



## COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA: A TRANSFORMAÇÃO POTENCIAL DO LITÍGIO EM DIÁLOGO PACIFICADOR - POR UMA CULTURA DE PAZ

Cibele C. G. Rodrigues<sup>1</sup>, Christovam Castilho Junior<sup>2</sup>

### RESUMO

Considerando a polarização e ruptura social em que os litígios passam a ser constantes, e os paradoxos multiplicam-se de maneira exponencial, com reflexo considerável no sistema judiciário, criando uma demanda crescente de processos, é preciso criar um espaço de escuta mútua, que conduza à compreensão e a expressão sincera das partes, promova relacionamentos mais honestos, fortaleça as comunidades, e auxilie, de maneira empática, as resoluções de conflitos. Para tanto, é importante ressaltar que as relações humanas surgem da comunicação dialógica, portanto, a comunicação não-violenta (CNV) em tempos de alarmante imaturidade política e social, se torna importante instrumento para a construção de um mundo que seja de todos e para todos, nem mais forte, nem mais fraco: humano. A escuta qualificada ou empática será um importante instrumento alternativo de pacificação nas resoluções de conflitos, perpassando pelos mais variados espaços de convívios sociais: escolas e universidades, no mundo cooperativo, em organizações públicas ou privadas. Inovar será imprescindível, sobretudo, para o combate à redução de contendas conduzidas à judicialização. Nessa seara, é necessário compreender que no momento em que se apresenta uma nova proposta, possivelmente, haja estranhamento, e provável condução a caminhos habituais, os quais não abarcam, até este momento, a discussão aberta ao renascer, à reprogramação de comportamento e visão sociais. No entanto, a resolução de conflitos, por meio da justiça restaurativa, perpassando pela CNV, não deve ser vislumbrada como uma nova proposta no âmbito da justiça convencional, ou que seja inoportuna aos princípios de justiça pertencentes aos cursos de Direito e no Sistema Legal usados até então. A abordagem da CNV busca nortear a expansão das possibilidades, objetivando a transposição do olhar e ações às lesões e às reparações do sistema de justiça, distanciando-se da mínima flexibilização que o sistema legal e o direito positivo têm colocado os operadores do direito e os indivíduos envolvidos no processo. Da mesma maneira, é certo refletir sobre a incessante busca de pertencimento e sentido da existência, inerentes aos seres humanos, bem como o alcance da autonomia ou poder sobre as suas próprias vidas, convidando-os a serem protagonistas de suas vivências, considerando, neste momento, os círculos restaurativos ou de diálogo, como solução pacificadora de conflitos, e a prática efetiva da justiça. A aprovação e a proteção dos direitos do homem estão na base das Constituições democráticas modernas. A pacificação social, no que lhe concerne, é a condição indispensável para o legítimo acolhimento desses direitos, pois a inexistência do reconhecimento e da proteção dos direitos humanos, não há democracia, e sem democracia, não há condições ínfimas para a solução dos conflitos, para a construção de

<sup>1</sup> Professora da Educação Básica Pública. MBA em Gestão e Supervisão Escolar. Especialista em Educação à distância. Graduanda do Curso de Direito da Faculdade Estácio de Sá de Ourinhos (FAESO). E-mail: [professoracibele2020@gmail.com](mailto:professoracibele2020@gmail.com) <http://lattes.cnpq.br/7123792861826095>

<sup>2</sup> Advogado e Professor do Curso de Direito da Faculdade Estácio de Sá de Ourinhos (FAESO) e do Curso de Direito da Faculdade de Santo Antônio da Platina (FANORPI). Mestre em Direito. E-mail: [castilhojunior.estacio@gmail.com](mailto:castilhojunior.estacio@gmail.com) <http://lattes.cnpq.br/3815097029716383>



uma cultura de paz. Em meio a esse panorama, o presente artigo investigará as ações conceituais, procedimentais e atitudinais na área da justiça restaurativa, frente ao desafio de ruptura de paradigmas, a fim de apresentar as ações articuladoras e proposições existentes como atenuantes desse processo, elucidando alguns aspectos sobre a temática da CNV aplicada à mediação de conflitos, como dispositivo facilitador ao próprio desenvolvimento do diálogo restaurativo.

**Palavras-chave:** comunicação não-violenta; círculo de construção de paz; justiça restaurativa.

## ABSTRACT

Considering the polarization and social rupture in which disputes become constant, and paradoxes multiply exponentially, with considerable impact on the judicial system, creating a growing demand for processes, it is necessary to create a space for mutual listening, which leads to understanding and sincere expression of the parties, promote more honest relationships, strengthen communities, and help empathetically with conflict resolutions. Therefore, it is important to emphasize that human relationships arise from dialogic communication, therefore, non-violent communication (NVC) in times of alarming political and social immaturity, becomes an important instrument for building a world that is for everyone and for everyone. all, neither stronger nor weaker: human. Qualified or empathetic listening will be an important alternative instrument of pacification in conflict resolutions, passing through the most varied spaces of social interactions: schools and universities, in the corporate world, in public or private organizations. Innovating will be essential, above all, to combat the reduction of disputes leading to judicialization. In this area, it is necessary to understand that when a new proposal is presented, possibly, there is estrangement, and probable conduction to usual paths, which, until this moment, do not encompass the discussion open to rebirth, to the reprogramming of behavior and vision. social. However, conflict resolution, through restorative justice, passing through the CNV, should not be seen as a new proposal within the scope of conventional justice, or that is inopportune to the principles of justice belonging to the Law courses and the Legal System used. until then. The approach of the CNV seeks to guide the expansion of possibilities, aiming at transposing the look and actions to injuries and reparations of the justice system, distancing itself from the minimum flexibility that the legal system and positive law have placed the operators of law and the individuals involved in the process. In the same way, it is right to reflect on the incessant search for belonging and meaning of existence, inherent to human beings, as well as the reach of autonomy or power over their own lives, inviting them to be protagonists of their experiences, considering, in this moment, restorative or dialogue circles, as a pacifying solution to conflicts, and the effective practice of justice. The approval and protection of human rights are at the basis of modern democratic constitutions. Social pacification, as far as it is concerned, is the indispensable condition for the legitimate acceptance of these rights, since the inexistence of recognition and protection of human rights, there is no democracy, and without democracy, there are no minimal conditions for the solution of conflicts, for building a culture of peace. In the midst of this panorama, this article will investigate the conceptual, procedural and attitudinal actions in the area of restorative justice, facing the challenge of breaking paradigms, in order to present the articulating actions and existing propositions as mitigating factors of this process, elucidating some aspects about the CNV theme applied to conflict mediation, as a facilitating device for the very development of restorative dialogue.



**Keywords:** non-violent communication; peace building circle; restorative justice.



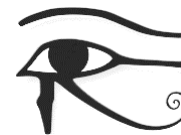
## INTRODUÇÃO

Este artigo tem como finalidade primordial refletir como a utilização de um método instrumental alternativo de comunicação - a Comunicação Não-Violenta (CNV) - pode socorrer outra sistemática, mais precisamente a resolução de conflitos, por meio da justiça restaurativa. É um chamado para a mais leal visão sobre o caos das relações interpessoais contemporâneas, e como essas relações, por meio das falhas comunicacionais se convergem no caos social.

Mais do que uma mera constatação, Bauman (2004) faz um alerta sobre a era da modernidade líquida e que vivemos – um mundo repleto de sinais confusos, propenso a mudar com rapidez e de forma imprevisível: fatal para a nossa capacidade de amar, seja esse amor direcionado ao próximo, ao parceiro ou parceira, ou a nós mesmos.

Segundo Harari (2018) por mais alguns anos ou décadas, ainda teremos escolhas. Se fizermos esse esforço, ainda podemos investigar quem somos realmente. Mas se quisermos aproveitar essa oportunidade, é melhor fazer isso agora.

A posição e função social do indivíduo são a uniformidade da convivência entre um grupo e um membro individual. Elas representam a amálgama do indivíduo com o grupo, e vice-versa, num movimento circular infundável. Manifestam a finalidade individual acerca de sociedade e o propósito social em termos de indivíduo. Não existe sociedade funcional para o indivíduo a menos que ele se aproprie da posição e função sociais de pertencimento coletivo. A sociedade é significativa apenas se seus ideais fizerem sentido, para isso, criar um espaço



para o amplo debate público torna-se elemento relevante de restauração e ordem sociais, por um viés democrático. Deve existir um relacionamento funcional definido entre a vida do indivíduo e a do grupo. A luta em busca da liberdade e da igualdade inatingíveis tem sido a força motriz da história ocidental.

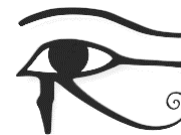
Para Drucker (2002) mudanças sociais muito mais insignificantes e lentas ocorridas em períodos anteriores desencadearam violentas crises espirituais e intelectuais, rebeliões e guerras civis, infelizmente, foi compreendida tardiamente que os horrores e mortes impostos à raça humana, destruíram, mas nada criaram. As extraordinárias transformações sociais ocorridas nesse século praticamente não causaram agitação, avançaram com um mínimo de atrito e de comoção social, e na verdade, com um mínimo de atenção por parte de intelectuais, políticos, imprensa e público.

A sociedade tornou-se rapidamente pluralista, e conseqüentemente, divergente. Portanto, o comportamento social raramente se mostra coeso, e incapaz de integrar grupos divergentes e pontos de vista discordantes em busca comum pelo poder. Ao contrário, eles se tornam terrenos férteis de contendas entre grupos, cada qual lutando por uma vitória unilateral dominativa, e não contentes com nada além da derrota da parte contrária. O ciclo das mudanças ainda não chegou ao fim. E os desafios que se aproximam, por uma cultura de paz, podem ser ainda mais sérios e desanimadores do que os trazidos pelas transformações sociais no século XX.

Segundo Bobbio (2004) a tradição milenar nos habituou a um uso restrito do termo *ius*, limitado a um sistema normativo que tem força de obrigatoriedade maior do que todos os demais sistemas, morais ou sociais; mas, quando se introduz a noção de “direito moral”, introduz-se também, necessariamente, a correspondente “obrigação moral”. Ter direito moral a favor de alguém significa que existe um outro indivíduo que tem obrigação moral para comigo, são coexistentes. Se a afirmação do direito precede temporalmente a do dever ou se ocorre o contrário, surge uma questão de fato: para dar um exemplo, um tema bastante discutido hoje é o de nossas obrigações, de nós contemporâneos, em face das futuras gerações.

Goretti (2016) afirma que a sociedade brasileira vivencia uma tensão global de duas facetas: a primeira seria uma crise das relações intersubjetivas, e a segunda uma crise de gestão dos conflitos, caracterizada por três elementos: o agigantamento do poder judiciário; a crise de administração da justiça; e a gestão inadequada de conflitos:

A crise das relações intersubjetivas foi analisada a partir dos referenciais teóricos de Zygmunt Bauman e Edgar Morin e seus discursos de contextualização do estágio de



crise no qual se encontra a sociedade contemporânea; uma condição líquido-moderna marcada pela conjugação de fatores como: i) a fragilização ou volatilidade das relações; ii) a falta de compromissos com vínculos duradouros; iii) a ausência de diálogo; iv) a progressiva perda de autonomia (individual e social); v) e a banalização das práticas de violência.

Já a crise de gestão dos conflitos foi analisada na perspectiva dos seus três elementos caracterizadores: i) o agigantamento do Poder Judiciário; ii) a crise de administração da justiça; e iii) a gestão inadequada de conflitos. (grifos no original) (GORETTI, 2016, p. 30).

O movimento dialético nas esferas sociais da contemporaneidade deve ser compreendido como um organismo dinâmico, que se autorregula na intensidade dos processos de interação social advindos do comportamento humano, marcado notadamente por eventos interativo-sociais, pela dissociação de interesses e imensa imaturidade dialógica, carrega ocorrências conflitantes, as quais colidem com os delineamentos dos comandos normativos de regulação de condutas, e necessita, emergencialmente, aprender a ouvir, deixar falar, fomentar uma cultura de compreensão, de diálogo, capaz de aclarar as diferenças sem ocultar as igualdades normativas que asseguram a lucidez democrática.

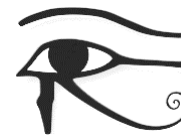
Resultado de uma trajetória de mutação histórica-social, o Direito constantemente assistirá as mazelas, bem como as demandas de um determinado contexto social, motivo que impulsiona a iminente e real necessidade pela busca da pacificação social.

Por isso, este artigo tratará da comunicação não-violenta, considerando a justiça restaurativa como um novo paradigma no tratamento de conflitos, amparado na horizontalidade e no diálogo, de forma a contribuir com práticas remodeladoras, na comunicação pacificada, com escuta qualificada, elucidando o possível alcance de soluções que promovam a melhora qualitativa das relações interpessoais e a solução de controvérsias.

## **RESULTADOS/ DESENVOLVIMENTO**

### **1 MÉTODOS DE CONDUÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Refletindo sobre a natureza humana, conscientes de que a história e a cultura são fontes de uma enorme variedade de formas simbólicas, bem como da especificidade das identidades individuais e coletivas, extinguir os conflitos, de fato, não parece indicado e viável, respectivamente. No entanto, desnudados pelos desalentos de um litígio, desafiar a colher dos episódios conflituosos, possibilidades de soluções pacíficas, de maneira adequada e efetiva, vislumbra uma alternativa condutora para a promoção qualitativa das relações



Hórus, v. 17, n. 1, p. 33-50, 2022.

interpessoais e a solução de conflitos de maneira comprometida e autorresponsável. Assim sendo, a atitude correta daqueles que se encontram em situação litigiosa seria a busca de caminhos que os levem à justa resolução, isto é, o obstáculo não é a inevitabilidade das controvérsias em sociedade, mas sim a solução ofertada.

Questiona-se, portanto, quais seriam os possíveis métodos de condução e de resolução de conflitos para a transformação do litígio em diálogo pacificador?

Como bem alude Bacellar (2012, p. 17) para entender as soluções alternativas de conflitos, é preciso lembrar da evolução histórica relativa à concepção de monopólio jurisdicional e do movimento de acesso à justiça que inicialmente remetia a uma ideia restrita de acesso ao Poder Judiciário e ainda assim apenas formal, sobressaindo, assim a Lei do mais forte.

Os desafios expostos reconhecem, no Direito, o ordenamento para a coexistência social, bem como o caráter preventivo, para a garantia mínima de padrões de manutenção da paz e do equilíbrio das relações sociais. Quando são definidas as normas que regulamentam as ações legítimas ou ilícitas, e conseqüentemente as penalidades para uma possível transgressão das normas oferecidas pelo Estado, considera-se proporcionar o convívio social pacificado, ou seja, o possível impedimento de litígios. Normalmente, se respeitadas as normas de condutas instituídas pelo ordenamento jurídico, as relações humanas podem ser harmônicas, entretanto, nem sempre é possível. Nestas situações, então, ressurge outra atribuição do Direito - a composição dos litígios travados entre sujeitos de um determinado contexto social.

O projeto do Sistema de Múltiplas Portas no Poder Judiciário, surgiu nos Estados Unidos, idealizado por Frank Sander, e como bem descrevem os autores Sales; Souza, (2014, p. 384-385) como uma proposta que superasse a litigância, considerando que os conflitos devem ser avaliados para oferecer os resultados adequados, e mais, que a solução do “perde/ganha” não é a melhor escolha para a resolução de diversos conflitos existentes na sociedade.

À vista disso, Suter (2018, p. 76) acrescenta que este sistema tinha como objetivo principal oferecer soluções mais igualitárias às peculiaridades de cada demanda, de forma mais efetiva, célere, de custeio razoável e que consiste em disponibilizar mecanismos alternativos de solução de conflitos para os problemas levados ao judiciário.

A indagação inicial se revela preponderante, pois, a depender do método utilizado no gerenciamento de um conflito de interesses, resultados favoráveis ou desfavoráveis poderão



ocorrer da coexistência harmônica ou desarmonica entre as pessoas, diversos arranjos nas práticas sociais. A resposta à pergunta é apresentada atendendo a três gêneros, aos quais se agrupam diversas categorias ou instrumentos de condução e resolução de conflitos de interesses: a autotutela, a autocomposição e a heterocomposição.

Segundo Godinho (2002, p. 663), a autotutela ocorre quando o próprio sujeito busca afirmar, unilateralmente, seu interesse, impondo-o (e impondo-se) à parte contestante e à própria comunidade que o cerca.

Na esfera da autotutela a pessoa soluciona o conflito mediante a resistência à pretensão, desiste da intervenção de terceiros, como também da participação do Estado. A autotutela condiz com *“fazer justiça com as próprias mãos” – olho por olho, dente por dente*. A autotutela é ordinariamente repudiada pelo nosso ordenamento jurídico.

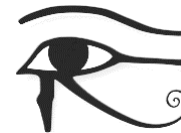
Na autocomposição as próprias partes envolvidas no conflito transpõem o litígio sem a intervenção de um terceiro. No terreno autocompositivo, o consenso pode ser alcançado diretamente pelas partes, é um ajuste pacificado.

No Brasil, a autocomposição subdivide-se em a negociação: quando o acordo é firmado entre as partes, sem que haja a intervenção de terceiros, mediação: quando o acordo é alicerçado junto a um terceiro imparcial, que auxiliará na manutenção do diálogo, em busca da resolução consensual e pacificada, e a conciliação: quando há um terceiro imparcial, intermediando os diálogos e posicionamento das partes, com direcionamentos consideráveis sobre a controvérsia, visando à melhor forma de resolvê-la.

Na heterocomposição, a deliberação do litígio é realizada por um terceiro, imparcial. Opostamente ao que se passa na autocomposição assistida, em que o facilitador colabora com a decisão consensual, sem impor seu julgamento, na heterocomposição uma terceira pessoa substituirá a vontade das partes para decidir sobre o fim do conflito.

O CNJ, ao regulamentar a Resolução 125/2010, teve como objetivo implementar uma política pública de solução de litígios, e subsequentemente, incentivar efetivamente a pacificação social, promovendo processos adequados aos conflitos, atenuando, assim a gigantesca demanda do judiciário, uma vez que, os litígios poderiam ser resolvidos por meio da mediação e conciliação. Isto posto, pelas definições expressas na Resolução, foi determinada a criação e instalação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPMEC).

Como resultado, a criação dessa resolução, favoreceu o acesso à justiça, tendo em vista que, com o surgimento dos Centros e Núcleos, os conflitos podem ser resolvidos de uma



forma menos onerosa, mais rápida e justa para as partes, sem tanto desgaste nas relações interpessoais, e, sobretudo, impulsionando a pacificação social.

Como assevera Vinícius José Corrêa Gonçalves:

Posta em evidência a ineficiência do processo judicial formal para a resolução integral dos conflitos advindos do seio da sociedade e, de forma mais ampla, da própria crise que aflige o Judiciário, bem como para a promoção do direito fundamental à razoável duração do processo, faz-se mister que os processualistas busquem novas formas e instrumentos de pacificação social. O processo, portanto, deve deixar de ser a única/principal via para a contenção da litigiosidade, em virtude da violação ou ameaça aos direitos. Os inúmeros litígios judicializados anualmente necessitam de novos meios de resolução (novas portas), que lhes possibilitem a obtenção de uma resposta célere, qualitativamente justa e, ao mesmo tempo, pacificadora. (GONÇALVES, 2014, p.159)

Portanto, pode-se observar que os meios alternativos de resoluções de conflitos complementam a jurisdição estatal, e auxiliam na diminuição de processos no judiciário brasileiro, além de possibilitar às partes que se tornem protagonistas de suas próprias histórias, e cultivem uma cultura de paz.

Entretanto, Cappelletti; Garth (1988, p.15) afirmam que o acesso efetivo à justiça se mostra utópica, dada a complexidade dos obstáculos a serem combatidos, necessitando ainda de um amplo debate na esfera pública para o alcance dos meios alternativos de solução de conflitos.

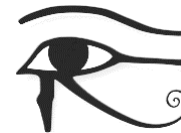
No Brasil, o sistema multiportas precisa ser bem entendido entre os juristas e a sociedade, pois o referido sistema defende que a decisão judicial não é a mais adequada para todos os tipos de conflitos, e ainda é uma opção a ser amplamente difundida, considerando que somente os casos que necessitam de intervenção judiciária devem buscar a sentença de um juiz togado.

Nesse contexto, o diálogo passa a ser a finalidade essencial, pois com uma comunicação adequada entre as partes, faz com que a própria vontade delas alcance a melhor solução, eliminando as possíveis controvérsias, pois, sendo elas mesmas suas “sentenciadoras”, decidirão o mais apropriado à controvérsia, seja nos termos do acordo, seja na sua efetiva concretização.

Bauman (2004, p. 49) admite que não se pode impor, legalmente, um mundo de relações perfeitas, no entanto, as ações humanas podem contribuir para melhorá-lo:

A este mundo não se pode impor legalmente a perfeição. Não se pode forçá-lo a adotar a virtude, mas tampouco persuadi-lo a se comportar de modo virtuoso. Não se pode fazer com que seja terno e atencioso para com os seres humanos que o





habitam, e ao mesmo tempo tão adaptado aos seus sonhos de dignidade quanto idealmente se desejaria que fosse. Mas você pode tentar.

O conflito passa agora a ser uma oportunidade transformadora de um contratempo para a pacificação social, com a participação ativa das partes, por meio do diálogo.

Neste sentido, a Comunicação Não-Violenta nasce como um poderoso modelo de comunicação, de ser, de pensar e de viver, com propósito de inspirar conexões entre as pessoas de maneira que as necessidades sejam atendidas por meio da doação compassiva, alinhada à justiça restaurativa, por uma sociedade pacificada.

## **2 COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA COMO UM IMPORTANTE INSTRUMENTO NAS RESOLUÇÕES DE CONFLITOS**

Fruto da trajetória histórica-humana, o Direito sempre assistirá as necessidades advindas de um dado contexto social, razão pela qual se considera a busca pela pacificação, com advento nas necessidades e nos interesses dos indivíduos, inter-relacionados em sociedade num permanente processo de transformação. Assim, a história nos revela que se justifica na manifestação de interesses dotados de poderes suficientes para zelar pela manutenção da paz social idealizada e consagrada no preâmbulo de nossa Constituição:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil. (BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 2004)

Compreendendo que o exercício dos direitos sociais e coexistência humana começam com a forma com que as pessoas se relacionam e se comunicam, a Comunicação Não-Violenta (CNV) é um chamado a refletir sobre as falhas e ruídos das relações interpessoais contemporâneas. Ela nos guia no processo de reformular a maneira pela qual nos expressamos e escutamos os outros, e perpassa pelos mais variados espaços de convívios sociais: escolas e universidades, no mundo corporativo, em organizações públicas ou privadas.

A metodologia da comunicação não-violenta auxiliará na mediação das lides, pois é uma estratégia que objetiva “tocar” o outro, causar empatia, estabelecer um vínculo, e



proporcionar um ambiente para a mediação, considerando os quatro passos a serem seguidos para alcançar essa comunicação facilitadora: observar o que de fato está acontecendo, identificar os sentimento envolvidos, reconhecer quais são as necessidades para se resolver o litígio, e elaborar um pedido (o que se tem que pedir, e como pedir).

Costa (1986) afirma que a violência está atrelada à ideia de intimidação pela força de alguém em situação de inferioridade física ou constrangimento moral, evoca a ruptura de um contrato, e está associada à desigualdade de poder entre os atores do conflito.

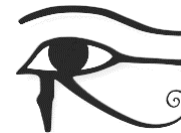
Em relação à comunicação violenta, ela surge, quando se compara, julga ou quando não há responsabilização. Rosenberg (2006) salienta que a comunicação mais violenta e perigosa se dá quando não se assume a autorresponsabilidade das próprias ações, atribuindo a “culpa” em outras pessoas ou situações.

Por outro lado, se faz necessário pensar o que seria a “não-violência”. Neste sentido, o autor Rosenberg (2006, p.14) explica que as nuances da não violência vão muito além de simplesmente evitar a violência física. É preciso viver de acordo com o respeito, compreensão, aceitação, apreciação e compaixão.

A palavra comunicação denota um processo de construção de sentidos com o outro, está intrinsicamente implícita a mutualidade de conexão. A comunicação não-violenta não é uma maneira de se estabelecer um diálogo simpático, nem a ausência da tomada de decisão, mas é uma maneira de alinhar, sintonizar com o todo, que inclui todas as partes envolvidas. Propõe o equilíbrio, e aceitação do outro, criando um espaço em que seja seguro falhar, entender e não entender, observar o hábito de toda uma vida, e ter o apoio do outro, e descobrir uma nova maneira de agir, promovendo a genuína justiça restaurativa do “eu” ao “próximo”.

Portanto, a não-violência é mais do que uma técnica dialógica, se trata de uma filosofia de vida que influencia diretamente na atuação dos sujeitos. Sua função é manifestar atitudes positivas no lugar das atitudes negativas, que culturalmente são dominantes, confiando que renasça sentimentos pacificadores, guiados neste processo de reformular a maneira pela qual se troca informações, ao se expressar honestamente, a ouvir com empatia o que é dito.

A CNV pode ser compreendida como um processo facilitador da comunicação interpessoal, a qual nutre o reconhecimento mútuo de necessidades afetivas intensas, levando a uma maior compaixão e à solução pacífica de conflitos; por meio de um “conjunto de habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas” (ROSENBERG, 2006, p. 23).



Rosenberg (2006, p. 32) questiona: Como se comunicar compassivamente para tornar a vida maravilhosa? Para isso é necessário compreender os quatro componentes propostos pela CNV: observação, sentimentos, necessidades e pedido, que devem ser trabalhados de forma a se expressar honestamente e receber com empatia.

Num conflito, primeiramente deve-se observar o que está acontecendo de fato, sem julgamentos ou avaliações. Depois, perceber quais sentimentos são despertados através daquela observação, levando a uma análise mais intensa de descoberta de quais necessidades estão ligadas aos sentimentos. E, por fim, fazer um pedido claro, objetivo, específico e exequível.

Marshall B. Rosenberg (2006, p. 103) explica que o pedido deve ser uma ação positiva, ou seja, se deve pedir aquilo que se quer em vez do que não se quer. Quando se faz o pedido deve-se evitar frases vagas ou abstratas, quanto mais claro e objetivo for, maior a chance de ter o pedido atendido, sendo que:

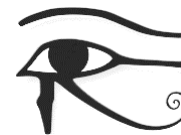
Pedido não é exigência. O ouvinte não pode realizar o pedido achando que será recompensado caso o realize ou o atenda por culpa, arrependimento ou medo. Por isso, quando se faz um pedido, é importante que se tenha certeza de que a pessoa confia que aquilo é um pedido e não uma exigência. Logo, percebe-se que a essência da CNV está na consciência da responsabilização de cada indivíduo (por sua fala, atos e sentimentos) e de se estar seguindo os quatro componentes acima descritos, por meio da compaixão, honestidade e respeito. E não, necessariamente, nas palavras efetivamente trocadas durante uma comunicação.

Deste modo, o objetivo da CNV é atender as reais necessidades individuais e do coletivo, impulsionando uma sociedade pacificada.

### **3 CNV: UMA POSSIBILIDADE DE REFLEXÃO E DE DIÁLOGO NA MEDIAÇÃO DE LITÍGIOS**

Após essa análise acerca da CNV pode-se assegurar que a maior parte dos conflitos em meio a sociedade são resultados de falhas de comunicação. Essas falhas podem representar muitos conflitos, no entanto, dependendo da maneira como se capta este fenômeno conflitivo, ele pode representar um caminho, uma circunstância que promova crescimento pessoal e social do sujeito.

O Poder Judiciário cuida até um certo nível da multiplicidade dos interesses e conflitos existenciais, e o número de vezes de que se precisa de espaço dedicado para cuidar



da necessidade de justiça vai muito além da capacidade que o Judiciário tem, quer ter ou consegue ter.

A justiça presume algo que antecede o consenso, justamente por revelar seu pressuposto imprescindível: o diálogo. Do mesmo modo que não há consenso sem diálogo, explica Paulo Freire (2005, p.96), não há diálogo sem que, para tanto, os seres dialógicos carreguem consigo três virtudes essenciais: amor ao mundo e aos homens, fé nos homens e humildade.

A prática de justiça restaurativa começa com a descoberta de como se sentir confortável estando desconfortável perante o outro, como não entrar em pânico perante a constatação de que não sabe o que fazer, então, sob a ação de um sistema de apoio mútuo, propicia-se a aprendizagem conjunta, por meio da escuta ativa. Sendo assim, a CNV é como se fosse o sistema operacional, e mediação e justiça restaurativa são como programas desse sistema.

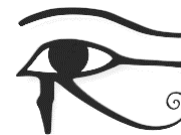
Pranis (2010, p.83) afirma que a Justiça Restaurativa se baseia num procedimento de consenso, em que os indivíduos participam coletiva e ativamente na construção de soluções para a cura das feridas, dos traumas e perdas causados pelo conflito, pois:

Trata-se de um processo estritamente voluntário, relativamente informal, a ter lugar preferencialmente em espaços comunitários, sem o peso e o ritual solene da arquitetura do cenário judiciário, intervindo um ou mais mediadores ou facilitadores, e podendo ser utilizadas técnicas de mediação, conciliação e transação para se alcançar o resultado restaurativo, ou seja, um acordo objetivando suprir as necessidades individuais e coletivas das partes e se lograr a reintegração social da vítima e do infrator.

Refletindo na perspectiva desta visão conceitual de conflito, é que o procedimento da mediação surge como uma forma autocompositiva, onde o sujeito tem a possibilidade de pensar maneiras inovadoras para melhor resolvê-lo. Assim, a mediação percebe a divergência como algo natural e positivo, sendo uma oportunidade de autorreflexão e de responsabilização social.

Na CNV, conexão é o meio e não o fim. O fim é a ação que reforça aquilo que serve a vida e transforma aquilo que não serve a vida. A empatia é entendida como um dos nossos meios mais poderosos, para criar condições para a mudança acontecer.

Na mediação, os envolvidos no conflito têm a possibilidade de o solucionar, agindo de forma protagonista e ativa, quando assume sua responsabilidade para que seja desnecessário que um terceiro resolva o conflito (na maioria das vezes esse papel cabe ao



Juiz); crítica, quando olha o conflito de fora, e consegue perceber de maneira diferente sua ação; e coletiva quando deixa de expor somente as suas necessidades, mas possibilita uma discussão que viabilize a percepção das necessidades do outro, de maneira empática e compassiva.

Quando investigam por que a evolução da espécie humana deu à emoção um papel tão essencial em nosso psiquismo, os sociólogos verificam que, em momentos decisivos, ocorreu uma ascendência do coração sobre a razão, como esclarece Goleman (2011, 127):

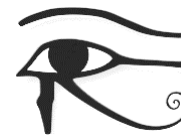
São as nossas emoções que nos orientam quando diante de um impasse e quando temos de tomar providências importantes demais para que sejam deixadas a cargo unicamente do intelecto — em situações de perigo, na experimentação da dor causada por uma perda, na necessidade de não perder a perspectiva apesar dos percalços, na ligação com um companheiro, na formação de uma família. Cada tipo de emoção que vivenciamos nos predispõe para uma ação imediata; cada uma sinaliza para uma direção que, nos recorrentes desafios enfrentados pelo ser humano ao longo da vida, provou ser a mais acertada. À medida que, ao longo da evolução humana, situações desse tipo foram se repetindo, a importância do repertório emocional utilizado para garantir a sobrevivência da nossa espécie foi atestada pelo fato de esse repertório ter ficado gravado no sistema nervoso humano como inclinações inatas e automáticas do coração. Uma visão da natureza humana que ignore o poder das emoções é lamentavelmente míope.

Pode-se afirmar que, é a partir do fenômeno conflitivo, que surgem novas possibilidades de “desarranjo” do indivíduo, que de alguma forma se sente desconfortável, devido a situação pela qual está vivenciando. O que pode gerar transformações decorrentes da reflexão sobre esse contexto e possíveis alterações de comportamento.

Nesse sentido, essas transformações dos indivíduos são interações sociais, as quais Paulo Freire (1987) refere que dão dinamismo à própria sociedade, processo este descrito como “ação-reflexão-ação”. Isto é, a partir de uma simples conduta do indivíduo, pode-se iniciar um processo de autorreflexão e análise, resultando em uma nova ação que é pensada de forma crítica, levando-se em conta não somente seus valores enquanto indivíduo, mas enquanto elemento social, pelo qual ele também é responsável.

Essa responsabilização do sujeito promove uma visão mais ampla do próprio conflito, saindo de uma visão onde essa disputa é vista de forma mais destrutiva, o qual o fim do problema representa a extinção dos laços sociais que preexistiam a situação conflitiva, passando para uma visão mais construtiva do conflito, preservando os laços socioafetivos que existiam antes da contenda.

Se considerar que nem sempre as condições estabelecidas nas disputas que chegam ao Judiciário representam as reais necessidades e interesses do indivíduo, a mediação busca



estimular as partes em litígio a criarem soluções equilibradas e equânimes aos interesses inicialmente incompatíveis, pois dessa forma, pode-se chegar a uma pacificação social.

Nesse sentido, o mediador atua como facilitador desta comunicação, portanto, não sentencia, e nem sugere o desfecho da resolução do litígio, pois pertence às partes envolvidas. A ele cabe sustentar um ambiente tranquilo para que se desenvolva o diálogo, a reflexão, o estabelecimento de uma relação empática e a autorresponsabilidade pelo conflito em discussão, princípios da comunicação não violenta (CNV).

Com a pretensão de melhor compreender a base principiológica da mediação cita-se alguns aspectos importantes que caracterizam esse procedimento e estão dispostos na própria Lei da Mediação (Lei nº 13.140/2015):

- Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:
- I - imparcialidade do mediador;
  - II - isonomia entre as partes;
  - III - oralidade;
  - IV - informalidade;
  - V - autonomia da vontade das partes;
  - VI - busca do consenso;
  - VII - confidencialidade;
  - VIII - boa-fé.

Estes princípios não podem ser trabalhados de forma isolada, pois estão conectados, na medida em que preconizam uma visão sistêmica da lide. Logo, esses princípios demonstram a importância do indivíduo dentro da sessão de mediação, pois apenas quando se sente acolhido para participar ativamente deste procedimento, é que se permite escutar o outro e suas necessidades. O objetivo é favorecer a transformação cultural que tanto se anseia e necessita: a paz.

Rosenberg (2006) explica que enquanto as pessoas encararem pedidos como exigências, só terão duas escolhas: a submissão ou a rebelião. Nenhuma dessas opções conecta pessoas, tampouco auxilia na resolução de conflitos. A solução dos conflitos necessita de conectividade, transformando relações de dominação em relações de parceria/colaboração, por meio do diálogo. E a mediação propõe exatamente isso: a criação de um ambiente acolhedor, que facilite a fala sobre sentimentos e necessidades sem críticas.

Por isso, pode-se afirmar que a CNV é não só uma ferramenta da mediação como faz parte do núcleo principiológico da mesma, pois uma sessão de mediação tem como objetivo justamente auxiliar as partes a se conectarem por meio da compreensão de seus reais interesses



e necessidades. Consequentemente, a CNV pode ser uma ferramenta de transformação e empoderamento a ser utilizada pelos métodos autocompositivos, em especial a mediação.

Ainda nesta seara, despontando timidamente se apresentam os Processos Circulares alicerçados na forma de diálogo para a transformação de conflitos, nas práticas restaurativas, na comunicação não-violenta, na escuta qualificada e na construção de consenso, para o alcance de soluções individuais e, ao mesmo tempo, as do grupo.

No âmbito do Judiciário, os Círculos Restaurativos têm possibilitado a resolução de litígios, promovem a melhora qualitativa das relações interpessoais e a solução de controvérsias de forma consciente e comprometida.

Pranis (2010, p. 55) afirma que as decisões consensuais sempre resultam acordos mais eficazes e sustentáveis pois conferem poder a todos.

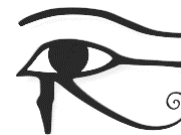
Certamente, o processo decisório consensual tem por fundamento um sério compromisso de compreender as necessidades e interesses de todos os participantes e de trabalhar para atender a todas as necessidades.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A ideia deste artigo foi desenvolver um estudo sobre a CNV, conectada intrinsecamente à justiça restaurativa, e os métodos autocompositivos de resoluções de conflitos, que são complementares, se alinham e, que estão carregados de propósitos e eixos similares.

É certo que para se alcançar uma cultura de paz deve-se disseminar o respeito, a responsabilização e a empatia, valores esses trabalhados dentro da mediação e da CNV. Tratam-se de metodologias que passam a dar um novo sentido à convivência em sociedade, pois enfrentam os conflitos, objetivando a promoção de uma cultura de paz.

É só na qualidade de participantes de um diálogo abrangente e voltado para o consenso que somos chamados a exercer a virtude cognitiva da empatia em relação às nossas diferenças recíprocas na percepção de uma mesma situação, levando a uma comunicação compassiva e empática. Nesse contexto, o diálogo passa a ser o objetivo central, pois com uma comunicação apropriada entre as pessoas, faz com que a própria vontade delas integre a solução atingida, acabando de uma vez por todas com os conflitos possíveis, pois elas mesmas, atuando de forma protagonista, decidirão o que será mais adequado ao caso. O conflito passa agora a ser uma oportunidade de transformação de um problema para a pacificação social, com a participação ativa das partes.



Por isso, a aplicação da CNV nas práticas cotidianas, bem como na condução de conflitos (mediação) pode se mostrar difícil, na medida em que é incomum não julgar, tampouco reconhecer necessidades e sentimentos (próprios e dos outros).

Os métodos adequados de solução de conflitos, em especial a mediação, proporcionam às partes conflitantes uma melhor visão de seus problemas, para assim chegarem a um acordo sensato e legítimo. Além disso, com o advento da Resolução 125/2010 e a criação dos Centros e Núcleos de solução de conflito, a sociedade vêm percebendo que a mediação e conciliação, em se tratando da judicialização de contendas, não só ajudou o judiciário, mas também promoveu a pacificação social.

Desta forma, compreende-se que a definição de acesso à justiça ultrapassa os limites da acessibilidade aos tribunais, e inclui a garantia dos direitos que integram a ordem jurídica restaurativa, seja através do processo judicial ou de outros meios, como os métodos consensuais de enfrentamento de conflitos. Assim, é preciso a ampla divulgação da variedade de mecanismos à disposição da sociedade, a fim de propiciar às pessoas uma conscientização ao enfrentamento adequado do conflito.

No entanto, é ingênuo acreditar que, como um passe de mágica, a variedade de mecanismos de enfrentamento de litígios vai suprir todo o caos social, mas é imprescindível continuar o aprimoramento destes meios, e fazer com que sejam realmente utilizados pela sociedade, como a autocomposição, por exemplo, um modelo eficaz de ordenamento da justiça, ressaltando que as mudanças culturais acontecem, na medida em que se compreende que, para mudar a sociedade primeiro, tem que se transformar os indivíduos que sustentam essa consciência coletiva do litígio, na qual a sociedade está condicionada.

Por fim, não há justiça efetiva sem diálogo. A CNV, destacada como elemento integrante e condicionante do diálogo pacificador, é o fator de maior importância no contexto da construção de soluções de conflitos. A falta de diálogo desencadeia uma tendência de falta de amor, de fé e, portanto, de ajuste social.

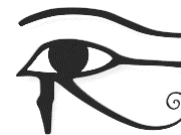
## REFERÊNCIAS

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BAUMAN, Zygmunt. **Amor Líquido: Sobre a Fragilidade dos Laços Humanos**. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 232 p.





BRASIL. Conselho Nacional de Justiça 2015. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial:** orientação para instalação de CEJUSC. (Brasília/DF: Conselho Nacional de Justiça). Disponível in: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/81026-implantacaode-500-unidades-mostra-consolidacao-dos-cejusc-no-brasil>> Acesso em 01 de outubro de 2016.

CAPPELLETTI, Mauro; BRYANT, Garth. **Acesso à justiça.** Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Fabris, 1988.

COSTA, Jurandir Freire. **Violência e Psicanálise.** Rio de Janeiro: Edições Graal, 2ª edição, 1986.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Arbitragem, mediação e comissão de conciliação prévia no direito do trabalho brasileiro.** In: Revista LTr, v. 66, n. 6, jun. 2002, São Paulo, p. 663.

DRUKER, Peter Ferdinand. **O melhor de Peter Druker:** a sociedade. Tradução Edite Sciulli. São Paulo: Nobel, 2002.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido.** 42. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

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

GONÇALVES, José Vinícius Corrêa. **Tribunais Multiportas:** pela efetivação dos direitos fundamentais de acesso à justiça e à razoável duração dos processos. Curitiba: Juruá Editora, 2014.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça.** Salvador: JusPodivm, 2017.

HABERMAS, Jürgen. **A ética da discussão e a questão da verdade.** Tradução Marcelo Brandão Cipolla. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

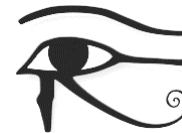
HARARI, Yuval Noah. **21 lições para o século 21.** Tradução Paulo Geiger. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

HART, Herbert. **O conceito de direito.** Tradução A. Ribeiro Mendes 5ª ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007, p. 141.

MIVACHI, Juliana. **Você sabe o que é um sistema multiportas?** Câmara de mediação e arbitragem de Ji-Paraná - RO. 02 de março de 2015. Disponível em: <<http://www.camaji.com.br/2015/03/vocesabe-o-que-e-um-sistema-multiportas.html>> Acesso em: 22 ago. 2016.

PRANIS, kay. **Processos Circulares.** Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Atenas, 2010.

SALES, L. M. de M.; SOUSA, M. A. de. **A Mediação e os ADR`s (Alternative Dispute Resolutions):** a experiência norte-americana. Revista Novos Estudos Jurídicos - Eletrônica, v. 19, n.2, mai./ago. 2014. Disponível em <http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/6012> Acesso em 13 mar. 2021.



Hórus, v. 17, n. 1, p. 33-50, 2022.

SILVA, Nathane Fernandes da. **O Diálogo dos Excluídos:** a mediação social informativa como instrumento de ampliação de acesso à justiça pela via dos direitos no Brasil. 2017. Tese (Doutorado em Direito). Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

SUTER, José Ricardo. **Mediação no Direito de família:** gestão democrática de conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.