

## Comunicação Não Violenta E Ferramentas De Gestão Consensual De Conflitos: Uma Interação Necessária Para O Aprimoramento Da Função Dos Mediadores E Dos Conciliadores

Caio Viana Andrade\*

Universidade de Fortaleza, Programa de Pós-Graduação em Direito, Fortaleza-CE, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0002-6599-6422>

Mara Livia Moreira Damasceno\*\*

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Faculdade de Direito, São Paulo-SP, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0002-3276-6794>

Lília Maia de Moraes Sales\*\*\*

Universidade de Marília, Programa de Pós-Graduação em Direito, Marília -PR, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0003-2843-7207>

**Resumo:** Os procedimentos autocompositivos possuem particularidades que exigem habilidades do facilitador, em especial quanto à comunicação e às ferramentas utilizadas durante o procedimento. No entanto, percebe-se que há uma carência na capacitação dos mediadores e conciliadores no tocante às habilidades socioemocionais necessárias para a gestão adequada dos conflitos. Diante desse cenário, a adoção da Comunicação Não Violenta (CNV) por parte desses profissionais apresenta-se como uma alternativa viável, visto possuir diversos elementos que parecem suprir a referida carência. Portanto, o objetivo deste artigo foi analisar em que medida a teoria da Comunicação Não Violenta pode contribuir para a devido emprego das ferramentas autocompositivas e para o aprimoramento da cultura do consenso. A metodologia apoiou-se em pesquisa bibliográfica e documental, com base no método hipotético-dedutivo. Concluiu-se que a Comunicação Não Violenta permite inúmeras contribuições para as ferramentas autocompositivas, de modo a complementá-las quanto aos aspectos socioemocionais.

**Palavras-Chave:** Audiências autocompositivas; Comunicação Não Violenta; Habilidades socioemocionais; Ferramentas autocompositivas.

\* Mestrando pelo Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional e Teoria Política pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR). E-mail: [caiovianaandrade@outlook.com](mailto:caiovianaandrade@outlook.com)

\*\* Doutoranda pelo Programa da Pós-Graduação em Direito Constitucional (UNIFOR). Professora do Curso de Direito UNIFOR. Advogada e mediadora de conflitos. E-mail: [maralivia@unifor.br](mailto:maralivia@unifor.br)

\*\*\* Pós-Doutora pela Universidade de Columbia. Doutora em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Professora dos cursos de doutorado, mestrado e graduação em Direito da UNIFOR. E-mail: [lilia@unifor.br](mailto:lilia@unifor.br)



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas

DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1678-2593.2022v21n48.63821>

# **Comunicação Não Violenta E Ferramentas De Gestão Consensual De Conflitos: Uma Interação Necessária Para O Aprimoramento Da Função Dos Mediadores E Dos Conciliadores**

Caio Viana Andrade

Mara Livia Moreira Damasceno

Lília Maia de Moraes Sales

## **1 INTRODUÇÃO**

No Brasil, predomina a cultura do litígio, isto é, a percepção dos profissionais do direito e da sociedade em geral de que somente instituições estatais são legítimas para dirimir conflitos de interesses, os quais, muitas vezes, poderiam ser solucionados por meio de uma conversação participativa, pacífica e inclusiva. Além de ser manifestamente equivocada, essa percepção contribui para a manutenção do volume colossal de processos judiciais atualmente em tramitação no Poder Judiciário brasileiro. Por conseguinte, a tutela adequada e efetiva dos direitos reivindicados em juízo é, por vezes, inviabilizada, seja porque não foi garantida no tempo devido, seja porque a solução dada não foi adequada às particularidades do caso concreto.

Pode-se afirmar que a gestão do conflito levado a juízo para apreciação vem a ser um fator determinante para a perpetuação da supramencionada cultura. No caso, a desqualificação técnica de muitos gestores de conflitos é uma das razões pelas quais estes são conduzidos de forma inadequada. Embora os meios autocompositivos de conflitos tenham cumprido com a tarefa de mudar, em parte, a

cultura do litígio, revelam-se, ainda, inúmeros aspectos que devem ser aprimorados.

Constata-se que um dos fatores que mais influenciam negativamente o resultado das audiências autocompositivas judiciais – audiências judiciais de mediação e conciliação – é a incapacidade de os facilitadores, apesar de bem qualificados tecnicamente, não saberem lidar com as questões humanas expostas pelos participantes durante o procedimento. Isso parece significar que há uma grande carência na formação desses profissionais, em especial no tocante às habilidades socioemocionais (ou soft skills): habilidades mentais e emocionais voltadas para o relacionamento entre as pessoas e que são imprescindíveis para a gestão consensual de conflitos.

Dentre as inúmeras teorias que podem servir como instrumentos para garantir um desempenho proveitoso dos facilitadores em relação às questões de cunho humanístico, apresenta-se a possibilidade do estudo e da prática da Comunicação Não Violenta (CNV). Acredita-se que os componentes da CNV podem, de alguma maneira, contribuir para as principais ferramentas da gestão consensual de conflitos, visto que a autocomposição também se desenvolve por meio de um processo comunicativo despolarizador cuja finalidade é o estímulo ao entendimento recíproco entre os comunicantes e à realização de seus interesses.

À vista disso, busca-se responder ao seguinte questionamento: de que maneira a Comunicação Não Violenta pode contribuir para as ferramentas da gestão consensual de conflitos e estimular a cultura da consensualidade? Em razão disso, tem-se como objetivo geral analisar em que medida a teoria da CNV pode, como um modelo comunicativo a ser utilizado pelos mediadores e conciliadores, contribuir para o aperfeiçoamento do diálogo e para a construção de acordos em audiências judiciais de mediação ou de conciliação.

Quanto à abordagem, a pesquisa apresenta-se como qualitativa, uma vez que focaliza a compreensão e a interpretação do tema em questão, a partir de um estudo bibliográfico (livros

acadêmicos e artigos de periódicos científicos) e documental (normas jurídicas), buscando atribuir significados aos dados coletados. Finalmente, quanto ao método, emprega-se o hipotético-dedutivo, pois se formula uma hipótese inicial para, após submetê-la a testes, verificá-la ou falseá-la.

Para tanto, a seção inicial aborda a teoria da comunicação não violenta, contemplando sua origem, conceito, objetivo e etapas procedimentais. Em seguida, estuda-se a conciliação e mediação enquanto meios autocompositivos de resolução de conflitos e suas respectivas ferramentas. Por fim, discutem-se as possíveis contribuições da CNV para as ferramentas de gestão consensual de conflitos.

## **2 ORIGEM, CONCEITO, OBJETIVOS E ETAPAS DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA**

O desenvolvimento de uma comunicação fundada no princípio da não-violência<sup>1</sup> se deu a partir da experiência pessoal e profissional do psicólogo estadunidense, Marshall Bertram Rosenberg. Relata Rosenberg (2006) que durante sua infância, na década de 1940, presenciou diversas mortes decorrentes de conflitos raciais no bairro em que morava, situado na cidade de Detroit. No entanto, da mesma forma que presenciava a prática da violência, Rosenberg também manteve contato com pessoas que, mesmo diante de circunstâncias adversas, contribuía para o bem-estar alheio, como seu tio e a sua avó.

Com o objetivo de compreender quais fatores levam as pessoas a gostarem de contribuir para o bem-estar alheio e, inversamente, quais fatores levam-nas a praticar violência contra seu semelhante, Rosenberg ingressou na graduação em Psicologia. Após concluir o

---

<sup>1</sup> A não violência é um princípio que, de acordo com Muller (2007), inaugura e estrutura o conhecimento filosófico, cujo mandamento é a realização da humanidade do homem por meio da razão, tornando-o livre da necessidade de utilizar da violência contra o outro para sobreviver.

curso, Rosenberg sentiu-se insatisfeito com as respostas obtidas e resolveu conduzir, de maneira autônoma, um estudo comparado entre práticas religiosas, momento em que percebeu que, na verdade, a violência resultaria da maneira pela qual os seres humanos foram criados, e não de sua natureza (ROSENBERG, 2019a; RIBEIRO; SEIBT, 2021). Rosenberg (2006) também constatou que a linguagem e o uso das palavras possuem um papel significativo na resolução de conflitos, uma vez que, quando mal empregadas, podem escalar o conflito existente e, com isso, impulsionar a prática da violência.

Outra experiência crucial para o desenvolvimento da CNV foi o ingresso de Rosenberg no doutorado, na Universidade de Wisconsin-Madison, oportunidade em que conheceu Carl Rogers, precursor da Psicologia Humanista<sup>2</sup>. Em 1961, após obter seu Ph.D., Rosenberg iniciou seu trabalho como psicólogo clínico. Porém, insatisfeito com sua profissão, iniciou uma jornada como educador, passando a difundir um modelo comunicativo cujo objetivo era contribuir para o bem-estar das pessoas (RIBEIRO; SEIBT, 2021).

Somente no ano de 1999, com a publicação da obra *Nonviolent Communication: A Language of Compassion*<sup>3</sup> que a CNV, finalmente, firmou-se como um processo comunicativo, dotado de princípios e de etapas bem definidas (RIBEIRO; SEIBT, 2021). Consoante a referida obra, a CNV é conceituada como um modelo ou processo comunicativo que, com base em habilidades linguísticas e comunicacionais, estimula o sentimento de compaixão entre aqueles que a praticam, mesmo que estejam diante de situações adversas (ROSENBERG, 2006).

---

<sup>2</sup> A Psicologia Humanista é um ramo da Psicologia que surgiu na década de 1960, nos Estados Unidos, a partir de movimentos que objetivavam suplantar as duas forças predominantes na referida ciência: a Psicanálise e o Behaviorismo. De acordo com essa nova abordagem, o ser humano (ou pessoa) é caracterizado como um ser que, em seu pleno funcionamento, participa de um contínuo processo de transformação, um organismo único, dotado de habilidade para direcionar, escolher e modificar seus projetos de vida (CASTAÑON, 2007).

<sup>3</sup> No Brasil, a referida obra foi traduzida e publicada, em 2006, com o título *Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*

Além disso, a CNV apresenta-se como uma tentativa de reformulação da maneira pela qual as pessoas se expressam e se escutam, possibilitando que:

Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática (ROSENBERG, 2006, p. 21-22).

Em contrapartida, considera o autor que as pessoas se comunicam, geralmente, de forma violenta, por meio de julgamentos moralizadores, de comparações, de classificações, de negação de responsabilidade e de exigências. Esse padrão é denominado por ele de “comunicação alienante da vida”, o qual dificulta o exercício da compaixão entre as pessoas e incita a violência entre elas. Isso se dá, segundo Rosenberg (2019a), em razão de subsistir um modelo social baseado no domínio hierárquico.

À vista disso, o exercício da compaixão é o principal objetivo da CNV, no intuito de “[...] criar uma qualidade de conexão consigo e com os outros que favoreçam ações compassivas” (ROSENBERG, 2019a, p. 27). Por compaixão entende Rosenberg (2019a, p.27) ser uma exteriorização da natureza humana pela qual um indivíduo contribui para o bem-estar alheio “[...] não por dever ou por obrigação, não por medo de punição ou desejo de recompensa, não por culpa ou vergonha [...]”.

A CNV pode, ainda, ser compreendida como uma filosofia prática, já que oportuniza uma combinação entre pensamento e linguagem e pode ser aplicada em diversas situações da vida, dispondo de técnicas para aprimorar relacionamentos tanto pessoais quanto profissionais. Assim sendo, menciona Rosenberg (2006) que algumas pessoas utilizam a CNV em relacionamentos mais íntimos com o fito de estabelecer maior grau de afetividade. Outras pessoas utilizam-na para estabelecer relacionamentos mais eficazes no trabalho. Destaca-

se também a sua importância na atuação política e na mediação de conflitos.

Diante do objetivo proposto, a CNV desenvolve-se a partir de um processo cooperativo constituído por quatro etapas, quais sejam: a observação sem avaliação; a expressão de sentimentos; o reconhecimento das necessidades por detrás dos sentimentos; a formulação de um pedido claro e específico. Cumpridas efetivamente essas etapas, defende Rosenberg (2006) que é possível que os conflitantes descubram a profundidade de sua compaixão, o que resulta na promoção do respeito, da atenção e da empatia.

### **2.1 Observação sem avaliação**

A etapa da observação sem avaliação consiste, em resumo, na observação de fatos ou de comportamentos, geralmente conflituosos, para um tempo e um contexto específico e sem acrescentar críticas ou julgamentos moralizadores (ROSENBERG, 2006). Ou melhor, trata-se de uma observação imparcial de um conflito, cuja finalidade é evitar que a mensagem transmitida seja interpretada como uma crítica e seja passível de contra-ataque.

Logo, a CNV como um modelo de linguagem que acompanha o dinamismo da sociedade, desestimula as generalizações estáticas, pelas quais a “comunicação alienante da vida” é guiada (ROSENBERG, 2006). Estáticas, pois se tratam de linguagens que limitam nossa percepção da realidade – que, por sinal, é complexa e mutável –, uma vez que se exterioriza através de palavras estereotipadas, como certo e errado, bom e mau, feio e bonito (D’ANSEBOURG, 2018).

Segundo Pelizzoli (2012), a observação sem avaliação além de ser considerada uma conduta ética, também é uma conduta estratégica, haja vista a permitir ao emissor da mensagem o alcance daquilo que ele almeja. Entretanto, entende o autor que a presente etapa tem como principais obstáculos os julgamentos moralistas.

Destaca, portanto, os seguintes exemplos de julgamentos estereotipados:

[...] generalizar um comportamento de alguém; rotular de qualquer modo; ironizar; diminuir e subestimar a posição ou necessidades do outro; ofender e xingar; gritar e ameaçar verbal e fisicamente; fazer medo ao outro; falar de modo grosseiro e com estupidez; não deixar o outro falar; evitar e usar de indiferença recusando a escuta (PELIZZOLI, 2012, p. 13).

Pondera ainda Pelizzoli (2012) que, diante de um conflito, não convém trazer à tona fatos pretéritos, pois, com essa atitude, os conflitantes tendem a ampliar o conflito no qual estão inseridos, em vez de aproveitarem a oportunidade como um ponto de partida para o entendimento recíproco e para o fortalecimento de suas relações afetivas.

Rosenberg (2006) antevendo a dificuldade na concretização desta etapa, apresenta diversas estratégias para diferenciar observações de avaliações. Primeiramente, chama atenção para o uso frequente de palavras como nunca, jamais, raramente e sempre. Para o autor, essas palavras são tidas como exagero de linguagem e causam reações defensivas entre os falantes. Da mesma forma entende Pelizzoli (2012, p. 23-24) para quem essas expressões são geralmente inverídicas e reforçam o comportamento indesejado de determinado indivíduo, de sorte que se “[...] eu reafirmo que ele não tem capacidade para fazer algo diferente e melhor, ele assina embaixo e, inclusive, defende-ataca por este modo”.

Para contextualizar seu raciocínio, Rosenberg (2006) analisa os seguintes exemplos: 1) Zequinha não marcou nenhum gol em vinte partidas e 2) Zequinha é péssimo jogador de futebol. Considerando os princípios da CNV, Rosenberg (2006, p. 56-57), entende que no segundo exemplo há uma observação com avaliação, dado o emprego de “palavras que denotam habilidade sem indicar que se está fazendo uma avaliação” (ROSENBERG, 2006, p. 56-57). Por outro lado, entende que no primeiro exemplo há uma observação sem avaliação, tendo em vista que as palavras foram empregadas de maneira específica, isto é, para um tempo e um contexto específico.

## 2.2 Identificação e expressão de sentimentos

Após observar imparcialmente o fato ou o comportamento conflituoso, deve-se, agora, identificar e expressar os sentimentos gerados a partir do que foi observado: tem-se, assim, o início da segunda etapa do processo da CNV. Consoante Rosenberg (2019a), as pessoas são afetadas, a todo momento, por emoções; no entanto, elas geralmente não possuem um vocabulário preciso de palavras que seja capazes de nomear as referidas emoções. Pelo contrário, elas são condicionadas à expressão do que alguma autoridade hierarquicamente superior está pensando a seu respeito.

Essa maneira de agir está relacionada com um sistema que perdura há muito tempo: um “[...] sistema de indução de culpa em que as autoridades – professores, genitores etc. – usavam da culpa para nos induzir a fazer o que queriam [...]” (ROSENBERG 2019a, p. 50). Com efeito, afirma Rosenberg (2006) que o repertório de palavras das pessoas para julgar os outros, muitas vezes, é maior do que o vocabulário para expressar seus estados emocionais.

Diante dessas dificuldades, antes de iniciar a execução da presente etapa, é preciso que o interessado em executá-la compreenda e adote o seguinte raciocínio: cada um é responsável pela sua vida emocional. Significa dizer que os sentimentos são frutos da capacidade humana de decidir sobre como reagir em função destes<sup>4</sup>. Logo, quando se assume a responsabilidade pelos sentimentos gerados, em vez de se atribuir culpa, torna-se mais fácil reconhecer quais as necessidades não estão sendo satisfeitas e como é possível satisfazê-las (ROSENBERG, 2006).

---

<sup>4</sup> De fato, a Neurociência tem comprovado que apesar de o ser humano não possuir o controle sobre quais emoções terão em determinadas circunstâncias, o controle e a mudança das reações e dos comportamentos decorrentes daquelas é possível e é facilitado pela atribuição de palavras ao que se está sentindo (GOLEMAN, 2011; FEITOSA-SANTANA, 2021).

À vista dessa reflexão, recomenda-se, para a identificação e expressão dos sentimentos, a escolha de palavras que indiquem emoções específicas em vez de palavras que denotem vagueza ou generalização. Propõe, dessa forma, o desenvolvimento de um vocabulário próprio para os sentimentos, que possa tornar mais simples a nomeação e a identificação das emoções que conectam as pessoas umas com as outras.

Entretanto, Rosenberg (2006, p. 68) chama atenção para o uso cotidiano de palavras que expressam opiniões ou crenças sobre si mesmo em vez de sentimentos. Entende o autor que tais palavras são apenas uma percepção incerta da realidade, não representando o que de fato está acontecendo. Um exemplo disso é o uso do verbo “sentir” para indicar uma opinião sobre si mesmo ou sobre o comportamento alheio (por exemplo: sinto que sou um péssimo violinista e sinto-me incompreendido). Logo, sugere Rosenberg (2006, p. 83) que, ao expressar o sentimento identificado, convém ligá-lo à necessidade não atendida.

A partir do momento em que os sentimentos dos comunicantes são levados em consideração, ou melhor, reconhecidos e compreendidos como legítimos, a comunicação tende a se tornar menos reativa e mais proativa. Com efeito, sem o embaraço das emoções não trabalhadas, é mais provável estabelecer uma comunicação racional, o que implica numa propensão dos conflitantes em discutir as necessidades ou interesses por detrás dos sentimentos: aspectos que definem o impasse (FISHER; SHAPIRO, 2019).

### **2.3 Reconhecimento das necessidades**

Considera-se o reconhecimento das necessidades a principal etapa da CNV, na medida em que, segundo Rosenberg (2006), as necessidades humanas são compartilhadas por todo e, por conseguinte, um ponto convergente e propício ao consenso. É nesta etapa que se revela a fonte dos sentimentos e das reações decorrentes

destes (ROSENBERG, 2006). Necessidade humana diz respeito a tudo o que é indispensável à vida humana quanto ao que lhe dá segurança e sentido (STAPPEN, 2020).

Com base nisso, elenca Rosenberg (2006), num rol não exaustivo, algumas necessidades básicas universais, a saber: autonomia; celebração; integridade; interdependência; lazer; comunhão espiritual; necessidades fisiológicas. No entanto, afirma Rosenberg (2019b) que quando ocorre a má administração de um conflito em torno de necessidades não atendidas é mais provável a prática da violência – verbal, psicológica, física etc. –, em vez de ocorrer a solução pacífica das diferenças entre as pessoas.

Essa dificuldade de reflexão acerca das necessidades humanas é fruto, conforme Rosenberg (2006), da orientação imposta pelas estruturas de dominação, as quais frequentemente definem quais as respostas são consideradas as corretas. À vista disso, oferecer às autoridades respostas com base em necessidades consiste numa afronta ao domínio exercido por elas. Com efeito, entende Rosenberg (2019b) que há o predomínio, nas relações humanas, de expressões alienadas de necessidades não atendidas. Alienadas, na medida em que seu emprego corrobora para o distanciamento dos comunicantes de suas reais necessidades, em vez de apontar os caminhos ideais para satisfazê-las. Nesse sentido,

[...] tragicamente, não nos ensinam a refletir sobre as necessidades humanas, então nosso pensamento não se volta para esse âmbito. Em vez disso, passamos a desumanizar uns aos outros com rótulos e julgamentos, de modo que até o mais simples dos conflitos se torna difícil de ser solucionado (ROSENBERG, 2019b, p. 21).

Outro fator que obstaculiza o reconhecimento das necessidades é a visão de que exteriorizar necessidades insatisfeitas é sinal de fragilidade, carência, dependência etc., fato que torna seu reconhecimento motivo de medo ou de vergonha do que os outros vão pensar a respeito. Desse modo, quando determinada pessoa não consegue atender suas necessidades tende a servir-se de estratégias

mais cômodas de compensar essa frustração, como entrar numa disputa para provar quem está certo ou errado (ROSENBERG, 2019b).

Haja vista que a CNV possui como finalidade maior o estímulo à construção de relacionamentos fundados na sinceridade e na empatia, torna-se possível que os aludidos problemas sejam amenizados. Para tanto, necessita-se que ao menos um dos conflitantes supere o costume de se considerar responsável ou indiferente pelo sentimento do outro e se aceite como responsável pelos próprios sentimentos. Trata-se do estágio o qual Rosenberg (2006) denomina de libertação emocional.

É somente após esse estágio que prevalece a consciência de que é impossível satisfazer as próprias necessidades à custa da outra pessoa, o que “[...] envolve afirmar claramente o que necessitamos, de uma maneira que deixe óbvio que estamos igualmente empenhados em que as necessidades dos outros sejam satisfeitas” (ROSENBERG, 2006, p. 95). Mas, para que as necessidades sejam, de fato, satisfeitas é preciso realizar um pedido, claro e específico, que indique ações concretas que visem satisfazê-las.

## **2.4 Formulação de um pedido claro e específico**

A quarta e última etapa da CNV repousa na formulação de um pedido cujo objetivo seja a obtenção de ações concretas que satisfaçam as necessidades reconhecidas na etapa anterior. Todavia, um simples pedido não é suficiente para se obter a ação almejada: é indispensável a atenção à maneira como tal pedido é formulado. Nesse contexto, durante a formulação de uma solicitação, deve-se utilizar uma linguagem que expresse “o que estamos pedindo, e não o que não estamos pedindo” (ROSENBERG, 2006, p. 103).

Como consequência, a realização de um pedido negativo (revelar o que não se quer), aumenta a probabilidade de o ouvinte não compreender qual a necessidade está em jogo e, com isso, dificultar o processo comunicacional. Ademais, recomenda-se evitar o emprego de uma linguagem inespecífica (frases vagas, abstratas ou ambíguas),

pois tende a confundir o receptor da mensagem e influenciá-lo a realizar ações diferentes das solicitadas (ROSENBERG, 2006).

Um pedido formulado com base nas três etapas anteriores é, certamente, capaz de resolver pacificamente e estrategicamente um conflito. Em alternativa, quando não acompanhado de sentimentos e de necessidades, o pedido realizado pode ser recebido como uma exigência e, portanto, produzir efeitos contrários aos esperados. Rosenberg (2006, p. 121) explica as diferenças entre um pedido e uma exigência:

Demonstramos que estamos pedindo, e não exigindo, pela maneira que reagimos quando os outros não nos atendem. Se estivermos preparados para demonstrar uma compreensão empática do que impede que a pessoa faça o que pedimos, então, por minha definição, fizemos um pedido, e não uma exigência. Escolher pedir em vez de exigir não significa que devemos desistir sempre que alguém disser não à nossa solicitação.

A consciência sobre o objetivo da CNV – estabelecer relacionamentos baseados na sinceridade e na empatia – também diferencia um pedido genuíno de uma exigência. Isto posto, a realização do pedido não deve ter como objetivo mudar as pessoas e seus comportamentos ou obter o que se quer ao custo da livre vontade de contribuir. Ressalte-se ainda que é importante, mesmo num pedido que englobe as três etapas anteriores, verificar se este foi devidamente compreendido pelo ouvinte. Sugere-se, para tanto, a solicitação de um retorno (feedback) sobre como ele compreendeu o pedido realizado (ROSENBERG, 2006).

A realização do pedido apresenta-se, portanto, como o momento a partir do qual há a possibilidade concreta de satisfazer as necessidades reconhecidas, pois, uma vez externalizadas e contextualizadas na realidade cotidiana, o outro toma ciência do que pode concretamente, livremente e compassivamente fazer para atendê-las.

### **3 DOS MEIOS AUTOCOMPOSITIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E SUAS RESPECTIVAS FERRAMENTAS**

Ao contrário do que ocorre na heterocomposição de conflitos, representada pelo processo judicial e pela arbitragem; na autocomposição, o terceiro imparcial, na figura do mediador e do conciliador, atua tão somente como um facilitador do diálogo, sem impor uma decisão judicial. Ressalte-se que segundo Spengler e Spengler Neto (2017, p. 54), a principal diferença entre esses dois modelos é que no heterocompositivo se estabelece uma relação de perde/ganha, pela qual “há sempre vencedores e vencidos”, enquanto no autocompositivo observa-se os interesses de todos com base numa relação de ganha/ganha.

Nesse sentido, tanto a mediação quanto a conciliação podem ser classificadas como meios autocompositivos de resolução de conflitos, ou melhor, meios de resolução de conflitos em que o poder decisório para definir o impasse pertence não a um terceiro, mas aos próprios conflitantes. A mediação pode ser conceituada como um método autocompositivo que, diante de relações continuadas e/ou conflitos subjetivos, um terceiro imparcial, denominado mediador, facilita o diálogo entre os conflitantes, sem sugerir soluções ou induzi-los a um acordo, sendo a decisão responsabilidade deles.

Relações continuadas são aquelas relações que provavelmente serão mantidas apesar do conflito vivenciado; já os conflitos subjetivos, por sua vez, são aqueles conflitos frutos de relacionamentos íntimos e que envolvem diversos sentimentos, como mágoa, raiva, amor e frustração (SALES, 2010). Exemplos comuns são os conflitos familiares, sucessórios, de vizinhança e concernentes às relações de amizade (SPENGLER, 2019).

O procedimento de mediação pode ocorrer de maneira judicial ou extrajudicial, nos termos da Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação). O procedimento de mediação extrajudicial é regulamentado pelos seus

artigos 21 a 23 e o procedimento de mediação judicial pelos artigos 24 a 29 (BRASIL, 2015b, *on-line*). Ressalte-se que ambas as modalidades de mediação também são contempladas pelo atual Código de Processo Civil (CPC/2015), em inúmeros dispositivos.

A principal diferença entre essas duas modalidades consiste na existência ou não de uma demanda judicial em curso. Se houver a demanda, será judicial; caso contrário, será extrajudicial e, como consequência, realizar-se-á em espaços, câmaras ou escritórios privados de mediação (TARTUCE, 2019). Para além de suas modalidades judicial ou extrajudicial, a mediação também pode ser aplicada em outros contextos, como no trabalhista, no familiar, no comunitário e no escolar etc. (SPENGLER, 2017).

A conciliação, por sua vez, pode ser conceituada como um meio autocompositivo de resolução de conflitos que, diante de um conflito esporádico, um terceiro facilitador, denominado conciliador, facilita o diálogo entre os conflitantes, podendo sugerir e apresentar possíveis soluções. Conflitos esporádicos dizem respeito aos conflitos pelos quais não há, entre os conflitantes, um relacionamento prévio ou posterior. Exemplos bastante comuns são as relações de consumo e os acidentes de trânsito (SPENGLER, 2019).

Assim como a mediação, a conciliação pode ser realizada tanto judicial quanto extrajudicialmente. O CPC/2015, nos seus artigos 165 e 334 e parágrafos, prevê a conciliação e mediação judiciais, assim como as regulamenta (BRASIL, 2015a, *on-line*). A conciliação extrajudicial, por seu turno, não possui previsão legal, porém é uma prática recorrente e de grande valia para a redução de ações judiciais e é, geralmente, realizada em câmaras privadas e em escritórios de advocacia.

Destaque-se que, de acordo com o §7º do artigo 334 do CPC/2015, tanto a conciliação quanto a mediação poderão, nos termos da lei, ser realizadas por meio eletrônico (BRASIL, 2015a, *on-line*). Com base nisso, dado o atual contexto pós-pandêmico, tem-se priorizado a realização de audiências por meio de videoconferências.

Avanço interessante, especialmente para questões de conflitos relacionados ao pagamento de dívidas, compensações financeiras, negociações entre empresas, consumidores e empresas, negociações patrimoniais que, em geral, não envolvem relações afetivas. (MARTINS; HOLANDA, 2020)

Apesar as diferenças existentes, a mediação e a conciliação possuem um objetivo em comum: a despolarização do conflito. Para isso, os facilitadores – mediadores e conciliadores - em vez de solucionarem o conflito por meio da atribuição da culpa ou demais fórmulas inadequadas enfatizam, por meio das ferramentas autocompositivas<sup>5</sup>, o aprimoramento da comunicação, auxiliando as partes a redefinirem as questões por si próprias e a trabalharem conjuntamente para a satisfação de seus interesses (JUNIOR; CHMATALIK, 2016).

### **3.1 Principais ferramentas autocompositivas**

Consideram-se, a partir de compilação bibliográfica (AZEVEDO, 2016; ALMEIDA, 2020; FISHER; URY; PATTON, 2018; GORETTI, 2019; SALES, 2010) e da necessidade de realizar um recorte epistemológico, as seguintes ferramentas autocompositivas como principais: 1) escuta ativa; 2) afago; 3) paráfrase; 4) resumo; 5) identificação de questões, interesses e sentimentos; 6) criação de opções e escolhas; 7) perguntas abertas.

A primeira ferramenta que convém discorrer é a escuta ativa. Trata-se de uma ferramenta que deve ser utilizada tanto pelo mediador quanto pelo conciliador. Escutar ativamente significa compreender as

---

<sup>5</sup> O termo “ferramentas” refere-se a uma metáfora difundida por Almeida (2020) para designar o conjunto de técnicas e procedimentos que o mediador se utiliza, considerando o objeto de intervenção e os seus propósitos, para obter um desempenho exitoso nas audiências de mediação. Almeida (2020) divide as ferramentas em grupos temáticos: 1) etapas do processo; 2) ferramentas procedimentais; 3) ferramentas de comunicação e 4) ferramentas de negociação. Vale dizer que algumas dessas ferramentas são também utilizadas na conciliação, por isso a escolha da denominação “ferramentas autocompositivas”.

percepções, as necessidades e as limitações do outro sem se preocupar com a resposta que dará em seguida, de modo que ele acredite que foi devidamente compreendido (FISHER; URY; PATTON, 2018). Vale dizer que a escuta, no sentido ora proposto, vai além do simples ouvir, isto é, não se reduz a uma faculdade sensorial e passiva, mas é, sobretudo, uma atividade da qual se exige receptividade do ouvinte (DUNKER; THEBAS, 2021).

Para que a referida ferramenta seja executada adequadamente, Sales e Damasceno (2014, p. 151) orientam o seguinte:

[..] conhecer as técnicas que permitem desvendar expressões corporais feitas pelas partes, pois são formas de enviar mensagens não-verbais, tais como: braços cruzados ou abertos, lábios apertados ou boca relaxada, cabeça caída ou ereta, falta de contato visual ou olhos bem direcionados a quem está falando, entre outros gestos que muito tem a informar e comunicar, assim como as mensagens verbais. Observa-se, assim, a expressão das emoções, o alívio das tensões e assegura-se a quem está falando a sensação de estar sendo ouvido, por meio de uma comunicação simples e direta.

O afago (ou reforço positivo), por seu turno, consiste num elogio que o facilitador faz ao comportamento das partes e/ou de seus advogados, se presentes, e possui o objetivo de estimulá-los a permanecerem com a postura adotada para a construção do consenso. Pode ser utilizada em todas as etapas do procedimento, de maneira verbal ou não-verbal. Todavia, para manter a imparcialidade do facilitador, os elogios devem ser feitos de forma igualitária entre as partes (AZEVEDO, 2016).

A ferramenta paráfrase, por seu turno, nada mais é que a intervenção do facilitador com objetivo de reformular uma frase dita por quaisquer das partes. Dessa forma, busca-se transformar uma fala considerada violenta (irônica ou agressiva) numa fala não violenta, bem como estimular uma reflexão entre as partes acerca da maneira pela qual elas estão se comunicando (ALMEIDA, 2020). De acordo com Arruda e Vidal (2020, p. 42), o principal efeito do parafraseamento é incutir nas partes “[...] o teor da

compreensibilidade, empatia e do respeito, sem crítica ou sarcasmo”, bem como aumentar a possibilidade de mudança de percepção delas.

A partir da utilização da ferramenta resumo, o facilitador é capaz de sintetizar o que foi dito pelas partes durante os relatos. Difere-se da paráfrase, segundo Almeida (2020), pelo fato de essa ser mais curta e reproduzir exatamente o que foi dito pelos conflitantes, individualmente. No caso do resumo, deve-se unir os dois relatos das partes para serem apresentados conjuntamente ao término destes. Ainda assim, Sales (2016) entende que o resumo deve ser elaborado por meio de paráfrases, pois além de sistematizar melhor o que foi dito pelas partes, retira-se frases e palavras que dificultam um diálogo consensual.

A identificação de questões, interesses e sentimentos é uma ferramenta que concede às partes a oportunidade de se expressarem abertamente sobre o que realmente pretendem resolver, como também sobre os interesses e os sentimentos por detrás do conflito em si. Nesse sentido, deve o facilitador, primeiramente, registrar os pontos controvertidos do conflito (questões ou posições); em seguida, registrar os desejos e as preocupações que motivam os conflitantes (interesses); e, por fim, reconhecer e valorizar os sentimentos eventualmente expressos (AZEVEDO, 2016).

Pela ferramenta criação de opções e escolha (tradução adaptada de *brainstorming*), busca-se “[...] produzir o máximo de ideias possível para resolver determinado problema. Sua regra fundamental é deixar de lado todas as críticas e avaliações das ideias” (FISHER; URY; PATTON, 2018, p. 84). À vista disso, convém ao facilitador estimular as partes a criarem, sem quaisquer obstáculos, um leque de ideias e opções para a resolução do conflito em questão para, em seguida, sugerir, avaliar ou orientar as partes em relação as soluções criadas<sup>6</sup>. A decisão final, todavia, compete às partes conflitantes.

---

<sup>6</sup> Ressalte-se que no caso da mediação, como o mediador não pode sugerir e nem analisar o mérito da demanda, convém, em contrapartida, provocar as partes especialmente por meio de questionamentos e de reflexões sobre as possibilidades de cada um.

Por fim, a ferramenta perguntas abertas refere-se às perguntas que podem ser realizadas pelo facilitador “[...] com o objetivo de levar o interlocutor (seu destinatário) a desenvolver respostas discursivas livres, mais ricas em termos de informações” (GORETTI, 2019, p. 81). Dessa forma, tais perguntas são de grande valia para a identificação do conflito real, pois tendem a estimular a reflexão entre as partes e, como consequência, a externalização da dimensão não explorada do conflito. Outrossim, essa ferramenta pode ser utilizada sempre que as partes estiverem indispostas a dialogar, na medida que induz a verbalização entre elas (GORETTI, 2019).

Como analisado, as ferramentas autocompositivas, quando adequadamente utilizadas, tornam-se fatores determinantes quanto às finalidades das audiências autocompositivas, pois representam o grau de domínio técnico do facilitador, ou melhor, sua capacidade de compor consensualmente uma controvérsia (ALMEIDA, 2020). Logo, o contínuo aprimoramento dessas ferramentas apresenta-se como imprescindível para a adequada e eficaz realização das audiências autocompositivas e, como consequência, para o efetivo acesso à justiça (SALES, 2016).

No entanto, para uma melhor qualidade dos procedimentos autocompositivos, é necessário que os facilitadores possuam não somente o domínio técnico do procedimento mas também que possuam o domínio de habilidades socioemocionais que proporcionem aos interlocutores um diálogo mais conectado aos seus sentimentos e suas necessidades, bem como resultem em relacionamentos construtivos e não-violentos (VASCONCELOS, 2020).

Nesse sentido, a próxima seção visa investigar, tendo em vista o problema acima descrito, de que maneira a CNV pode contribuir para as principais ferramentas autocompositivas, uma vez que, segundo Rosenberg (2015), a CNV possibilita um estilo alternativo de gestão de conflitos, no caso, pautado na conexão respeitosa e no cuidado entre os conflitantes.

#### **4 POSSÍVEIS CONTRIBUIÇÕES DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA PARA AS FERRAMENTAS AUTOCOMPOSITIVAS**

Uma primeira possível contribuição da CNV para as ferramentas autocompositivas manifesta-se através da utilização da ferramenta escuta ativa. Entende Rosenberg (2019a) que o ato de escutar conscientemente uma pessoa é uma tentativa de conectar-se empaticamente com ela. Adverte o autor, todavia, que escutar empaticamente o outro não é a mesma coisa de concordar e gostar do que está sendo dito; mas, sim, oferecer algo que considera muito precioso: a presença mental. Portanto, o facilitador, ao escutar ativamente, sob a perspectiva da CNV, deve mostrar-se presente, atento e disponível para escutar as necessidades e os sentimentos do interlocutor, evitando, ao máximo, proceder com juízos de valor.

Entende-se que a escuta ativa sob a perspectiva da CNV pode permitir que o interlocutor explore e expresse profundamente seus sentimentos e suas necessidades. Além disso, é provável, como decorrência da prática da empatia, um alívio da tensão existente entre os conflitantes e a consciência entre eles acerca do cada um sente: o que tende a facilitar um diálogo mais produtivo e voltado para estratégias que satisfaçam as necessidades de ambos (ROSENBERG, 2015).

A segunda possível contribuição relaciona-se com a ferramenta afago (ou reforço positivo). Diferentemente do que entende a doutrina e a experiência prática, Rosenberg (2019a, p. 177) propõe que julgamentos, ainda que positivos, são tão alienantes como os negativos, uma vez que “[...] não devemos desumanizar as pessoas parabenizando-as ou elogiando-as”. Embora tal raciocínio pareça contraditório, o autor, no entanto, defende que, sob a orientação da CNV, somente se deve fazer elogios ou dar *feedbacks* positivos quando estes possuírem o objetivo único de celebrar alguma contribuição efetiva (ROSENBERG, 2006).

Por outro lado, elogios cuja finalidade seja a de manipular o comportamento das pessoas devem ser descartados. Nesse sentido, apresenta Rosenberg (2006, p. 254-255) três componentes que devem necessariamente estar presentes num reforço positivo e, por derradeiro, devem embasar a conduta do facilitador: “1. as ações que contribuíram para nosso bem-estar; 2. as necessidades específicas que foram atendidas; 3. os sentimentos agradáveis gerados pelo atendimento dessas necessidades”.

Com a presença desses três elementos, é provável que os elogios sejam recebidos sem falsa modéstia, desconforto ou sentimento de superioridade. Para mais: os elogios podem tornar-se estímulos à escuta dos sentimentos e das necessidades dos participantes (ROSENBERG, 2006).

Uma terceira possível contribuição é referente ao uso da ferramenta paráfrase. Na CNV, a paráfrase é comumente utilizada na quarta etapa do processo em formato de perguntas com o fito de fazer com que as pessoas reflitam sobre o que disseram e que busquem um autoconhecimento mais profundo. Mas não só isso. A paráfrase também surge como uma oportunidade de correção de eventuais interpretações errôneas e/ou distorcidas sobre determinado conflito. Isto posto, Rosenberg (2006, p. 140), de maneira exemplificativa, destaca os seguintes pontos em que as perguntas devem se concentrar:

1. O que os outros estão observando: “Você está reagindo à quantidade de noites em que estive fora na semana passada?”
2. Como os outros estão se sentindo e quais as necessidades que estão gerando esses sentimentos: “Você está magoado porque gostaria de receber mais reconhecimento por seus esforços do que obteve?”
3. O que os outros estão pedindo: “Você está querendo que eu exponha meus motivos para ter dito o que disse?”

Com o uso da paráfrase a partir dos pontos supracitados, vislumbra-se a possibilidade de que o interlocutor reflita melhor sobre o que disse, bem como tenha um contato mais profundo consigo mesmo: mudanças que tendem a contribuir para uma maior compaixão e entendimento entre os participantes. Outrossim, a

paráfrase nos moldes da CNV oportuniza a correção de eventuais interpretações equivocadas sobre determinado aspecto do conflito, assim como a reformulação de insultos (ROSENBERG, 2006).

Uma vez que o resumo deve ser realizado a partir de paráfrases, pode-se afirmar que a CNV também contribui para o seu aprimoramento. No entanto, o resumo não deve vir em formato de pergunta, mas de relato, específico e sem julgamentos, que enuncie e demonstre a compreensão do facilitador acerca do que as partes estão sentindo e de quais necessidades estão gerando tais sentimentos. Alonso (2021, p. 65) também observa a relação do resumo com a CNV:

Ao verem o resumo de seus relatos, de suas narrativas e de seus conflitos, as partes novamente sentem-se acolhidas e reconhecidas em suas histórias, o que também garante um processo dialógico melhor dali para frente. São cristalinos, deste modo, os entrelaçamentos também desta técnica que envolve afeto, acolhimento e legitimação, com a CNV.

É importante, assim como na paráfrase, que em caso de insultos entre os participantes da audiência o facilitador, ao elaborar o resumo, reformule-os, concentrando-se em suas necessidades não atendidas. Uma vez que esse resumo engloba boa parte das etapas da CNV, é possível que após sua realização os participantes possam melhor indicar como estão se sentindo e do que estão precisando.

Uma quinta possível contribuição diz respeito à identificação de questões, interesses e sentimentos. Essa ferramenta muito se assemelha ao procedimento da CNV, no entanto, vale reestruturá-la da seguinte maneira: deve o facilitador, primeiramente, observar imparcialmente o conflito e as posições (ou questões) conflitantes dos participantes para, em seguida, identificar e valorizar os sentimentos ali envolvidos, de modo que se possa, ao final, reconhecer as reais necessidades não atendidas. Na perspectiva proposta, a utilização da ferramenta em comento pelo facilitador pode permitir que os participantes expressem melhor o que de fato precisam, assumam a

responsabilidade pelos seus próprios sentimentos e busquem resolver o conflito objetivamente e pacificamente.

A criação de opções também é objeto de uma sexta possível contribuição. Isso porque a CNV, para além de suas quatro etapas, tem por finalidade a busca de estratégias que visem satisfazer as necessidades dos conflitantes. Nessa perspectiva, Rosenberg (2019b) defende o seguinte: para que seja possível chegar ao âmbito de uma ação capaz de atender às necessidades de todos os envolvidos em determinado conflito, exige-se do comunicador não-violento – no caso, do facilitador – a capacidade de expressar as estratégias ou propostas de maneira clara, com uma linguagem presente e de ação positiva.

Em contrapartida, antes da criação das suprarreferidas estratégias, é preciso que o facilitador tenha cautela, pois, segundo Rosenberg (2019b, p. 24-25), “se tivermos pressa para chegar a esse estágio, podemos encontrar alguns pontos de concordância, mas não chegaremos a uma solução com a mesma qualidade”. Em consequência disso, a probabilidade de que um acordo seja cumprido diminui, já que a proposta de solução está intimamente ligada às necessidades a serem satisfeitas (ROSENBERG, 2019b).

Para que isso não aconteça, defende o Rosenberg (2019b) o seguinte: as necessidades devem ser reconhecidas plenamente, sem pressa, por todos os participantes da comunicação. Com efeito, presume-se uma maior satisfação e compromisso entre os participantes, considerando que as ações ou estratégias elaboradas possuem uma maior conexão com as necessidades reconhecidas.

Por último, uma sexta contribuição recai sobre a ferramenta perguntas abertas. Com base nas premissas da CNV, as perguntas abertas devem ser realizadas no formato de linguagem específica e de ação positiva. No caso, o facilitador pode realizá-las quando houver a necessidade de obter determinada ação dos participantes da audiência para a satisfação de suas necessidades e/ou quando eles estiverem com

dificuldades de expressar seus sentimentos e de reconhecer suas necessidades.

Reitera-se que a aplicação da ferramenta em comento deve se dar sem o acréscimo de críticas, julgamentos ou atribuição de culpa em relação ao interlocutor, para que não seja interpretada como uma exigência. Como resultado, as perguntas abertas nos moldes da CNV podem estimular os participantes a revelarem como estão se sentindo e do que estão precisando, de sorte que discutam e elaborem soluções que atendam as necessidades de ambos e componham o conflito (ROSENBERG, 2006).

Com o objetivo de facilitar a compreensão do leitor sobre as principais contribuições da CNV para as ferramentas autocompositivas, segue tabela, elaborada a partir de uma apertada síntese do que foi discutido na presente seção:

Tabela – Contribuições da CNV para as ferramentas autocompositivas

<b>Ferramenta autocompositiva</b>	<b>Contribuição</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuta ativa</li> </ul>	O facilitador, ao escutar ativamente as partes deve mostrar-se presente, atento e disponível para escutar suas necessidades e seus sentimentos, evitando, ao máximo, proceder com juízos de valor.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afago ou reforço positivo</li> </ul>	Somente se deve fazer elogios ou dar <i>feedbacks</i> positivos quando estes possuírem o objetivo único de celebrar alguma contribuição efetiva. Por outro lado, elogios cuja finalidade seja a de manipular o comportamento das pessoas devem ser descartados.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paráfrase</li> </ul>	Deve vir em forma de perguntas com o fito de fazer com que as pessoas reflitam sobre o que estão observando, sentindo e necessitando. A paráfrase também surge como uma oportunidade de correção de eventuais interpretações errôneas e/ou distorcidas sobre

	determinado conflito.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumo</li> </ul>	<p>Deve vir em formato de relato, específico e sem julgamentos, que enuncie e demonstre a compreensão do facilitador acerca do que as partes estão sentindo e necessitando. Caso ocorram insultos entre as partes, o facilitador, no resumo, deve reformulá-las, concentrando-se nas necessidades não satisfeitas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de questões, interesses e sentimentos</li> </ul>	<p>Deve o mediador, primeiramente, observar imparcialmente o conflito e as posições (ou questões) conflitantes dos participantes para, em seguida, identificar e valorizar os sentimentos ali envolvidos, de modo que se possa, ao final, reconhecer as reais necessidades não atendidas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de opções</li> </ul>	<p>Para que seja possível chegar ao âmbito de uma ação capaz de atender às necessidades de todos os envolvidos em determinado conflito, exige-se do facilitador a capacidade de expressar as estratégias ou propostas de maneira clara, com uma linguagem presente e de ação positiva.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perguntas abertas</li> </ul>	<p>Podem assumir o formato de uma linguagem específica e de ação positiva quando o facilitador necessitar de determinada ação de uma ou de ambas as partes e/ou quando estiver com dificuldades de identificar os sentimentos ou reconhecer as necessidades dos conflitantes, de modo a satisfazê-las.</p>

Fonte: Elaboração própria com base em Rosenberg (2006, 2015, 2019a, 2019b).

Com base na tabela supra e nas discussões teóricas realizadas nesta seção, tem-se que a CNV aprimora as ferramentas autocompositivas, agregando-lhes elementos voltados para a dimensão socioemocional do conflito e dos conflitantes. À vista desse aprimoramento, o uso da CNV em conjunto com as ferramentas autocompositivas é também capaz de influenciar positivamente a postura e o comportamento dos participantes da autocomposição, pois lhes auxilia na assunção da responsabilidade pelos próprios sentimentos e necessidades, bem como na compreensão dos sentimentos e das necessidades do outro.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A carência de habilidades socioemocionais (ou soft skills) entre os terceiros facilitadores (mediadores ou conciliadores) pode ser considerada um dos principais obstáculos enfrentados por esses profissionais durante a realização das audiências autocompositivas judiciais. À vista dessa problemática, identificou-se a necessidade de estudar a Comunicação Não Violenta (CNV) e verificar em que medida essa abordagem pode suprir a referida carência. Portanto, o objetivo geral da pesquisa foi analisar em que medida a teoria da CNV, como um modelo comunicativo a ser utilizado pelos mediadores e conciliadores, pode contribuir para o aperfeiçoamento do diálogo e para a construção do consenso em audiências autocompositivas judiciais.

Ao longo da pesquisa percebeu-se que a CNV pode contribuir para o aprimoramento de suas ferramentas, de modo a complementá-las nos aspectos socioemocionais e, por derradeiro, contribuir para uma conduta mais adequada dos mediadores e dos conciliadores diante de alguns fatores que tendem a influenciar negativamente os procedimentos autocompositivos, como o comportamento beligerante de seus participantes e a dificuldade deles em expressar aspectos mais profundos relacionados ao conflito.

Isto posto, em resposta à pergunta de pesquisa formulada na introdução, tem-se que a CNV, de maneira geral, pode contribuir para as ferramentas autocompositivas a partir do desenvolvimento nestas de um enfoque mais voltado para aptidões de mais difícil acesso, como a expressão de sentimentos e o exercício da empatia. Como resultado, há também o estímulo à cultura da consensualidade, uma vez que os aspectos socioemocionais trazidos à tona pela CNV permitem, como visto, uma influência positiva no comportamento dos participantes das audiências: fator de extrema importância não só para o restabelecimento de relações mas também para a obtenção de acordos satisfatórios.

Haja vista o recorte epistemológico da presente pesquisa, não foi possível analisar a contribuição da CNV para os demais aspectos referentes à dinâmica das audiências judiciais de mediação e de conciliação, como, por exemplo, as dificuldades advindas de suas virtualizações. Nada obstante, mesmo diante dessa limitação, a prática da CNV nas audiências autocompositivas é, ao que tudo indica, de suma importância e pode proporcionar inúmeros benefícios para a adequada aplicação das ferramentas de gestão consensual de conflitos, desde que os facilitadores sigam à risca seus fundamentos. Assim sendo, recomenda-se a capacitação teórica e prática desses profissionais no assunto.

Uma opção razoável é a realização de convênios entre os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs), responsáveis pela formação dos conciliadores e mediadores judiciais, e institutos e/ou empresas que promovam treinamentos em CNV. Uma segunda opção é a inclusão dos fundamentos e etapas da CNV como elementos centrais e não apenas secundários, nos cursos de formação em mediação e em conciliação de conflitos.

Embora a utilização da CNV em conjunto com as ferramentas de gestão consensual de conflitos, por parte dos facilitadores, possa resolver alguns dos problemas enfrentados durante os procedimentos

autocompositivos, existem inúmeros obstáculos a serem superados no âmbito do Poder Judiciário que transcendem a realização dos referidos procedimentos. Obstáculos como a hiperlitigiosidade, a morosidade processual e o sistema de incentivos ao litígio, são demasiadamente complexos e demandam propostas à altura de suas complexidades.

Considerando os obstáculos supracitados, a presente pesquisa não teve o objetivo de esvaziar o tema abordado, mas sim servir como um ponto de partida para demais trabalhos acadêmicos. Desse modo, sugere-se pesquisas que não apenas visem revelar e descrever os benefícios da CNV para a gestão consensual de conflitos, mas que também visem apontar e viabilizar os caminhos institucionais e as soluções adequadas para a efetiva formação dos terceiros facilitadores (mediadores e conciliadores) em habilidades socioemocionais.

Tendo em vista que a pesquisa se limitou à compreensão teórica do assunto, sugere-se também a realização de estudos qualitativos cujos métodos de coleta de dados incluam em método o trabalho de campo, com a finalidade de avaliar empiricamente os efeitos da CNV sobre as ferramentas autocompositivas e a conduta dos facilitadores. Recomenda-se, por fim, a realização de pesquisas que, mediante a análise estatística de índices de acordo e de pesquisas de satisfação, busquem estudar quantitativamente os efeitos da CNV nas audiências autocompositivas judiciais.

Data de Submissão: 26/07/2022

Data de Aprovação: 07/03/2023

Processo de Avaliação: *double blind peer review*

Editor Geral: Jailton Macena de Araújo

Editor de Área: Jailton Macena de Araújo

Assistente Editorial: Bruna Agra de Medeiros

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas em mediação**: aportes práticos e teóricos. 7. ed. São Paulo: Dash, 2020.

ALONSO, Daniele Christofari. **Comunicação Não Violenta (CNV)**: Caminhos dialógicos com a cultura da paz, a mediação de conflitos e a mídia. Orientador: Marli dos Santos. Dissertação (Mestrado em Comunicação Contemporânea) - Faculdade Cásper Líbero, São Paulo, 2021. Disponível em: <https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2021/09/DANIELE-CHRISTOFARI-ALONSO.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2022.

ARRUDA, Daniel Péricles; VIDAL, Ricardo Flores. Lugar de escuta: uma proposta metodológica para a mediação de conflito. **Revista Ciências Jurídicas e Sociais-UNG-Ser**, v. 10, n. 1, p. 35-46, 2020. Disponível em: <http://revistas.ung.br/index.php/cienciasjuridicasesociais/article/view/4355>. Acesso em: 11 nov. 2022.

AZEVEDO, André Gomma de. **Manual de mediação judicial**. 6. ed. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce6odf2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 06 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015a. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 06 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília, DF: Senado, 2015b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm). Acesso em: 08 mar. 2022.

CASTAÑON, Gustavo Arja. Psicologia humanista: a história de um dilema epistemológico. **Memorandum**, Belo Horizonte, v. 12, p. 105-124, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/memorandum/article/view/6714>. Acesso em: 15 jul. 2022.

D'ANSEBOURG, Thomas. **Como se relacionar bem usando a comunicação não violenta**. Tradução: Maria de Fátima Oliva de Coutto. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

DUNKER, Christian; THEBAS, Cláudio. **O palhaço e o psicanalista**: como escutar os outros pode transformar vidas. 2. ed. São Paulo: Planeta, 2021.

FEITOSA-SANTANA, Claudia. **Eu controlo como me sinto**: como a neurociência pode ajudar você a construir uma vida mais feliz. São Paulo: Planeta, 2021.

FISHER, Roger; SHAPIRO, Daniel. **Além da razão**: a força da emoção na solução de conflitos Tradução: Igor Farias. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

FISHER, Roger.; URY, William.; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**. Tradução: Rachel Agavino. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**. Tradução: Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

GORETTI, Ricardo. **Gestão adequada de conflitos**: do diagnóstico à escolha do método para cada caso concreto. Salvador: JusPodivm, 2019.

JUNIOR, Américo Bedê; CHMATALIK, Cristiane Conde. Conciliação – as técnicas de negociação e a nova política judiciária. *In*: ZANETTI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça multipostas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos, capítulo 16, p. 431-441. Salvador: Juspodivm, 2016.

MARTINS, Dayse Braga; HOLANDA, Iara Alcantara de. Audiências online em tempo de pandemia de COVID-19 no âmbito do TJ-CE. **Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva**, Belo Horizonte, n. 42, p. 377-395, set./dez. 2020. Disponível em: <https://revistas.newtonpaiva.br/redcunp/wp-content/uploads/2021/01/DIR42-24.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2022.

MULLER, Jean-Marie. **O princípio da não-violência**: uma trajetória filosófica. Tradução: Inês Polegato. São Paulo: Palas Athena, 2007.

PELIZZOLI, Marcelo. Introdução à comunicação não violenta (CNV): reflexões sobre fundamentos e método. *In*: PELIZZOLI, Marcelo; SAYÃO, Sandro (org.). **Diálogo, mediação e práticas restaurativas**. Recife: Editora da UFPE, cap. 1, p. 10-26, 2012. *E-book*. Disponível em:

<https://pt.scribd.com/document/346818897/Dialogo-e-Cultura-de-Paz-Pelizzoli-2012-pdf>. Acesso em: 08 mar. 2022.

RIBEIRO, Listhiane Pereira; SEIBT, Cezar Luis. Para além do certo e errado, do bem e do mal: conhecendo melhor Marshall Bertram Rosenberg e seu processo de construção da comunicação não violenta. **Revista Signos**, Lajeado, v. 42, n. 1, 2021. Disponível em: <http://univates.br/revistas/index.php/signos/article/view/2770>. Acesso em: 21 ago. 2022.

ROSENBERG, Marshall. **A linguagem da paz em um mundo de conflitos**: sua próxima fala mudará seu mundo. Tradução: Grace Patricia Close Deckers. São Paulo: Palas Athena, 2019a.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução: Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBERG, Marshall B. **Nonviolent communication**: a language of life. 3. ed. Encinitas, CA: PuddleDancer Press, 2015.

ROSENBERG, Marshall. **Vivendo a comunicação não violenta**. Tradução: Beatriz Medina. Rio de Janeiro: Sextante, 2019b.

SALES, Lília Maia de Moraes; DAMASCENO, Mara Livia Moreira. Mediação, suas técnicas e o encontro dos conflitos reais: estudo de casos. **Revista de Direitos Fundamentais e Democracia**, Curitiba, v. 16, n. 16, p. 145-165, 2014. Disponível em: <https://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/article/view/522>. Acesso em: 06 mar. 2022.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediare**: um guia prático para mediadores. 3. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

SALES, Lília Maia de Moraes. Sistema de justiça, mediação de conflitos e o aprimoramento de suas técnicas. **Revista Prima Facie**, João Pessoa, v. 14, n. 27, p. 1-21, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/article/view/27629>. Acesso em: 26 jul. 2022.

SPENGLER, Fabiana Marion. A audiência de conciliação e de mediação no código de processo civil de 2015 (CPC) enquanto mecanismo de resolução de conflitos. In: MAILLART, Adriana Silva; NETO, Álvaro de Oliveira Azevedo; GONZÁLEZ, Diego Mongrell (Coords.). **Formas consensuais de solução de conflitos**. Florianópolis: CONPEDI, 2019, p. 56-76. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/048p2018/7gp81671/H9C1fFk5Dgs8UP3.pdf>. Acesso em: 05 maio 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação**: técnicas e estágios. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017. E-Book.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. A audiência de conciliação e de mediação do artigo 334: questões controvertidas no código de processo civil de 2015–CPC. **Juris Poiesis**, v. 20, n. 24, 2017, p. 43-63. Disponível em: <http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/jurispoiesis/article/view/4468>. Acesso em: 05 maio 2023.

STAPPEN, Anne van. **Caderno de exercícios de comunicação não violenta**. Tradução: Maria Ferreira. Petrópolis: Vozes, 2020.

STIGERT, Ludmila. **Comunicação não violenta**. Belo Horizonte: Centro Universitário Newton Paiva, 2017. *E-book*. Disponível em: [https://www.newtonpaiva.br/system/file\\_centers/archives/000/000/355/original/Comunicacao\\_Nao-Violenta.pdf?1499881825](https://www.newtonpaiva.br/system/file_centers/archives/000/000/355/original/Comunicacao_Nao-Violenta.pdf?1499881825). Acesso em: 08 mar. 2022.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: Método, 2019.

USP (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO). **Mediação e conciliação avaliadas empiricamente**: jurimetria para proposição de ações eficientes. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/doda6f63aa19de6908bd154f59254b93.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2022.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530991463/>. Acesso em: 08 mar. 2022.

## **Nonviolent communication and conflict consensual management tools: a necessary interaction for the improvement of the role of mediators and conciliators**

Caio Viana Andrade

Mara Livia Moreira Damasceno

Lilia Maia de Moraes Sales

**Abstract:** Self-composed procedures have particularities that require skills from the facilitator, especially regarding communication and the tools used during the procedure. However, it is clear that there is a lack of training for mediators and conciliators regarding the soft skills necessary for the proper management of conflicts. In view of this scenario, the adoption of Nonviolent Communication (NVC) by these professionals is presented as a viable alternative, as it has several elements that seem to supply this lack. Therefore, the objective of this article was to analyze to what extent the theory of Nonviolent Communication can contribute to the proper use of self-composed tools and for the improvement of the culture of consensus. The methodology was supported by bibliographic and documental research, based on the hypothetical-deductive method. It was concluded that Nonviolent Communication allows contributions to self-composed techniques, in order to complement them in terms of socio-emotional aspects.

**Keywords:** Self-composed hearings; Nonviolent Communication; Soft skills; Self-composed tools.

**DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1678-2593.2022v21n48.63821>**

Conteúdo sob licença *Creative Commons: Attribution-NonCommercial-NoDerivative 4.0 International* (CC BY-NC-ND 4.0)

