcas, sobretudo nas regiões Norte e Nordeste, evidencia a necessidade de ampliação e fortalecimento dessas estruturas para garantir a efetivação dos direitos previstos pelo ECA.

A inclusão de conteúdos sobre os direitos das crianças e dos adolescentes no currículo do Ensino Fundamental, conforme estabelecido pela Lei n. 11.525/07, demonstra um reconhecimento da escola como agente promotor de uma cultura de respeito aos direitos humanos. Essa legislação busca envolver alunos, professores, equipe escolar e pais no entendimento e aplicação prática do ECA, evidenciando o papel da escola na disseminação desses princípios.

As desigualdades sociais e econômicas no Brasil, agravadas pela Pandemia de Covid-19, avultam-se como desafios na formulação de políticas públicas para a valorização da educação formal. O despreparo dos professores no uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), somado à falta de políticas contínuas nessa área, contribui para acentuar as disparidades. A infraestrutura escolar deficitária, a carência de equipamentos tecnológicos e a ausência de cobertura de internet adequada amplificam as dificuldades, impactando principalmente estudantes de escolas públicas, que enfrentam condições mais precárias.

As desigualdades não se limitam apenas às comparações entre escolas públicas e privadas, estendendo-se a diferenças significativas entre as próprias escolas públicas. A falta de condições mínimas de saneamento é apontada como uma realidade preocupante. A pandemia trouxe à tona não apenas questões estruturais, mas também revelou as condições de moradia dos alunos, destacando a importância de uma abordagem holística na implementação de políticas públicas.

O aspecto psicológico relacionado à desvalorização do magistério é significativo, influenciando negativamente os professores. Sentimentos de desânimo, desvalorização pessoal e profissional são evidenciados, especialmente diante de desafios como lidar com problemas alheios e a sobrecarga de trabalho. Jornadas triplas de trabalho, falta de tempo para atualização profissional e sentimentos de despreparo para abordar questões sensíveis são aspectos que contribuem para a baixa autoestima dos professores. Nesse rumo, a desvalorização do magistério, aliada a políticas equivocadas, impacta não somente os professores, mas toda a sociedade. A falta de investimento adequado nas escolas e a desvalorização salarial configuram

um desrespeito aos direitos humanos, refletindo-se na qualidade do ensino oferecido. É essencial reconhecer a heterogeneidade do trabalho docente e promover políticas públicas eficazes para a valorização social do magistério.

Diversas iniciativas institucionais sinalizam uma abordagem mais incisiva para melhorar o cenário educacional. Programas como “Saúde na Escola”, “Paz nas Escolas” e “Sistema de Apoio entre Iguais” aspiram capacitar educadores para enfrentar a violência. A Lei n. 11.738 de 2008 estabelece um piso salarial para o magistério, e a Plataforma Paulo Freire, focada na formação profissional de educadores, são passos positivos.

Apesar dessas iniciativas, é necessário reconhecer que o sistema educacional brasileiro ainda enfrenta desafios significativos. Ações externas à escola, como depredações, arrambamentos e tráfico de drogas, exigem medidas de segurança eficazes. A falta de preparo dos professores para lidar com diversas formas de violência destaca a necessidade de uma formação mais abrangente e direcionada.

No que se refere à “violência contra a escola”, a entrada de pessoas externas, o tráfico de drogas e a desorganização interna são mencionados como contribuintes para a escalada da violência. A construção de muros e o aumento do policiamento são soluções adotadas por algumas escolas, revelando uma abordagem pautada na segurança física, mas que não aborda questões mais profundas relacionadas à educação e integração com a comunidade.

A análise das relações de poder na escola destaca a existência de uma violência simbólica, conforme proposto por Bourdieu (1994). O poder simbólico, muitas vezes invisível, é exercido por meio de normas e relações hierárquicas, influenciando tanto alunos quanto professores. O reconhecimento desse poder, aliado a estratégias de enfrentamento, pode ser relevante para promover mudanças efetivas.

A conscientização sobre a violência simbólica na escola requer uma compreensão do habitus e das relações de poder que permeiam o ambiente educacional. Os professores, embora sujeitos a esse poder, também o exercem sobre os alunos. A análise crítica das relações hierárquicas e a promoção de um ambiente escolar mais inclusivo e participativo são fundamentais para mitigar a violência simbólica.

O desenvolvimento e implementação de políticas públicas eficazes para a educação devem abordar não somente questões estruturais, também aspectos psicológicos e sociais relacionados aos professores. A valorização do magistério,

investimentos adequados em infraestrutura escolar e a promoção de um ambiente educacional inclusivo são passos essenciais para construir um sistema educacional mais equitativo e resiliente.

As políticas públicas relacionadas à resolução de conflitos nas escolas são importantes na promoção de um ambiente educacional pacífico e na prevenção da violência. Os estudos de Gigoski (2019), Jeronimo (2020), Silva (2019), Leite (2019), Lima (2019), Felipe (2020), Tordin (2020), Brito (2019) e Silva (2019) apresentam diferentes perspectivas e abordagens sobre a mediação de conflitos no contexto escolar, destacando a importância das políticas públicas nesse cenário.

As diretrizes governamentais voltadas à solução de conflitos nas escolas têm como meta central fomentar um ambiente educacional mais seguro e equilibrado tanto para os alunos quanto para os professores. Essas políticas exercem influência direta na atuação do educador, abrangendo desde a gestão de conflitos em sala de aula até seu próprio aprimoramento e treinamento para enfrentar essas situações.

Dentre as medidas contempladas pelas políticas públicas de resolução de conflitos nas escolas, acentuam-se a introdução de programas de mediação, a instituição de comitês especializados em resolução de conflitos e a capacitação de professores e funcionários para lidar com situações problemáticas. Essas iniciativas tem o intuito de estabelecer um ambiente escolar mais seguro e inclusivo, promovendo valores de paz e resolução pacífica de disputas.

O impacto nas práticas dos professores é significativo, sendo percebido especialmente na capacitação e formação direcionada para lidar com conflitos em sala de aula. Esse processo de capacitação pode envolver treinamentos em mediação, técnicas de comunicação não violenta, entre outras habilidades essenciais. As políticas públicas influenciam a abordagem do professor em relação aos conflitos, permitindo, por exemplo, o encaminhamento de casos mais complexos a comitês especializados, ao invés de tentar resolvê-los isoladamente. Isso não apenas contribui para a redução do estresse e da carga emocional do professor, mas também assegura uma resolução mais coerente dos conflitos.

A mediação surge como um instrumento capaz de solucionar e amenizar conflitos, transformando-se em uma possibilidade de direito educativo e um ponto de partida para a cultura da paz (Gigoski, 2019). As pesquisas focam a influência das políticas públicas na convivência escolar, salientando a necessidade de compreender como a comunidade educativa e os gestores lidam com conflitos diários.

No âmbito educacional contemporâneo, a resolução de conflitos nas escolas torna-se cada vez mais importante, influenciando diretamente a dinâmica da sala de aula e a qualidade do ambiente escolar. Jeronimo (2020) destaca a implementação da mediação como meio de minimizar a violência nas relações escolares. Seu estudo analisa a inserção do Termo de Ajustamento de Conduta entre o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania e a Secretaria Municipal de Educação, evidenciando a importância de políticas públicas adequadas para prevenir e resolver conflitos entre alunos.

Silva (2019), por sua vez, aborda a mediação escolar no contexto do Proerd. Sua pesquisa questiona se essa política pública pode ser considerada uma maneira de mediação escolar, investigando os tipos de conflitos mais frequentes, a importância da mediação como forma consensual de resolução e a eficácia do Proerd na prevenção e mediação de conflitos escolares. A relação entre o Proerd e a mediação escolar evidencia a importância de estratégias preventivas e de intervenção na gestão de conflitos dentro das instituições de ensino. A abordagem consensual da mediação é particularmente relevante, pois promove a participação ativa das partes envolvidas na busca por soluções, contribuindo para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais e para a construção de uma cultura de paz nas escolas.

Leite (2019) assevera que a mediação transformativa de conflitos por mediadores sociais é primordial, ressaltando como essa prática pode contribuir para o empoderamento dos sujeitos por meio do diálogo. Lima (2021) complementa essa perspectiva, enfatizando a relevância dos valores próprios da mediação como suporte pedagógico no gerenciamento escolar. Ambos os autores convergem ao reconhecer a mediação como uma ferramenta eficaz na promoção da cultura de paz e na formação de cidadãos ativos.

Em contrapartida, Felipe (2020) aborda a resolução de conflitos no contexto de escolas públicas do Distrito Federal, questionando a capacidade do projeto Vozes da Paz, uma política judiciária, em diminuir a violência escolar. Sua pesquisa destaca a necessidade de formação dos alunos para a resolução pacífica de conflitos, apontando para uma abordagem mais preventiva na gestão escolar. Ao passo que Tordin (2020) traz uma perspectiva diferente ao focalizar nas assembleias de classe como meio de mediação de conflitos. Seu estudo explora como essas práticas podem favorecer a compreensão ética no espaço escolar. A ênfase de Tordin (2020) na

organização pedagógica que favoreça a reflexão e o autoconhecimento adiciona uma camada à discussão, realçando a importância da formação integral dos estudantes.

Brito (2019) analisa a mediação de conflitos como método para promover a cultura de paz no ambiente escolar. Sua pesquisa debate a pertinência da educação para a resolução pacífica de controvérsias e a necessidade de políticas públicas voltadas ao emprego da mediação nas escolas. Nessa trama, Silva (2019) traz uma abordagem mais específica ao investigar a gestão no processo de aplicação das medidas socioeducativas no Estado do Rio de Janeiro. Seu estudo revela dilemas interinstitucionais e destaca a importância de compreender como a escola é percebida e gerenciada nesse contexto específico.

Ao considerar esses diferentes enfoques, é possível perceber a complexidade do tema das políticas públicas relacionadas à resolução de conflitos nas escolas. A diversidade de perspectivas ressalta a necessidade de abordagens específicas para diferentes contextos, evidenciando que não há uma solução única. Nesse contexto, a atuação do professor emerge como um elemento na implementação e eficácia dessas políticas, demandando uma formação que contemple não apenas o conhecimento técnico, mas também a sensibilidade para as nuances e desafios apresentados por cada abordagem. Ao avaliar as diferentes abordagens dos pesquisadores em relação às políticas públicas de resolução de conflitos nas escolas, são percebidas reflexões sobre como essas políticas podem impactar a atuação dos professores.

Machado (2019), ao analisar o programa “Papo de Resposta” da polícia civil no Rio de Janeiro, sublinha a relevância das estratégias discursivas no diálogo com jovens de diversas realidades. A perspectiva educacional de Lins (2020) ao dissertar acerca das contribuições do uso de mídias digitais no desenvolvimento do pensamento matemático destaca-se, mesmo que não centrada em conflitos.

O Programa do Sistema de Proteção Escolar no Brasil também é uma iniciativa que visa estabelecer ambientes seguros e saudáveis nas escolas, o que requer a cooperação de várias entidades e instituições. Algumas medidas concretas desse programa incluem a implementação de um sistema integrado entre organizações para proteger as escolas municipais, a capacitação de profissionais da educação e membros dos conselhos para lidar com situações de vulnerabilidade, a promoção da integração entre a escola e os direitos, e o fornecimento de recursos para ações de segurança e para a instalação de serviços de apoio psicossocial nas escolas. Além disso, o programa abrange a criação de comitês de proteção escolar em nível estadual



e municipal, a realização de campanhas de sensibilização e orientação, e a elaboração de materiais educativos, como cartilhas e recomendações, para a comunidade escolar. Todas essas medidas têm como objetivo principal assegurar um ambiente propício para a educação e o desenvolvimento dos estudantes (Machado, 2019).

As diretrizes pedagógicas, legislação educacional e políticas escolares que promovem a cultura de paz, a resolução pacífica de conflitos e o desenvolvimento de habilidades socioemocionais incluem iniciativas como o *Guia Prático para Educadores – Diálogos e Mediação de Conflitos nas Escolas*, elaborado pelo Conselho Nacional do Ministério Público, que tenciona contribuir para que as escolas sejam pacíficas e pacificadoras, permitindo a compreensão adequada dos conflitos vivenciados e mostrando formas positivas de solução dos problemas surgidos a partir desses conflitos.

A implementação das Diretrizes Nacionais, a inserção das regras da escola e a resolução pacífica de conflitos e a educação para a paz devem ser incentivadas, fomentando o diálogo, a empatia e a compreensão, conforme o “Convivência Escolar – e Cultura de Paz”. Essas iniciativas fornecem suporte e orientação para a atuação do professor na mediação e resolução de conflitos em sala de aula, promovendo um ambiente escolar mais harmonioso e contribuindo para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais em alunos.

Além disso, as diretrizes incluem a promoção do diálogo e da comunicação efetiva entre os membros da comunidade escolar para estimular a escuta ativa, a empatia e a compreensão mútua, e a resolução pacífica de conflitos por meio de estratégias de mediação, negociação, diálogo e outros métodos alternativos para solução de conflitos. A LDB estabelece que as escolas devem realizar ações que promovam a cultura de paz e o Projeto de Lei n. 1482/23, aprovado pela Câmara dos Deputados, traz objetivos, princípios e diretrizes da Política Nacional de Promoção da Cultura da Paz nas Escolas, a ser implementada em regime de colaboração entre os governos federal, estaduais, municipais e do Distrito Federal.

As políticas públicas são importantes na orientação e no direcionamento das ações relativas à mediação e resolução de conflitos, especialmente no contexto escolar. Priorizar, construir, inovar e recriar políticas específicas para lidar com essas questões é fundamental para promover um ambiente escolar seguro, inclusivo e propício ao aprendizado.

A prática do *bullying*, por exemplo, é um problema sério que afeta muitos estudantes em todo o mundo, causando danos emocionais e psicológicos significativos. Reconhecer o *bullying* como um crime e implementar políticas públicas eficazes para combatê-lo é essencial para proteger os direitos e o bem-estar dos alunos. Nesse tocante, no Brasil, a Lei n. 13.185/2015 define o *bullying* como “intimidação sistemática” e estabelece diretrizes para sua prevenção e combate nas escolas. Esta lei reconhece a importância de políticas públicas direcionadas à promoção de um ambiente escolar seguro e acolhedor, onde todas as formas de violência, discriminação e intimidação sejam combatidas de forma eficaz.

Para melhorar a eficácia das políticas públicas relacionadas à mediação e resolução de conflitos, é necessário um esforço contínuo de construção, inovação e recriação. Isso envolve a colaboração entre governos, instituições educacionais, organizações da sociedade civil e outros atores relevantes para desenvolver estratégias abrangentes e adaptáveis às necessidades específicas de cada comunidade escolar. Além disso, é importante que as políticas públicas adotem uma abordagem multidisciplinar, integrando não apenas medidas punitivas, mas também programas de prevenção, sensibilização e capacitação. Ademais, pode incluir a implementação de programas de educação socioemocional, treinamento de professores em técnicas de mediação de conflitos, promoção de uma cultura de respeito, inclusão, e o estabelecimento de canais de comunicação eficazes para relatar e tratar casos de *bullying* e outras formas de violência escolar.

Assim, as políticas públicas são importantes na promoção de ambientes escolares seguros e saudáveis. Priorizar, construir, inovar e recriar políticas específicas para a mediação e resolução de conflitos, incluindo o combate ao *bullying*, é fundamental para garantir o direito à educação de qualidade e o desenvolvimento integral dos alunos.

## 6 CONCLUSÕES

Através deste levantamento, foi possível perceber que, embora seja uma temática que há muito vem sendo discutida, e inclusive amparada por dispositivos legais e políticas públicas, existem poucos trabalhos publicados na base utilizada. Dessa forma, esse resultado reforça a importância desta pesquisa, pois pode subsidiar na construção de um arcabouço teórico sobre o tema, servindo de base e de consulta para estudiosos e profissionais que tratam e lidam com a temática.

O Estado do Conhecimento demonstrou que, apesar dos impactos sociais, culturais e econômicos do estudo desenvolvido, poucas produções científicas foram encontradas nesse sentido, principalmente no que tange ao papel do professor diante dos inúmeros conflitos existentes em ambientes escolares, visto que os professores, infelizmente, são desprovidos de técnicas ou estratégias eficientes para o enfrentamento de situações conflitantes, assunto pertinente e de relevância importantíssima na construção do conhecimento e sua aplicabilidade no quesito resolução de conflitos e demais dificuldades surgidas.

Desse modo, os estudos realizados a partir da sistematização denominada Estado do Conhecimento geraram o incentivo necessário para dar continuidade ao presente projeto, levando-se em conta sua relevância social e seu caráter de ineditismo, considerando as lacunas investigativas existentes no universo de pesquisa selecionado. Importante frisar que, em sala de aula, as divergências são inevitáveis e as consequências, por vezes, desgastantes e que se faz importante pensar em solução para resolvê-los.

Ao final desta pesquisa, é possível realizar uma síntese abrangente acerca do tema central que norteou este estudo: as condutas que os professores podem empregar para prevenir e resolver conflitos entre alunos no contexto escolar e o uso da aplicabilidade para amenizar os conflitos e promover uma cultura de paz, podendo utilizar a comunicação não violenta entre os envolvidos, a escuta sensível e o uso do diálogo de forma positiva entre discentes e docentes, podendo construir, aos poucos, um ambiente agradável passível de aprendizagens e, conseqüentemente, tornar-se uma opção a ser disseminada às demais instituições e campos sociais.

Todavia, os estudos apontam que uma das condutas consideradas positiva é a mediação, que visa estabelecer ou reestabelecer um diálogo entre as partes envolvidas em um conflito. De acordo com o levantamento bibliográfico feito através

desta pesquisa, foram encontradas algumas técnicas de mediação de conflitos, as quais podem auxiliar o professor em sala de aula como, por exemplo, o uso da técnica de gestão tipo direção, arbitragem, julgamento, mediação e justiça restaurativa. Também existem alguns estilos ou mecanismos de gestão de conflitos que se destacam como recurso na administração de conflitos, tais como: “competição, colaboração, conciliação, evitação e acomodação”. A atuação do professor no enfrentamento e a resolução de conflitos em sala de aula, o uso de algumas dessas técnicas ou mecanismo de mediação dos conflitos tendem a tornar o ambiente de aprendizagem saudável e construtivo.

A escolha desse tema se deu pela necessidade imperativa de compreender como o professor pode desempenhar um papel eficaz diante das situações conflituosas, tanto presencialmente quanto no ciberespaço, considerando o papel central da escola na socialização e no estabelecimento de relações humanas.

Ao recapitular brevemente a justificativa que fundamenta esta pesquisa, destaca-se a relevância intrínseca da atuação do professor na mediação de conflitos escolares, evidenciada pela carência significativa na produção científica a esse respeito. A lacuna identificada no levantamento bibliográfico reforça a necessidade desta investigação, que, por sua vez, contribui com discussões teóricas sobre a atuação específica do professor nesse contexto.

Os objetivos delineados foram alcançados ao longo do desenvolvimento da pesquisa. Inicialmente, foi realizado um mapeamento do estado atual do conhecimento sobre mediação e resolução de conflitos nas escolas, sublinhando a escassez de estudos que focalizam a atuação do professor nesse âmbito. Em seguida, foram exploradas as políticas públicas relacionadas à resolução de conflitos nas escolas, oferecendo uma análise crítica sobre como essas políticas podem impactar a prática do professor. Nesse estudo, procurou-se apresentar algumas alternativas para o docente em sala de aula que melhor direcione sua atuação frente aos conflitos entre estudantes, cuja maneira de encarar a prevenção e resolução de conflitos esteja diretamente ligada à mediação escolar, ferramenta importante ao docente que precisa também exercer seu trabalho de forma segura e garantir a segurança de todos.

A sistematização dos resultados sobre a aplicabilidade e eficácia da comunicação não violenta como estratégia na prevenção e resolução de conflitos em sala de aula foi uma etapa desta pesquisa que apresentou uma técnica importante de mediar algum conflito entre os estudantes. Os estudos mapeados mostraram a

importância das políticas públicas, identificando lacunas específicas em relação à aplicação da comunicação não violenta por professores. Este achado destaca a necessidade de futuras pesquisas que explorem mais profundamente essa dimensão.

Ao responder à pergunta central que guiou este trabalho – como o professor pode contribuir para prevenir, abordar e sugerir uma possível solução para os conflitos ocorridos dentro de sala de aula? –, salienta-se que, embora haja avanços nas políticas públicas, avanços esses os quais são a elaboração de alguns programas pedagógicos em parceria com algumas redes de assistência e proteção social, Programas Saúde na Escola, Paz na Escola, entre outros, que, por sinal, carecem de investimentos para uma efetiva aplicação dessas ações que contribua positivamente como ferramenta de construção do conhecimento dos estudantes e como um instrumento facilitador do fazer pedagógico. Outro fator que também pode contribuir ativamente como aliada de alguns desses programas de mediação de conflitos nas escolas em específico na sala de aula é o uso da comunicação não violenta por parte dos professores e estudante também merece maior investigação.

Adicionalmente, este estudo aponta para caminhos futuros, sugerindo melhoramentos e direcionamentos para pesquisas subsequentes. As lacunas identificadas, especialmente no que tange à aplicação prática da comunicação não violenta pelos professores, oferecem oportunidades para estudos mais aprofundados. Além disso, considerando os desafios impostos pelo contexto de pandemia, sugere-se a análise dos impactos dessa condição na dinâmica da resolução de conflitos escolares.

No encerramento, é imperativo destacar as contribuições desta pesquisa para a formação de educadores, de uma política educacional urgente pensada e elaborada na realidade educacional que facilite de forma construtiva o trabalho docente, através de capacitação profissional em cursos de formação de docentes e demais servidores no trabalho diário de combate e prevenção e se possível resolução de conflitos surgidos no interior das escolas. Também priorize principalmente o professor cotidianamente em sala de aula, espaço no qual ele se depara em situações que requer uma ação assertiva para os envolvidos em conflitos. Os subsídios teóricos e práticos oferecidos têm o potencial de enriquecer a abordagem de conflitos instaurados em ambientes escolares, auxiliando profissionais da educação e formuladores de políticas a aprimorarem suas práticas.

## REFERÊNCIAS

- ABRAMOVAY, Miriam. **Cotidiano das escolas: entre violências**. Brasília/DF: Unesco; Observatório de Violência; MEC, 2005.
- AGUM, Ricardo; RISCADO, Priscila; MENEZES, Monique. Políticas públicas: conceitos e análises em revisão. **Revista Agenda Política**, [S. l.], v. 3, n. 2. p. 12-42, 2015.
- ALONSO, Fernando Gonzáles; VIDAL, Jacinto Escudero. A mediação escolar como estratégia de inclusão social e educacional. **Revista de Pedagogia Social**, Madrid, v. 22, n. 1, p. 245-264, 2018.
- ALVES, Nazaré Fernandes. **Foco regulatório nas relações e estratégias de resolução de conflitos**. 2016. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e das Organizações) – Instituto Universitário de Lisboa, Portugal, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/13377>. Acesso em: 16 fev. 2023.
- AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli; SOUZA, Guilherme Augusto Dornelles de. Que “Paz” é essa? Os significados do conflito na cultura jurídica brasileira e a justiça restaurativa no Brasil. *In*: POZZEBON, Fabrício Dreyer de Ávila; ÁVILA, Gustavo Noronha de. **Crime e interdisciplinaridade: Estudos em homenagem à Ruth M. Chittó Gauer**. Porto Alegre/RS: Edipucrs, 2013.
- BADINI, Luciano Luz Martins; BORGES, Vladimir da Matta Gonçalves. **Manual de Negociação e Mediação para Membros do Ministério Público**. 2. ed. Brasília/DF: CNMP, 2015.
- BARRETO, Assis Adams da Silva; MAGALHÃES JUNIOR, Antônio Germano. Políticas públicas: violência e mediação de conflitos no ensino médio. **Inovação & Tecnologia Social**, Fortaleza/CE, v. 2, n. 6, p. 5-22, 2020. Doi: 10.47455/2675-0090.2020.2.6.7743.
- BIZARRIA, Leila Rodrigues Oliveira de Lima. **Aventura das classes educadoras: interseccionalidade, hegemonia e processos extraescolares em um bairro operário da cidade do Rio de Janeiro**. 2019. 135 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro/RJ, 2019.
- BONETI, Lindomar W. Mediação de conflitos na prática escolar: um relato de experiência. **Revista Educação e Diálogos**, Curitiba/PR, v. 10, n. 1, p. 18-35, 2018.
- BOURDIEU, Pierre. Esboço de uma teoria da prática. *In*: ORTIZ, Renato (org.). **Pierre Bourdieu: sociologia**. São Paulo/SP: Ática, 1994. p. 46-81.
- BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília/DF: CNJ, 2016.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos

conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 9 nov. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Diálogos e mediação de conflitos nas escolas**. Guia prático para educadores. Brasília/DF: CNMP, 2014. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/publicacoes/245-cartilhas-e-manuais/6004-dialogos-e-medicao-de-conflitos-nas-escolas>. Acesso em: 01 nov. 2023.

BRASIL. **Lei Federal nº 8069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Brasília/DF: Presidência da República, 1990.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília/DF: Câmara dos Deputados, 1996.

BRASIL. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília/DF: MEC, 2018.

BRITO, Caroline Hoffmann. A mediação como instrumento de integração e pacificação na escola. *In*: LIMA, Fernanda Araújo; FAGUNDES, Rosane Vaz; PINTO, Vânia Leite. **Manual de Mediação: teoria e prática**. Belo Horizonte/MG: New Hampton Press, 2007.

BRITO, Marcella Mourao de. **A mediação de conflitos como método de promoção da cultura de paz no ambiente escolar**. 2019. 116 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Centro Universitário Christus, Fortaleza/CE, 2019.

CÂMARA DE CONCILIAÇÃO. **Mediação escolar: novas perspectivas**. Brasília/DF: CNJ, 2020.

CHIAPARINI, Cândida; SILVA, Ivone Maria Mendes; LEME, Maria Isabel da Silva. Conflitos interpessoais na educação infantil: o olhar de futuros professores e egressos. **Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo/SP, v. 22, n. 3, p. 603-612, 2018. Doi: 10.1590/2175-35392018037119.

CHRISPINO, Álvaro. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro/RJ, v. 15, n. 54, p. 11-28, 2007. Doi: 10.1590/S0104-40362007000100002.

COOPER, Daniel G.; CHRISTENS, Brian D. K. Justice System Reform for Health Equity: A Mixed Methods Examination of Collaborating for Equity and Justice Principles in a Grassroots Organizing Coalition. **Health Education & Behavior**, [S. l.], v. 46, n. 1\_suppl, p. 62S-70S, 2019.

COUTO, Lúcia Maciel *et al.* Um novo olhar para a resolução de conflitos educacionais – Processos construtivos por meio da mediação escolar. **Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento**, [S. l.], v. 10, n. 10, p. e53101018618-e53101018618, 2021. Doi: 10.33448/rsd-v10i10.18618.

CUNHA, Thiago Colmenero; BICALHO, Pedro Paulo Gastalho. Por uma concepção política de conflito escolar. **Revista de Psicologia**, Fortaleza/CE, v. 9, n. 1, p. 70-80. 2018.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de teoria geral do Estado**. 16. ed. São Paulo/SP: Saraiva, 2018.

DAVISON, Miles; PENNER, Andrew M.; PENNER, Emily K. Restorative for All? Racial Disproportionality and School Discipline Under Restorative Justice. **American educational research journal**, [S. l.], v. 59, n. 4, p. 687-718, 2022. Doi: 10.3102/00028312211062613.

DHALIWAL, Tasmina. Educators' Beliefs and Perceptions of Implementing Restorative Practices. **Education and urban society**, [S. l.], v. 55, n. 1, p. 88-118, 2023. Doi: 10.1177/00131245211048.

FELIPE, Juliana da Silva. **Mediação de conflitos escolares em escolas públicas do distrito federal: projeto vozes da paz**. 2020. 112 f. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Violência) – Centro Universitário Euro-Americano, Brasília/DF, 2020.

FERREIRA, Luciana de Lima Oliveira. **O uso da comunicação não violenta como possibilidade de intervenção nas relações interpessoais entre os estudantes**. 2019. 46 p. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Formação de Educadores para Educação Básica) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte/MG, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/34865>. Acesso em: 16 fev. 2023.

FONTANA, Milena De Pieri Bez; GOMES, Maíra Marchi. **Mediação de conflitos: uma possibilidade de intervenção junto às interações interpessoais no ambiente escolar**. 2020. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstreams/f778a735-cc04-4fc2-9498-8ce9b3047837/download>. Acesso em: 26 fev. 2023.

GABRICH, Lara Maia Silva. **Democratização do acesso à justiça ambiental no Brasil e as formas adequadas de solução de conflitos como efetivação da proteção ao meio ambiente**. 2020. 153 f. Dissertação (Mestrado em Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentável) – Escola Superior Dom Helder Câmara, Belo Horizonte/MG, 2020.

GAIDARGI, Alessandra Maria Martins. Educação infantil dialógica e não-violenta. **Dialogia**, São Paulo/SP, n. 33, p. 246-262, 2019. Doi: 10.5585/dialogia.N33.13668.

GIGOSKI, Larana de Castro. **Mediação de Conflito Escolar: Cultura de Paz e Possibilidade do Direito Educativo**. 2019. 132 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Frederico Westphalen/RS, 2019.



GOMEZ, John A. *et al.* Promising pathways from school restorative practices to educational equity. **Journal of moral education**, [S. l.], v. 50, n. 4, p. 452-470, 2021. Doi: 10.1080/03057240.2020.1793742.

GONÇALVES, Jéssica de Almeida. Princípios da mediação de conflitos civis. **Âmbito Jurídico**, 2017. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/principios-da-mediacao-de-conflitos-civis/>. Acesso em: 01 nov. 2023.

GUIMARÃES, Rezende Marcelo. **Aprender a educar pela paz**. Goiás/GO: Ed. Rede da Paz, 2006.

HUGULEY, James P. *et al.* Completing the Circle: Linkages Between Restorative Practices, Socio-Emotional Well-Being, and Racial Justice in Schools. **Journal of emotional and behavioral disorders**, [S. l.], v. 30, n. 2, p. 138-153, 2022. Doi: 10.1177/10634266221088989.

JERONIMO, Rossana Cussi. **Paz para Estudar: A Mediação de Conflitos na Escola para uma Cultura de Paz**. 2020. 184 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba/MG, 2020.

JEUZIANE, Lamim Duate. Práticas de Gestão. **Conhecendo Online**, Santo Antônio de Pádua/RJ, v. 5, n. 1, p. 122-137, 2019.

KATIC, Bárbara; ALBA, Laura A.; JOHNSON, Austin Hunter. A Systematic Evaluation of Restorative Justice Practices: School Violence Prevention and Response. **Journal of school violence**, [S. l.], v. 19, n. 4, p. 579-593, 2020.

KOLTZ, Jessica; KERSTEN-PARRISH, Sara. Using Children's Picturebooks to Facilitate Restorative Justice Discussion. **The Reading teacher**, [S. l.], v. 73, n. 5, p. 637-645, 2020. Doi: 10.1002/trtr.1873.

LEITE, Djamere de Sousa Braga. **Mediação de Conflitos na Escola Pública à Luz da Educação em Direitos Humanos: empoderamento-(se) pelo diálogo**. 2019. 146 f. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas) – Universidade Federal da Paraíba (João Pessoa), João Pessoa/PB, 2019.

LEWICKI, Roy; HIAN, Alexander. **Estratégias de negociação e fechamento**. Rio de Janeiro/RJ: Campus, 2003.

LIMA, Lillian Gattelli. **Capacitação docente: eficaz para as práticas de comunicação não violenta**. 2021. 109 f. Dissertação (Mestrado em Educação nas Profissões da Saúde) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Sorocaba/SP, 2021.

LIMA, Maria Hortencia Cardoso. **Mediação de Conflitos: Um Instrumento de Paz nas Escolas**. 2019. 152 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Fundação Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão/SE, 2019.

LINS, Diego Passos. **As contribuições das mídias digitais na mediação do pensamento matemático numa perspectiva educacional**. 2020. 142 f.

Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Planalto Catarinense, Lages/SC, 2020.

LUSTICK, Hilary. “Restorative Justice” or Restoring Order? Restorative School Discipline Practices in Urban Public Schools. **Urban education**, Beverly Hills, v. 56, n. 8, p. 1269-1296, 2021.

MACHADO, Rachel Paula de Souza. **Um papo de resposta na moral: aproximações da pcerj com diferentes juventudes**. 2019. 111 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro/RJ, 2019.

MARTINEZ, Andrew *et al.* Restorative Justice and School-wide Transformation: Identifying Drivers of Implementation and System Change. **Journal of school violence**, [S. l.], v. 21, n. 2, p. 190-205, 2022. Doi: 10.3886/ICPSR38200.v1.

MARTINS, Angela Maria. O campo das políticas públicas de educação: uma revisão da literatura. **Estudos em Avaliação Educacional**, São Paulo/SP, v. 24, n. 56, p. 276-299, 2013. Doi: 10.18222/eae245620132741.

MARTINS, Renata de Figueiredo. **Gestão de conflitos e o clima escolar: um caso de estudo em uma escola de Santa Catarina**. 2018. 23 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública na Educação Profissional e Tecnológica) – Instituto Federal de Santa Catarina, Florianópolis/SC, 2018.

MEIRA, Danilo Christiano Antunes; RODRIGUES, Horácio Wanderlei. O conteúdo normativo dos princípios orientadores da mediação. **Revista Jurídica da FA7**, Fortaleza/CE, v. 14, n. 2, p. 101-123, 2017.

MELÉNDEZ-GUEVARA, Ana Maria *et al.* School racial-ethnic discrimination, rule-breaking behaviors and the mediating role of trauma among Latinx adolescents: Considerations for school mental health practice. **Psychology in the Schools**, [S. l.], v. 59, n. 1), p. 2005-2021, 2022. Doi: 10.1002/pits.22562.

MONTEIRO, Alisson Cleiton Cunha. Mediação de conflitos na escola: uma abordagem prática para professores. **Revista Pedagógica**, Recife/CE, v. 19, n. 41, p. 102-118, 2017.

MOROSINI, Marília Costa; FERNANDES, Cleoni Maria Barboza. Estado do Conhecimento: conceitos, finalidades e interlocuções. **Educação por escrito**, Porto Alegre/RS, v. 5, n. 2, p. 154-164, 2014. Doi: 10.15448/2179-8435.2014.2.18875.

NETTO, José M. Estratégias de mediação e o papel do educador no século XXI. **Revista Educação e Realidade**, Rio de Janeiro/RJ, v. 37, n. 2, p. 08-22, 2012.

NOVAES, Ana Selia Rodrigues *et al.* Educação argumentativa nas escolas: Uma demanda para gestão de conflitos. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 10, n. 4, p. e6910413932, 2021. Doi: 10.33448/rsd-v10i4.13932.

NÓVOA, Antonio (org.). **Profissão professor**. Portugal: Porto Editora, 1995.

OLIVEIRA, Karoline Mendonça. **Inclusão escolar de crianças autistas: o que acontece quando família e docente dialogam?**. 2020. 245 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza/CE, 2020.

OLIVEIRA, Teresa Cristina de; CRUZ, Ariadne de Araújo. **Mediação de conflitos escolares: educação para a cidadania e direitos humanos**. SEMOC-Semana de Mobilização Científica-Mediação de conflitos escolares: educação para a cidadania e direitos humanos, 2015. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/mediacao-de-conflitos-escolares-educacao-para-a-cidadania-e-direitos-humanos/429217604>. Acesso em: 20 nov. 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração e Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz**. Resolução aprovada por Assembléia Geral em 06 de outubro de 1999, nº 53/243. New York: ONU; 1999. Original: Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz.

PINTO, Vanessa dos Santos; VOGT, Rejane Salete. Relações de poder e conflitos organizacionais entre gestores e colaboradores da área contábil. **Revista de Carreiras e Pessoas**, São Paulo/SP, v. 8, n. 2, p. 172-197, 2018. Doi: 10.20503/recape.v8i2.35490.

POSSATO, Beatriz Cristina *et al.* O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul. **Psicologia Escolar e Educacional**, Maringá/PR, v. 20, n. 2, p. 357-366, 2016. Doi: 10.1590/2175-353920150202992.

QUEIROZ, Rafael Pereira de. O papel do mediador na resolução de conflitos escolares: uma visão contemporânea. **Conflitos na Educação**, São Paulo/SP, v. 9, n. 3, p. 75-92, 2019.

QUEIROZ, Rodrigo Goes de. **A mediação e a conciliação extrajudiciais aplicadas à solução empresarial de conflitos trabalhistas**. 2020. 101 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade Escola Paulista de Direito, São Paulo/SP, 2020.

QUINTANA, Alberto Manuel. A implementação de programas de mediação escolar: análise de casos. **Educação e Paz**, Porto Alegre/RS, v. 15, n. 2, p. 120-138, 2020.

REIMER, Kristin. ‘The kids do a better job of it than we do’: a Canadian case study of teachers addressing the hypocritical application of restorative justice in their school. **Australian educational researcher**, [S. l.], v. 46, n. 1, p. 59-73, 2019. Doi: 10.1007/s13384-018-0286-7.

RICHARDSON, Julia. Making Restorative Justice Friendly for 1st Grade. **Childhood education**, [S. l.], v. 97, n. 4, p. 50-55, 2021.

ROMERO, Lisa S.; SCAHILL, Vanessa; CHARLES, Scarlett Renee. Restorative Approaches to Discipline and Implicit Bias: Looking for Ways Forward. **Reading Research Quarterly**, [S. l.], v. 57, n. 4, p. 1089-1106, 2022. Doi: 10.1007/s40688-020-00314-9.

ROOS, Irene S.; NIERENBERG, Juliet. **Os segredos da negociação**. São Paulo/SP: Publifolha, 2003.

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

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos**: família, escola e comunidade. Florianópolis/SC: Conceito Editorial, 2007.

SALES, Lilia Maria de Moraes; ALENCAR Emanuela. **Mediação de conflitos**: família, escola e comunidade. Florianópolis/SC: Conceito, 2007.

SANER, Raymond. **O negociador experiente**: estratégia, táticas, motivação, comportamento, liderança. 2. ed. São Paulo/SP: Senac, 2004.

SANTOS, Fernando Xavier dos. **A advocacia pública em tempos de consensualidade**: a autocomposição de conflitos no âmbito da AGU e da AGE-MG. 2021. 145 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Fundação João Pinheiro (Escola de Governo), Belo Horizonte/MG, 2021.

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

SEVERINO, Rosângela Caldas; JUSSANI, Ailton Conde. Administração de Conflitos na Gestão Escolar Pública na Rede Municipal. **Revista Internacional de Debates da Administração & Públicas-RIDAP**, Osasco/SP, v. 3, n. 1, p. 1-17, 2018.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. Rio de Janeiro/RJ: Forense, 2016.

SILVA, Fernando Manuel Ferreira Rodrigues; FLORES, Paula Quadros. O conflito em contexto escolar: transformar barreiras em oportunidade. *In*: CONGRESSO DA SOCIEDADE PORTUGUESA DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO: espaços de investigação, reflexão e ação interdisciplinar, 12., 2014. **Anais...** Vila Real: De Facto Editores, 2014. p. 253-268.

SILVA, Jeyson Lucena da. **Judicialização das Relações Escolares**: Uma Análise da Produção Científica de 2017 e 2018. 2020. 115 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Fundação Universidade Federal de Sergipe/SE, 2020.

SILVA, Roseanna de Andrade Moura. **A Escola Coloca em Risco a Unidade Inteira**: Dilemas e Conflitos na Gestão do Processo Socioeducativo. 2019. 125 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica/RJ, 2019.

SOUSA, Paulo Roberto Olegario de. **Os serviços notariais e registrais como veículos de efetivação do acesso à justiça**: a desjudicialização por transferência como meio extrajudicial de solução de conflitos empresariais. 2019. 108 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade Escola Paulista de Direito, São Paulo/SP, 2019.

SOUTO-MANNING, Mariana; MARTINEZ, Danny C.; MUSSER, Adam D. ELA as English Language Abolition: Toward a Pedagogy of Communicative Belonging. **Teaching Theology & Religion**, [S. l.], v. 23, n. 3, p. 140-150, 2022. Doi: 10.1002/rrq.464.

TORDIN, Denise Cristina. **Retecendo Voz e Vez**: O papel das assembleias de classe na mediação e na resolução de conflitos. 2020. 154 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas/SP, 2020.

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

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Mediação X Conciliação X Arbitragem**. Brasília/DF, 2017. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direitofacil/edicao-semanal/mediacao-x-conciliacao-x-arbitragem>. Acesso em: 25 maio. 2023.

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

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 2. ed. São Paulo/SP: Método, 2012.

VIDIGAL, Sônia Maria Pereira; OLIVEIRA, Aluani Tordin de. Resolução de conflitos na escola: um desafio para o educador. **Nuances: estudos sobre Educação**, Presidente Prudente/SP, v. 24, n. 3, p. 215-234, 2013.

VIEIRA, Maurício Aires; FELIPE, Marcelo; HAMMES, Lúcio Jorge. Mediação de conflitos no espaço escolar. **Revista Latino-Americana de Estudos Científicos**, Salvador/BA, v. 3, n. 3, p. 1-21, 2022. Doi: 10.14572/nuances.v24i3.2707.

VYGOTSKY, Lev Semyonovich. **A formação social da mente**: o desenvolvimento social da mente. São Paulo/SP: Martins Fontes, 2007.

WINN, Maisha T. Futures Matter: Creating Just Futures in This Age of Hyper-incarceration. **Peabody journal of education**, [S. l.], v. 96, n. 5, p. 527-539, 2021. Doi: 10.1080/0161956X.2021.1991693.