

<https://www.duxeducare.com.br/>



DuxEducare

REVISTA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E SAÚDE

<https://www.duxeducare.com.br/>

Vol.1 D.O.I 10.5281/zenodo.15831274



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: ESTRATÉGIA PARA A TRANSFORMAÇÃO DAS RELAÇÕES ESCOLAR

CONFLICT MEDIATION: A STRATEGY FOR TRANSFORMING SCHOOL RELATIONS

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS: UNA ESTRATEGIA PARA TRANSFORMAR LAS RELACIONES ESCOLARES

Wanderley Cláudio Ventura¹

RESUMO

O presente artigo comunica um trabalho de exame da mediação de conflitos no espaço escolar como prática pedagógica, que promove transformação nas relações e fortalece a convivência democrática. Com base em uma abordagem qualitativa e em um estudo de caso realizado em uma escola pública de Ensino Fundamental II, buscou-se compreender como diferentes atores escolares – professores, gestores e familiares – percebem e vivenciam os conflitos e as estratégias de mediação adotadas no cotidiano educacional. Os dados evidenciaram que, embora a mediação ainda não esteja sistematicamente instituída como política escolar, ela já se manifesta em ações espontâneas de escuta, diálogo e construção coletiva de soluções. Tais práticas, mesmo que informais, contribuem significativamente para o fortalecimento de vínculos, o desenvolvimento de habilidades socioemocionais e a promoção de um ambiente escolar mais colaborativo. Concluiu-se que a mediação de conflitos, quando inserida no projeto pedagógico da escola de forma intencional e contínua, constitui-se como instrumento potente de formação cidadã e de humanização das relações escolares. Defende-se, por fim, a urgência de políticas públicas que valorizem a mediação como eixo estruturante da convivência escolar e ampliem a formação docente nesse campo.

Palavras-chave: Mediação escolar. Prática pedagógica. Cultura de paz e Formação cidadã.

ABSTRACT

This article examines conflict mediation in schools as a pedagogical practice that promotes transformation in relationships and strengthens democratic coexistence. Based on a qualitative approach and a case study conducted in a public elementary school, the study sought to understand how different school actors – teachers, administrators and family members – perceive and experience conflicts and the

mediation strategies adopted in daily educational life. The data showed that, although mediation is not yet systematically established as a school policy, it is already manifested in spontaneous actions of listening, dialogue and collective construction of solutions. Such practices, even if informal, contribute significantly to strengthening bonds, developing socio-emotional skills and promoting a more collaborative school environment. It is concluded that conflict mediation, when inserted into the school's pedagogical project in an intentional and continuous manner, constitutes a powerful instrument for citizenship formation and humanization of school relationships. Finally, we defend the urgency of public policies that value mediation as a structuring axis of school coexistence and expand teacher training in this field.

Keywords: School mediation. Pedagogical practice. Culture of peace and Citizenship training.

RESUMEN

Este artículo examina la mediación de conflictos en las escuelas como una práctica pedagógica que promueve la transformación de las relaciones y fortalece la convivencia democrática. A partir de un enfoque cualitativo y un estudio de caso realizado en una escuela primaria pública, el estudio buscó comprender cómo los diferentes actores escolares (docentes, directivos y familiares) perciben y experimentan los conflictos, así como las estrategias de mediación adoptadas en la vida educativa diaria. Los datos mostraron que, si bien la mediación aún no se ha establecido sistemáticamente como una política escolar, ya se manifiesta en acciones espontáneas de escucha, diálogo y construcción colectiva de soluciones. Estas prácticas, incluso informales, contribuyen significativamente al fortalecimiento de los vínculos, el desarrollo de habilidades socioemocionales y la promoción de un entorno escolar más colaborativo. Se concluye que la mediación de conflictos, al integrarse en el proyecto pedagógico escolar de forma intencional y continua, constituye un poderoso instrumento para la formación ciudadana y la humanización de las relaciones escolares. Finalmente, defendemos la urgencia de políticas públicas que valoren la mediación como eje estructurador de la convivencia escolar y amplíen la formación docente en este ámbito.

Palabras clave: Mediación escolar. Práctica pedagógica. Cultura de paz y formación ciudadana.

¹Doutorado em Ciências da Educação, UNAEDS/PY.

1. INTRODUÇÃO

O cotidiano escolar é atravessado por encontros, divergências e múltiplas formas de interação entre sujeitos com histórias, visões de mundo e experiências distintas. Nessa dinâmica, os conflitos surgem não como desvios de um ideal de harmonia, mas como expressões legítimas da convivência humana em um espaço coletivo. Reconhecer o conflito como parte constituinte da vida escolar é essencial para compreendê-lo como potencial formativo e não apenas como algo a ser evitado ou reprimido.

Sob uma perspectiva educativa comprometida com a formação integral e a convivência ética, a mediação de conflitos configura-se como prática pedagógica intencional, orientada não apenas à resolução de desentendimentos, mas à construção de relações mais conscientes, respeitadas e colaborativas. Trata-se de um processo que busca compreender as tensões como expressões legítimas de divergências e necessidades, promovendo sua ressignificação por meio do diálogo, da escuta qualificada e da corresponsabilidade entre os sujeitos escolares.

Mais do que uma técnica de apaziguamento, a mediação assume papel formativo ao favorecer o desenvolvimento de competências socioemocionais, como empatia, autorregulação, cooperação e abertura ao outro. Quando incorporada de maneira crítica ao cotidiano pedagógico, ela fortalece os vínculos entre os membros da comunidade escolar, amplia o protagonismo dos estudantes e contribui para uma cultura de paz, acolhimento e justiça relacional.

Este artigo propõe refletir sobre a mediação no espaço escolar como prática educativa transformadora, com ênfase em seu potencial para construir um ambiente de aprendizagem mais democrático e humanizador. Parte-se do pressuposto de que, ao integrar a mediação às práticas pedagógicas, a escola não apenas responde a conflitos, mas os converte em oportunidades de crescimento coletivo, prevenindo manifestações de violência simbólica e física e promovendo o sentimento de pertencimento e participação ativa por parte dos estudantes.

A mediação, nesse contexto, não é tratada como um método isolado, mas como parte de uma pedagogia voltada à convivência ética, à resolução cooperativa de problemas e ao fortalecimento do diálogo como valor educativo. Inserida nas ações cotidianas da escola, ela se articula com os fundamentos de uma educação democrática e inclusiva, alinhando-se à necessidade de transformar a escola em um espaço mais justo, acolhedor e formativo.

A relevância deste estudo reside na possibilidade de ressignificar o papel do educador no contexto contemporâneo, atribuindo-lhe uma função que vai além da mera transmissão de conteúdo. Ao posicionar-se como mediador das relações e promotor de espaços de escuta e diálogo, o professor atua como sujeito ativo na construção de uma cultura de convivência pautada no respeito mútuo, na empatia e na corresponsabilidade.

O presente trabalho tem como objetivo fundamental foi reconhecer o conflito como parte do processo educativo permite à escola expandir sua função social, respondendo com criticidade e sensibilidade às demandas atuais da formação humana. Essa abordagem reforça o compromisso da instituição com uma educação que valoriza o desenvolvimento integral dos sujeitos e a promoção de um ambiente escolar mais justo, participativo e acolhedor. Como objetivos específicos, tem-se: Compreender como os conflitos se manifestam nas interações diárias no espaço escolar; Investigar o uso da mediação como ferramenta educativa nas práticas pedagógicas; Analisar os limites e as potencialidades da mediação de conflitos como instrumento pedagógico voltado à consolidação de um ambiente escolar acolhedor, à promoção da cultura de paz e ao fortalecimento de relações interpessoais respeitadas no cotidiano educativo.

A pesquisa foi desenvolvida com base em uma abordagem qualitativa, utilizando referências teóricas voltadas à educação dialógica, à cultura da paz e à pedagogia crítica. A análise parte da experiência cotidiana da escola como campo fértil para a mediação, entendendo-a como prática que atravessa tanto os processos de ensino-aprendizagem quanto as relações humanas que se constroem nesse espaço.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A escola pode ser compreendida como um reflexo concentrado das dinâmicas sociais mais amplas, reproduzindo em seu interior as tensões e desigualdades que marcam a estrutura da sociedade contemporânea. As interações cotidianas entre seus diferentes atores – estudantes, professores, gestores e famílias – são atravessadas por fatores históricos, culturais e socioeconômicos que, inevitavelmente, dão origem a conflitos. Tais situações, longe de configurarem disfunções institucionais, fazem parte da complexidade dos vínculos que se estabelecem no espaço escolar, devendo ser reconhecidas como componentes legítimos do processo educativo.

Nesse cenário, Dubet (2003) destaca que a escola atua simultaneamente sob três lógicas que muitas vezes entram em tensão: a disciplinar, a da socialização e a da democratização. Essas dimensões coexistem de maneira nem sempre harmônica, gerando contradições que desafiam a prática pedagógica, mas que também podem se transformar em potencialidades formativas, desde que enfrentadas de forma crítica. Complementarmente, Abramovay (2015) enfatiza que os conflitos escolares, quando mediados com sensibilidade e abertura ao diálogo, oferecem valiosas oportunidades de aprendizagem interpessoal e ética, promovendo o fortalecimento da convivência e da cultura de paz no ambiente educacional.

Assim, Tiba (2016) contribui ao destacar que a ausência de escuta e a rigidez disciplinar tradicional ainda predominam em muitas instituições de ensino, impedindo que os conflitos sejam tratados como experiências formativas. Para que esse cenário se transforme, é necessário deslocar a percepção do conflito como falha para a compreensão dele como um processo educativo, capaz de revelar fragilidades institucionais e promover a reinvenção das relações pedagógicas.

2.1 A mediação no cotidiano escolar

A mediação de conflitos, inserida no contexto educacional, ultrapassa a lógica de resolução pontual de desentendimentos. Trata-se de uma prática intencional que valoriza a escuta, o diálogo e a construção coletiva de soluções, promovendo o fortalecimento do vínculo entre os sujeitos escolares. Ao invés de aplicar punições, propõe-se o entendimento das necessidades emocionais e sociais subjacentes a cada situação.

Segundo Rosenberg (2019) propõe a Comunicação Não Violenta como uma abordagem capaz de restaurar a escuta genuína e o reconhecimento mútuo entre os sujeitos, favorecendo relações baseadas na empatia e na compreensão das necessidades humanas. No contexto escolar, essa proposta contribui diretamente para o fortalecimento de uma cultura de paz, ao passo que desafia práticas tradicionais de controle, punição e hierarquia, ainda recorrentes em muitas instituições.

Nessa mesma direção, Almeida e Lima (2020) destacam que o papel do mediador escolar vai além da simples intervenção em situações de conflito. É necessário que esse profissional assuma uma postura facilitadora, promovendo o encontro entre as partes envolvidas e incentivando o compromisso coletivo com a resolução dos impasses. Trata-se de uma mediação que rompe com a verticalidade autoritária e se constitui em uma experiência horizontal, centrada no diálogo, na corresponsabilidade e na escuta ativa.

Para Charlot (2021), esse tipo de prática demanda uma mudança significativa na atuação do educador, que passa a ser entendido não apenas como alguém que transmite conhecimentos, mas como sujeito que interpreta, traduz e media as experiências sociais e emocionais vividas na escola. Tal reposicionamento exige sensibilidade, formação e disposição para assumir a complexidade dos vínculos humanos no ambiente educativo.

2.2 Mediação como ação pedagógica transformadora

Quando compreendida como ação educativa contínua, a mediação adquire papel formativo fundamental na construção de um ambiente escolar mais saudável e colaborativo. Ao articular a gestão das emoções com a convivência respeitosa, ela contribui para o desenvolvimento de competências humanas que extrapolam o domínio do conteúdo escolar.

Paro (2018) defende que a escola deve constituir-se como um território de construção democrática, onde o diálogo, o reconhecimento da diversidade e a escuta ativa estejam no centro das relações pedagógicas. É nesse horizonte que a mediação de conflitos se configura como uma prática educativa com potencial transformador: ao promover espaços de escuta horizontal, ela contribui para o fortalecimento do protagonismo estudantil, amplia o sentimento de pertencimento à comunidade escolar e favorece a adoção de atitudes fundamentadas na solidariedade, na cooperação e na responsabilidade compartilhada entre todos os envolvidos no processo educativo.

A Base Nacional Comum Curricular (BRASIL, 2018) reforça esse entendimento ao propor, como uma das competências gerais da educação básica, o desenvolvimento da empatia, da cooperação e da capacidade de resolver conflitos de forma construtiva. Borges e Adini (2023) complementam ao destacar que práticas mediadoras, quando integradas ao projeto pedagógico da escola, não apenas previnem situações de violência, mas também aprofundam os processos de formação cidadã e crítica.

2.3 Desafios e possibilidades da mediação no contexto escolar

Apesar de seu potencial, a consolidação da mediação de conflitos nas escolas enfrenta resistências e obstáculos. Muitos educadores não receberam formação específica para lidar com conflitos de maneira restaurativa, e o cotidiano marcado por múltiplas demandas pedagógicas torna difícil a implementação de práticas mediadoras contínuas.

Como alertam Silva e Santos (2021), a ausência de políticas institucionais estruturadas para a convivência, aliada à permanência de culturas escolares

autoritárias, dificulta a inserção da mediação como componente legítimo da ação educativa. Além disso, o medo de fragilizar a autoridade docente pode levar muitos profissionais a evitarem abordagens mais dialógicas.

Por outro lado, experiências bem-sucedidas indicam que a mediação, quando apoiada pela gestão escolar, aliada à formação continuada e ao engajamento da comunidade, transforma o clima institucional. Souza (2024) mostra que escolas que adotaram políticas permanentes de mediação observaram não apenas a diminuição de conflitos graves, mas também um aumento na qualidade das relações e no envolvimento dos estudantes nas decisões escolares.

Esses dados evidenciam que a mediação é mais do que uma ferramenta pontual: trata-se de um compromisso ético-pedagógico com a formação humana, que exige investimento institucional, formação crítica e mudança cultural profunda no modo como se compreende o papel da escola na sociedade.

3. METODOLOGIA

A presente investigação foi conduzida por meio de uma abordagem qualitativa, com caráter descritivo e interpretativo, buscando compreender as práticas de mediação de conflitos no cotidiano escolar, valorizando seu potencial formativo e sua contribuição para a construção de uma cultura de convivência mais democrática. A escolha por esse caminho metodológico fundamenta-se na necessidade de acessar a complexidade das experiências vividas pelos sujeitos envolvidos na vida escolar, reconhecendo os aspectos subjetivos, relacionais e simbólicos que atravessam as interações educativas.

Ao priorizar a escuta sensível e a análise contextualizada dos significados atribuídos às ações e aos discursos, a abordagem qualitativa revelou-se adequada para investigar fenômenos como o conflito, a convivência e o papel da mediação enquanto prática pedagógica. O foco não esteve apenas nas ocorrências observáveis, mas nos sentidos construídos coletivamente, nas intenções que movem as ações e nas percepções que orientam as escolhas dos educadores, estudantes e demais membros da comunidade escolar.

A pesquisa foi realizada em uma escola pública municipal de Ensino Fundamental II situada na cidade de Fortaleza, no estado do Ceará. A seleção da unidade escolar deu-se de forma intencional, considerando dois critérios principais: a presença de iniciativas voltadas à promoção da cultura de paz e a disposição da gestão em refletir e dialogar sobre práticas de mediação no ambiente escolar. Além disso, o contexto sócioterritorial em que a escola está inserida — marcado por vulnerabilidades sociais, tensões comunitárias e demandas educativas específicas — reforçou a pertinência do estudo nesse local, evidenciando a urgência de estratégias pedagógicas comprometidas com a construção de vínculos e a resolução não violenta de conflitos.

Participaram da pesquisa dez integrantes da comunidade escolar: a gestora da unidade, dois professores do segundo segmento do ensino fundamental, uma docente do Atendimento Educacional Especializado (AEE), dois profissionais da equipe de apoio e cinco responsáveis por estudantes. A seleção foi orientada por

critérios de participação direta nas dinâmicas escolares e pela diversidade de funções desempenhadas, a fim de garantir múltiplas perspectivas sobre os conflitos e as formas de enfrentamento adotadas pela escola.

3.1 Instrumentos e Procedimentos para Produção de Dados

A construção dos dados empíricos fundamentou-se na utilização articulada de três instrumentos principais, aplicados de forma complementar com o propósito de favorecer a triangulação metodológica e aprofundar a compreensão do fenômeno investigado. Essa combinação visou ampliar a consistência analítica da pesquisa, permitindo captar diferentes dimensões da realidade escolar e integrar múltiplas perspectivas sobre as práticas de mediação de conflitos:

- Entrevistas semiestruturadas: elaboradas com questões abertas, possibilitando que os participantes compartilhassem suas experiências com mediação, relatos de situações de conflito e percepções sobre o papel da escola diante dessas situações. As entrevistas foram realizadas individualmente, com duração média de 30 a 45 minutos, sendo registradas em áudio e posteriormente transcritas.
- Observação participante – Esse procedimento foi desenvolvido de forma contínua durante momentos diversos da rotina escolar, como encontros pedagógicos, atividades em sala de aula, recreios e interações informais entre os sujeitos. As observações foram sistematizadas em um diário de campo, permitindo o registro sensível de comportamentos, reações e posturas adotadas diante de situações de conflito. Essa técnica possibilitou a apreensão de formas espontâneas de mediação presentes no cotidiano, bem como de elementos implícitos das relações escolares que muitas vezes não são verbalizados, mas revelam práticas pedagógicas alinhadas ao diálogo, à escuta e à corresponsabilidade.
- Análise documental – A pesquisa documental concentrou-se em textos institucionais produzidos pela própria escola, como o Projeto Político-Pedagógico (PPP), planejamentos didáticos e registros de ocorrências disciplinares. Esses documentos foram examinados com o intuito de verificar se a mediação de conflitos está contemplada como orientação pedagógica formal e de que modo os princípios de convivência, cultura de paz e resolução não violenta de tensões são incorporados às diretrizes institucionais. A análise buscou também identificar possíveis contradições entre o que está proposto nos documentos e o que se realiza na prática cotidiana.

3.2 Tratamento e Análise dos Dados

A análise dos dados foi guiada pela técnica de análise de conteúdo, que compreende as etapas de leitura flutuante, categorização e interpretação, orientando-se pela identificação de regularidades e sentidos atribuídos pelos participantes às práticas de mediação. Os dados foram organizados em categorias temáticas emergentes, construídas a partir dos relatos e observações, de modo a respeitar a singularidade das vozes envolvidas.

A triangulação entre entrevistas, observações e documentos garantiu maior densidade e confiabilidade à análise, permitindo confrontar diferentes fontes de informação e aprofundar a leitura crítica dos achados.

3.3. Aspectos Éticos da Pesquisa

Todos os procedimentos da pesquisa obedeceram às normas éticas estabelecidas pela Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, referentes às investigações nas áreas das Ciências Humanas e Sociais. Todos os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), assegurando anonimato, voluntariedade e liberdade de desistência em qualquer etapa, sem prejuízo à sua relação com a instituição.

4.DISSCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise das informações coletadas por meio de entrevistas, observações in loco e documentos institucionais revelou que a mediação de conflitos, além de funcionar como alternativa à resolução imediata de impasses, apresenta caráter formativo, possibilitando a ressignificação das relações escolares e o fortalecimento da cultura de paz e diálogo. Os dados foram organizados em três eixos temáticos: **(1)** compreensão do conflito na escola, **(2)** mediação como ação educativa e **(3)** limitações e oportunidades para sua consolidação.

4.1 Compreensão do Conflito no Cotidiano Escolar

Os participantes da pesquisa, em sua maioria, reconhecem o conflito como uma realidade inevitável nas dinâmicas escolares. Situações como desentendimentos entre estudantes, resistência às normas institucionais e tensões entre docentes e discentes foram mencionadas com frequência. Entretanto, as percepções sobre esses conflitos variaram significativamente.

As percepções dos docentes sobre os conflitos vivenciados na escola revelam entendimentos distintos sobre seu papel no cotidiano educativo. Enquanto parte do corpo docente os interpreta como elementos desestabilizadores que comprometem a fluidez do ensino, outros os reconhecem como oportunidades de aprendizagem e crescimento relacional. Uma professora entrevistada expressou esse entendimento ao afirmar que "o conflito é também uma forma de ensinar, desde que a gente escute com atenção e saiba orientar". Essa declaração evidencia uma postura pedagógica sensível às dimensões emocionais e sociais implicadas nos embates, reconhecendo-os como expressões legítimas de necessidades que, se acolhidas, podem favorecer processos de reflexão, amadurecimento e construção de vínculos mais sólidos entre os sujeitos escolares.

Tal compreensão dialoga diretamente com a abordagem de Abramovay (2015), para quem o conflito, longe de ser uma anomalia institucional, constitui parte integrante da cultura escolar. Quando mediado com escuta qualificada, valorização das diferenças e responsabilidade ética, pode converter-se em ferramenta pedagógica eficaz para o desenvolvimento de competências socioemocionais e para o fortalecimento de uma convivência mais dialógica e justa. Nesse sentido, assumir o conflito como componente estruturante das relações escolares é fundamental para que ele seja trabalhado de modo intencional e transformador

4.2 A Mediação como Ação Educativa no Contexto Escolar

Apesar da ausência de uma estrutura formalizada ou de uma equipe dedicada exclusivamente à mediação, foram identificadas diversas práticas mediadoras desenvolvidas por educadores e gestores. Essas intervenções destacam-se pela valorização da escuta atenta, do diálogo aberto e dos esforços para restaurar as relações interpessoais afetadas pelos conflitos. Os depoimentos indicam que, em muitos casos, a mediação acontece de forma espontânea, fundamentada na experiência acumulada e na sensibilidade dos profissionais que atuam no cotidiano escolar.

A diretora da escola observou: *“a gente tenta ouvir os dois lados e ajudar a pensar juntos. Quando isso acontece, a maioria das situações se resolve sem precisar punir.”* Essa fala revela uma concepção de mediação que vai além da autoridade verticalizada e se ancora na construção participativa de soluções. Rosenberg (2019), ao propor a comunicação não violenta, já destacava o poder da escuta empática como meio de dissolver tensões e promover relações mais humanas e colaborativas.

As observações realizadas ao longo da pesquisa confirmaram que, mesmo de forma não institucionalizada, essas ações contribuem para reduzir episódios de indisciplina, melhorar a convivência e aproximar alunos e professores. Essa constatação dialoga com Borges e Adini (2023), que ressaltam o papel da mediação no desenvolvimento de habilidades socioemocionais e na promoção de ambientes escolares mais seguros e acolhedores.

4.3 Limites e Possibilidades para a Institucionalização da Mediação

Apesar das práticas mediadoras identificadas serem valorizadas, os participantes também indicaram desafios significativos que dificultam a efetivação da mediação no contexto escolar. Um dos principais entraves relatados foi a falta de formação específica para lidar com conflitos, especialmente aqueles que apresentam maior complexidade, como questões familiares delicadas, episódios de violência verbal ou situações repetitivas. Muitos profissionais expressaram sentir-se inseguros ou insuficientemente preparados para intervir nesses casos, apesar de reconhecerem a importância da escuta e do diálogo.

Outro ponto crítico refere-se à limitação de tempo e à insuficiência de recursos estruturais adequados. A carga excessiva de responsabilidades e a multiplicidade de tarefas administrativas impõem restrições ao investimento de tempo necessário para conduzir processos de mediação aprofundados e eficazes. Além disso, a ausência de diretrizes institucionais claras ou protocolos sistematizados para a mediação contribui para a fragilidade e a descontinuidade dessas práticas, dificultando sua implementação consistente e a avaliação dos resultados obtidos.

Por outro lado, os participantes também reconheceram que quando há envolvimento da gestão escolar, abertura para o diálogo e disposição para ouvir os estudantes, os conflitos tornam-se mais fáceis de administrar. Souza (2024) observa que, mesmo em contextos adversos, experiências de mediação escolar baseadas na intencionalidade e na escuta comprometida têm gerado resultados positivos no clima institucional e na qualidade das relações escolares.

4.4 Considerações Interpretativas

Os dados analisados indicam que a mediação de conflitos tem potencial para se tornar uma prática educativa estruturante, sobretudo quando integrada a uma proposta pedagógica voltada à formação integral dos sujeitos. Ao ser incorporada ao cotidiano da escola de forma sistemática e planejada, a mediação não apenas contribui para a resolução de impasses, mas atua no fortalecimento da autonomia moral dos estudantes, no estímulo à empatia e na construção de relações baseadas no respeito mútuo.

Contudo, para que essa prática avance, é indispensável que haja investimento na formação dos profissionais da educação, elaboração de estratégias coletivas e institucionalização de políticas de convivência que reconheçam o papel pedagógico dos conflitos. Isso exige da escola um reposicionamento ético e político, que abandone lógicas autoritárias e promova uma cultura de paz como princípio educativo.

5. CONCLUSÕES

O objetivo desta pesquisa foi explorar como a mediação de conflitos pode atuar como uma prática pedagógica capaz de promover transformações significativas no contexto escolar. Durante o estudo, evidenciou-se que os conflitos são elementos intrínsecos à dinâmica diária das escolas e que, quando abordados por meio de processos conscientes, éticos e baseados no diálogo, ultrapassam o papel de simples ocorrências disciplinares para se tornarem oportunidades de formação, estimulando o desenvolvimento de alunos críticos, engajados e comprometidos com a convivência democrática.

Os dados evidenciaram que, mesmo sem uma política institucional formalizada, diversas ações mediadoras já são realizadas na escola investigada, especialmente por educadores que, de maneira intuitiva ou empática, adotam posturas de escuta ativa, acolhimento e diálogo. Tais práticas revelam que a mediação pode emergir como parte da intencionalidade pedagógica de profissionais comprometidos com uma convivência mais justa e humanizadora. Ainda que essas iniciativas não estejam sistematizadas como programa oficial, carregam em si valores essenciais à educação democrática: respeito mútuo, corresponsabilidade e cultura de paz.

Foram também identificados desafios significativos que impedem a consolidação da mediação como uma prática institucional permanente. Entre esses obstáculos destacam-se a falta de formação continuada direcionada especificamente para a mediação, a escassez de tempo reservado para a realização de escutas aprofundadas e a inexistência de protocolos claros e estruturados que orientem o processo mediador dentro do ambiente escolar. Essas limitações comprometem a efetividade das ações realizadas e evidenciam a necessidade de investimentos mais consistentes e organizados por parte das redes educacionais.

Dessa forma, conclui-se que a mediação de conflitos deve ser encarada não como uma intervenção isolada ou acessória, mas como um elemento pedagógico essencial e transversal, que precisa estar incorporado ao Projeto Político-Pedagógico das escolas e alinhado às propostas de formação integral dos estudantes. Quando exercida com preparo e regularidade, a mediação contribui para o desenvolvimento das habilidades socioemocionais, para a criação de vínculos positivos e para a construção de um ambiente escolar mais acolhedor, justo e cooperativo.

Como possibilidade para investigações futuras, sugere-se o aprofundamento em estudos que explorem modelos institucionais de mediação já consolidados em diferentes realidades escolares, bem como o diálogo entre mediação, currículo e gestão democrática. Tais caminhos podem ampliar a compreensão sobre os impactos da mediação na qualidade das relações escolares e na construção de uma educação pautada pelo respeito às diferenças e pela valorização do coletivo.

6.REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Miriam. **Conflitos na escola: modos de mediação**. Brasília: UNESCO, 2015.

ALMEIDA, Maria; LIMA, Ana. **Educação, conflitos e mediação: caminhos para a convivência escolar**. São Paulo: Cortez, 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BORGES, Vladimir da Matta Gonçalves; ADINI, Luciano Luz Martins. **Mediação de conflitos escolares e clima institucional**. Rio de Janeiro: Vozes, 2023.

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

CHARLOT, Bernard. **Educação e território: questões para a escola contemporânea**. São Paulo: Cortez, 2021.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Penso, 2018.

DUBET, François. **O que é uma escola justa? Da igualdade de oportunidades à igualdade de participação**. São Paulo: Papyrus, 2003.

FICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2020.

INCROCCI, Ligia Maria de Mendonça Chaves; PIMENTA, Carlos Alberto Máximo. **Mediação de Conflitos e Cultura Escolar**. Fortaleza: Edições UFC, 2023.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2022.

PARO, Vitor Henrique. **Educação e democracia: políticas educacionais e o compromisso com a transformação social**. São Paulo: Cortez, 2018.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2019.

SILVA, Renata; SANTOS, Pedro. **Mediação e gestão escolar: desafios da convivência democrática**. *Revista Brasileira de Educação*, v. 26, 2021.

SOUZA, Renée do Ó. **Conflito e cultura escolar: experiências formativas e justiça restaurativa**. Belo Horizonte: Autêntica, 2024.

TIBA, Içami. **Disciplina: limite na medida certa**. São Paulo: Integrare, 2016.