



# 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas 28 e 29 de AGO | 2024

## MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA ATRAVÉS DA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Dalva Aparecida de Lima Volpe<sup>1</sup>

Maria Aparecida Lúcio Mendes<sup>2</sup>

Cíntia de Freitas Pereira<sup>3</sup>

Daniela de Cássia Flauzino Alves de Jesus<sup>4</sup>

Regiane Luiz Faria<sup>5</sup>

**Currículo, Metodologia e Práticas de Ensino Educação e Diversidade.**

### *Resumo*

Este relato de vivência apresenta a execução de um projeto, o assunto é a mediação de conflitos entre jovens em uma unidade educacional estadual, em uma cidade no interior do estado de Minas Gerais, utilizando a comunicação assertiva. O objetivo geral foi à realização de propostas que abordem táticas de conscientização dos gestores, professores e alunos sobre a importância da comunicação assertiva para a mediação de conflitos imediatos. Após coleta de dados na Instituição, organizaram-se ações para exemplificar a comunicação assertiva, como: apresentações, dinâmicas, e entrega de certificados, além de deixarmos na Escola uma cartilha como base para futuras pesquisas e continuidade do projeto. A avaliação foi diagnóstica com relatos de conflitos com personagens fictícios para observarmos se a comunicação assertiva era utilizada. Conclui-se que a proposta foi aceita por todos do ambiente escolar, já que obtivemos retornos favoráveis por intermédio da gestão.

**Palavras-chave:** Comunicação não-violenta; Educação escolar; Mediação escolar.

---

<sup>1</sup>.Orientação: Professora Orientadora da disciplina de TCCI de Licenciatura em Pedagogia EAD- IFSULDEMINAS- Campus Muzambinho, e-mail: [dlvavolpe@fsuldeminas.edu.br](mailto:dlvavolpe@fsuldeminas.edu.br)

<sup>2</sup>.Professora Orientadora da disciplina de TCCI do Polo de Inconfidentes do Curso de Licenciatura em Pedagogia EAD- IFSULDEMINAS- Campus Muzambinho, e-mail: [maria.mendes@muz.ifsuldeminas.edu.br](mailto:maria.mendes@muz.ifsuldeminas.edu.br)

<sup>3</sup>Aluna do Curso de graduação em Pedagogia EAD- IFSULDEMINAS- Campus Muzambinho, e-mail: [cifreitaspereira@hotmail.com](mailto:cifreitaspereira@hotmail.com)

<sup>4</sup>.Aluna do Curso de graduação em Pedagogia EAD- IFSULDEMINAS- Campus Muzambinho, e-mail: [dani.cflauzino@gmail.com](mailto:dani.cflauzino@gmail.com)

<sup>5</sup>.Aluna do Curso de graduação em Pedagogia EAD- IFSULDEMINAS- Campus Muzambinho, e-mail: [reluizdefaria@gmail.com](mailto:reluizdefaria@gmail.com)

Realização

**GSC**  
EVENTOS ESPECIAIS  
a grife de sucesso em eventos



# 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

## INTRODUÇÃO

O presente relato de vivência, buscou conscientizar supervisores, professores e estudantes, sobre a resolução de conflitos, através das técnicas de comunicação não-violenta. Tais técnicas são descritas no livro “Comunicação não-violenta” do psicólogo Marshall B. Rosenberg que tem como objetivo aprofundar como a linguagem influencia os relacionamentos.

Segundo Torremorell (2021, p.11) “o objetivo da mediação escolar é contribuir para estruturar um clima de relacionamento construtivo, seguro e saudável”. Sendo assim ao utilizar a mediação na escola cria-se um ambiente suscetível à melhoria do desempenho acadêmico.

Neste sentido, uma pergunta norteou a prática desenvolvida: “De quem é a responsabilidade de resolver os conflitos imediatos entre os estudantes no ambiente escolar?”. Percebemos que a responsabilidade não está somente na gestão, mas em todos da escola, envolvendo gestores, professores servidores e os próprios estudantes, pois todos têm compromisso em manter um ambiente seguro, saudável e positivo. Utilizamos como aporte teórico para o desenvolvimento desse trabalho os estudos de Marshall B. Rosenberg e Maia Carme Boqué Torremorell.

Objetiva-se com esse trabalho conscientizar supervisores, professores e estudantes a solucionar os conflitos internos utilizando como ferramenta a comunicação não-violenta.

## METODOLOGIA

A Comunicação não-violenta (CNV), desenvolvida por Marshall B. Rosenberg é uma abordagem de comunicação e resolução de conflitos que se concentra na expressão honesta e compassiva de nossos sentimentos e necessidades, enquanto buscamos compreender e honrar os sentimentos e necessidades dos outros. Assim,

Não importa o que alguém faça, nós temos uma escolha sobre o que pensamos sobre essa pessoa, o que sentimos em relação a ela e o que escolhemos fazer em resposta às suas ações. Quando as pessoas fazem o que fazem conscientes do que estão sentindo elas são mais capazes de escolher modos de ação mais satisfatórios do que quando agem de forma reativa. (ROSENBERG, 2021).

Realização

**GSC**   
EVENTOS ESPECIAIS  
a grife de sucesso em eventos



# 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

Rosenberg (2021) enfatiza “(...) que a violência é um comportamento não uma condição e um modo de agir que alguns de nós aprendemos como forma de suprir nossas necessidades com mais eficiência”.

O projeto foi realizado em uma escola pública, na área rural da cidade de Ouro Fino, sul de Minas Gerais, com alunos, professores e supervisores. Utilizamos materiais didáticos, certificados de capacitação e cartilha com orientações.

Uma sala de aula com ventilador, retroprojetor e cadeiras foi disponibilizada para realização da capacitação, que ocorreu no período matutino e vespertino de um dia da semana, pré-agendada com a direção da escola. As cadeiras foram organizadas em formato de ‘U’ para melhorar a concentração de todos.

Montamos uma apresentação em slides utilizando a plataforma Canva, com imagens lúdicas, coloridas e com efeitos. O primeiro slide descrevia a frase “para todo conflito, tem uma solução”, explanamos verbalmente o significado de conflitos e o objetivo desse projeto que o é de promover conscientização, utilizando a comunicação não-violenta como forma de resolvê-los. Para Torremorell (2021, p.20) “a mediação não é uma simples técnica de solução de conflitos, mas um mecanismo de transformação social e de construção da paz”.

Em seguida, uma dinâmica em grupo foi sugerida, denominada “abra mão”. Durante essa dinâmica observamos que as duplas utilizaram de diversas maneiras (força, cócegas e chantagens) para convencer o outro. O objetivo era identificar quantos utilizam o método do diálogo. A experiência possibilitou a percepção das dificuldades em realizar algo tão simples, e como aquele que estava com a mão fechada pode se sentir desconfortável ao ser forçado a fazer algo que não queria.

Enfatizamos que durante a resolução de um conflito é muito importante evitar o deboche, ter paciência, escutar, não gritar e nem usar palavrões, é importante ser claro, objetivo e sincero.

Discorremos que durante um conflito um bom mediador deve adquirir a postura de: ouvir com atenção, falar com respeito, ser imparcial, se colocar à disposição, acalmar e controlar o ambiente, ter empatia, sintetizar o problema, diminuir os falatórios/ruídos. Alguns estudantes se sentiram à vontade para compartilhar experiências envolvendo colegas de sala e perguntaram se essa técnica seria possível ser desenvolvida fora da escola.

O próximo diálogo foi voltado para a comunicação, e as imagens no slide representavam seus

Realização

**GSC**   
EVENTOS ESPECIAIS  
a grife de sucesso em eventos



# 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

tipos. Explicamos que em uma comunicação agressiva, um ganha e outro perde, na comunicação passiva, um perde a chance de ser entendido e normalmente se sai frustrado ou magoado, e que na comunicação assertiva os dois ganham. Durante essa fala observamos o balançar de cabeça da maioria concordando com a importância da comunicação assertiva e não violenta.

Mencionamos que, professores e gestão, deverão tomar cuidado com palavras agressivas do tipo: “isso é culpa sua!” (gritando e apontando o dedo indicador), “quantas vezes vou ter que falar com você?”, “estou falando grego?”, “quando você vai tomar jeito?”, “desse jeito, vai ficar com nota baixa!” entre outras expressões ofensivas. A agressão verbal produz irritabilidade e frustração.

Uma dinâmica com bexigas foi sugerida para valorizar a teoria aplicada. Uma bexiga foi entregue a cada um dos participantes e as orientações foram passadas. Eles decidiram em grupo como o prêmio seria dividido. Se eles decidirem que vão realizar uma disputa de estourar as bexigas uns dos outros só ganhará o prêmio maior quem ficar com a bexiga cheia ou se todos permanecerem com suas bexigas cheias, sem disputa todos ganham um prêmio menor. Após uma conversa em grupo concordaram que deveriam ficar com suas bexigas cheias e ganharam um prêmio menor. Enfatizamos que foi uma ótima decisão, pois quando um ganha todos ganham.

Ao final, os presentes receberam um certificado de participação, salientamos a importância de continuar se aprimorando no objetivo de serem mediadores de conflitos utilizando o método de comunicação assertiva.

Deixamos uma cartilha com orientações básicas sobre as técnicas desenvolvidas por Marshall, um QR code foi produzido e impresso no interior da cartilha a fim de se ter acesso aos slides para um futuro encontro com outros grupos.

A mediação escolar proporciona um ambiente seguro e construtivo e ajuda os alunos a desenvolver competências sócio-emocionais e pedagógicas. Além disso, previne violência e amplia a solidariedade e a consciência, fomentando assim uma cultura de paz. (TORREMORELL, 2021).

## RESULTADO E DISCUSSÃO

Tratando-se de espaço físico disponibilizado, materiais utilizados e metodologias, todos foram enquadrados conforme planejado, atendendo o objetivo de cada etapa do período do encontro. As dinâmicas em grupo foram executadas e atenderam as expectativas, o tempo de aplicação foi ideal, um

Realização

**GSC**   
EVENTOS ESPECIAIS  
a grife de sucesso em eventos



# 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

total de duas horas e trinta minutos.

No final do encontro, a supervisora da escola nos procurou a fim de nos dar um feedback imediato. Em sua opinião, trabalhos como esses são fundamentais para contribuir com o relacionamento entre os educandos e profissionais da educação e que ficou impressionada com a qualidade e organização durante o processo.

Quanto aos alunos se sentiram lisonjeados e satisfeitos quando receberam o certificado de capacitação, após o encerramento declararam que jamais pensaram que uma mudança no modo de falar e expressar poderia transformar um desentendimento em uma conversa conciliadora.

Os professores expressaram apreciação pela experiência vivida, embora reconheçam que, na teoria, possa parecer simples, na prática pode não ocorrer como esperado, pois durante os conflitos todos podem estar agitados e nervosos, porém saber que um mediador pode ajudar a diminuir as frustrações quando esses conflitos acontecerem pode ser satisfatório.

Sendo assim, o projeto “Mediação e resolução de conflitos na escola através da comunicação assertiva”, atingiu o objetivo esperado. Perceber a satisfação de todos os envolvidos pela atividade trouxe a capacidade de entender a importância do fazer e da prática pedagógica.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação escolar é um método alternativo de resolução de conflitos e o desenvolvimento deste projeto e realização do mesmo no ambiente escolar, respondeu nossa pergunta norteadora: De quem é a responsabilidade de resolver os conflitos imediatos entre os estudantes no ambiente escolar? A resposta esteve nos feedbacks recebidos após a aplicação do projeto. Alunos professores, gestores escolares tem o compromisso em manter um ambiente seguro, saudável e positivo na escola e podem ser mediadores e encontrar nos métodos de comunicação assertiva e não-violenta e possível solução para conflitos imediatos no ambiente escolar.

Sendo assim, o projeto, obteve os resultados esperados tanto por nós graduandas como pela gestão.

Realização

**GSC**   
EVENTOS ESPECIAIS  
a grife de sucesso em eventos

# 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

## REFERÊNCIAS

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos profissionais e pessoais. 5. ed. São Paulo: Ágora, 2021. 280p. Disponível em: <https://www.google.com.br/books/edition/SAg1EAAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&pg=PP1&dq=comunica%C3%A7%C3%A3o%C3%A3o+violenta+de+marshall+rosenberg> Acesso em: 10 fev. 2024.

ROSENBERG, Marshall B. **Vivendo a comunicação não-violenta**: como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz. Rio de Janeiro: Sextante, 2019. 192 p. Tradução: Beatriz Medina. Disponível em: [Vivendo a comunicação não violenta: Como estabelecer conexões sinceras e ... - Marshall Rosenberg - Google Livros](#) em:Acesso em 10 mar.2024.

TORREMORELL, Maria Carme Boqué. **Mediação de conflitos na escola**: modelos, estratégias e práticas. São Paulo: Summus, 2021. 171 p. Tradução: Carlos S. Mendes Rosa.

Realização

**GSC**   
EVENTOS ESPECIAIS  
a grife de sucesso em eventos



# 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas

28 e 29 de AGO | 2024

## TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO PUBLICAÇÃO DE TRABALHO CIENTÍFICO EM E-BOOK OU ANAIS

Eu, Daniela de Cássia Flauzino Alves de Jesus, participantes como Congressista do 8º Congresso Nacional de Educação, portador (a) do CPF **219. 566. 598- 03**, autor principal da obra AUTORIZO a Comissão técnico Científica do Congresso a publicar o trabalho científico Mediação e Resolução de Conflitos na Escola através da Comunicação Assertiva - submetido no 8º Congresso Nacional de Educação de Poços de Caldas - no e- book ou anais que leva o nome do congresso. Apresente autorização é concedida a título gratuito, abrangendo a publicação acima mencionada em todoterritório nacional e no exterior.

DECLARO, que:

1. O artigo é original, não foi publicado em outro periódico nacional ou internacional, quer seja em parte ou em sua totalidade;
2. As informações contidas no trabalho são de inteira responsabilidade de seus autores;
3. Os autores do trabalho estão cientes de que não receberão qualquer tipo de remuneração pela divulgação do referido trabalho;
4. Me responsabilizo por quaisquer problemas relacionados a questões de PLÁGIO e direitos autorais;
5. Ao publicar o trabalho no e-book exclusivo do congresso abro mão de ter meu trabalho publicado nos anais do evento.

Poços de Caldas, 28 de agosto de 2024.

Assinatura do Cedente

Realização

**GSC**   
EVENTOS ESPECIAIS  
a grife de sucesso em eventos