

A Gestão Eficaz de Conflitos em Sala de Aula: O Papel do Professor como Mediador e Facilitador.

Jeuziane Duarte Lamim

Faculdade Santo Antônio de Pádua (FASAP)

Resumo: O papel ativo dos professores como mediadores e facilitadores, no uso das estratégias de comunicação e mediação para criar um ambiente de aprendizado pacífico e produtivo, é essencial para a gestão eficaz de conflitos em sala de aula. Portanto, este trabalho visa analisar o papel do professor na gestão de conflitos em sala de aula e como eles podem melhorar suas habilidades de mediação e facilitação para criar um ambiente educacional mais saudável. O estudo foi baseado em pesquisas em livros, artigos de periódicos e trabalhos de conclusão de cursos de graduação e pós-graduação sobre assuntos relacionados à gestão de conflitos nas escolas, especialmente durante as aulas. Os tópicos abordados incluíram o conceito de conflito e sua classificação, as razões pelas quais os conflitos podem surgir nas aulas e os métodos mais eficazes para gerenciar esses conflitos. Os professores ajudam a construir uma comunidade escolar mais cooperativa e respeitosa ao ensinar habilidades de mediação e resolução de conflitos aos alunos. O uso de técnicas de gestão de conflitos melhora o ambiente de aprendizagem e prepara os alunos para lidar com desafios sociais e emocionais com competência e confiança.

Palavras-chave: Conflitos; Mediação; Facilitação.

Knowledge management: a value strategy for companies.

Abstract: The active role of teachers as mediators and facilitators, in the use of communication and mediation strategies to create a peaceful and productive learning environment, is essential for the effective management of conflicts in the classroom. Therefore, this work aims to analyze the role of teachers in managing conflicts in the classroom and how they can improve their mediation and facilitation skills to create a healthier educational environment. The study was based on research in books, journal articles and undergraduate and postgraduate coursework on subjects related to conflict management in schools, especially during classes. Topics covered included the concept of conflict and its classification, the reasons why conflicts can arise in classes, and the most effective methods for managing these conflicts. Teachers help build a more cooperative and respectful school community by teaching students mediation and conflict resolution skills. Using conflict management techniques improves the learning environment and prepares students to deal with social and emotional challenges with competence and confidence.

Keywords: Conflicts; Mediation; Facilitation.



1 INTRODUÇÃO

Em um contexto educacional, os conflitos podem surgir devido a diferenças individuais, dinâmicas de grupo e desafios relacionados ao ambiente escolar. A habilidade dos professores em gerenciar esses conflitos de maneira eficaz é crucial para criar um ambiente de aprendizagem produtivo e harmonioso, onde as diferenças e tensões inevitáveis entre alunos são tratadas de forma construtiva.

O papel do professor vai além do ensino, exigindo habilidades de mediação para resolver desentendimentos e promover um clima escolar positivo. Como mediador e facilitador, o professor não só resolve conflitos, mas também ensina aos alunos valores como diálogo, empatia e cooperação.

Diante do contexto faz-se necessário a seguinte indagação: Quais são as práticas e estratégias mais eficazes que os professores podem adotar para mediar e facilitar a gestão de conflitos em sala de aula, e como essas abordagens impactam o ambiente educacional e o desempenho dos alunos?

Os professores que usam técnicas de mediação ativa e comunicação assertiva na gestão de conflitos em sala de aula criam um ambiente de aprendizado mais colaborativo, o que melhora significativamente o comportamento e o desempenho acadêmico dos alunos. Os professores podem aumentar a tensão em sala de aula sem estratégias estruturadas de mediação e resolução de conflitos. Isso pode tornar o ambiente de aprendizado menos produtivo e reduzir o desempenho escolar dos alunos.

Nesse sentido, objetiva-se com este trabalho analisar o papel do professor na gestão eficaz de conflitos em sala de aula, explorando como suas funções de mediador e facilitador podem ser aprimoradas para criar um ambiente educacional mais saudável. Especificamente, busca-se definir e classificar os tipos de conflitos em sala de aula, identificar suas causas, avaliar as estratégias de mediação e facilitação empregadas pelos professores, e examinar o impacto dessas práticas na gestão de conflitos e no ambiente escolar.



A gestão eficaz de conflitos e o papel do professor como mediador são fundamentais tanto para a sociedade quanto para a comunidade científica. Na sociedade, a resolução construtiva de conflitos aprimora as habilidades sociais e emocionais dos alunos, prepara-os para a vida adulta, diminui comportamentos problemáticos e melhora o desempenho acadêmico, contribuindo para uma formação mais equilibrada e resiliente. Para a comunidade científica, o estudo de práticas de mediação e facilitação ajuda a melhorar estratégias pedagógicas e de gestão, ajuda a formar professores e orienta políticas educacionais, tudo enquanto promove uma educação melhor.

O trabalho foi desenvolvido através de uma pesquisa bibliográfica em livros, artigos de periódicos e trabalhos de conclusão de cursos de graduação e pós-graduação. A pesquisa utilizou uma seleção de leituras que combinava abordagens seletivas, críticas e reflexivas. Após a seleção de fontes pertinentes, uma leitura crítica foi realizada para avaliar os argumentos. Por fim, os conceitos e teorias encontrados foram incorporados e interpretados por meio da leitura reflexiva e analítica.

A fim de atingir o objetivo proposto o trabalho foi estruturado da seguinte forma: em um primeiro momento buscou-se definir e classificar os diferentes tipos de conflitos que podem surgir em sala de aula; em um segundo momento foram identificadas e analisadas as causas objetivas que geram conflitos em sala de aula, incluindo fatores relacionados ao ambiente escolar e às dinâmicas entre alunos, e em um terceiro momento foram apresentadas estratégias de mediação e facilitação na sala de aula, as quais os professores podem utilizar para gerenciar conflitos em sala de aula de maneira eficaz e por último buscou-se explorar o papel do professor como mediador e facilitador de conflitos, incluindo as competências necessárias e o impacto de sua atuação na resolução de conflitos na sala de aula.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Conceito e classificação do Conflito



Conforme registrado no vocabulário oficial da língua portuguesa, existem diversas interpretações para o termo conflito, contudo, quando aplicado ao âmbito escolar, o conflito se caracteriza por discordâncias de opinião entre os indivíduos envolvidos em relação a ideias, desejos, convicções e princípios dentro do espaço educacional, sobretudo nas relações entre os estudantes e entre os estudantes e os educadores.

Alguns autores definem o conflito da seguinte maneira:

De acordo com Berg (2012, p. 22), “a palavra conflito vem do latim *conflictus*, que significa choque entre duas coisas, embate de pessoas, ou grupos opostos que lutam entre si, ou seja, é um embate entre duas forças contrárias.”

Segundo Marta, Lacerda, Carvalho et al. (2010, p. 605), “o conflito pode ser definido como desacordo interno ou externo resultante de diferenças de ideias, valores, culturas e ou sentimentos de duas ou mais pessoas.”

Para Chiavenato (2004, p. 416), “o conflito é muito mais do que um simples acordo ou divergência: constitui uma interferência ativa ou passiva, mas deliberada para impor um bloqueio sobre a tentativa de outra parte de alcançar os seus objetivos.”

Observa-se que os três autores concordam e se complementam na hipótese de que o conflito não apenas surge como uma divergência ou oposição entre pessoas por motivos de ideias, valores, culturas ou sentimentos, mas também pode causar embate entre as partes que se opõem a ele e levar a interferências ativas ou passivas de uma das partes envolvidas para impedir que a outra faça as coisas.

As incompatibilidades devem existir para que haja conflito; ambas as partes precisam reconhecer isso e interagir.

Para uma gestão docente eficaz do conflito em sala de aula, embora este trabalho não se atém a um tipo específico de conflito, faz-se necessário conhecer os diferentes tipos e formas de ocorrência dos conflitos.



Nem todos os conflitos são de natureza destrutiva. Em vez disso, eles podem ser o resultado de desacordos com o método educacional em questão, ou com um aluno em particular. Portanto, podemos dividir os conflitos em sala de aula em dois grandes grupos: funcionais e disfuncionais.

Os conflitos funcionais na escola são aqueles que apoiam o trabalho que está sendo realizado, pois decorrem dos objetivos propostos pelo professor/escola. Embora eles quebrem o equilíbrio de concordância entre as partes e tirem alunos e professores de suas zonas de conforto, podem gerar um grande debate de ideias e levar a uma série de benefícios para a turma toda e o próprio trabalho do docente, incluindo: maior engajamento dos alunos na disciplina; criação de um plano de aula mais personalizado; melhor interação entre alunos e professores.

Os conflitos funcionais na escola são aqueles que apoiam o trabalho que está sendo feito porque decorrem dos objetivos que o professor e a instituição estão propondo. Eles podem causar um grande debate de ideias e levar a uma série de benefícios para a turma toda e o trabalho do professor, incluindo maior engajamento dos alunos na disciplina, planos de aula mais personalizados e melhores interações entre alunos e professores. Esses benefícios incluem maior engajamento dos alunos na disciplina e maior personalização dos planos de aula.

De acordo com Robbins e Judge (2004, p. 416), os "Conflitos funcionais são aqueles que, em vez de prejudicar, estimulam o desempenho de um grupo ou organização. Esses conflitos incentivam o pensamento criativo, a resolução de problemas e a busca por soluções inovadoras, o que pode levar a um melhor desempenho organizacional."

Por outro lado, os conflitos disfuncionais, são perturbadores e negativos, e seus principais efeitos são causar mal-estar, hostilidade e crises. Esses conflitos geralmente começam nas relações entre alunos, como os casos de bullying e brigas por motivos alheios à educação. Eles também podem se estender a outros membros da comunidade escolar, como quando os pais de um aluno brigam com o professor ou coordenador porque não gostaram da nota do aluno ou quando um aluno é mandado para a direção por mau comportamento.

Para Chiavenato (2004, p. 287), "Os conflitos disfuncionais são aqueles que, ao invés de contribuir para o desenvolvimento do grupo, acabam por prejudicá-lo, gerando efeitos negativos



tanto no ambiente de trabalho quanto no desempenho das equipes.”

Os conflitos disfuncionais podem ser leves, intermediários ou complexos. Os conflitos intermediários são conflitos que são intermediários e podem ser controlados ou resolvidos.

Desde os conflitos próprios da infância, passamos pelos conflitos pessoais da adolescência e, hoje, visitados pela maturidade, continuamos a conviver com o conflito intrapessoal (ir/não ir, fazer/não fazer, falar/não falar, comprar/não comprar, vender/não vender, casar/não casar etc.) ou interpessoal, sobre o qual nos deteremos. (CHRISPINO; CHRISPINO, 2002, p. 57).

Os diversos tipos de conflitos destacados neste trabalho podem surgir naturalmente no ambiente das salas de aulas.

2.2 Causas Objetivas de Conflitos nas salas de aulas

As causas objetivas de conflitos nas salas de aula podem ser variadas e geralmente estão ligadas a fatores estruturais, pedagógicos e sociais. Entre as principais destaca-se:

- a) Diferenças de desempenho acadêmico: Alunos com diferentes níveis de compreensão e habilidades podem gerar conflitos, especialmente quando há comparação ou competição.
- b) Falta de clareza nas regras e expectativas: Quando as normas de comportamento e as expectativas de desempenho não são claramente comunicadas ou aplicadas, pode haver mal-entendidos e conflitos entre alunos e professores.
- c) Recursos limitados: A disputa por recursos escassos, como tempo de uso de equipamentos, materiais didáticos ou atenção do professor, pode causar tensões.
- d) Métodos de ensino inadequados: Abordagens pedagógicas que não atendem às necessidades individuais dos alunos podem resultar em desmotivação e frustração, gerando conflitos.
- e) Problemas de disciplina: A falta de controle disciplinar ou a aplicação inconsistente das regras pode criar um ambiente propenso a conflitos.



f) **Diversidade cultural e socioeconômica:** Diferenças culturais, de valores ou de background socioeconômico entre os alunos podem levar a mal-entendidos ou preconceitos que resultam em conflitos.

Esses fatores podem interagir de maneiras complexas, exacerbando os conflitos e tornando a gestão da sala de aula um desafio para os educadores.

Para Silva (2023, p. 45) "as causas objetivas de conflitos nas salas de aula incluem fatores como a distribuição desigual de recursos, expectativas divergentes entre professores e alunos, e a falta de comunicação efetiva."

São várias as situações geradoras de conflitos no ambiente das escolas seja por divergência de ideias e ou opiniões entre alunos, entre docentes, entre alunos e docentes entre pais, docentes e gestores, como: competição entre profissionais; escassez de recursos; mudanças promovidas; tensão, ansiedade e medo; disputas por status; aspirações; busca de autonomia e independência; e exploração e manipulação, falhas de comunicação, de diálogo e assertividades, além das relacionadas à escola e a comunidade em geral as quais são causas objetivas de conflitos.

De acordo com Nascimento e Sayed (2016, p. 50-51), os conflitos podem ser classificados de acordo com a maneira com que as pessoas se comportam diante do mesmo, classificando-os como:

- **Conflito Assumido:** os envolvidos reconhecem e assumem as diferenças e se manifestam abertamente;
- **Conflito Omitido:** os envolvidos optam por fazer de conta que ele não existe, preferindo ignorá-lo.
- **Conflito Sentido:** os envolvidos sofrem em decorrência das emoções e dos sentimentos negativos gerados por suas diferenças. Não há diálogo aberto, os ressentimentos são percebidos nas entrelinhas e nos sinais. Cada um acredita que sofre mais do que o outro.
- **Conflito Generalizado:** as partes conquistam adeptos. O envolvimento de terceiros torna o conflito mais amplo e complexo.



De acordo com Nascimento e Sayed (2016, p. 50-51), perceber e diagnosticar o conflito pode auxiliar o professor na escolha ideal da estratégia para gerenciá-los.

Para ser assertivo e evitar julgamentos superficiais e decisões arbitrárias, ao diagnosticar a origem do conflito é muito importante que o professor investigue todas as possíveis causas geradoras do conflito antes de tomar qualquer decisão, ou seja, ele deve considerar e avaliar todo o contexto ao qual o conflito surgiu, considerando os fatos históricos dos envolvidos, a trajetória do estudante na escola, suas condutas passadas e presentes, o seu desempenho, entre outras.

É muito importante também que o professor seja solidário com os alunos envolvidos, criando um clima de empatia com os mesmos, de forma que ele possa se colocar dos envolvidos e, assim, tenha uma melhor compreensão dos fatores que contribuíram para as situações conflitantes, tornando sua decisão justa e satisfatória para ambos.

Ao enfatizarmos o conflito na sala de aula, é importante frisar a necessidade do professor em identificar e reagir de forma positiva ao conflito, criando estratégias de gestão de forma a transformá-los em fontes de oportunidade.

Todas as causas geradoras de conflitos destacadas neste trabalho, pode ocorrer no ambiente das salas de aulas.

2.3 Estratégias de Mediação e Facilitação na sala de aula

A resolução de conflitos é uma das habilidades mais complexas que as pessoas desenvolvem. No entanto é uma habilidade essencial para qualquer professor, já que os conflitos surgem naturalmente no dia a dia, produto das relações interpessoais na sala de aula. No entanto é uma habilidade essencial para qualquer professor, já que os conflitos surgem naturalmente no dia a dia, produto das relações interpessoais na sala de aula. O fato de o conflito surgir da relação entre os alunos e professor não quer dizer que eles investem esforços para gerar conflitos, mas sim porque eles nunca pensam exatamente como outro, daí surge a divergência de ideias e opiniões, gerando assim o conflito entre as partes. Os conflitos surgem inclusive dos



relacionamentos saudáveis.

O conflito é um elemento importante e inevitável nas salas de aulas. São muitas as estratégias e fórmulas de solução deles, no entanto o mais eficiente é buscar conhecê-lo e ou diagnosticar, dimensioná-lo e verificar o quanto os professores estão preparados para gerenciá-lo.

Após o período de diagnóstico dos conflitos, faz-se necessário a gestão eficaz deles, 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 professor seja assertivo na resolução do conflito, ele deverá escolher a estratégia mais adequada a cada situação e ou estudante e ou pessoas envolvidas no processo do conflito.

De acordo com Neto (2005, p. 5) para que o professor não tome nenhuma decisão que venha causar prejuízos a nenhuma das partes envolvidas no conflito, ele deverá investigar e analisar todo o horizonte de contexto do conflito tais como, pessoas envolvidas, suas condutas, desempenho, entre outros.

"As práticas de gestão de conflitos adotadas pelos professores incluem a mediação ativa, o estabelecimento de regras claras desde o início do ano letivo e a promoção de um ambiente de diálogo aberto entre os alunos" (PEREIRA, 2023, p. 72).

Entre as estratégias que os professores podem adotar para mediar conflitos em salas de aula, destacam-se:

a) Estabelecimento de Regras Claras: Definir expectativas e regras de comportamento desde o início do ano letivo ajuda a prevenir conflitos. Os alunos devem estar cientes das consequências de suas ações.

b) Promoção do Diálogo Aberto: Incentivar os alunos a expressarem seus sentimentos e opiniões em um ambiente seguro e respeitoso pode ajudar a resolver conflitos antes que se intensifiquem.



c) **Mediação de Conflitos:** O professor pode atuar como mediador, ouvindo ambas as partes envolvidas no conflito, ajudando-os a entender as perspectivas um do outro e a encontrar uma solução mutuamente aceitável.

d) **Treinamento em Habilidades Socioemocionais:** Ensinar os alunos a lidar com suas emoções, desenvolver empatia e resolver conflitos de maneira pacífica é uma parte importante da gestão de conflitos. Atividades e discussões sobre habilidades socioemocionais podem ser integradas ao currículo.

e) **Intervenção Precoce:** Quando um conflito começa a surgir, o professor deve intervir rapidamente para evitar que o problema se agrave.

f) **Uso de Técnicas de Comunicação Não Violenta:** Utilizar uma linguagem que promove a compreensão mútua e evita julgamentos pode ajudar a resolver conflitos de maneira construtiva.

g) **Criação de Atividades Colaborativas:** Projetos em grupo e atividades que incentivam a colaboração podem ajudar os alunos a desenvolver habilidades de trabalho em equipe e reduzir a competição que muitas vezes leva a conflitos.

h) **Modelagem de Comportamento:** O professor pode servir como exemplo de como lidar com conflitos de maneira calma e racional, mostrando aos alunos como resolver desentendimentos de forma respeitosa.

Essas práticas podem ajudar a criar um ambiente de aprendizado mais harmonioso e produtivo, minimizando os impactos negativos dos conflitos.

Para Libânio (1994, p. 205). "Os professores precisam ser capazes de identificar e gerir conflitos em sala de aula, utilizando estratégias como a mediação de diálogos e o estabelecimento de um ambiente de respeito mútuo."

Segundo Berg (2012, p. 35) há várias formas de reação e gestão de conflitos, porém destaca como a de melhor eficácia a de Estilos de Administração de Conflitos, método criado por Kenneth Thomas e Ralph Kilmann, o qual sugere os seguintes estilos:

a) **Competição:** Nesse tipo de atitude o ser humano utiliza-se do poder para vencer os desafios em vez da cooperação, tendo assim uma atitude assertiva. Ao competir, o indivíduo buscar



realizar os seus objetivos em detrimento do outro, é considerado um estilo agressivo.

b) Acomodação: É considerado um estilo generoso, altruísta e dócio, onde o indivíduo age de forma inassertiva, cooperativa e que frequentemente se sacrifica a si mesma para ajudar os outros. Ao acomodar-se ele renuncia os seus próprios interesses em detrimento da satisfação do outro, justamente o contrário do que ele faria utilizando os estilos da competição.

c) Afastamento: Nesse caso o indivíduo se omite diante da situação do conflito. Em uma atitude inassertiva e não cooperativa, ele não age nem a favor dos seus interesses e nem tão pouco dos interesses da outra parte, colocando-se totalmente a margem da situação de conflito.

d) Colaboração: Uma pessoa assume uma postura assertiva e cooperativa e trabalha com a outra parte para encontrar uma solução que satisfaça os interesses de ambas as partes. Além disso, é fundamental que as partes envolvidas em um conflito tenham habilidades de comunicação, pois é através da comunicação que eles podem expor os seus sentimentos e chegar a um consenso. É impossível resolver qualquer situação conflitante sem diálogo. A capacidade de ouvir é essencial para o processo, pois apenas assim as partes poderão avançar em uma mesma direção. É importante também que as partes ajam com empatia, buscando sempre se colocar no lugar da outra.

É importante destacar que as práticas de gestão de conflitos abordadas aqui não são as únicas que podem ser aplicadas na gestão de conflitos, servindo apenas como referências e não como regras definitivas e padronizadas para toda e qualquer situação conflituosa e organização, considerando que a gestão de conflitos é situacional, o gestor precisará identificar qual a prática a aplicarem em cada circunstâncias e ou uma combinação de várias outras. Para tanto, o gestor precisa avaliar todas as variáveis que levaram ao surgimento do conflito, tanto direta como indireta, internas e externas a organização, o que torna a gestão de conflitos bem complexa.

O gestor pode resolver conflitos de várias maneiras. Isso inclui negociação, poder, litígio, arbitragem, ouvidoria, conciliação e muito mais. Cabe ao mesmo saber como e em que ocasião aplicar cada umas delas, somadas ao estilo adequado de gestão de forma assertiva e inteligente.



Para Nascimento e Sayed (2016, p. 48) “a gestão de conflitos consiste exatamente na escolha de meios adequados para se lidar com cada tipo de situação ocorrida dentro ou fora da equipe”.

As ferramentas apresentadas neste artigo podem ser usadas em qualquer tipo de organização, incluindo instituições educacionais.

2.4 O Professor como Mediador e Facilitador de Conflitos na sala de aula

No ambiente escolar, a gestão de conflitos é uma habilidade essencial que pode influenciar significativamente a qualidade do ensino e o bem-estar dos alunos. Os professores desempenham um papel crucial como mediadores e facilitadores de conflitos, ajudando a criar um ambiente de aprendizado mais harmonioso e produtivo.

Os Conflitos são naturais em qualquer grupo social, e nas escolas não é diferente. Disputas entre alunos, desentendimentos sobre regras e até mesmo questões entre alunos e professores podem surgir. Quando mal geridos, esses conflitos podem prejudicar o ambiente de aprendizagem, afetar a motivação dos alunos e até mesmo o desempenho acadêmico. Portanto, a capacidade do professor de mediar e resolver conflitos de maneira eficaz é fundamental para manter um ambiente escolar positivo e inclusivo.

Como mediador, o professor atua como um facilitador neutro que busca entender as perspectivas de todas as partes envolvidas no conflito. Isso envolve ouvir ativamente, identificar as causas subjacentes dos desentendimentos e promover uma comunicação aberta entre os alunos. A mediação eficaz requer empatia, paciência e habilidades de comunicação, bem como a capacidade de manter a imparcialidade durante o processo.

Quando a mediação de conflitos é bem-sucedida, pode levar a um ambiente escolar mais cooperativo e respeitoso. Alunos que aprendem a resolver conflitos de maneira eficaz estão mais propensos a desenvolver habilidades interpessoais que serão valiosas ao longo de suas vidas.



Além disso, um ambiente de sala de aula positivo e harmonioso contribui para uma maior satisfação e engajamento dos alunos com o aprendizado.

Apesar dos benefícios, a mediação de conflitos pode apresentar desafios. O professor pode enfrentar resistência de alunos que não estão dispostos a colaborar ou lidar com conflitos complexos que envolvem múltiplas partes. Além disso, é importante que os professores recebam treinamento adequado e apoio para desempenhar esse papel de forma eficaz.

Como mediador e facilitador de conflitos, o professor desempenha um papel crucial na promoção de um ambiente de aprendizagem equilibrado, atuando para resolver divergências de forma construtiva e ajudando os alunos a desenvolverem habilidades sociais e emocionais essenciais para a convivência em grupo. SILVA (2023, p.45).

Considerações Finais

O conflito surge naturalmente das relações interpessoais do indivíduo, tanto no contexto pessoal como educacional e profissional, por isso é inevitável, já que os indivíduos têm necessidade de conviver e se relacionar com o outro e com diversos grupos sociais a fim de atingir os seus objetivos pessoais e profissionais.

Entender o conceito e a classificação do conflito é fundamental para identificar suas diversas formas e causas, permitindo a aplicação de estratégias adequadas para sua gestão e resolução eficaz."

Conhecer as causas objetivas de conflitos nas salas de aula, como a desigualdade de recursos, expectativas divergentes e comunicação inadequada, é crucial para implementar estratégias eficazes que promovam um ambiente de aprendizado mais harmonioso e produtivo."

A adoção de estratégias eficazes de mediação e facilitação na sala de aula não apenas resolve conflitos de maneira construtiva, mas também promove um ambiente de aprendizado mais colaborativo e respeitoso, essencial para o sucesso acadêmico e o bem-estar dos alunos."

O papel do professor como mediador e facilitador de conflitos é essencial para criar um ambiente escolar positivo e produtivo.



Ao analisar o papel do professor na gestão de conflitos e explorar maneiras de aprimorar suas funções de mediador e facilitador, é possível criar um ambiente educacional mais colaborativo e harmonioso, essencial para o desenvolvimento integral dos alunos e a eficácia do processo de ensino-aprendizagem.

Uma gestão eficaz desses conflitos contribui para um ambiente educacional mais produtivo e prepara os estudantes para enfrentar desafios futuros de maneira mais equilibrada.

As circunstâncias conflituosas podem oferecer uma chance de avanço, transformação e melhoria se forem bem administradas.

É fundamental que as escolas aprendam a lidar com os métodos mais eficazes de resolução de conflitos, pois os conflitos são inevitáveis.

Os gestores dessas instituições devem ser qualificados para fazer isso. Este trabalho não teve a pretensão de investigar todas as possíveis causas e estratégias de gestão de conflitos nas escolas e sim as mais relevantes.

Referências

- 1- BERG, Ernesto Artur. **Administração de conflitos**: abordagens práticas para o dia a dia. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2012.
- 2- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos na organização. 2. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p. 415-427.
- 3- CHRISPINO, A.; CHRISPINO, R. S. P. **Políticas educacionais de redução da violência**: mediação do conflito escolar. 1. Ed. São Paulo: Editora Biruta, 2002.
- 4- LIBÂNEO, José Carlos. **Didática**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1994.
- 5- MARTA, Cristiano Bertolossi, LACERDA, Alessandra Cabral de, CARVALHO, Ana Cristina, STIPP, Marluci Andrade Conceição, LEITE, Josete Luzia. **Gestão de Conflitos: Competência Gerencial do Enfermeiro**. Revista de pesquisa: cuidado é fundamental. online 2010. out/dez. 2. (Edição Suplementar):604-608. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/>



index.php/cuidadofundamental/article/view/1062. Acesso em 20 de Junho de 2024.

6- NASCIMENTO, Eunice Maria. SAYED, Kassem Mohamed El. Administração de Conflitos. online 14 de set. de 2016. Disponível em: http://www.someeducacional.com.br/apz/gestao_conflitos/4.pdf. Acesso em 20 de Julho de 2024.

7- NETO, ÁLVARO FRANCISCO FERNANDES. **Gestão de Conflitos**. THESIS, São Paulo, ano II, v.4, p. 1-16, 2º Semestre, 2005.

8- PEREIRA, Maria. **Gestão de Conflitos na Educação: Estratégias e Práticas para Professores**. Rio de Janeiro: Editora Educacional, 2023.

9- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). **Comportamento Organizacional**. 15ª ed. Pearson.

10- SILVA, João. **Dinâmicas de Conflito em Ambientes Educacionais: Causas e Soluções**. São Paulo: Editora Acadêmica, 2023.

