



**COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS:  
UMA ABORDAGEM NECESSÁRIA PARA UM AMBIENTE ESCOLAR  
HARMONIOSO**

Uelques Batista Santana  
E-mail: welquessantana@yahoo.com.br  
Secretaria Municipal de Educação – Guanambi/BA (SME)  
Idernilton Magalhães  
Colégio Municipal José Alves da Costa (CMJAC)

Tanque Novo, 14 de junho de 2023.

Ao Coordenador Pedagógico do Colégio Municipal de Murici<sup>1</sup>,

Espero que esta carta pedagógica<sup>2</sup> o encontre bem e que sirva de bússola na condução do trabalho frente a gestão desta escola. Dirijo-me a você como ex-coordenador pedagógico deste estimado estabelecimento escolar, com o objetivo de compartilhar um ocorrido que ilustra o papel crucial que, enquanto coordenadores, desempenhamos na mediação de conflitos e, ainda, frisar como o trabalho coletivo é fundamental para promoção de um ambiente escolar harmonioso e produtivo.

No cenário educacional em que atuamos, é natural que diferentes opiniões e perspectivas surjam entre alunos, professores e entre alunos e professores, porém com os membros da equipe gestora não é diferente. Assim, nos últimos meses, observei que os conflitos e tensões entre a diretora e o vice-diretor da escola têm afetado negativamente o andamento dessa instituição. Essa situação gerou um clima de mal-estar que se espalhou entre os demais agentes da educação, refletindo no desempenho dos alunos.

Em relação a esses conflitos Ortega e Del Rey (2002, p. 143) declaram que:

[...] o conflito emerge em toda situação social em que se compartilham espaços, atividades, normas e sistemas de poder e a escola obrigatória é um deles. Um conflito não é necessariamente um fenômeno da violência, embora,

<sup>1</sup> Escola no campo localizada no Povoado de Murici, no município de Tanque Novo, situado no Território de Identidade do Sertão Produtivo, no estado da Bahia.

<sup>2</sup> Paulo Freire adotava a prática de registrar suas ideias por meio de cartas, utilizando as reflexões oriundas de suas vivências como base para o diálogo com o mundo.

# VI SEMINÁRIO DE EDUCAÇÃO

PEDAGOGIA  
E PROCESSOS  
FORMATIVOS: entre emergências  
e insurgências



16 a 19 de agosto



DEDC-CAMPUS XII  
Departamento de  
Educação



UNEB  
UNIVERSIDADE DO  
ESTADO DA BAHIA



em muitas ocasiões, quando não abordado de forma adequada, pode chegar a deteriorar o clima de convivência pacífica e gerar uma violência multiforme na qual é difícil reconhecer a origem e a natureza do problema.

Antes de aprofundar na situação relatada, é interessante refletirmos no que Neves (2011) relata sobre a questão do conflito no ambiente escolar. Para o autor, na escola, é comum ocorrerem embates quando uma das partes interpreta algo de forma equivocada e não existe interação e diálogo entre elas. Embora alguns profissionais possam encarar o conflito como algo difícil de lidar, é importante compreender que é por meio desses confrontos que avanços podem ser alcançados. Os atritos proporcionam oportunidades de reflexão, possibilitando a melhoria das atitudes e a resolução de problemas. Ao lidar adequadamente com as divergências, os profissionais da educação contribuem para o desenvolvimento de habilidades como a empatia, bom senso e comunicação, criando um ambiente propício ao crescimento pessoal e escolar.

Consciente da nossa função como coordenadores pedagógicos e com o compromisso de criar um ambiente escolar harmonioso, assumi a responsabilidade de ser o fio condutor que permita a harmonia entre todas as partes envolvidas, pois conforme o escritor Mia Couto “A missanga, todas as veem. Ninguém nota o fio que, em colar vistoso, vai compondo as missangas” (COUTO, 2009, s/p). Ambos, fio e missangas, são importantes para o colar, porém é o fio que vai unindo cada uma delas. Fazendo uma analogia a esse texto, nota-se o papel do Coordenador como esse fio que une as partes.

Norteadado pelas atribuições do cargo e inspirado pelo texto de Couto, percebi que, para resolver esse impasse, era necessário adotar uma abordagem baseada na empatia, diálogo e colaboração. Conforme Torrego (2003), “a mediação é uma forma de resolver os conflitos, em que as duas partes em confronto recorrem a uma terceira pessoa imparcial, que neste caso é o mediador” (TORREGO, 2003, p. 5).

Inicialmente, diante do clima instável entre a diretora e o vice-diretor, procurei estabelecer um relacionamento de confiança entre eles, dedicando tempo para ouvir suas preocupações e perspectivas. Nesse ínterim, realizei conversas individuais com os envolvidos, criando um espaço seguro para que expressassem suas frustrações e expectativas. Ao ouvir atentamente suas demandas, pude compreender melhor as razões por trás dos conflitos existentes.

# VI SEMINÁRIO DE EDUCAÇÃO

PEDAGOGIA  
E PROCESSOS **entre emergências**  
FORMATIVOS: **e insurgências**



16 a 19 de agosto



DEDC-CAMPUS XII  
Departamento de  
Educação



UNEB  
UNIVERSIDADE DO  
ESTADO DA BAHIA



Posteriormente, promovi encontros de mediação entre ambos, incentivando-os a compartilharem seus pontos de vista de maneira respeitosa e construtiva. Nessas reuniões, utilizei uma comunicação pacífica e busquei a resolução desses conflitos, auxiliando-os a entenderem as consequências negativas que suas disputas estavam gerando para a equipe escolar e alunos. Gradualmente, pude perceber que eles estavam dispostos a superar suas diferenças em prol do bem comum.

Além disso, propus a implementação de um espaço de diálogo contínuo entre mim e eles, onde pudéssemos discutir abertamente os desafios enfrentados e buscar soluções conjuntas. Essas reuniões periódicas permitiram que todos se sentissem ouvidos e respeitados, facilitando a resolução de conflitos de maneira respeitosa e amável.

Aos poucos, à medida que as tensões entre os dois líderes foram diminuindo, os demais funcionários também começaram a sentir os efeitos positivos desse processo. O clima na escola tornou-se mais acolhedor, produtivo e colaborativo, refletindo na percepção de paz e no desempenho dos alunos. Foi gratificante observar como a harmonia na equipe gestora foi capaz de criar um ambiente propício para o crescimento escolar e pessoal dos estudantes.

No entanto, reconheço que o trabalho de mediação de conflitos é contínuo e requer esforços constantes. Para garantir a manutenção dessa harmonia, é importante que mantenha a promoção de atividades de desenvolvimento interpessoal e trabalho em equipe entre toda a comunidade escolar. Além do diálogo contínuo, acredito que investir em programas de capacitação e treinamento, focados na comunicação eficaz e na resolução construtiva de conflitos, fortalecerá ainda mais os laços de cooperação e solidariedade entre todos os membros da equipe.

Como o fio que compõe o colar das missangas, os comportamentos que temos encontrado em nossas atribuições diárias, provocadas pelo exercício exotópico, ressignificam nossas experiências pedagógicas, bem como nossas práticas, contribuindo para elucidar formas outras de pensar/praticar os saberes/fazer educacionais, produzir e socializar esses conhecimentos.

Nesse sentido, debruçando-se sobre a experiência narrada, é possível sintetizar algumas lições ou conhecimentos produzidos que o vivido trouxe. Especialmente, com repercussão do desentendimento por parte dos gestores, aprende-se que como formadores de opinião é importante manter uma conduta adequada ao cargo. Acredito que, assim, é possível construir

# VI SEMINÁRIO DE EDUCAÇÃO

PEDAGOGIA  
E PROCESSOS  
FORMATIVOS: entre emergências  
e insurgências



16 a 19 de agosto



DEDC-CAMPUS XII  
Departamento de  
Educação



UNEB  
UNIVERSIDADE DO  
ESTADO DA BAHIA



uma escola ainda mais inspiradora, onde cada indivíduo sintá-se acolhido e imergido no processo escolar, em busca do bem comum.

Diante das experiências vivenciadas como Coordenador Pedagógico do referido colégio, adquiri inúmeros conhecimentos sobre as relações interpessoais, sua importância dentro do ambiente escolar, abordando que é de extrema importância uma relação harmoniosa entre a escola como um todo, para que ocorra um bom desenvolvimento do alvo principal que é o aprendizado do aluno.

Como destaca Freire (2003): “Escola é, sobretudo, gente, gente que trabalha, que estuda, que se alegra, se conhece, se estima. O diretor é gente, O coordenador é gente, o professor é gente, o aluno é gente, cada funcionário é gente...” e, portanto, devem ser tratados como tal.

**Palavras-chave:** Coordenação Pedagógica. Mediação de Conflitos. Coletividade.

## Referências

COUTO, Mia. **Um rio chamado tempo, uma casa chamada terra**. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 43ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

NEVES, Ana Maria. **Conflito e Interação na Escola: possibilidades e Desafios**. Campinas: Editora Alínea, 2011.

ORTEGA, Rosario; DEL REY, Rosario. **Educação para a convivência: prevenção e intervenção nos problemas de convivência escolar**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

TORREGO, Juan. (Coord.). **Mediação de Conflitos em Instituições Educacionais**. Manual para a Formação de Mediadores. Lisboa: Edições ASA, 2003.