

## **QUANDO O CONFLITO ENTRA EM CENA: FAMÍLIA, ESCOLA E EDUCAÇÃO EM DEBATE**

**Cristiano Pedro**

Formado em Pedagogia e História.

[Kristianopedro@yahoo.com.br](mailto:Kristianopedro@yahoo.com.br)

**Simone Cristina Storolli**

Licenciatura Plena Pedagogia\ Artes Visuais\Pós graduada em Neuropsicopedagogia\ Pós graduada em AEE, Educação Especial e Educação Inclusiva\ Especialista em Educação Infantil

[simone.storolli@gmail.com](mailto:simone.storolli@gmail.com)

**Carlos Eduardo Michelin**

Licenciatura e Bacharelado em Educação Física

[micheloncarloseduardo@gmail.com](mailto:micheloncarloseduardo@gmail.com)

### **RESUMO**

Os conflitos no ambiente escolar têm se intensificado e se diversificado nas últimas décadas, assumindo formas que vão da indisciplina cotidiana a episódios de agressão, discriminação, bullying e rupturas de comunicação entre estudantes, profissionais e famílias.

Em vez de serem entendidos apenas como “problemas de comportamento”, esses conflitos podem ser lidos como fenômenos relacionais e institucionais, atravessados por condições sociais, emocionais, culturais e pedagógicas. Este artigo, de caráter teórico-reflexivo, discute como a parceria entre família e escola influencia a prevenção, o manejo e a mediação de conflitos, destacando que a corresponsabilidade não significa transferência de culpa, mas construção de compromissos possíveis e sustentáveis.

Argumenta-se que estratégias baseadas em diálogo, regras claras, gestão democrática, formação continuada, comunicação não violenta e práticas de mediação/restauração podem reduzir a escalada de tensões, fortalecer vínculos e favorecer um clima escolar mais seguro, inclusivo e propício à aprendizagem.

Ao final, defende-se que enfrentar conflitos é parte do trabalho educativo e que a qualidade da relação família-escola constitui um fator decisivo para transformar situações de crise em oportunidades de desenvolvimento social, emocional e cognitivo.

Palavras-chave: conflito escolar; família; escola; educação; mediação; convivência.

### **ABSTRACT**

Conflicts in the school environment have intensified and diversified over recent decades, taking forms that range from everyday indiscipline to episodes of aggression, discrimination, bullying, and breakdowns in communication among students, professionals, and families.

Rather than being understood solely as “behavioral problems,” these conflicts can be interpreted as relational and institutional phenomena shaped by social, emotional, cultural, and pedagogical conditions. This theoretical-reflective article discusses how the partnership between family and school influences the prevention, management, and mediation of conflicts, emphasizing that shared responsibility does not mean shifting blame, but rather building possible and sustainable commitments.

It is argued that strategies grounded in dialogue, clear rules, democratic management, continuing professional development, nonviolent communication, and mediation/restorative practices can reduce the escalation of tensions, strengthen relationships, and foster a safer, more inclusive school climate conducive to learning.

Finally, it is argued that dealing with conflicts is an integral part of educational work and that the quality of the family–school relationship is a decisive factor in transforming crisis situations into opportunities for social, emotional, and cognitive development.

Keywords: school conflict; family; school; education; mediation; coexistence.

## **INTRODUÇÃO**

O conflito no ambiente escolar não é um acontecimento excepcional, mas um componente recorrente da vida coletiva. A escola reúne diariamente sujeitos com idades, histórias, necessidades e repertórios culturais distintos, organizados em uma rotina que exige convivência contínua, respeito a regras comuns e realização de tarefas acadêmicas sob prazos e avaliações.

Nesse cenário, divergências e tensões tornam-se previsíveis: disputas por atenção e reconhecimento, choques de expectativas entre estudantes e professores, desacordos quanto a normas, reações a frustrações e dificuldades de aprendizagem, além de conflitos que refletem desigualdades e desafios sociais mais amplos.

Assim, quando um conflito “entra em cena”, ele não surge do nada; geralmente é o ponto visível de processos acumulados, por vezes silenciosos, ligados a vínculos, comunicação, pertencimento e condições de desenvolvimento.

É importante destacar que conflito e violência não são sinônimos. O conflito, em si, pode ser entendido como uma diferença de interesses, percepções ou objetivos que gera tensão e demanda negociação.

A violência, por outro lado, envolve dano, intimidação ou violação de direitos, e exige respostas de proteção e responsabilização mais imediatas. Essa distinção é central porque orienta a forma de intervenção: se toda divergência é tratada como ameaça, a escola tende a responder apenas com punição; se toda

agressão é relativizada como “coisa de criança”, corre-se o risco de normalizar humilhações e aprofundar vulnerabilidades.

Uma abordagem educativa equilibrada precisa reconhecer o conflito como oportunidade formativa (quando há condições) e, simultaneamente, manter protocolos claros para situações de risco e violência.

Nos últimos anos, a complexidade dos conflitos escolares tem aumentado por diferentes motivos. Mudanças nas configurações familiares, intensificação do uso de tecnologias digitais e redes sociais, maior circulação de discursos de ódio e polarizações, bem como o crescimento de demandas relacionadas à saúde mental de crianças e adolescentes (ansiedade, irritabilidade, baixa tolerância à frustração, dificuldades de atenção e autorregulação) são elementos que afetam o cotidiano escolar.

Além disso, fatores estruturais como desigualdades socioeconômicas, precarização de serviços públicos e inseguranças no território repercutem diretamente na disposição do estudante para aprender e conviver, elevando a probabilidade de conflitos. A escola, portanto, lida não apenas com o “comportamento” visível, mas também com efeitos de contextos que ultrapassam seus muros.

Diante disso, torna-se insuficiente explicar conflitos a partir de um único agente (“a família não educa”, “o aluno não tem limites”, “a escola é permissiva”, “o professor não sabe conduzir”).

Essas explicações simplificadas favorecem a culpabilização e dificultam a construção de soluções. Em vez de buscar “culpados”, uma perspectiva mais produtiva é compreender o conflito como fenômeno relacional e institucional: ele se manifesta entre pessoas, mas é influenciado por normas, práticas pedagógicas, formas de comunicação, coerência na aplicação de regras, clima escolar, oportunidades de participação e qualidade dos vínculos.

Nessa linha, a pergunta deixa de ser apenas “quem errou?” e passa a incluir “o que esse conflito revela sobre necessidades não atendidas e sobre como estamos organizando a convivência e a aprendizagem?”.

A parceria entre família e escola se apresenta, nesse quadro, como um dos fatores mais determinantes. A família em suas múltiplas formas e realidades participa da formação de valores, da construção de hábitos e do suporte emocional do estudante.

A escola, por sua vez, é responsável por assegurar o direito à educação, promover aprendizagens e oferecer um espaço de socialização regido por regras públicas.

Quando família e escola mantêm uma relação baseada apenas em cobranças, contatos emergenciais e comunicação truncada, cresce a chance de desconfiança mútua, interpretações equivocadas e transferência de responsabilidades.

Por outro lado, quando a relação se estrutura em diálogo contínuo, transparência e corresponsabilidade, torna-se mais viável prevenir escaladas, intervir com consistência e oferecer ao estudante a referência de que os adultos atuam de forma coerente e protetiva.

Este texto tem como objetivo discutir como os conflitos se configuram no cotidiano escolar e de que modo a relação família–escola pode contribuir para preveni-los, manejá-los e mediá-los, preservando o direito de aprender e a dignidade de todos os envolvidos.

Trata-se de uma reflexão de caráter teórico, sustentada por referenciais da educação e por marcos normativos que reforçam a responsabilidade compartilhada pela proteção e pelo desenvolvimento de crianças e adolescentes.

No desenvolvimento, abordam-se: (a) tipos e causas frequentes de conflitos na escola; (b) efeitos da comunicação e da coerência institucional no clima escolar; (c) possibilidades de mediação e práticas restaurativas; e (d)

estratégias para fortalecer a parceria com as famílias de modo realista e não culpabilizador.

Ao final, defende-se que lidar com conflitos é parte do trabalho educativo e que uma escola que aprende a intervir com firmeza e cuidado tende a construir ambientes mais seguros, inclusivos e favoráveis à aprendizagem.

## **DESENVOLVIMENTO**

Compreender o conflito escolar exige, antes de tudo, separar duas ideias que muitas vezes aparecem misturadas: conflito e violência. Conflito é divergência de interesses, necessidades, percepções, valores ou expectativas.

Ele pode gerar incômodo e tensão, mas também pode produzir crescimento quando é enfrentado com diálogo, mediação e aprendizagem de habilidades sociais. Violência, por outro lado, envolve dano e violação de direitos, podendo ser física, verbal, psicológica, moral ou simbólica.

Essa distinção importa porque, ao tratar todo conflito como violência, a escola tende a responder de forma apenas repressiva; e ao tratar toda violência como simples conflito, corre o risco de minimizar situações graves e deixar estudantes desprotegidos.

Portanto, um caminho equilibrado pressupõe: acolher e mediar o que é mediável, e agir com protocolos de proteção e rede de apoio quando há risco e violação de direitos.

No cotidiano, os conflitos escolares podem aparecer em diferentes níveis. Há os conflitos de sala de aula interrupções constantes, disputas de atenção, resistência às atividades, contestação de regras, provocações entre colegas.

Há conflitos entre grupos, muitas vezes relacionados a status, pertencimento e identidade, que podem se expressar como exclusões, apelidos e humilhações. Há conflitos vinculados a preconceitos e discriminações, que exigem intervenção pedagógica e institucional firme, pois atingem a dignidade e o direito de aprender.

E há, também, os conflitos que envolvem diretamente família e escola: discordâncias sobre avaliação, reclamações sobre atendimento, divergências sobre medidas disciplinares, percepções de injustiça ou perseguição, ruídos de comunicação e expectativas desencontradas sobre o papel de cada parte.

Um erro frequente é supor que o conflito nasce apenas “do aluno” e deve ser corrigido exclusivamente nele. Na prática, conflitos geralmente são multifatoriais.

Dimensões individuais (autocontrole, frustrações, ansiedade, dificuldades de aprendizagem), familiares (rotina, acompanhamento possível, estresse, mudanças), escolares (clima, regras, coerência institucional, práticas pedagógicas, modo de comunicação) e sociais (vulnerabilidade, violência no território, desigualdades) se combinam.

Em escolas situadas em contextos de maior precariedade, por exemplo, a sobrecarga das famílias e a instabilidade cotidiana podem afetar sono, alimentação, atenção e disponibilidade emocional do estudante, o que pode aumentar irritabilidade e dificuldades de autorregulação.

Isso não significa justificar comportamentos agressivos, mas compreender que, sem olhar para as condições concretas, a intervenção se torna superficial.

A relação entre família e escola aparece, nesse quadro, como um ponto sensível. A família é frequentemente convocada pela escola quando “algo deu errado”: baixa nota, briga, faltas, desrespeito.

Se o contato se restringe a cobranças e advertências, é provável que a família se sinta julgada, atacada ou desvalorizada e responda com defensividade, afastamento ou confronto.

Da mesma forma, quando famílias procuram a escola apenas para contestar decisões, sem participar de conversas preventivas, a equipe pode interpretar tal postura como hostilidade e falta de cooperação.

Em ambos os casos, instala-se um ciclo: a escola cobra e se frustra; a família se protege e se distancia; o aluno fica no meio, percebendo que as duas referências adultas não se entendem. O conflito, então, se intensifica porque perde o chão do diálogo.

A corresponsabilidade, prevista em marcos legais e éticos da educação, não deve ser confundida com “dividir a culpa”. Corresponsabilizar é construir, com clareza, o que cabe a cada instância e quais compromissos são possíveis. A escola não substitui a família, nem a família substitui a escola.

A família não precisa dominar teorias pedagógicas para participar, e a escola não pode exigir presença em horários impossíveis para quem trabalha em turnos longos. Ao mesmo tempo, a escola precisa de canais de comunicação minimamente estáveis, e o estudante precisa perceber que há alinhamento básico em torno de princípios: respeito, proteção, compromisso com a aprendizagem, limites e reparação quando há dano.

Nessa direção, a qualidade da comunicação é um eixo central. Comunicação eficaz não é apenas “informar”, mas criar entendimento e confiança. Muitas crises começam por ruídos: mensagens vagas, bilhetes com tom acusatório, telefonemas feitos no calor do episódio, conversas em corredor, exposição pública do estudante ou comentários que moralizam a família (“em casa não tem educação”).

Uma comunicação mais protetiva e pedagógica tende a ser objetiva, descritiva e orientada a encaminhamentos: o que aconteceu, quando, quem estava envolvido, quais medidas imediatas foram tomadas para garantir segurança, quais próximos passos serão adotados e de que forma a família pode colaborar. Quando a escola adota esse padrão, reduz a sensação de arbitrariedade e aumenta a chance de parceria, mesmo em situações difíceis.

Outra dimensão decisiva é a coerência institucional. Em muitas escolas, o conflito cresce quando regras são aplicadas de forma desigual ou quando não há previsibilidade: um professor tolera um comportamento e outro pune

severamente; um aluno é advertido e outro, pelo mesmo ato, não sofre consequência; decisões mudam conforme quem está na gestão.

A percepção de injustiça é um dos principais combustíveis de conflitos, especialmente na adolescência, fase em que a sensibilidade ao “tratamento desigual” é intensa.

Assim, mais do que endurecer regras, costuma ser mais eficaz torná-las claras, compreensíveis, públicas e consistentes, com espaço de explicação e revisão. Regras justas não são as mais rígidas, mas as que protegem direitos e organizam a convivência sem humilhar.

Nesse contexto, a gestão democrática se torna uma ferramenta importante. Quando a escola cria espaços reais de participação conselhos, assembleias, reuniões com escuta, grêmios estudantis, comissões de convivência ela não “perde autoridade”, mas ganha legitimidade.

Estudantes e famílias tendem a respeitar mais regras quando entendem seus motivos e percebem que há canais para questionamento. Além disso, a participação ajuda a transformar conflitos individuais em reflexões coletivas: por que esse comportamento acontece tanto? Em quais espaços? Com quais grupos? Em quais horários? Que mudanças no recreio, no pátio, na rotina e no acompanhamento pedagógico poderiam prevenir novos episódios?

Um ponto frequentemente subestimado é a relação entre aprendizagem e conflito. Muitos comportamentos classificados como “indisciplina” podem estar ligados a sofrimento escolar: dificuldade persistente em leitura e escrita, lacunas acumuladas, vergonha de errar, medo de exposição, sensação de não pertencimento ao mundo escolar.

Nessas situações, o aluno pode provocar, rir, afrontar ou “bagunçar” como forma de escapar da tarefa que o angustia. Se a escola responde apenas com punição, mantém-se o ciclo: o aluno não aprende, se defende com comportamento, é punido, perde mais conteúdo, aprende menos.

Por isso, intervenções pedagógicas reforço, recuperação contínua, adaptação de estratégias, avaliação formativa, apoio especializado quando necessário podem ser medidas indiretas, porém muito concretas, de redução de conflitos.

As transformações digitais também entram em cena. Parte dos conflitos começa fora da escola e chega até ela por meio de grupos de mensagens, redes sociais e jogos online, ampliando a velocidade e o alcance das agressões.

O cyberbullying, por exemplo, pode ocorrer à noite, viralizar em minutos e gerar efeitos no dia seguinte: brigas, choro, faltas, ataques em sala. Nesses casos, a escola precisa atuar com educação digital e regras de convivência que incluam o ambiente virtual, sem ignorar que nem tudo acontece sob seus olhos.

A família, por sua vez, muitas vezes se sente perdida diante do tema: não sabe monitorar, não entende plataformas, não consegue impor limites de tela. A cooperação, então, pode assumir uma forma prática: reuniões orientativas, acordos de uso de celulares, projetos de letramento digital, debates sobre privacidade, respeito e consequências legais e emocionais das agressões online.

Quando o conflito já se instalou, a mediação aparece como caminho relevante. Mediar não é “passar a mão”, nem obrigar reconciliação artificial. Mediar é criar condições para que os envolvidos sejam escutados com segurança, compreendam impactos, assumam responsabilidades e construam acordos possíveis.

Em termos educativos, a mediação ensina habilidades: nomear sentimentos, ouvir sem interromper, diferenciar fato de interpretação, reconhecer o dano causado e propor reparação.

Em muitas escolas, práticas inspiradas na justiça restaurativa (como círculos de diálogo e acordos reparadores) têm sido utilizadas para reduzir reincidências e reconstruir pertencimento, desde que aplicadas com critério. Há situações, porém, em que a prioridade deve ser a proteção: casos graves de

violência, ameaça, abuso, discriminação intensa ou desequilíbrio de poder exigem ação institucional firme, registros, protocolos e, quando necessário, acionamento da rede de proteção. O ponto é evitar dois extremos igualmente prejudiciais: negar a gravidade ou punir sem propósito pedagógico.

Para que mediação e prevenção funcionem, a equipe escolar precisa de formação e apoio. É comum que professores vivam desgaste emocional e sensação de impotência diante de conflitos repetidos, sobretudo quando não há respaldo institucional.

A resposta educativa ao conflito requer repertório: manejo de sala, estratégias de comunicação, construção de combinados, intervenção em bullying, práticas inclusivas, acolhimento de sofrimento psíquico, encaminhamentos para serviços e capacidade de registrar ocorrências sem produzir estigmas.

Quando a escola oferece formação continuada, protocolos claros e espaços de escuta para profissionais, reduz-se a probabilidade de respostas impulsivas e aumenta-se a consistência das ações.

Do ponto de vista prático, fortalecer a parceria família-escola envolve medidas simples, porém constantes. Primeiro, ampliar o contato para além da crise: criar devolutivas periódicas sobre progressos e não somente sobre problemas; organizar reuniões com pauta objetiva e espaço real de fala; diversificar horários quando possível; oferecer canais de comunicação com linguagem acessível.

Segundo estabelecer uma cultura de acolhimento: famílias se aproximam mais quando se sentem respeitadas e quando entendem como a escola decide. Terceiro, pactuar regras e consequências com clareza: advertência, conversa individual, plano de acompanhamento, atividades reparadoras, acompanhamento pedagógico, entre outras medidas, precisa ser compreendido como parte de um processo, não como improvisado.

Quarto, olhar para o estudante de forma integral: comportamento, aprendizagem, vínculos e condições de vida se relacionam; reduzir o aluno ao rótulo (“agressivo”, “problemático”, “sem limites”) fecha caminhos de intervenção.

Em síntese, o conflito entra em cena na escola por razões que vão além do episódio imediato. Ele revela necessidades: de pertencimento, de reconhecimento, de proteção, de aprendizagem, de justiça e de comunicação. Quando família e escola se posicionam como parceiras com funções diferentes, mas objetivos compartilhados tornam-se maiores as chances de interromper ciclos de hostilidade e construir um ambiente escolar em que aprender e conviver não sejam experiências opostas, mas complementares.

### **CONCLUSÃO**

Os conflitos escolares são parte inevitável da vida coletiva e, por isso, não devem ser tratados apenas como falhas a serem eliminadas, mas como situações que exigem compreensão, intervenção pedagógica e responsabilidade institucional.

Quando a escola reduz o conflito à punição ou à culpabilização da família, tende a produzir efeitos imediatos, porém frágeis: o comportamento pode até cessar temporariamente, mas as causas permanecem, os vínculos se desgastam e o clima escolar piora.

Em contrapartida, uma abordagem que combina firmeza, proteção e diálogo com regras claras, comunicação qualificada, gestão democrática, formação continuada e estratégias de mediação amplia a chance de respostas mais justas e educativas.

A parceria entre família e escola se mostra, nesse processo, um elemento estruturante. Não se trata de exigir modelos ideais de família ou participação impossível, mas de criar condições reais para cooperação: canais acessíveis, acolhimento, transparência e corresponsabilização.

Ao fortalecer essa relação, a escola reduz ruídos, previne escaladas e oferece ao estudante uma experiência de coerência adulta, essencial para o desenvolvimento moral, emocional e social.

Conclui-se que enfrentar conflitos na escola é também uma forma de defender o direito de aprender e o direito de conviver com dignidade. Quando o conflito é lido com seriedade e trabalhado com intencionalidade educativa, pode deixar de ser apenas interrupção e passar a ser oportunidade de construção de autonomia, respeito e compromisso coletivo valores centrais para uma educação democrática e inclusiva.

## **REFERÊNCIAS**

ABRAMOVAY, Miriam (Org.). Escolas de paz. Brasília: UNESCO, 2002.

AQUINO, Julio Groppa. Indisciplina na escola: alternativas teóricas e práticas. São Paulo: Summus, 1996.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Brasília: Presidência da República, 1990.

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Brasília: MEC, 1996.

BRASIL. Base Nacional Comum Curricular (BNCC). Brasília: MEC, 2017.

BRONFENBRENNER, Urie. A ecologia do desenvolvimento humano: experimentos naturais e planejados. Porto Alegre: Artmed, 1996.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

LIBÂNEO, José Carlos. Didática. São Paulo: Cortez, 2013.

PARO, Vitor Henrique. Gestão democrática da escola pública. São Paulo: Ática, 2012.

TIBA, Içami. *Disciplina: limite na medida certa*. São Paulo: Gente, 2006.

VASCONCELLOS, Celso dos Santos. *Disciplina: construção da disciplina consciente e interativa em sala de aula e na escola*. São Paulo: Libertad, 2009.