



## GERENCIAMENTO DE CONFLITOS: UMA ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO ESCOLAR

Bianka Barbosa Souza <sup>1</sup>  
Emerson Heleno da Silva Santos<sup>2</sup>  
Flávia Karolina dos Santos Andrade <sup>3</sup>  
Gilmar Soares Bezerra Filho <sup>4</sup>  
Lorraine Araújo Santos de Souza<sup>5</sup>  
Francisca Natália da Silva Ramos<sup>6</sup>

### RESUMO

As dificuldades referentes a conflitos vivenciados no ambiente escolar podem ser relacionadas com os ambientes externos ou internos à escola, sendo multisetorial, e até mesmo social e cultural. Sendo assim, viver em sociedade, significa vivenciar uma série de conflitos que estarão presentes nas relações. Os psicólogos que atuam no contexto educacional auxiliam juntamente aos diversos setores envolvidos, o ambiente escolar, gerenciando estrategicamente as manifestações dessas representações de conflitos, intervindo, mediando e redefinindo significações, possibilitando mudanças através do pensamento crítico, imparcialidade, e com sigilo quando necessário. Porém a visão conturbada sobre as formas de conflitos traz aspectos negativos na atuação e intervenções necessárias. Muitas vezes, se faz necessário aprofundamentos nas questões que desencadeiam os conflitos. A partir dessa premissa, o presente trabalho realizou uma revisão de literatura, na base de dados do Scielo, de cunho qualitativo utilizando-se os termos conflitos na escola, psicologia escolar e mediação. Através da pesquisa, percebe-se que os conflitos dividem-se em: indisciplina, incivilidade, violência, transgressão e bullying e cyberbullying. Cada tipo de conflito apresenta uma definição e condutas específicas. Esse conhecimento auxilia os atores presentes na escola a pensar e conduzir suas estratégias. Dentre as estratégias levantadas, destacaram-se as rodas de conversa, assembleias escolares, estabelecimento de combinados, psicoeducação.

**Palavras- chave:** Psicologia Escolar, Conflitos, Gerenciamento, Mediação.

---

<sup>1</sup> Graduanda do Curso de Psicologia da Faculdade Três Marias, [biankabarbosasouza3@gmail.com](mailto:biankabarbosasouza3@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduado doo Curso de Psicologia da Faculdade Três Marias, [heleno-emerson@hotmail.com](mailto:heleno-emerson@hotmail.com)

<sup>3</sup> Graduanda do Curso de Psicologia da Faculdade Três Marias, [fksandrade@gmail.com](mailto:fksandrade@gmail.com)

<sup>4</sup> Graduando do Curso de Psicologia da Faculdade Três Marias, [gimarsbf.psi@gmail.com](mailto:gimarsbf.psi@gmail.com)

<sup>5</sup> Graduanda do Curso de Psicologia da Faculdade Três Marias, [lorrainearaujo885@gmail.com](mailto:lorrainearaujo885@gmail.com)

<sup>6</sup> Psicóloga Escola, Mestre em Educação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e Professora Universitária da Faculdade Três Marias – PB, [nataliaramospsi@gmail.com](mailto:nataliaramospsi@gmail.com)