



### É POSSÍVEL EM UMA SITUAÇÃO DE CONFLITO, UMA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA?

Leandra Santos Zeni  
Flavia Diniz Roldão

#### Resumo

O objetivo do trabalho é partilhar uma vivência de estágio obrigatório desenvolvida pela primeira autora no nono período do Curso de Psicologia do UNIBRASIL Centro Universitário, e supervisionado pela segunda autora. Foi realizado na Secretaria Municipal de Educação no primeiro semestre letivo de 2024, com os Secretários das Escolas e Centros de Educação Infantil do Município de Piraquara. Trata-se de um relato de experiência. Realiza a comunicação de um momento formativo que favoreceu reflexões coletivas sobre à temática “Comunicação Assertiva, Não Violenta” (Rosemberg, 2006). Buscou-se trabalhar junto aos Secretários esse modo de comunicar e favorecer relações que foi desenvolvido pelo Psicólogo Marshall Rosemberg. A metodologia envolveu encontros formativos. Foram utilizadas metáforas inspiradas nas ideias elaboradas pelo referido psicólogo, tais como, a do comportamento da girafa e do chacal nas relações, porém, estas metáforas foram adaptadas ao contexto brasileiro incluindo uma análise do comportamento do gato. Esta prática formativa teve por objetivo proporcionar uma compreensão abrangente da comunicação assertiva e suas características, objetivando uma melhor qualidade na habilidade das interações humanas nas instituições. Especificamente, buscamos psicoeducar para a comunicação assertiva e, diferenciá-la de outros estilos de comunicação, como a passiva e a agressiva, evidenciando como a comunicação assertiva contribui para relacionamentos mais saudáveis, tanto no âmbito pessoal quanto profissional, promovendo um ambiente de respeito mútuo e compreensão. A escolha de abordar a comunicação assertiva se justifica pela sua relevância e impacto nas relações humanas. Os resultados desta vivência de estágio demonstram que a prática da comunicação assertiva não apenas melhora as interações pessoais e profissionais, mas também, contribui significativamente para o crescimento individual.

**Palavras-chave:** Formação de Servidores Municipais; Relato de Experiência; Comunicação Assertiva; Comportamento.