



Helio Alberto Mizrahi

**CONTRIBUIÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA  
PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da  
Universidade Nova de Lisboa, como parte dos  
requisitos para a obtenção do título de Mestre.

Professora Orientadora: Joana Campos Carvalho

Novembro – 2023.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço pelos diversos aportes recebidos ao longo do meu caminho aos professores que formaram as bases de minha educação, desde época escolar, pelos ensinamentos que me fizeram compreender a importância de manter aguçados a curiosidade, perseverança, ética, vontade de superação e de colaboração social.

Agradeço aos professores de vida, como Waldo Vieira (*in memoriam*), que me fizeram ver a importância da qualificação constante visando o auxílio aos demais e por consequência a si mesmo, assim como, à professora e filósofa Lucia Helena Galvão, pelos ensinamentos sobre justiça, virtudes, valores e propósitos.

Não poderia deixar de agradecer à Professora Doutora Tania Almeida, que me descortinou o mundo da Mediação de Conflitos e ao professor e palestrante Dominic Barter, pela apresentação dos conceitos da Comunicação Não-Violenta, proposta por Marshall B. Rosenberg, que impactaram minha forma de ver, agir e reagir ao mundo e me encorajaram a buscar contribuir de alguma forma na disseminação, mesmo que modesta, desse conhecimento tão simples, profundo e revolucionário.

Nesse caminho, tive o privilégio de receber os atentos, zelosos e sinceros apoios e orientações da Professora Doutora Joana Campos Carvalho, quem me impulsionou e instigou, ainda mais, a tatear esse imenso universo da Mediação de Conflitos e da Professora Doutora Mariana França Gouveia, inclusive, pela ampliação de horizontes na apresentação de métodos alternativos de resolução de conflitos, além de tantos outros distintos professores que fazem da *NOVA School of Law* um ambiente de Excelência em propagação e renovação do conhecimento na área do Direito.

Gratidão, ainda, aos amigos que em momentos difíceis me ajudaram a trilhar essa longa trajetória, especialmente ao Mario Oliveira, João Saravia, Rubem Dario Ferman e Mário Augusto Thieme, bem como a equipe de colaboradores de trabalho, Phelipe, Daiane e Lucineth, sempre empáticos em nosso convívio.

Por fim e certamente, não menos importante, agradeço à minha companheira de vida, Larissa Freitas, à minha filha Amanda que, com amor, resignação e sem cobranças, me deram condições de trilhar esta solitária trajetória que o estudo e a leitura exigem.

Finalmente, à minha mãe, pelos constantes exemplos de superação que me instigam na busca incessante por novos conhecimentos de vida.

## SUMÁRIO

### Capítulo I

|                    |   |
|--------------------|---|
| 1. Introdução..... | 9 |
|--------------------|---|

### Capítulo II

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 2. Da mediação de conflitos.....                          | 12 |
| 2.1 Princípios da mediação.....                           | 15 |
| 2.1.1 O princípio da informalidade.....                   | 15 |
| 2.1.2 Princípio da autonomia ou liberdade das partes..... | 15 |
| 2.1.3 Princípio da cooperação ou não competitividade..... | 16 |
| 2.1.4 Princípio da confidencialidade.....                 | 16 |
| 2.1.5 Princípio da competência do mediador.....           | 17 |
| 2.1.6 Princípio da imparcialidade.....                    | 17 |
| 2.2 Fases da mediação.....                                | 18 |

### Capítulo III

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 3. Surgimento do conceito da Comunicação Não-Violenta – CNV.....           | 19 |
| 4. Da interdisciplinaridade nos estudos do conflito.....                   | 23 |
| 5. Conceito de Não-Violência – AHIMSA.....                                 | 25 |
| 6. Dos críticos à proposta de Não-Violência.....                           | 28 |
| 7. Violência.....                                                          | 29 |
| 8. Afinal, somos violentos?.....                                           | 31 |
| 9. Distinção entre violência e conflito.....                               | 32 |
| 10. Então, o conflito deve ser evitado?.....                               | 34 |
| 11. Ponderações introdutórias ao processo de comunicação não-violenta..... | 36 |
| 12. Da Negação de Responsabilidade.....                                    | 38 |
| 13. Do Processo da CNV.....                                                | 40 |
| 14. Observar sem avaliar – Primeiro componente da CNV.....                 | 42 |
| 14.1 Uma breve visão da neurociência sobre a observação.....               | 43 |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 14.1.a Sistema 1 e Sistema 2 - Rápido e devagar.....                         | 43 |
| 14.1.b Ilusões.....                                                          | 46 |
| 14.1.c Atenção Seletiva.....                                                 | 48 |
| 14.1.c.1 O preguiçoso Sistema 2.....                                         | 49 |
| 14.1.d Viés.....                                                             | 50 |
| 14.1.e Heurística.....                                                       | 53 |
| 14. 2 Avaliações criadas por emoções.....                                    | 54 |
| 15. Sentimento – Segundo componente da CNV.....                              | 59 |
| 15.1 Sentimentos versus não-sentimentos.....                                 | 60 |
| 15.2 Assumindo a reponsabilidade pelo que sentimos.....                      | 61 |
| 15.3 Expressão da raiva usando os métodos da CNV.....                        | 65 |
| 16 Necessidades – terceiro componente da CNV.....                            | 66 |
| 17. O Pedido – Quarto componente da CNV.....                                 | 72 |
| 17.1 Pedindo aquilo capaz de enriquecer a vida .....                         | 72 |
| 17.1.1 Resumo e Paráfrase.....                                               | 73 |
| 17.2 Pedindo Honestidade.....                                                | 75 |
| 17.3 Diferenciar pedido de exigência.....                                    | 75 |
| 18. Da Escuta Ativa.....                                                     | 77 |
| Capítulo IV                                                                  |    |
| 19. Da capacitação do mediador e da possível contribuição da CNV.....        | 81 |
| 20. Paralelos entre a CNV e os consagrados métodos de mediação de conflitos. | 84 |
| Conclusão.....                                                               | 89 |
| Fonte de pesquisa.....                                                       | 92 |

## Siglário

CNV – Comunicação Não-Violenta.

ONG – Organização Não-Governamental.

MIT – *Massachusetts Institut of Technology*.

OMS – Organização Mundial de Saúde.

HIV – *Human Immonududeficany vírus* (Vírus da Imunodeficiência Humana).

“A não violência é a maior força à disposição da humanidade”.

Mahatma Gandhi<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Citação atribuída a Gandhi na página da Organização das Nações Unidas (ONU)  
<https://www.un.org/en/observances/non-violence-day>

## Resumo

A presente investigação tem por objetivo analisar eventuais contribuições que o processo de Comunicação Não-Violenta se mostra capaz de oferecer à Mediação de Conflitos. Para isso, visito, individualmente, suas diversas etapas, desde a forma como, em geral, se observa o surgimento do conflito, perpassando pela análise de valores ou necessidades que podem estar em questão, correlacionando os sentimentos gerados nos envolvidos e como este conjunto de fatores pode influenciar na formulação dos pedidos que se contrapõem em uma disputa.

Também, sob a ótica da Comunicação Não-Violenta, pretende-se pesquisar se a atenção e qualificação da forma pela qual observamos os atos ou fatos geradores de conflito podem influenciar no aperfeiçoamento de sua resolução.

Ainda será feita breve revisão sobre alguns elementos destacados da Comunicação Não-Violenta, como valores ou necessidades e sentimentos que carecem ou pairam sobre os envolvidos no conflito e como estes se bem identificados podem impactar na sua melhor resolução.

Sob a premissa de que indivíduos conflitam por se importarem com a disputa de valores, necessidades ou exigências em questão, parece-me importante distinguir conflito de violência e investigar se o mediador que tenha acesso ao processo de Comunicação Não-Violenta pode aperfeiçoar a condução de sessões conjuntas ou individuais – caucus – e auxiliar os mediandos mais adequadamente no encaminhamento das disputas.

Diante da complexidade do tema, que certamente não se pretende exaurir através deste trabalho, serão feitas breves abordagens interdisciplinares quanto às etapas da Comunicação Não-Violenta, além da revisão sintética dos conceitos de violência, até mesmo pelo alcance do tema nas esferas intrapessoais, interpessoais e sistêmicas.

Por fim, a presente investigação pretende analisar eventuais contribuições que a Comunicação Não-Violenta (CNV) pode acrescentar à capacitação do mediador e à mediação de conflitos no geral.

## *Abstract*

*In the present research I analyze possible contributions that the process of Nonviolent Communication is able to offer to Conflict Mediation. To do so, I visit, individually, its several stages, from the way, in general, the conflict is observed, going through the analysis of values or needs that may be in question, correlating the feelings generated in those involved and how this set of factors may influence the formulation of the requests that are opposed in a dispute.*

*Also, from the viewpoint of Nonviolent Communication, I intend to research if the attention and qualification of the way in which we observe the acts or facts that generate conflict can influence the improvement of its resolution.*

*I will also briefly review some highlighted elements of Nonviolent Communication, such as values or needs and feelings that are missing or hovering over those involved in the conflict and how these, if well identified, can impact on the best resolution of the conflict.*

*Under the premise that individual's conflict because they care about the disputed values, needs or demands in question, it seems important to me to distinguish conflict from violence and to investigate whether the mediator who has access to the Nonviolent Communication process can improve the conduct of joint or individual sessions (caucus) and assist mediators more adequately in the conduct of dealing with disputes.*

*Given the complexity of the theme, which is certainly not intended to be exhaustive through this work, brief interdisciplinary approaches will be opportune as to the stages of Nonviolent Communication, in addition to the synthetic review of the concepts of violence, even by the scope of the theme in the intrapersonal, interpersonal and systemic spheres.*

*Finally, this research aims to analyze possible contributions that Nonviolent Communication (NVC) can make to mediator training and conflict mediation in general.*

Rio de Janeiro, 1 de novembro de 2023.



## Capítulo I

### 1. Introdução

O ser humano evolui pessoal e socialmente através de relacionamentos e trocas. Quando, de alguma forma, seus valores, necessidades ou exigências se contrapõem aos de outro, o conflito naturalmente emana.

Diversas são as definições e conceituações nos estudos sobre o conflito. Como ponto de partida, analisaremos o conflito como uma disputa, uma divergência, um desentendimento entre duas ou mais pessoas com alguma interdependência, que disputam por recursos, metas ou objetivos contrapostos<sup>2</sup>.

Nas sociedades modernas, quando não se consegue resolver conflitos pacífica e harmoniosamente, terceiriza-se a solução levando-a ao poder judiciário. Todavia, devido a exacerbada morosidade, complexidade, alto custo e questionável qualidade da resposta, nem sempre este entregará a solução mais eficiente ou desejada, mesmo porque restringe-se a apreciar a limitada pauta objetiva do conflito levada aos autos, sem se ater ao conflito sociológico a esta subjacente.

Assim, através de um conjunto de procedimentos complementares aos judiciais, aprimoraram-se os métodos alternativos de resolução de litígios, importando lembrar que

[...] métodos alternativos não foram criados para substituir a forma tradicional de utilização do sistema judicial ou para descongestioná-los, como muitos defendem, mas sim para propiciar outro caminho, outra opção, outra alternativa para resolução de seus conflitos, para pessoas físicas ou jurídicas que buscam soluções diferenciadas, específicas e, talvez, especializadas para suas distintas inter-relações<sup>3</sup>.

Como alternativas para resolução do conflito, além da negociação, conciliação, arbitragem, justiça restaurativa, dentre outros, está a mediação, sobre a qual a presente investigação pretende contribuir.

No âmbito desse trabalho, entendemos mediação como

[...] método de resolução de litígios em que o mediador auxilia as partes a comunicarem, conduzindo-as ao caminho do acordo que entendam possível e adequado, identifica o mediador essencialmente como um facilitador, alguém que coloca as partes no trilho seguro e não as deixa desviar de seus reais interesses<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> PASSOS, C. **Teoria do conflito**. ISA-ADRS—Mediação de Conflitos. 2010. p. 9

<sup>3</sup> SAMPAIO, L. R. C., & NETO, A. B. **O que é mediação de conflitos**. Brasiliense. 2017. pp. 15, 16.

<sup>4</sup> GOUVEIA, Mariana França. **Mariana. Curso de resolução alternativa de litígios**. Almedina. São Paulo: Almedina, 2012. p. 50

Uma das funções da comunicação na mediação, destarte, é a de conferir às partes a autonomia para construção conjunta da solução de seus conflitos, atribuir empoderamento às partes, o denominado *empowerment*<sup>5</sup>. Para isso, devem elas estar no centro das discussões e das decisões, cabendo ao mediador auxiliá-las nesse processo.

A função do mediador de fomentar o diálogo entre os mediados é de extrema importância e responsabilidade, pois, por seu intermédio, tanto será capaz de conduzi-los ao consenso e à solução adequada do litígio, quanto perigosamente pode distanciá-los, confrontá-los ou guiá-los em dissonância com seus reais interesses.

Assim tem-se que:

Dialogar é mais que mediar, é trazer à tona efeitos humanos e psicológicos dos malfeitos, é abrir-se ao outro, é tentar entender e ouvir de fato – não apenas para logo atacar. Num diálogo, mediadores podem ser obstáculos, podem dirigir, determinar e impedir o espírito em jogo de se manifestar. Mediar pode ser forçar o outro a um acordo pré-determinado ou a restrições dentro de um trilho apertado ou judicativo. Pode atropelar, pode calar, pode criar soluções artificiais e de consenso superficial<sup>6</sup>.

Almeja-se na mediação, portanto, o exercício do diálogo com vistas a compreensão mútua dos interesses conflitantes, onde

[...] o mediador procura, primeiro, reestabelecer a comunicação das partes e, segundo, conduzi-las aos seus interesses. Feito este trabalho, só então é possível falar de acordo e, muitas vezes, será fácil alcançá-lo quando se consegue este duplo resultado — comunicação ou, melhor, compreensão mútua e reconhecimento dos interesses<sup>7</sup>.

Ao se perceber o diálogo como matéria-prima para solução do conflito, a investigação da forma que ele se estabelece parece poder contribuir na qualificação dos atributos esperados de um mediador para boa condução dos mediados.

Subtrair do conflito a pulsão destrutiva que as partes carregam, e possibilitar a transformação da disputa em uma oportunidade de aprendizado, de reconstrução, de construção de autenticidade e empoderamento dos envolvidos, quando percebem-se

<sup>5</sup> BROWN, Henry e MARRIOT, Arthur. **ADR Principles and Practice**, 1999, p.130 – *apud* GOUVEIA, 2011. p. 50.

<sup>6</sup> PELIZZOLI, M. L. **Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV)-reflexões sobre fundamentos e método**. Diálogo, mediação e justiça restaurativa. Recife: Eudfre. 2012. p. 8.

<sup>7</sup> GOUVEIA, Mariana França, CARVALHO, Joana Campos. **O Regulamento de Mediação do Centro de Arbitragem, Comercial da CCIP – Revista da Ordem dos Advogados - III-IV**, 2017. p. 714.

privilegiados seus discursos e sentem-se habilitados para escutar ao outro e a si mesmos<sup>8</sup>. Avaliar se a técnica ou processo de comunicação específica pode contribuir como opção na formação do mediador é a pretensão da presente investigação.

Com efeito, este trabalho aspira avaliar se as técnicas e processos apresentados na Comunicação Não-Violenta – CNV<sup>9,10</sup> são capazes de facilitar o diálogo, auxiliar na compreensão, causar conexão e empatia entre os envolvidos e assim contribuir na mediação de conflitos.

A Comunicação Não-Violenta, sendo um processo integrado de comunicação, como refere Rosenberg, é mais do que um método, trata-se de um processo fluido. A CNV é uma forma de se comunicar, de pensar, usar a linguagem em transformação da consciência, onde os efeitos se iniciam antes mesmo do proferimento da palavra.

Rosenberg (2006), ao longo de sua trajetória recebeu influência de diversos psicólogos e pesquisadores, inclusive, nos anos 60, no último ano de seu doutorado, teve ele a oportunidade de trabalhar com Carl Rogers<sup>11</sup>, quando este se tornou professor da Universidade de Wisconsin<sup>12</sup>. A valorização da *escuta ativa*<sup>13</sup> e da compreensão da *empatia* no processo da CNV possuem, portanto, perceptível influência das propostas de Rogers.

---

<sup>8</sup> CARNEIRO, Rosamaria Giatti. **Entre Idas e Vindas: a mediação, o conflito e a psicanálise**. CONSELHO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO-CONPEDI, XIV, 2015. p.2.

<sup>9</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo, Editora Ágora, 2006, p. 25, *et seq.*

<sup>10</sup> Marshall B. Rosenberg, (1934-2015), Ph.D., psicólogo norte-americano, pacificador internacionalmente conhecido, proponente do método de Comunicação Não-Violenta (CNV) e fundador da ONG Centro de Comunicação Não-Violenta, que promove esse processo pelo mundo.

Ao longo da sua trajetória profissional, Marshall participou na estruturação de acordos de paz em mais de 60 países e formou mediadores de conflitos, lançou em 1999 o livro “Comunicação Não-Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais” - um best-seller mundial. A CNV atualmente faz parte do currículo multiprofissional, envolvendo a formação de professores, é utilizada por psicólogos, terapeutas, mediadores de conflitos, inclusive internacionais, e até mesmo no mundo empresarial, onde recebeu merecido destaque. Satya Nadella, inclusive, ao assumir a liderança da Microsoft em 2014, adquiriu centenas de cópias da obra do Marshall e distribuiu entre seus principais líderes como forma de transformar a empresa em um ambiente de mais solidariedade e empatia. Visita ao site realizada em 24/05/2022 <https://www.blend-edu.com/comunicacao-nao-violenta-nas-empresas-o-que-e-cnv-e-como-ela-potencializa-a-inclusao-no-trabalho/>

<sup>11</sup> ROGERS, C. R. **Tornar-se pessoa**. São Paulo: WWF Martins Fontes, 2017, pp. 85-140.

Importante psicólogo norte americano, idealizador da psicologia humanista, tendo ganhado fama por desenvolver um método psicoterapêutico centrado no próprio paciente.

<sup>12</sup> RIBEIRO, L. P., & SEIBT, C. L. **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, 42(1), 2021, p. 6.

<sup>13</sup> ROGERS, C. R., & FARSON, R. E. *Active listening*. Chicago, IL, 1957.P.9

## Capítulo II

### 2. Da mediação de conflitos

Como o intuito da investigação é avaliar eventuais contribuições que a CNV possa dar à Mediação de Conflitos, necessárias se fazem algumas breves ponderações sobre esta, inclusive de seu surgimento e modalidades e princípios, para, ao longo do trabalho, adentrarmos a análise de possível mais-valia do processo de comunicação. Esboçar o panorama histórico e global da mediação não é tarefa simples. Conflitos e disputas existem, desde os primórdios da história da humanidade, bem como, os métodos de resolução de disputas, em diferentes formas, lugares, tempos e culturas<sup>14</sup>.

A apuração da origem de como os primeiros seres-humanos em conflito conduziam seus conflitos (se negociavam, contavam com a intervenção de uma terceira parte, pelo uso da violência ou por meio de conciliação, mediação, arbitragem ou adjudicação) é matéria atinente aos estudos de historiadores e antropólogos<sup>15</sup>.

Mas, fato é que, desde a antiguidade, o acesso à justiça (como possibilidade de resolução de conflito) sempre pôde ser feito por negociação direta ou através da intervenção de um terceiro<sup>16</sup>.

Em dado momento da história, porém, o acesso à justiça acabou centralizado no Poder Judiciário; notadamente nos séculos XVIII e XIX, o direito ao acesso à proteção judicial representava, em síntese, o direito da pessoa agravada de propor ou resistir a uma demanda<sup>17</sup>.

No início do século XX, através das contribuições da cientista política Follet<sup>18</sup> seguido pelos avanços de Lon Fuller, consolidou-se o pensamento norte-americano de 1950 da denominada *Legal Process* da escola de Harvard<sup>19</sup>.

---

<sup>14</sup> FALECK, D., & TARTUCE, F. **Introdução histórica e modelos de mediação**. Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. Editora Campus Jurídico. 2014, p. 1.

<sup>15</sup> MENKEL-MEADOW, Carrie. **Roots and Inspirations: A Brief History of the Foundations of Dispute Resolution**. MOFFITT, Michael L.; BORDONE, Robert C. (coord.). The Handbook of Dispute Resolution. San Francisco: Jossey-Bass, 2005, p. 13.

<sup>16</sup> MENDONÇA, Angela Hara Buonomo. **A reinvenção da tradição do uso da mediação**. Revista dos Tribunais. 2004. p. 145.

<sup>17</sup> CAPPELLETTI, Mauro e GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1988. Elaine. *Gestão Pública: Práticas e Desafios*, 2(2). 1988. p. 9.

<sup>18</sup> FOLLET, M. P. cientista política norte-americana focada em administração e consultora sobre gerenciamento de relação de trabalho – M.P. FOLLET, **Constructive Conflict**, in P. Graham (ed.), **Mary Parker Follet: Prophet of Management: A Celebration of Writings from the 1920s**. Boston, Harvard Business School Press, 1996, pp. 67-68.

<sup>19</sup> Menkel-Meadow, C. **Roots and inspirations: A brief history of the foundations of dispute resolution**. The handbook of dispute resolution, 2005. pp. 13-31.

Modernamente, segundo Silva & cols. (2010) a mediação formal ressurgiu nos idos de 1970 firmando-se em vários âmbitos sociais, através de uma diversidade de concepções e modelos de mediação<sup>20</sup>, apresentando-se, para além de uma técnica alternativa de resolução de conflitos, como um modelo de emancipação social.

A mediação constituída como uma técnica não adversarial de resolução de controvérsias, onde um profissional qualificado ajuda os envolvidos a identificarem seus reais interesses e a preservá-los em um criativo acordo, onde ambos os interessados sentem-se ganhando é o que se depreende de Vezzulla (2006)<sup>21</sup>.

Já segundo JC Carvalho (2009)<sup>22</sup>, refere-se à mediação como um processo confidencial no qual as partes, preservando seu poder decisório, são amparadas por um terceiro imparcial a alcançar uma solução para o conflito.

Fartas, portanto, as definições do que vem a ser a mediação e diversos seus modelos e fontes de referências. Como alude Franco Conforti (2014)<sup>23</sup> (sem prejuízo de novas abordagens) sete posições teóricas que veem de maneira distinta a mediação: 1) *mediação como solução de problemas* (Harvard)<sup>24</sup>; 2) *mediação transformativa*<sup>25,26</sup>; 3) *mediação circular-narrativa*<sup>27,28</sup>; 4) *mediação sistémica*<sup>29</sup>; 5) *mediação apreciativa*<sup>30</sup>; 6) *mediação de compromisso*<sup>31</sup>; 7) *mediação como resolução de conflitos*<sup>32</sup>.

Quanto ao grau de intervenção do mediador, a doutrina tem discutido se deve ser meramente facilitadora (*facilitative*) ou interventora (*evaluative mediation*). Na primeira

<sup>20</sup> DA SILVA, G. R., & GAGLIETTI, M. *Mediação de Conflitos: uma Interface com a Psicologia Humanista*. p. 2. <https://core.ac.uk/download/pdf/233171607.pdf>. Acesso em: 31-08-2023.

<sup>21</sup> Vezzulla, Juan Carlos (2006), *Adolescente, Família, Escola e Lei A mediação de Conflitos*. Lisboa: Agora Comunicação. p.36

<sup>22</sup> CAMPOS, Joana Paixão. *A conciliação judicial*. Lisboa: Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, v. 95, 2009. p. 7.

<sup>23</sup> CONFORTI, Óscar Daniel Franco. *Incidencia de la mediación de conflictos en la tutela judicial efectiva*. 2014. Tese de Doutorado. Universidad de Castilla-La Mancha. p. 79.

<sup>24</sup> FISHER, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin (Livro de referência).

<sup>25</sup> FOLGER, J. P. (1996). *La promesa de la mediación*. Ediciones Granica SA. (Livro de referência)

<sup>26</sup> O modelo de mediação transformativa encontra amparo em técnicas psicológicas para fomentar a comunicação e a relação entre as partes, sem descurar dos avanços alcançados pela mediação satisfativa da Escola de Harvard. ERICKSEN, L. 2012.

<sup>27</sup> Este modelo não conta com um livro concreto de referência, mas em vários artigos de Sara Cobb e Marinés Suares, publicados entre 1991 e 1995, talvez o mais conhecido *Resolución de conflictos una nueva perspectiva*.

<sup>28</sup> O modelo de mediação circular-narrativa tem como esteio a abordagem da narrativa na construção teórica de seus substratos, ou seja, não visa uma resposta baseada num acordo entre as partes para o alcance de ser objetivos. ERICKSEN, L. 2012.

<sup>29</sup> PARKINSON, Lisa. *Mediation Familiar*. 2008. (Livro de referência). (Parkinson, L. (2005). *Mediação familiar. Teoria e prática*.) Agora Publicação. Lisboa. p.3 et seq.

<sup>30</sup> Este modelo não conta com um livro de referência, mas se apoia em vários artigos publicados por FRANCO CONFORTI. Entre outros autores que escrevem sobre o tema se encontram a Ph. D Nora Femenia e Ph. D Federico Varona.

<sup>31</sup> MAYER, Bernard S. *Beyond Neutrality* 2008. (Livro de referência).

<sup>32</sup> FOLBERG, J., & TAYLOR, A. (1996). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. Editorial Limusa, Ditorial Limusa, As de CV/Grupo Noriega Editores, 1996 (Livro de referência).

forma, quanto menor a interferência do mediador no que diz respeito ao litígio, melhor. Já a segunda pressupõe uma postura mais atuante do mediador<sup>33</sup>.

Para Petrônio Calmon, a mediação caracteriza-se por sua rapidez, confidencialidade, economia, além de ser justa e produtiva<sup>34</sup>. Enquanto Neto, AB.<sup>35</sup>, compreende que a mediação de conflitos tem seu foco em pessoas e não em casos. Este pressuposto visa o acolhimento das partes em suas habilidades e limitações, incentivando seu fortalecimento enquanto indivíduos portadores de direitos e deveres.

Segundo Warat<sup>36</sup> a mediação compreende o conflito amplamente, de forma multifacetada, como resultado de conexões múltiplas e complexas – e não de uma relação simplificada de causalidade –, ocupando-se, portanto, com as “marcas de ódio e amor” que eventualmente possam tê-las originado.

Na mediação os envolvidos possuem a gestão e a capacidade de decisão conjunta, contando com o apoio especializado do mediador e assim buscam entender os diversos sentidos que abrangem um determinado conflito (incluindo sua pauta subjetiva), de forma que a subjetividade das relações não seja limitada por uma decisão superficial, a qual, em grande parte das vezes, não alcança a contenda sociológica<sup>37</sup>.

O procedimento da mediação se assenta na voluntariedade e flexibilidade, inexistindo forma específica ou rígida para sua condução. Contudo, pode-se observar um conjunto de princípios, a ser considerado não obstante o objeto ou tema versado<sup>38</sup>, admitindo-se que mediáveis são os litígios<sup>39</sup>. Não há um rol taxativo quanto a formação desses princípios, que, extraídos de fontes diversas, pode-se inferir algum consenso em torno da presença dos princípios da autonomia, informalidade, competência do mediador, cooperação, confidencialidade e da imparcialidade.

---

<sup>33</sup> GOUVEIA, M. F. *Curso de resolução alternativa de litígios*. São Paulo: Almedina, 2012. p. 49.

<sup>34</sup> CALMON, Petrônio. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, 2007. p. 121.

<sup>35</sup> NETO, Adolfo Braga. *Mediação de conflitos: princípios e norteadores*. Revista da Faculdade de Direito UniRitter, v. 1, n. 11, 2012. p. 20.

<sup>36</sup> WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. 2004. p.69

<sup>37</sup> MEDEIROS, F. G. *Mediação de conflitos*. U. Porto. 2013, p. 8. (<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/66182/2/24698.pdf>) Acesso em 31-08-2023.

<sup>38</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey. 2004, P. 89.

<sup>39</sup> GOUVEIA, M. F. *Curso de resolução alternativa de litígios*. Lisboa: Almedina. 2012, p. 84.

## 2.1 Princípios da mediação

A palavra princípio encontra definição no dicionário como momento ou local onde algo tem origem; o que serve de base a alguma coisa; causa primeira, raiz, razão; um preceito moral, uma regra, aquilo que regula o comportamento ou a ação de alguém. A sua referência no plural, princípios, já traz o significado de “proposições diretoras duma ciência”<sup>40</sup>. Assim é que abordaremos os preceitos informadores da mediação, como bases norteadoras deste método.

### 2.1.1 O princípio da informalidade

Consustanciado pela simplificação do seu procedimento e pela inexistência de regras ou normas rígidas a nortear a mediação, diferindo-a do enrijecido regramento dos procedimentos judiciais, despojada de intrincados formalismos, reduzidos “*a una o várias audiencias que, frentando, cara a cara las partes, ponde de relieve sus posicionaes, punto de conexión y distancia, obrando el mediador tras la solución del caso, sin tener recurrir a determinados procedimientos verifcatorios*”<sup>41</sup>

### 2.1.2 Princípio da autonomia ou liberdade das partes

O princípio da liberdade das partes ou da autonomia, referido também por princípio da voluntariedade ou da autodeterminação<sup>42</sup>, consubstancia-se pela liberdade das partes na eleição da mediação para resolução do conflito, diante da liberdade avençada que lhes permitem escolher o mediador, definir o número de sessões que pretendem participar ou até mesmo decidirem sobre a possibilidade de acordar ou interromper a mediação. Esse é um princípio basilar da mediação, pois não há como obrigar as partes a aderirem ou se manterem em tratativas de autocomposição. Tal liberdade é fundamental e reveste o ânimo pessoal da busca voluntária pelo consenso, embora não se desconheça a existência de posicionamentos de autores e até países, como a Itália,

---

<sup>40</sup> HOLLANDA FERREIRA, A. B., *Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*. 2. ed., Nova Fronteira, Rio de Janeiro, 1986. p. 442.

<sup>41</sup> GOZAÍNI, Osvaldo Alfredo. *Formas alternativas de resolver conflitos*. Depalma, 1995. P. 396.

<sup>42</sup> MENDONÇA. *A reinvenção da tradição do uso da mediação*. 2004, p. 145.

que admitem a imposição da mediação como fase obrigatória de resolução de conflitos, que anteceda à judicial.

### 2.1.3 Princípio da cooperação ou não competitividade

Nas palavras de Warat (2001), “A mediação não é uma ciência que pode ser explicada, ela é a arte que tem que ser experimentada”<sup>43</sup>. Abandonar a mentalidade da resolução do conflito de forma adversarial, através do julgamento daquilo que é certo do que é errado e da consequente punição do perdedor e premiação do vencedor, é o que está embutido no princípio da não-competitividade ou da cooperação. A mediação visa alcançar consenso entre partes em conflito, através da transformação da mentalidade adversarial em uma dinâmica cooperativa”<sup>44</sup>.

A partir do momento em que as partes mudam do padrão de competição para o de colaboração, cria-se uma conexão entre elas que auxilia na melhor resolução do conflito. Como bem pondera SALES<sup>45</sup> pouco adianta se limitar na abordagem da questão superficial, se o problema real continuará a subsistir, porquanto no instante em que o mediador contribui na solução da controvérsia, ele cria vínculos e conexões entre as pessoas, que não existiam<sup>46</sup>.

### 2.1.4 Princípio da confidencialidade

Muitos aspectos subjetivos subjacentes ao conflito dizem respeito ao íntimo das pessoas, trazer à tona esta delicada pauta é uma das tarefas do mediador. Todavia, para criar um ambiente de segurança onde as partes sintam-se confortáveis para se expor, confiantes nos resultados da mediação, demanda que esta ocorra em um ambiente de respeito e confiança, onde se garanta que as informações, compartilhadas com o mediador serão resguardadas e não divulgadas a terceiros estranhos ao processo<sup>47</sup>. Tal compromisso é fundamental para afastar eventual desconfiança entre as partes, tornando possível que estas apresentem de forma bem sincera suas

---

<sup>43</sup> WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. 2001, p. 34.

<sup>44</sup> MUSZKAT, M. E. **Guia Prático de mediação em conflitos em famílias e organizações**. São Paulo: Summer Editorial, 2005. p. 13.

<sup>45</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey. 2004. p. 30.

<sup>46</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey. 2004. p. 30.

<sup>47</sup> TARTUCE, F. **Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos**. Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil. Org.: Freire, Alexandre. 2013. p.12



intenções e receios verdadeiros<sup>48</sup>. Tal princípio, embora geralmente adotado, existe entendimento de ser dispensável, se as partes assim concordarem<sup>49, 50</sup>.

### 2.1.5 Princípio da competência do mediador

Segundo este princípio, caberá ao mediador demonstrar a capacidade para regularmente conduzir o conflito de forma profícua, só devendo aceitar o encargo, se entender qualificado o suficiente para conduzir o processo<sup>51</sup>.

### 2.1.6 Princípio da imparcialidade

A imparcialidade refere-se a um atributo esperado do mediador, que deve estar atento a não se enviesar a ponto de beneficiar ou prejudicar a qualquer das partes em disputa<sup>52</sup>. Sua meta deverá ser a busca do diálogo de modo isento, garantindo o equilíbrio, a isonomia e reciprocidade entre os conflitantes. Sua neutralidade será essencial para que possa desempenhar bem suas funções, sem manipular ou instigar as partes a qualquer solução.

A tarefa do mediador é de ajudar os mediados a construírem conjuntamente a melhor alternativa para resolução do conflito, portanto sua imparcialidade, sem dúvida, será mais facilmente preservada se o mediador se afastar da análise técnica do mérito<sup>53</sup>.

Do mediador espera-se imparcialidade e isenção. Para tal, caberá a ele, inicialmente, estar atento à sua forma de observar os relatos, a narrativa dos mediados, buscando avaliar, de antemão, se sua própria escuta está enviesada, distorcida ou influenciada por pré-conceitos para, então, auxiliar os mediados a observarem os fatos, também, de forma mais isenta e não avaliativa possível.

<sup>48</sup> RODRIGUES JUNIOR, Walsir Edson. **A prática da Mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey. 2007, p. 85-92.

<sup>49</sup> BROWN, H. J., & MARRIOTT, A. L. **ADR Principles and Practice**. 2nd. sweet & Mawell, London, 1999. p. 131.

<sup>50</sup> CRUYPLANTS, J., GONDA, M., & WAGEMANS, M. **Droit et pratique de la médiation**. Bruylant, 2008. p. 75.

<sup>51</sup> NETO, A. B. **Mediação de conflitos: princípios e norteadores**. Revista da Faculdade de Direito UniRitter, 1 (11), 2012. pp. 37-38.

<sup>52</sup> DE FREITAS JÚNIOR, H. M. **Breves apontamentos sobre a mediação no direito de família**. RJLB, ano, 2. P. 201

<sup>53</sup> TARTUCE, F. **Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos**. *Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil*. Org.: Freire, Alexandre. 2013. [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-PT&lr=lang\\_pt&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1&q=TARTUCE%2C+F.+Media%C3%A7%C3%A3o+no+Novo+CPC%3A+questionamentos+reflexivos.%E2%80%AFNovas+Tend%C3%Aancias+do+Processo+Civil%3A+estudos+sobre+o+projeto+do+novo+C%C3%B3digo+de+Processo+Civil&btnG=](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-PT&lr=lang_pt&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=TARTUCE%2C+F.+Media%C3%A7%C3%A3o+no+Novo+CPC%3A+questionamentos+reflexivos.%E2%80%AFNovas+Tend%C3%Aancias+do+Processo+Civil%3A+estudos+sobre+o+projeto+do+novo+C%C3%B3digo+de+Processo+Civil&btnG=) Acesso em: 3 1-08-2023.

## 2.2 Fases da mediação

A doutrina é fértil quanto à demarcação da mediação em fases. Nesta investigação a dividiremos em duas etapas: uma inicial, chamada de pré-mediação, e a outra, mediação em si. Justo na pré-mediação, quando ocorre a apresentação do mediador às partes, tem ele a possibilidade de suavizar os sentimentos de desavença encontrados nos conflitos, além de apresentar as condições para que sejam esclarecidas as linhas mestras do processo de mediação<sup>54</sup>. Quanto às etapas da mediação, não as abordaremos individualmente neste momento, mas ao longo da investigação, sobre algumas delas serão feitas breves análises dos possíveis impactos da CNV.

Neste primeiro encontro, o mediador deverá ouvir atentamente as partes, deixando-as à vontade para manifestar como se sentem, atendo-se não só o que é dito, mas também a comunicação não verbal, como posturas, tom de voz, reações, dentre outros pormenores.

Ainda, como explanam Braga e Sampaio (2007), na etapa da pré-mediação devem ser esclarecidas as regras do procedimento, seus princípios, como o do respeito, cooperação, voluntariedade e sigilo, dentre outros, de forma que as partes ratifiquem se desejam realmente valerem-se de tal método<sup>55</sup>.

Após a escuta das narrativas dos mediados, recomenda-se que o mediador faça um resumo, atendo-se apenas no objetivo central da mediação, filtrando as informações apresentadas, suavizando expressões mais grosseiras ou carregadas negativamente de forma emotiva pelas partes, que possam prejudicar o bom curso do procedimento<sup>56</sup>.

A realização de um resumo, sobre o qual abordaremos mais à frente, faculta que as partes se deem conta do interesse com que o mediador tem demonstrado na compreensão da controvérsia (SPENGLER, 2010 p.60).

---

<sup>54</sup> MEDEIROS, F. G. **Mediação de conflitos**. 2013. p. 53.

<sup>55</sup> BRAGA NETO, Adolfo e SAMPAIO, Lia Regina. **O que é mediação de Conflitos**. São Paulo: Editora Brasiliense, 2007. pp. 15-16.

<sup>56</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. **A mediação, suas técnicas e seus estágios**: a prática mediativa como meio inovador de tratar conflitos. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. **Mediação enquanto política pública**: a teoria, a prática e o projeto de lei. Santa Cruz do Sul: EDUNISC. 2010. pp. 58-84.

## Capítulo III

### 3. Surgimento do conceito da Comunicação Não-Violenta – CNV

Para além das ideias do certo e errado, existe um campo. Eu me encontrarei com você lá.

Poeta Sufi Rumi<sup>57</sup>

Nos anos 60, do século XX, o psicólogo norte estadunidense Marshall B. Rosenberg propôs a conceituação do processo de Comunicação Não-Violenta (CNV) e, no ano de 1984, fundou a ONG denominada Centro para Comunicação Não-Violenta, destinada a promoção desse processo ao redor do mundo, possuindo hoje em dia projetos estruturados em mais de 65 países<sup>58</sup>.

A semente deste conceito começou a germinar quando Marshall contava com apenas 9 anos de idade (1943) e precisou ficar por 4 dias com sua família trancado em casa, em Detroit, Michigan, EUA, para onde tinham acabado de se mudar, pois um conflito racial eclodia naquela cidade e bairro onde moravam, culminando na morte de mais de 40 pessoas.

Findadas as agitações originadas pelos confrontos raciais e iniciadas as aulas escolares, na saída da escola, Marshall foi fisicamente agredido por colegas de sala, com chutes e empurrões, simplesmente por terem identificado, pela origem de seu nome na chamada, que ele era judeu<sup>59</sup>.

Confrontando aquelas experiências de violência vivenciadas com outras compassivas vividas, o levou a íntima reflexão do que permite o ser humano, até nas circunstâncias mais adversas, manter sua natureza compassiva e o que o faz afastar-se dela. Tal inquietação foi justo o que, mais tarde, veio a impulsionar o desenvolvimento da CNV, através de dois questionamentos simples e profundos:

<sup>57</sup> RUMI. **Além das ideias de certo e errado**. Edição em português, tradução Rafael Arrais. *E-book*. p. 1.

<sup>58</sup> Marshall esteve envolvido, durante anos, em acordos de paz em mais de 60 países. Foi ele responsável por formar e treinar mediadores de conflitos, o que o motivou a escrever o livro “Comunicação Não Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais”, tornando-se um *best-seller* mundial. A CNV, no entanto, extrapolou o limite do campo da mediação e alcançou o mundo empresarial. Satya Nadella, por exemplo, ao tomar a liderança da Microsoft em 2014, distribuiu centenas de cópias do livro do Marshall para seus principais líderes como forma de transformar aquela empresa em um ambiente de solidariedade e empatia. Visita ao site realizada em 20/07/2023 <https://tangerino.com.br/blog/comunicacao-nao-violenta/texto> de autoria de Janaina Fidelis - <https://www.linkedin.com/in/janainafidelis/>

<sup>59</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Editora Agora. 2006. p. 20.

1. O que acontece que nos desliga de nossa natureza compassiva, levando-nos a comportarmos de maneira violenta e baseada na exploração de outras pessoas?
2. Inversamente, o que permite que algumas pessoas permaneçam ligadas à sua natureza compassiva mesmo nas circunstâncias mais penosas?<sup>60</sup>

Tais reflexões filosóficas levaram-no a questionar os efeitos da comunicação na organização da sociedade. Passou ele a buscar respostas, não apenas na área da psicologia, como também, em paralelo, nas doutrinas religiosas diversas, que apontaram, em comum, o prestígio da vivência da compaixão, onde a contribuição para o bem-estar um do outro, de boa vontade, traz alegria e satisfação à vida da pessoa.

Na busca de resposta para essas duas questões sugere Rosenberg três fatores primordiais para compreensão dos motivos de, em situações similares, alguns reagirem violentamente e outros de forma compassiva:

- A linguagem que fomos ensinados a usar;
- Como nos ensinaram a pensar e a nos comunicarmos;
- As estratégias específicas que aprendemos para influenciar os outros e a nós mesmos<sup>61</sup>.

A CNV, para muito além de uma técnica de comunicação, se contrapõe a todo um sistema de comunicação através do qual somos educados a contribuir e manter as estruturas dos sistemas sociais em que vivemos. Induz a reflexão sobre uma estrutura de dominação contida na forma de comunicar da maioria dos povos de nosso planeta, refletindo uma “estrutura de dominação”, através da qual algumas pessoas, sem que se perceba, afirmam ser superiores e ter o direito de controlar outras, por supostamente saberem o que é melhor.

Algumas dessas pessoas ao longo da história se intitulam reis, outras czar ou imperadores. Até a representação de poderes divinos já serviu como embasamento para manipulação social e perpetuação de estruturas de dominação, mas independentemente de como se nomeiam, para perpetuação do poder é preciso que o povo permaneça obediente.

---

<sup>60</sup> ROSENBERG, M. B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Editora Agora. 2006. p. 19.

<sup>61</sup> ROSENBERG, M. B. *Vivendo a comunicação não violenta*. Rio de Janeiro: Sextante. 2019. p. 8.

Ora, para conduzir e educar uma população de forma que se tornem submissos e obedientes seria necessária uma forma de comunicação na qual ele se desconecte de seus próprios poderes e permita que uma autoridade o ensine como foi feito para viver.

Isso requer o uso de uma linguagem engessada e estática, que rotule as pessoas dicotomicamente como boas ou ruins, certas ou erradas, normais ou anormais. Além da linguagem de dominação, é necessário ensinar a utilidade de aplicação de uma justiça retributiva, através da qual, quando se é julgado como “ruim” pelas autoridades, será penalizado e, ao contrário, se identificado ou reconhecido como “bom”, será premiado e recompensado.

Esta forma estática de pensar, combinada com a prática da justiça retributiva, baseada em punição ou recompensa sugere a CNV estar no cerne da violência em nosso planeta e, assim, propõe um olhar distinto. Um outro paradigma: Concentra a atenção nas necessidades humanas, se estão ou não sendo satisfeitas e, em caso negativo, o que fazer para que sejam<sup>62</sup>.

Em vez de julgar se uma conduta está certa ou errada para ver se as pessoas devem ser punidas ou recompensadas, a CNV propõe a valorização do que está acontecendo com as necessidades humanas. Se não estão satisfeitas com o que está acontecendo, tomam-se medidas visando atendê-las. Se estão satisfeitas, celebra-se. Quando estamos atentos às necessidades, nos conectamos a sentimentos e sobre essa conexão é que se pauta a comunicação não-violenta.

A CNV baseia-se, não só na atenção às necessidades do indivíduo, mas também na demonstração dos sentimentos experimentados pelo impacto de não estarem sendo atendidas em suas necessidades e sugere a construção de uma comunicação, além de empática, que tenha objetividade e clareza na formulação de pedidos. Tão simples quanto profundo, como veremos ao longo deste trabalho.

Simple, no sentido de que Marshall consegue sintetizar, para efeitos didáticos, quatro componentes indispensáveis para que ocorra a CNV: 1. *observação*; 2. *sentimentos*, 3. *necessidades* e 4. *pedido*<sup>63</sup>. Tal objetividade, em um primeiro momento, induz a pensarmos tratar-se de uma técnica de comunicação. Como se verá, no entanto, a CNV é bem mais do que uma técnica – é um processo. Profundo, diante do impactante resultado que a utilização deste tem se mostrado capaz de gerar.

---

<sup>62</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Agora. 2006. p. 10.

<sup>63</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Agora. 2006. p. 25.

A prática da CNV, para muito além de mera aplicação de uma fórmula, sugere na verdade uma quebra de paradigmas, propõe uma visão de mundo e de comportamento que rompem com a ideia de que os interesses de um devem prevalecer aos de outro. Propõe que se entre em contato com as necessidades, sentimentos e valores uns dos outros e o resultado almejado é o de que todos possam ganhar com isso. Para bem compreender essa forma de pensar e agir é necessário criar um certo condicionamento, pois para tal, acredita a CNV, que não fomos educados.

#### 4. Da interdisciplinaridade nos estudos do conflito

O conflito merece ser analisado como um processo de forma transdisciplinar. Seu conceito necessita da contribuição de diferentes áreas do conhecimento e justo a expansão e análise do processo de Comunicação Não-Violenta no aprimoramento da mediação de conflitos, exorbitarão o estudo na área do Direito e encontrarão esteio e fontes na Neurociência, Psicologia, Sociologia e Filosofia, dentre outras que se fundem com os pensamentos e técnicas apresentados por Marshall Rosenberg (2006).

Para compreender o conflito em sua plenitude, é importante que os instrumentos para sua resolução se coadunem com a filosofia do conhecimento contemporâneo de forma interdisciplinar<sup>64</sup> e sejam utilizados sob uma visão moderna, aplicável a diversos campos da vida humana, englobando distintas áreas, para lidar com a complexidade e multiplicidade de realidades<sup>65</sup>.

A interdisciplinaridade não se confunde com a multidisciplinaridade; a primeira significa o intercâmbio de saberes entre diversas áreas, a segunda acresce a uma ciência o saber da outra sem que enseje comunicação entre as ciências; ao passo que a transdisciplinaridade, almeja o diálogo não apenas entre ciências exatas e humanas, mas ainda com a arte, as religiões e mitologia nas diferentes culturas<sup>66</sup>.

Japiassu (Japiassu, 1976) compreende conhecimento interdisciplinar<sup>67</sup> como instrumento de reestruturação do meio científico, pois absorve das distintas disciplinas seus conceitos, comparando-os no intuito de integrá-los.

Thomas Kuhn (1922-1996) gerou forte influência no surgimento da tendência interdisciplinar europeia, impactando nas teorias surgidas nas ciências físico-matemáticas e nas ciências humanas no século XX, que atraíram novos questionamentos para a Filosofia da Ciência, especialmente sobre a verdade e o saber compartimentado<sup>68</sup>.

Ele lecionou Filosofia e História da Ciência no *Massachusetts Institut of Technology* – MIT, em Boston, notabilizou-se pela obra “A estrutura das revoluções científicas”, de 1963, onde questionou a tradição positivista, ressaltando que, por saltos, a ciência se

---

<sup>64</sup> Espistemologia, segundo o “Novo Dicionário da Língua Portuguesa”, é o “estudo crítico dos princípios, hipóteses e resultados das ciências já constituídas, e que visa a determinar os fundamentos lógicos, o valor e o alcance objetivo delas” (FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda, 2 ed. 1986, p. 673).

<sup>65</sup> MISSE, M. *Violência e teoria social*. Dilemas-Revista de Estudos de Conflito e Controle Social, 9 (1), 2016, pp. 45-63.

<sup>66</sup> MUSZKAT, M. E. *Guia prático de mediação de conflitos*. São Paulo: Grupo Editorial Summus. 2005, p. 13.

<sup>67</sup> JAPIASSU, H. *Interdisciplinaridade e patologia do saber*. Rio de Janeiro: Imago. 1976. p. 5.

<sup>68</sup> PRADO, G. *Em torno da jurisdição*. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 75. 2010. p.171.

desenvolve, impulsionados por elementos externos, como os psicológicos, históricos, e sociológicos, alheios à limitada racionalidade científica<sup>69</sup>.

Nessa esteira, a razão, ao invés de buscar a verdade, poderia escamoteá-la. E assim, o conceito de inconsciente, apresentado por Freud, poderia ter revelado a razão ser menos poderosa do que se imaginava, posto que a consciência, em grande medida, é guiada e controlada por razões profundas e desconhecidas<sup>70</sup>.

Desta forma, os estudos do conflito e de seus efeitos exorbitam o positivista discurso jurídico, meramente racional, apresentando-se necessário conceber a abordagem interdisciplinar para mergulhar nos diversos e intrincados fenômenos sociais e afetivos constantes do conhecimento de uma ciência única.

Essas modificações enriquecem a forma de percepção da realidade, provocando a arguição sempre de novas perguntas e apresentando, conseqüentemente, distintas respostas.

Está mais do que na hora da ciência do direito abrir-se a esse diálogo, sem receio de perder a sua cientificidade, sem medo de perder a pureza de seu foco de atenção.

---

<sup>69</sup> PRADO, G. **Em torno da jurisdição**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 75. 2010. p.171.

<sup>70</sup> PRADO, G. **Em torno da jurisdição**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 75. 2010. p.172.



## 5. Conceito de Não-Violência – AHIMSA

Do sânscrito: transl.: *ahimṣā*, (a: não; himsa: machucar, ferir)<sup>71</sup> é a prática pessoal de não causar sofrimento a si próprio ou a outros seres, sob nenhuma circunstância. Trata-se de uma filosofia de abstenção da violência, calcada sob paradigmas religiosos, morais e espirituais.

*Ahimsa*, contudo, extrapola o conceito de “não-violência”. Trata-se de um estado espírito, uma maneira de viver”. *Ahimsa* significa fazer a paz com o planeta, com nós mesmos e com os outros<sup>72</sup>.

Ahimsa pode ser interpretado como um equilíbrio dinâmico entre extremos do comportamento humano – um balanceamento entre a matéria e o espírito, o interno e o externo, as diferentes raças e nações, o ser humano e a totalidade da vida no planeta, como ressalta Shri Ravindra Varma, da *Gandhi Peace Foundation*, apud PENIDO, E. D. A.<sup>73</sup>.

A não-violência carrega, também, conceitos ativistas, quando utilizada como instrumento de mudança social. Não se trata de passividade. O termo é constantemente associado à resistência e desobediência civil que desaguaram na independência da Índia, capitaneada por Mahatma Gandhi (1869-1948), e à luta pelos direitos civis dos afrodescendentes norte-americanos, conduzida por Martin Luther King Jr (1929-1968).

Inclusive, antecede ao ativismo social, pois o movimento ocorrido na Índia recebeu fortes influências dos fundamentos da religião jainista, pelas propostas de desobediência civil de Henry David Thoreau (1817-1862) e do anarquismo cristão de Leon Tolstói (1828-1910).

---

<sup>71</sup> DE ALMEIDA PENIDO, E. **O valor do sagrado e da ação não-violenta nas dinâmicas restaurativas**. Novas Direções na Governança. Capítulo 26, Ano 567. p. 578. [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-PT&lr=lang\\_pt&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1&q=o+valor+do+sagrado+PENIDO&btnG=#d=gs\\_cit&t=1693523608649&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AB\\_LY\\_2rTmcEJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dpt-PT](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-PT&lr=lang_pt&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=o+valor+do+sagrado+PENIDO&btnG=#d=gs_cit&t=1693523608649&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AB_LY_2rTmcEJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dpt-PT). Acesso em: 3 1-08-2023.

<sup>72</sup> EASWARAN, Eknath. **Three harmonies**. Parabola, New York, *Society for Study of Myth and Tradition*, v. 16, n. 4, Winter 1991. p. 50.

<sup>73</sup> PENIDO, E. D. A. **O valor do sagrado e da ação não-violenta nas dinâmicas restaurativas**. 2006, p. 578.

Mahatma Gandhi, que liderou o movimento pacifista da Índia afirmava que:

O homem é dotado de uma condição compassiva natural que aparece quando a violência é afastada do coração<sup>74</sup>.

Mahatma Gandhi

O conceito de não-violência, portanto, para efeito de síntese, pode ser tido como a conduta de não causar males a si mesmo e aos demais.

Ao tomarmos consciência de nós mesmos, de nossos valores, necessidades e frustrações podemos agir de forma a ajudar no desenvolvimento pessoal e de uma sociedade que busca assegurar direitos e garantias, que respeita a diversidade e que preza pela dignidade humana. O papel de cada ser humano é, destarte, essencial para a construção de uma sociedade mais harmônica e digna para todos. Com efeito, vale registrar que bilhões de pessoas, de alguma forma, já se beneficiaram das propostas da Não-Violência, como relata estudo feito pelo teólogo Walter Wink (1935-2012).

Para a manutenção do estado de dominação e violência percebida hoje em dia, o poder de alguns se relaciona com a cooperação de muitos outros; portanto, a não violência sugere a desarticulação e desmontagem do poder dos dirigentes, pois racionalmente um grupo de pessoas não deveria comandar o destino de tantas outras, se elas se negarem a obedecer. Contudo, não se trata de mera desobediência civil, mas sim de uma proposta de se entrar em contato de forma honesta, justa e fraterna de coexistência em horizontalidade de poderes, através da conexão íntima consigo mesmo e entre os seres-humanos.

Pelos princípios da Não-Violência, os meios justificam os fins. Não o contrário. Métodos antiéticos, autoritários ou violentos mostram-se, por consequência lógica, incapazes de gerar o bem-estar e a paz social.

Conflitos serem resolvidos pode ser questão de ponto de vista. E em ahimsa um conflito não estará resolvido, a não ser que contemple os interesses de todos os envolvidos. “Ahimsa não significa arrasar um lado para edificar o outro; ahimsa significa construir um mundo melhor para todos”<sup>75</sup>.

<sup>74</sup> Lourenço, T. M. - O que é a não-violência e como ela se conecta aos direitos humanos?

<https://institutoaurora.org/o-que-e-a-nao-violencia/#:~:text=Mahatma%20Gandhi%2C%20I%C3%ADder%20pacifista%20afirmava,si%20mesmo%20e%20ao%20outro.>

Acesso em 31-08-2023.

<sup>75</sup> EASWARAN, Eknath. *Three harmonies*. Parabola, New York, Society for Study of Myth and Tradition, v. 16, n. 4, Winter 1991. p. 51.

A violência como solução para lidar com a própria violência historicamente tem se mostrado técnica inútil, como se infere do texto milenar extraído do clássico Tao Te Ching:

Revela a experiência que o mundo não pode ser plasmado à força. O mundo é uma entidade espiritual, que se plasma por suas próprias leis. Decretar ordem por violência é criar desordem. Querer consolidar o mundo à força é destruí-lo. Porquanto cada membro tem a sua função peculiar: Uns devem avançar, outros devem parar. Uns devem clamar, outros devem calar. Uns são fortes em si mesmos, outros precisam ser escorados. Uns vencem na luta da vida, outros sucumbem. Por isso, ao sábio não interessa a força, não se arvora em dominador, não usa a violência<sup>76</sup>.

---

<sup>76</sup> PENIDO, E. D. A. **O valor do sagrado e da ação não-violenta nas dinâmicas restaurativas**. 2006, p. 567.

## 6. Dos críticos à proposta de Não-Violência

Alguns líderes e pensadores se opõem frontalmente aos fundamentos da Não-violência. Dentre eles, Che Guevara, Frantz Fanon, Leon Trotsky e Subhas Chandra Bose. Em apertada síntese, pode-se dizer que para esses a não-violência e o pacifismo não seriam o caminho eficaz para resolução de conflitos, pois as posturas de não-violência são as tentativas de subjugar o proletariado através da moral burguesa. Defendem, portanto, a violência como um processo revolucionário, por tratar-se de direito imprescindível à autodefesa.

Mas, embora a síntese não traduza a complexidade dos argumentos carreados pelos anunciados pensadores, importa frisar aqui que a proposta da Não-Violência não é passividade e conformismo. Também ela exterioriza irresignação contra a dominação social, porém sugere a forma de reagir – ação compassiva – alinhada com outros moldes para o alcance da paz.

Malcolm X (1925-1965), que se posiciona no extremo oposto, afirma:

Não gosto de nada que não seja violento e insolente. Eu não vejo como qualquer revolução, eu nunca ouvi falar de uma revolução não-violenta ou uma revolução baseada em dar a outra face para bater. Assim, eu acredito que é um crime ensinar uma pessoa que está sendo brutalizada a continuar aceitando a brutalidade sem o direito de fazer algo para se defender. Se isto é o que a filosofia cristã de Gandhi ensina então isso é criminoso, uma filosofia criminosa. (*In*. Nascimento Neto, 2019, p. 295).

Embora o aprofundamento deste debate não seja o tema do presente trabalho, importa registrar que a Não-Violência não significa resignação, ser bonzinho ou ser passivo.

Adotar os conceitos da Não-Violência exige muito mais do que o ímpeto do uso da força. Exige a coragem da exposição de sentimentos, esforço para compreensão do outro, reflexão ao invés do uso do impulso e força para não desistir de criar vínculo com quem estamos a conflitar.

## 7. Violência

Antes, ainda, de adentrarmos no estudo do processo de comunicação não-violenta, mostra-se oportuna uma breve incursão sobre a violência e seus impactos sociais.

Na etimologia, o termo é oriundo do latim *violentia*<sup>77</sup>, significa o ato de violar outrem ou de se violar. Sob a ótica de Muller (2006),<sup>78</sup> “toda violência é uma violação”.

Pela Organização Mundial da Saúde (OMS)<sup>79</sup>, violência é definida como

"o uso intencional de força física ou poder, ameaçados ou reais, contra si mesmo, contra outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade, que resultem ou tenham grande probabilidade de resultar em ferimento, morte, dano psicológico, mau desenvolvimento ou privação"

Também descrita como uma ação de utilizar força física ou intimidação moral contra alguém, violência é expressada como uma forma rústica e primitiva de resolução de conflito, utilizada para restauração imediata da sensação de triunfo<sup>80</sup>.

Quanto menos seguros de si, menor o nível de tolerância do indivíduo para com os outros e assim mais frágil se torna seu controle sobre a raiva, quando se sente ameaçado.

Mas a violência não é expressada apenas no outro. Um dado alarmante é o de que, no ano de 2013, a violência resultou na morte de cerca de 1,28 milhões de pessoas no mundo, sendo que destas, 842.000 foram atribuídas a autodestruição (suicídio)<sup>81</sup>, 405.000 para a violência interpessoal e 31.000 para a violência através de guerras, manifestações e intervenção legal.

Em estatísticas mais recentes, divulgadas pela OMS em Genebra, atribui-se ao suicídio uma das principais *causa mortis* em todo o mundo, conforme informação publicada em 17 de junho de 2021 no relatório “*Suicide worldwide in 2019*”, atestando que, anualmente, o suicídio mata mais do que HIV – Vírus da Imunodeficiência Humana (em inglês), câncer de mama, malária, guerras e homicídios. Dados de 2019 revelaram que mais de 700 mil pessoas cometeram suicídio naquele ano: um por cento das mortes

<sup>77</sup> Misse, M. (2016). Violência e teoria social. *Dilemas-Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, 9 (1), pp. 45-63.

<sup>78</sup> MULLER, J. M. **Por uma educação para a não-violência**. Porto Alegre: Dialogia, 5, 25-36. 2006. p. 25.

<sup>79</sup> Fonte: *WHO global consultation on violence and health*, 1996.

<sup>80</sup> MUSZKAT, m. e. **Mediação de Conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. Summus Editorial. 2003, p.25.

<sup>81</sup> Jornal de Angola Consulta realizada no site <https://www.pressreader.com/angola/jornal-de-goangola/20180317/282200831448453> Acesso em: 24-06-2023.

ocorridas globalmente, o que ensejou a OMS a apresentar novas orientações para auxiliar os países a melhorarem a prevenção do suicídio e atendimento<sup>82</sup>

Em síntese, a informação preocupante é de que o suicídio, isoladamente, como forma de violência (autodestruição), matou mais do que o dobro de pessoas levadas a óbito pelas demais formas de violência praticadas juntas. A violência manifestada na esfera intrapessoal escancara a urgência de uma nova perspectivação da forma relacional dos seres-humanos uns com outros e consigo mesmo.

A intenção de trazer esses dados alarmantes é investigar a importância e a mais-valia do processo de comunicação não-violenta como ferramental para uso sistêmico (social), interpessoal e antes de tudo, para uso pessoal, munindo a todos que venham a ter acesso a tais informações da possibilidade de prevenção da violência, como ato de violação de outrem ou do próprio indivíduo.

A Não-Violência propicia uma conexão empática não apenas com os outros, mas com as necessidades internas de cada um e como ressalta Rosenberg “quando somos violentos para com nós mesmos, é difícil ter compaixão verdadeira pelos outros”<sup>83</sup>.

---

<sup>82</sup>*Suicide worldwide in 2019 relatório divulgado pela OMS* <https://www.who.int/publications/i/item/9789240026643>

<sup>83</sup> ROSENBERG, M. B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Editora Ágora. 2006. p. 179.

## 8. Afinal, somos violentos?

Presumimos não sermos violentos porque a visão frequente de violência é a de brigar, guerrear ou matar – o tipo de coisa que indivíduos comuns não fazem. Embora não consideremos violenta a maneira de nos expressarmos, nossas palavras, com frequência, provocam mágoa e dor, em nós mesmos e nos os outros<sup>84</sup>.

Sob o prisma da CNV, a comunicação, em verdade, começa antes mesmo do proferimento da palavra. Inicia-se, pode-se dizer, no pensamento e nas reações por eles provocadas nos sentimentos, impactados pela forma de observação dos fatos.

Para identificar se somos ou não violentos, para além de uma percepção interna, há de se observar o resultado da comunicação no outro e em si, nomeadamente, em momento de disputas ou conflitos.

Muitas vezes, em meio a conflitos, cada qual pretende defender-se da ameaça sentida e assim deixa-se de perceber um ao outro, entrando sim em um modo violento de reatividade sem, sequer, perceber.

Identificar quando somos violentos auxilia promovermos uma mudança qualitativa em nossas atitudes. “Se o mundo em que vivemos é aquilo o que fazemos dele, somente mudando a nós mesmos, podemos mudar o mundo”<sup>85</sup> e essa mudança, na proposta da CNV, começa com a conexão que se dá através de um qualificado processo de comunicação.

---

<sup>84</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Editora Ágora. 2006. p. 21.

<sup>85</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Editora Ágora. 2006. p. 21.

## 9. Distinção entre violência e conflito

Não há consenso na definição de conflito. Para De Dreu e Weingart<sup>86</sup> o conflito tem início quando uma pessoa, ou um grupo, se afeta negativamente por outra pessoa ou grupo, ponto de vistas distintos geradores de crise sentida pelas partes envolvidas, podendo ou não culminar em uma incompatibilidade de intenções.

O conflito, por ser relacional e inerente ao ser-humano, é passível de ocorrer nas mais variadas circunstâncias que envolvam interações humanas. Estas, ora se darão de forma harmônica e outras de forma tensa, quando distintos os interesses dos envolvidos ou confrontantes as estratégias utilizadas para alcançá-los.

Tais interesses ou valores, quando não atendidos provocam níveis crescentes de conflituosidade, podendo culminar em violência, tanto na esfera intrapessoal, como é o caso da autodestruição (uso acentuado de drogas, depressão, podendo chegar ao suicídio) como na esfera interpessoal, através da prática de abusos, crimes, mas também, em seu extremo, em atos terroristas e guerras. ”<sup>87</sup>.

A violência tem origem na intolerância às diferenças, sejam elas de cunho étnico, religioso, ideológico ou socioeconômicos. Não nasce nos homens, é aprendida, sendo o próprio homem responsável por sua propagação e ao mesmo tempo é ele quem tem a habilidade de erradicá-la <sup>88</sup>.

Portanto, é necessário desidentificar o conflito como algo violento ou negativo e parar de tentar evitá-lo. O desenvolvimento do indivíduo na sociedade está relacionado com a capacidade de se diferenciar do outro, de discordar de uma forma em que a distinção sirva para sinalização dos valores em comum, percebidos e desejados sobre os vários pontos de vista. Vale a provocação: *Se os adultos não estão fazendo, os jovens vão ter muita dificuldade de fazê-lo.*

Diferente da violência, que há de ser evitada, como bem destacou Jean Marie Muller<sup>89</sup>, a agressividade tem seu espaço legitimado na vivência do conflito. Afirma o autor que a

<sup>86</sup> De Dreu, CK (1997). **Conflito produtivo: A importância da gestão de conflitos e da questão dos conflitos.** *Usando conflito nas organizações*, 9, 22.

<sup>87</sup> PASSOS, C. **Teoria do conflito.** ISA-ADRS—Mediação de Conflitos. 2010. p. 8. [https://isaconsultoria.com.br/media\\_upload/TEORIA%20DO%20CONFLITO%20-%20ASPECTOS%20SOCIOLOGICOS%20E%20PSICOLOGICOS.5723c4823ac9d.pdf](https://isaconsultoria.com.br/media_upload/TEORIA%20DO%20CONFLITO%20-%20ASPECTOS%20SOCIOLOGICOS%20E%20PSICOLOGICOS.5723c4823ac9d.pdf) Acesso em 31-08-2023.

<sup>88</sup> PASSOS, C. **Teoria do conflito.** ISA-ADRS—Mediação de Conflitos. 2010. p. 8. [https://isaconsultoria.com.br/media\\_upload/TEORIA%20DO%20CONFLITO%20-%20ASPECTOS%20SOCIOLOGICOS%20E%20PSICOLOGICOS.5723c4823ac9d.pdf](https://isaconsultoria.com.br/media_upload/TEORIA%20DO%20CONFLITO%20-%20ASPECTOS%20SOCIOLOGICOS%20E%20PSICOLOGICOS.5723c4823ac9d.pdf) Acesso em 31-08-2023.

<sup>89</sup> Conferência realizada por Jean Marie Muller em 10/11/2005 no Centro Universitário Nove de Julho em São Paulo. MULLER, Jean-Marie. **Por uma educação para a não-violência.** Local: Dialogia, v. 5, 2006. pp. 25-36.



agressividade seria uma força de combatividade que capacita o enfrentamento do outro sem se evadir. Ao contrário, caminha-se em direção ao opositor. A origem da palavra *agredir*, origina do latim *ad-gradī*, que significa “caminhar em direção a”, “avançar em direção à”.

A *Peace Research* adotou um conceito amplo de violência e bem a distinguiu do conflito ao afirmar que a violência pode ser uma das condutas das partes envolvidas no conflito, a denotar o fracasso da oportunidade de transformação positiva deste<sup>90</sup>. Como ressaltam Pureza, J. M., & Moura, T. (2005), citando Galtung (1969)<sup>91</sup>, verifica-se a violência sempre que os seres humanos agem de modo que as suas realizações físicas e mentais se situam aquém de seus potenciais.

---

<sup>90</sup> PUREZA, J. M., & MOURA, T. **Violência (s) e guerra (s)**: do triângulo ao continuum. Coimbra: Revista Portuguesa de História, (37), 45-63. 2005. p. 1.

<sup>91</sup> GALTUNG, J. **Violência, paz e pesquisa sobre a paz**. Local: *Journal of Peace Research*, 6 (3). 1969. pp. 167-191.

## 10. Então, o conflito deve ser evitado?

A ideia que temos quanto ao conceito de conflito está comumente associada a algo negativo, que ameaça de tirar-nos o equilíbrio e estabilidade. A compreensão de Vezzulla (2001)<sup>92</sup> sinaliza, nas pessoas, um claro sinal de perigo próximo, do qual têm de se defender.

Com muita frequência, um ponto de vista a ser considerado é o de que o conflito entre duas pessoas ocorre quando almejam um mesmo objeto ao mesmo tempo. Como se um invejasse o outro, por ter a posse de algo que ele não possui. Tal sentimento de inveja que faz desejar aquilo que o outro tem, tornando-se uma das forças mais potentes dos conflitos, que fazem os indivíduos se contrapor<sup>93</sup>.

O conflito, portanto, indica que algo importante para todos está em questão. Esse elemento pode ser visto como um elo que une os discordantes. O que a comunicação não-violenta nos encoraja a fazer é distinguir a pessoa daquilo que ela fala ou faz.

Com efeito, enquanto se temer o conflito, não se pode gostar da democracia. Essa é um convite ao conflito, ao debate à diferença de opinião e para isso é necessário qualificar a capacidade de discordar, aumentando a conexão entre os diferentes, não o contrário.

Morais e Silveira (1998)<sup>94</sup> anunciam o engano de se buscar supor as relações sociais a partir de uma desejável harmonia e de um eventual alcance do consenso. A diferença é salutar e seria ilusão supor uma sociedade fundada no desaparecimento do conflito.

Portanto, o conflito tem no seu cerne algo em comum que os participantes valorizam e que, eventualmente, está em questão. A disputa se estabelece justamente para identificar o que se compartilha de entendimento ou não. Portanto, conflito não deve ser confundido com embate nem com violência. Sem conflito não há movimento, não há vida, e, assim, não haveria mudança.

Uma sociedade utópica onde todos partilhassem de idênticos pontos de vista, supondo, destarte, a inexistência de conflitos, seria uma sociedade estática, sem progresso, pois a mudança e a evolução advêm da diferença e das quebras de paradigmas.

---

<sup>92</sup> DA SILVA, G. R., & GAGLIETTI, M. **Mediação de Conflitos**: uma Interface com a Psicologia Humanista, p. 58.

<sup>93</sup> Conferência realizada por Jean Marie Muller em 10/11/2005 no Centro Universitário Nove de Julho em São Paulo. MULLER, Jean-Marie. **Por uma educação para a não-violência**. Dialogia, v. 5, p. 25-36, 2006. p. 26.

<sup>94</sup> MORAIS, José Luís Bolzan de; SILVEIRA, Anarita Araújo da. **Outras formas de dizer o Direito**. In: WARAT, Luiz Alberto. Em nome do acordo: a mediação no Direito. Buenos Aires: Angra Impresiones, 1998, p. 91.

Logo, conflito, ao contrário da violência, não há de ser associado como algo negativo, nem visto como um problema a ser evitado, mas sim como uma oportunidade rica de aprendizado e crescimento.

## 11. Ponderações introdutórias ao processo de comunicação não-violenta

Não julgueis, para que não sejais julgado. Pois, com o critério que julgardes, sereis julgados.

Mateus 7, 1

A maneira de comunicação socialmente estimulada é aquela que nos aliena de nosso estado compassivo natural. A essa forma Rosenberg (2006)<sup>95</sup> intitula de “comunicação alienante”. Ocorre quando julgamos o outro de forma moralizadora, que subentende uma natureza equivocada ou perversa nos indivíduos que não agem de acordo com nossos valores pessoais.

Quando diagnosticamos os problemas alheios com adjetivações, tipo “seu problema é ser apressado demais”, “ele é egoísta”, “eles são homofóbicos” ou, ainda, “isso é impróprio”, significa estarmos rotulando, criticando, comparando e diagnosticando. Todas estas, são formas de julgamento.

Enquanto julgamos o que há de certo ou errado com os outros, nos alienamos da natureza compassiva, deixamos de ver os demais em suas necessidades e não nos conectamos a eles, bem como esses não nos enxergará, pois comunicação precisa de conexão. Sem ela, não há possibilidade.

A conexão na comunicação é como o sinal de celular. O telefone celular serve para nos contarmos uns com os outros. Sem sinal não há comunicabilidade. Portanto, estabelecer conexão com o outro é parte fundamental da comunicação e sem estar verdadeiramente curioso na observação para compreender os motivos que levam às divergências ou aos desagrados e quais necessidades de uma e da outra parte estão desatendidas, não se chegará a estabelecer uma comunicação compassiva.

Algumas formas de nos expressarmos afastam-nos de nosso natural estado compassivo; isso ocorre quando, em meio ao conflito de posições, optamos por fazer julgamentos moralizantes, que presumem uma natureza equivocada ou inferior dos indivíduos que agem em dissonância com o que entendemos correto.

Isso não quer dizer que não se deva emitir juízos de valor, que não se confundem com julgamentos moralizantes. Nos juízos de valor, pode-se valorizar a honestidade, a liberdade ou a paz, por exemplo; já os julgamentos moralizantes são feitos em relação

---

<sup>95</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Ágora. 2006. p. 37.

a ao comportamentos das pessoas, quando em dissonância com nossos juízos de valor.

Para exemplificar o uso da técnica de CNV, ao invés do uso da frase “pessoas que matam outras são más”. Dito através da comunicação compassiva adotada ou não-violenta seria como: “Tenho medo da adoção de atos violentos para resolução de conflitos; prefiro resolvê-los de outras formas”.

O julgamento moralizador é insuficiente para expressar qual necessidade não está atendida e, por sua vez, não apresenta alternativas. Já no julgamento de valor, atentando-se às necessidades desatendidas, abre-se uma possibilidade de comunicação mais ampla e fértil.

Note-se que em boa parte de violências, sejam elas expressadas de forma verbal, psicológica, física, familiar, tribal, internacional, atribui-se a origem do conflito o fato de os oponentes estarem “equivocados”, sem avaliar o que os vulnerabilizam, o que podem estar sentindo, temendo, ansiando ou sentindo falta.

A guerra, como expressão mais drástica de violência, escancara as inúmeras necessidades desatendidas das partes, expostas através de uma forma desesperada de comunicação, sem compaixão, empatia ou conexão. Uma parte impõe a outra a personificação do mau e nenhum dos lados reconhece e trata o medo que se esconde por trás dos posicionamentos próprios ou alheios.

Outro exemplo de comunicação alienante é a comparação, pois nada mais é do que um julgamento e, portanto, uma forma de comunicação que bloqueia a compaixão.

No livro *How to make yourself miserable for the rest of the century: another vital training manual*, Dan Greenberg (1987)<sup>96</sup> aborda o mal que faz a comparação. Para isso relata exercícios feitos com público cobaia submetido a compararem suas medidas com figuras de modelos de beleza humana de aspectos físicos valorizados pelos padrões da época e refletissem sobre os efeitos sentidos. A resposta fornecida foi a de sentimento de frustração e infelicidade.

Mais a fundo, a proposição de Greenberg foi apresentar os feitos alcançados por Wolfgang Amadeus Mozart (1756-1791), enumerando as diferentes línguas que ele falava e as músicas que havia composto e então instruiu para que comparassem os feitos atuais da vida do participante com os feitos de Mozart aos 12 anos de idade. A

---

<sup>96</sup> GREENBURG, D., & JACOBS, M. *How to make yourself miserable for the rest of the century: another vital training manual*. Vintage Books. 1987.

infelicidade advinda das cobaias apenas aumentou, demonstrando como a comparação dificulta a compaixão, em relação a si e às outras pessoas.

## 12. Da Negação de Responsabilidade

Nos tornamos perigosos, também, quando perdemos consciência da responsabilidade por nossos atos. Devemos estar atentos às consequências de nossas escolhas, de forma responsável.

A comunicação alienante da vida ofusca a consciência de sermos nós os responsáveis pela elaboração de nossos próprios pensamentos, sentimentos e ações, como bem ressalta ROSENBERG (2006)<sup>97</sup>.

“Em *Eichmann em Jerusalém*, livro que documenta o julgamento de Adolph Eichmann por crimes de guerra, Hanna Arendt anuncia que ele e seus colegas nomeavam a linguagem de negação de responsabilidade como “*Amtssprache*”, que poderia ser traduzida como “linguagem de escritório” ou “burocratês”. Se fossem perguntados do porquê fizeram o que fizeram, a resposta dada era “Tive de fazer isso” ou “Foram ordens superiores” ou ainda “Era o que mandava a lei” ou ainda, “A política institucional era essa”<sup>98</sup>.

E nesta mesma esteira, como bem exemplifica Rosenberg (2006), escutamos comumente na sociedade: “bebo porque sou alcoólatra”; “faltei com a verdade para com o cliente porque o gerente ordenou”; “comecei a fumar porque meus amigos fumavam” ou “fui tomado por um desejo incontrolável de comer sobremesa”.

A CNV sugere usarmos a linguagem que reconheça a possibilidade de escolha, ao invés daquela que implique na falta desta, como no seguinte exemplo: “Tenho que dar nota aos alunos porque é a política da secretaria da escola” (nega responsabilidade) por: “Eu escolho atribuir notas porque desejo preservar meu emprego” (assume responsabilidade).

---

<sup>97</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Ágora. 2006. p. 43.

<sup>98</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Ágora. 2006. P. 44.

### 13. Do Processo da CNV

Após essas breves noções introdutórias, passaremos, então, a analisar as etapas do processo de CNV proposto por Marshall Rosenberg (2006), através de quatro respectivos componentes<sup>99</sup>:

#### 1. OBSERVAÇÃO

Observar os fatos sem julgar as pessoas (não impede de dizer se estamos de acordo ou não com o ato que estamos tomando conhecimento);

#### 2. SENTIMENTO

Perceber como nos sentimos ao observarmos a ação do outro;

#### 3. NECESSIDADES

Reconhecer quais necessidades (valores) não estão sendo atendidas;

#### 4. PEDIDO

Expressar de forma clara e honesta qual o sentimento que decorre do não atendimento de necessidades em virtude da situação submetida e formular um pedido claro e objetivo visando o enriquecimento da vida.

Para que a CNV alcance efeitos pretendidos, basta que uma das partes utilize seu método, pois a outra, a seu tempo, caso sinta-se verdadeiramente escutada e respeitada em seus valores, necessidades e sentimentos, entrará em conexão e justamente isso é que facultará o fornecimento de bases para a fluidez da comunicação.

Mas, é plenamente possível utilizarmos as quatro partes do processo sem proferimento de uma única palavra, pois o cerne da Comunicação Não-Violenta não está nas palavras proferidas, mas na consciência que temos sobre o que sentimos e precisamos. Claro que a comunicação muito otimiza se todas as partes da CNV conseguirem se expressar e receber com honestidade e empatia através dos quatro componentes.

---

<sup>99</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Local: Editora Agora. 2006. pp. 24-26.



Outro aspecto que merece um olhar mais atento é o de que a CNV não limita sua proposta à comunicação realizada entre duas partes. Possui ela um alcance nos campos intrapessoal, interpessoal e sistêmico, prestigiando o conceito de rede, através da qual o indivíduo está interligado, identificado, seja com a família, etnia, grupo religioso, categoria funcional ou outros grupos e coletividades.

#### 14. Observar sem avaliar – Primeiro componente da CNV

Posso lidar com você me dizendo o que eu fiz ou deixei de fazer. E posso lidar com suas interpretações. Mas, por favor, não misture as duas coisas<sup>100</sup>.

Rosenberg

O primeiro elemento da CNV é justamente a observação – “observar sem avaliar é a forma mais elevada de inteligência humana”<sup>101</sup>. Sugere-se que a faça separada de avaliação ou julgamentos moralizantes. Ao nos expressarmos, temos um desejo de transmitirmos ao outro como estamos e o mesmo ocorre com ele. Quando combinamos observações com avaliações, reduzimos as chances de que os outros recebam a informação que desejamos lhes comunicar, pois provavelmente a receberão como críticas.

A proposta da CNV, no que toca à observação, não se limita a indicar que não a faça por meio de avaliação, mas que sejam separadas as observações das avaliações.

Rosenberg, citando Wendell Johnson, ao reconhecer e afirmar que o ser humano vive em constante mudança interna, aborda a inadequação do uso de uma comunicação estática para expressar uma realidade dinâmica<sup>102</sup>:

Nossa linguagem é um instrumento imperfeito, criado por homens antigos e ignorantes. É uma linguagem animista, que convida a falar a respeito de estabilidade e constância, de semelhanças, normalidades e tipos de transformações mágicas, curas rápidas, problemas simples e soluções definitivas.

Rotular é superficial e constantemente o fazemos. Classificamos as pessoas com quem convivemos, sejam amigos da escola, colegas de trabalho, parentes, vizinhos, companheiros, dentre outros. Esta não deixa de ser uma postura limitante, pois se estamos todos mudando a todo tempo, manter a comunicação estática não se mostra coerente.

<sup>100</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Local: Editora Agora. 2006. p. 49.

<sup>101</sup> KRISHNAMURTI, J., filósofo indiano. **Comunicação não-violenta – Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Autor: Marshall B. Rosenberg. Local: Editora Ágora. 2006. p. 53.

<sup>102</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Local: Editora Agora. 2006. p.p. 50-51.

Segundo afirmam Cientistas do *Weizmann Institute of Science*, em Rehovot, Israel<sup>103</sup>, o corpo humano substitui suas próprias células regularmente. Generalizando, poderíamos dizer que, em média, a cada 7 anos, nosso corpo não tem mais uma única célula igual<sup>104</sup>. Enquanto este investigador produz a presente dissertação ou, enquanto o leitor a está lendo, as transformações não cessam. Todos mudamos interna e externamente a todo tempo, mas tratamo-nos como se soubéssemos quem o outro é. Tal ato não passa de expectativas e julgamentos que fazemos internamente.

Ao rotularmos as pessoas, estamos nos fechando para oportunidades de descobrir e compreender o universo e o ponto de vista do outro, em sua plenitude, momento, necessidades e sentimentos.

A CNV, portanto, sugere separarmos os fatos de nossas interpretações.

Dada a importância do componente “observação”, necessário sobre ela tecer algumas considerações e investigarmos como funciona nosso sistema cerebral diante de situações que exigem respostas distintas. Verificaremos, também, os denominados sistemas de crenças e ilusões criados por mecanismos internos de resposta automática, e ainda, como a forma através da qual enxergamos o mundo está influenciada pelo “viés” que adotamos, trazendo, como parte da investigação, alguns exercícios para ilustrarmos a teoria aplicada a prática.

#### 14.1 Uma breve visão da neurociência sobre a observação

##### 14.1.a Sistema 1 e Sistema 2 - Rápido e devagar

Sobre a “observação”, no intuito de investigar a análise deste componente, mostra-se relevante a importância a apresentação feita por Daniel Kahneman, no livro *Rápido e Devagar – duas formas de pensar* (2012)<sup>105</sup>, onde estuda as formas através das quais o ser humano observa e analisa situações em sua vida cotidiana.

---

<sup>103</sup> FISCHETTI, Mark - editor chefe da Scientific American. <https://www.scientificamerican.com/article/our-bodies-replace-billions-of-cells-every-day/>

<sup>104</sup> Embora o corpo passe por uma “recauchutagem celular” a cada 7 a 10 anos, cumpre ressaltar que as células de diferentes órgãos e tecidos se renovam lapsos e velocidades distintos, a depender do das funções que precisem desempenhar. Pesquisa internet feita em 30/06/2023 <https://science.howstuffworks.com/life/cellular-microscopic/does-body-really-replace-seven-years.htm>, autoria de Chris Opfer & Allison Troutner

<sup>105</sup> KAHNEMAN, D. **Rápido e devagar: duas formas de pensar**. Rio de Janeiro: Objetiva. 2012. p.p. 1-497.

Como muito bem observa Kahneman (2012), os seres-humanos possuem dois sistemas de pensar distintos, denominados, assim, para efeitos didáticos, como *sistema 1* e *sistema 2*, através dos quais formam os julgamentos diante das observações que fazem. O primeiro, mais é rápido e imediato, o segundo mais lento necessita de uma elaboração maior e de mais gasto de energia.

- O Sistema 1: funciona automática e rapidamente, com menos esforço e sem percepção voluntária de controle.
- O Sistema 2: coloca atenção nas atividades mentais mais intrincadas que o requisitam, as operações do *sistema 2* são comumente relacionadas com a experiência subjetiva de atividade, escolha e concentração.

Diz Kahneman:

[...] quando pensamos em nós mesmos, nos identificamos com o Sistema 2, o eu consciente, raciocinador, que tem crenças, faz escolhas e decide o que pensar e o que fazer a respeito de algo. Embora o Sistema 2 acredite estar onde a ação acontece, é o automático Sistema 1 o herói do livro. Descrevo o Sistema 1 como originando sem esforço as impressões e sensações que são as principais fontes das crenças explícitas e escolhas deliberadas do Sistema 2<sup>106</sup>.

Neste sentido o citado autor informa que as operações automáticas do Sistema 1 criam padrões de ideias incrivelmente rebuscados, mas apenas o Sistema 2, mais lento, é capaz de formar pensamentos ordenados em etapas. Também elenca ocasiões em que o Sistema 2 toma o controle, regendo as associações e impulsos do Sistema 1. Convida a sopesar os dois sistemas como agentes com distintas habilidades, limites e funções.

Para compreensão das atividades automáticas atribuídas ao Sistema 1, eis alguns exemplos:

- Identificar um objeto mais distante de outro;
- Completar a expressão “café com...”;
- Fazer “expressão de repulsa” ao ver uma imagem de violência;
- Identificar agressividade em uma fala;
- Solucionar  $1 + 1 = ?$ ;
- Ler “outdoors” com palavras grandes;
- Guiar um automóvel em uma estrada deserta;
- Compreender frases simples.

---

<sup>106</sup> KAHNEMAN, D. **Rápido e devagar: duas formas de pensar**. Rio de Janeiro: Objetiva. 2012. p. 15.

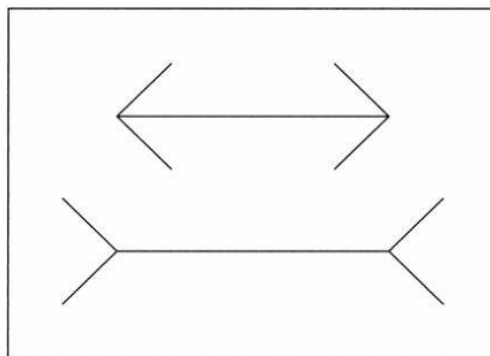
No que tange às funções mais sutis do Sistema 2, infere Kahneman (2012) que elas, em comum, demandam foco e são descontinuadas quando a atenção é interrompida. Tais como:

- Manter atenção em conteúdo novo em sala de aula;
- Concentrar-se no som de um determinado instrumento em um concerto de música clássica;
- Procurar um indivíduo de blusa vermelha;
- Monitorar suas atitudes em uma reunião de trabalho;
- Dizer a alguém seu endereço de e-mail;
- Comparar para compra dois frigoríficos, tomando-se em conta o valor anunciado, características e frete;
- Assegurar-se da higidez de uma linha de pensamento complexa.

O Sistema 2 é que distingue entre as atividades automáticas do Sistema 1 e aquelas cadenciadas do Sistema 2 e mostra, ainda, como as associações feitas pelo Sistema 1, constroem incessantemente explicações do que está ocorrendo ao nosso redor.

14.1.b Ilusões. Para melhor compreensão da autonomia do Sistema 1, bem como para auxiliar na diferenciação entre impressões e crenças, colaciona-se a Figura 1.

Figura 1: Ilusões



**Fonte:** KAHNEMAN, D. *Rápido e devagar: duas formas de pensar*<sup>107</sup>.

A imagem, com pode se ver, é simples: duas linhas horizontais de distintos comprimentos, com setas nas extremidades, a primeira apontando para fora e a segunda para dentro. A de baixo parece mais extensa que a de cima. Isso é o que se intui, e consequentemente tomamos como verdade aquilo que vemos em um primeiro instante, mas na verdade, o comprimento das duas linhas horizontais é o mesmo, mas somos enganados pelo rápido Sistema 1.

O que se pretende ao se trazer essa abordagem do rápido e devagar não é a eleição de preferência de um sistema sobre o outro, mas dissecar a “observação” (componente primeiro elencado por Marshall (2006) na CNV) para ajudar-nos a compreender como exercitamos julgamentos de forma rápida, ao utilizarmos o Sistema 1 – o que muitas das vezes é útil e necessário –, mas em certas ocasiões, mormente quando algo contraria nossos interesses, crenças ou expectativas, a importância de nos recorrermos do uso, apesar de mais lento, do útil Sistema 2.

Observar sem avaliar, como sugere a CNV, está longe de ser tarefa fácil, seja pelo sistema de julgamentos moralizantes que milenarmente nos tem sido imposto como forma de comunicação, seja por não termos sido educados a usar uma comunicação compassiva de exposição verdadeira de sentimentos. Assim, como uma ferramenta para auxiliar a observação sem julgamento, a compreensão do estudo de como reagimos diante de fatos da vida pode ajudar.

---

<sup>107</sup> KAHNEMAN, D. *Rápido e devagar: duas formas de pensar*. Rio de Janeiro: Objetiva. 2012. p. 32.

Em situações de conflito ou contrariedade, antes de julgar as pessoas ou situações, dar um passo atrás, ver e rever a situação, valendo-se do Sistema 2, para buscar separar os fatos de nossa interpretação, evitar julgamentos moralizantes e focar em quais necessidades nossas e do outro estão desatendidas e quais os sentimentos estão sendo gerados em cada um. Para isso é necessário algum treino.

Claro que terão situações em que as decisões rápidas tomadas com base nas resoluções adotadas pelo Sistema 1 são fundamentais. Não se pretende dizer que em todas as situações difíceis temos de privilegiar o Sistema 2 ao invés do Sistema 1. Na citada obra, Kahneman (2012) ilustra-se o bom uso do Sistema 1 na hora certa, cujo *timing* de reação rápida e, pode-se dizer, intuitiva, também pode ser fundamental, diz ele:

O psicólogo Gary Klein conta a história de uma equipe de bombeiros que entrou numa casa na qual a cozinha pegava fogo. Assim que começaram a jogar água com a mangueira, o comandante ouviu sua própria voz berrando “Todo mundo pra fora, já!”, sem perceber o motivo de ter feito isso. O chão desabou quase imediatamente após os bombeiros escaparem. Somente após o fato ocorrido o comandante se deu conta de que o incêndio estava surpreendentemente silencioso e de que suas orelhas ficaram extraordinariamente quentes. Juntas, essas impressões induziram o que ele chamou de “sexto sentido do perigo”. Ele não fazia ideia do que estava errado, mas sabia que havia alguma coisa errada. Como se descobriu depois, o foco do incêndio não era a cozinha, mas o porão, sob o lugar onde os homens haviam estado<sup>108</sup>.

Este é um bom exemplo que demonstra o quão rápido agiu o Sistema 1. Não precisou o comandante fazer uma reflexão minuciosa ou detalhada para chegar a uma conclusão da melhor estratégia a seguir. A experiência e o imediato reflexo da situação em seu corpo fizeram com que, imediatamente, fosse tomada uma acertada e oportuna decisão de evacuar o local. Apenas depois do ocorrido é que ele se deu conta do calor nas orelhas, a orientar sua intuição.

Em situações de conflito, no entanto, onde interesses, pontos de vista e necessidades estão se contrapondo, o Sistema 2 mostrará sua eficiência. Medidas que exigem observação, análise, reflexão, compreensão, demandarão o Sistema 2. Lembrar disso talvez ajude a, nessas ocasiões, o mediador na condução dos mediados no sentido de darem um passo atrás e, ao invés de julgarem de pronto, aterem-se de forma mais racional aos fatos evitando a prática de avaliação ou julgamentos moralizantes.

---

<sup>108</sup> KAHNEMAN, D. **Rápido e devagar: duas formas de pensar**. Rio de Janeiro: Objetiva. 2012. p. 17.

A abordagem pretendida pela CNV é de fazermos conexão com o outro, propiciando a melhor comunicação, onde fala e a escuta terão campo ao passo que se dê voz e vez às necessidades e sentimentos dos envolvidos. Assim, o interesse e a curiosidade pelo outro terá campo para florescer.

#### 14.1.c Atenção Seletiva

Neste estudo sobre o funcionamento dos sistemas de atenção verifica-se, também, como nossa capacidade de observação é influenciada de acordo com nosso foco de atenção. Assim, se estivermos em meio a um conflito e focados apenas na nossa vontade de “triunfar”, vencer o outro, podemos ficar “cegos” para a outro ponto de vista, para a necessidade do outro ou para realidade dos fatos.

A experiência que levou o nome de “*gorila invisível*”<sup>109,110</sup>, feita por Chistopher Chabris e Daniel Simons (2012), trazida por Kahneman (2012) em seu livro ilustra bem como o foco intenso em algo (naquele caso de contar os passes de bola) pode tornar a pessoa aparentemente cega diante de fatos. Denominaram o experimento de teste de *atenção seletiva*.

Consistiu na montagem de um vídeo mostrando duas equipas trocando passes de basquete, uma das equipas vestindo uniforme branco e a outra preto. O experimento consiste em instruir os expectadores a contar o número de passes realizados pelo time e camiseta branca, ignorando os jogadores do time de preto. Tal função é absorvente e exige atenção. Em dado momento do vídeo, chega um personagem, com uma fantasia de gorila, que entra a quadra, bate no peito e sai. O aludido gorila permanece visível por nove segundos. No experimento realizado com milhares de pessoas, cerca de 50% não reparou na existência do animal.

Como concluiu Kahneman (2012), a função de contar —, aliada ao comando de ignorar o time de preto — traduz a atenção seletiva que limita a visão mais ampla da realidade. Aqueles que assistem ao vídeo sem o foco direcionado de atenção, certamente notam o personagem fantasiado de gorila.

Charbirs & Simons (2011) asseveraram que os participantes do experimento que não enxergaram o gorila se convencem de que ele não estava lá — não admitem supor que

<sup>109</sup> Vídeo “gorila invisível” <https://www.youtube.com/watch?v=vJG698U2Mvo&t=6s>. Acesso em 31-08-2023.

<sup>110</sup> CHABRIS, C., & SIMONS, D. **O gorila invisível: e outros equívocos da intuição**. Rio de Janeiro: Rocco. 2011. p.p. 2-352.



não notariam algo tão aparente. Tal experimento traz à lume duas importantes observações acerca de nossas formas de pensar: podemos muitas vezes ficar cegos para o óbvio, e outras tantas não percebemos nossa própria cegueira<sup>111</sup>.

Essa abordagem complementar sobre a “cegueira”, transportada para o contexto da Mediação de Conflitos, remete à dificuldade que temos de observar o todo de forma isenta, quando estamos diante de atos ou fatos que incomodam ou geram algum desconforto, haverá, como possível, uma tendência de alocação de foco na defesa e proteção exclusivamente de nosso interesse e ficamos cegos para os interesses da contraparte. Já o mediador, presumivelmente isento e capacitado, conseguirá identificar os “gorilas” que os envolvidos ignoram.

#### 14.1.c.1 O preguiçoso Sistema 2

Prossegue Kahneman (2012) mostrando que uma das atividades precípuas do Sistema 2 consiste em controlar e monitorar os pensamentos e ações influenciados pelo Sistema 1, autorizando que alguns pensamentos atuem diretamente no comportamento, resumindo ou simplificando outros. Para exemplificar, vale trazer um problema apresentado pelo citado autor, através de uma pergunta simples, sugerindo-se o uso da intuição para resolvê-lo:

“Um bastão e uma bola custam 1,10 dólar. O bastão custa um dólar a mais que a bola. Quanto custa a bola?”

Rapidamente 10 (centavos) é a resposta que chega à mente. Esse problema, aparentemente simples, atrai uma imediata resposta intuitiva e equivocada. Ao fazermos a conta conferimos que, se a bola custar 10 centavos, o custo global seria de 1,20 dólar (10 centavos pela bola e 1,10 dólar pelo bastão), não 1,10 dólar. A resposta contraintuitiva e correta é que a bola deveria custar 5 centavos. Aqueles que acertaram

---

<sup>111</sup> Uma das mensagens na conclusão (241) da citada obra p.152 é para que se “desconfie de suas intuições, especialmente intuições sobre como sua própria mente funciona. Nossos sistemas mentais para cognição rápida são excelentes para resolver problemas que evoluíram para resolver, mas nossas culturas, sociedades e tecnologias hoje são muito mais complexas do que as de nossos ancestrais”. Acena o autor com mensagem positiva na parte final dessa mesma conclusão ao dizer: “Você pode tomar melhores decisões, e talvez até viver uma vida melhor, se você fizer o seu melhor ao procurar os gorilas invisíveis no mundo ao seu redor”.

a resposta tiveram de resistir a adoção da resposta intuitiva que provavelmente veio também às suas mentes. De alguma forma, resistiram à intuição<sup>112</sup>.

Este exemplo serve para ilustrar como nosso Sistema 2 sofre de alguma preguiça que pode nos entregar resultados fáceis e equivocados.

Exige-se um esforço efetivo para que a “observação”, tida como o primeiro dos elementos da CNV, se dê de forma atenta, curiosa, não preguiçosa e acima de tudo investigativa quanto às necessidades subjacentes ao que nos está sendo dito de forma verbal ou não verbal.

Munido de tal conhecimento e atenção, o mediador, diante da imparcialidade presumida sua diante do conflito, identificará as reações e respostas rápidas (e equivocadas) aos intrincados problemas postos em causa, pois não é raro que para todo problema complexo rapidamente se encontre uma solução simples e, em geral, equivocada.

#### 14.1.d Viés

Possuímos uma tendência a acreditar sem fazer uma análise mais aprofundada ou isenta das situações. Para demonstrar como o ser humano faz seus julgamentos de forma instantânea ao se deparar com atos e fatos da vida, Kahneman se auxilia do que o psicólogo Daniel Gilbert (1991)<sup>113</sup> propôs que, ao escutarmos uma afirmação, deveríamos primeiro supor o que significaria se a ideia fosse verdadeira. Somente após, decidirmos em acreditar nela ou não.

Contudo, o ímpeto imediato de acreditar trata-se de uma ação automática do Sistema 1. Mesmo uma afirmação inverídica ou sem sentido, provocará uma crença inicial. Ou seja, do ponto de vista que vimos algo rapidamente nos convencemos ser o que os demais também deveriam estar a ver. Mas não é isso o que ocorre<sup>114</sup>.

---

<sup>112</sup> Do experimento realizado com milhares de alunos universitários, mais de 50% (cinquenta por cento) dos alunos em Harvard, MIT e Princeton erraram ao dar a resposta intuitiva ao problema do bastão e da bola. Em universidades menos conhecidas, a taxa de erro foi superior a 80%. KAHNEMAN, D. (2012). *Rápido e devagar: duas formas de pensar*. Rio de Janeiro: Objetiva. 2012 p. 51

<sup>113</sup> Daniel Gilbert – no ensaio chamado “*How Mental Systems Believe*” (Como os sistemas mentais acreditam), em alusão ao filósofo do século XVII Baruch Spinoza, propôs a teoria da crença e da descrença.

<sup>114</sup> Efeito Halo: Se você se simpatiza com o ideal de um governante, naturalmente gosta de sua aparência e seu tom de voz. É a tendência de gostar ou não de coisas que dizem respeito a uma pessoa, incluindo detalhes nunca observados. O termo é comumente utilizado na psicologia, apesar de não haver entrado em uso na linguagem coloquial. Efeito halo seria uma alternativa ao uso do “viés”. É uma das formas de simplificação do mundo e das coisas da vida realizadas pelo Sistema 1.

Ao tomarmos decisões, pensamos que somos objetivos, racionais e capazes de bem avaliar todas as informações das quais dispomos, mas estamos propensos a muitos enganos, causados pelo que é conhecido como “viés cognitivo”, um equívoco avaliativo que ocorre quando processamos e interpretamos as informações que temos, impactados por nossos pensamentos e ações.

Um interessante mapa criado por Buster Benson (2019)<sup>115</sup> e projetado por John Manoogian III pelo *site DesignHacks.co*<sup>116</sup>, agrupou 188 vieses cognitivos que afetam nossa decisão foram unificados em um modelo conceitual e condensados em uma única peça de arte educacional. Apesar de poderoso e fascinante, o cérebro humano é limitado e tenta simplificar as informações e a tomar decisões de forma mais rápida e, muitas vezes, equivocadas.

Em apertada síntese, destacam-se quatro dificuldades que os vieses nos ajudam a transpor, são eles: 1. Sobrecarga de informações; 2. falta de significado; 3. necessidade de agir rápido e 4. descobrir o que precisa ser lembrado mais tarde.

Problema ou dificuldade 1: (sobrecarga de informações)

Há muita informação no mundo, não temos opção a não ser filtrar quase tudo. Nosso cérebro usa alguns atalhos para escolher e priorizar quais informações provavelmente serão úteis de alguma forma.

Problema ou dificuldade 2: (falta de significado)

O mundo é complexo e acabamos nos atendo a uma pequena parte dele, mas precisamos entendê-lo para sobreviver. Diante de um fluxo reduzido de observações, conectamos informações, preenchemos as lacunas com aquilo que já supomos conhecer e assim seguimos atualizando nossa formatação mental.

Problema ou dificuldade 3: Precisamos agir rápido (necessidade de agilidade)

Temos limites de tempo e de informação, mas não podemos nos paralisar por isso. Nossa capacidade de rápida reação ajudou a nos garantir como espécie. Avaliamos cada nova informação quanto a capacidade de afetar a situação, aplicá-la a decisões, projetar o futuro para prever o que pode acontecer a seguir e agir assim moldamos nossa nova visão.

Problema ou dificuldade 4: O que precisamos lembrar? (lembança seletiva)

---

<sup>115</sup> Buster Benson Product at Medium, Founder 750 Words, Author of "Why Are We Yelling? The Art of Productive Disagreement".

<sup>116</sup> <https://betterhumans.pub/cognitive-bias-cheat-sheet-55a472476b18> - Buster Benson: Folha de dicas de viés cognitivo. Acesso em: 31-08-2023

Diante de tantas informações disponíveis, absorvemos e guardamos somente aquelas que aparentam possível utilidade no futuro. Fazemos constantes apostas e trocas entre aquilo que tentamos lembrar e o que esquecemos. Generalizações, portanto, ocupam menos espaço em nosso HD cerebral. Diante da dificuldade de redução das informações, elegemos algumas para salvar, e o sobra descartamos.

Conclui Buster Benson (2019)<sup>117,118</sup> que para lidar com esses quatro grandes problemas, as soluções intuitivamente utilizadas trazem respectivas limitações e consequências:

1. A sobrecarga de informações é cansativa e paralisante, então filtramos o que entendemos prioritário. Um ruído soa como sinal;
2. preenchemos as lacunas, quando a falta de significado nos confunde. Sinal passa a ser compreendido como uma história;
3. tiramos conclusões precipitadas, diante da necessidade de agir rápido e aproveitarmos uma chance. Então, histórias tornam-se decisões;
4. diante da dificuldade, tentamos nos lembrar das partes mais importantes. Assim as formamos nossos modelos mentais do mundo.

Observou ele, ainda, que esse mecanismo automático de utilização de viés como soluções para esses problemas gera outros problemas:

1. Temos dificuldade de ver o todo e assim filtramos informações que julgamos relevantes;
2. nos iludimos na busca por significado. Imaginamos detalhes que, em verdade, foram preenchidos por nossas suposições na busca de darmos significados a histórias que não existem propriamente;
3. decisões rápidas nem sempre são as mais acertadas. Algumas delas serão injustas, egoístas e contraproducentes;
4. nossa memória reforça os erros. Algumas das coisas que selecionamos para usar mais tarde reforçam a evidência de nossos processos equivocados de pensamento.

Na perspectiva de Buster Benson (2019)<sup>119</sup> não nos é fácil evitar nossos preconceitos, o melhor que podemos fazer é manter um diálogo honesto com estes e nos comprometermos a identificar e reparar danos inadvertidos causados por eles da

---

<sup>117</sup> Folha de dicas de viés cognitivo Buster Benson <https://betterhumans.pub/cognitive-bias-cheat-sheet-55a472476b18>

<sup>118</sup> BENSON, B. *Why are We Yelling?: The Art of Productive Disagreement*. Penguin. 2019. p. 20 et seq.

<sup>119</sup> <https://betterhumans.pub/what-can-we-do-about-our-bias-73c16eeb7dca>

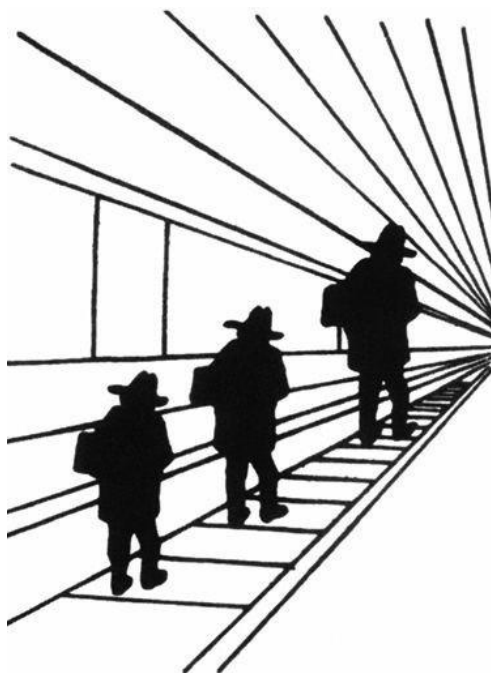
maneira mais eficiente possível. Sugere ele que nós vemos o mundo não como ele é, mas como nós somos.

#### 14.1.e Heurística

Heurística – da mesma raiz da palavra heureka<sup>120,121</sup> – trata-se de um procedimento que auxilia a encontrar respostas simples e rápidas, em geral imperfeitas, para perguntas difíceis.

Veja bem a imagem ilustrada abaixo (Figura 3) e diga:

Figura 3: A HEURÍSTICA 3D<sup>122</sup>.



Fonte: Kahneman, D. **Rápido e devagar: duas formas de pensar**.

*Da forma em que foram desenhadas, a figura da direita é maior que a figura da esquerda?*

<sup>120</sup> <https://michaelis.uol.com.br/palavra/Qw24y/heureca/> heureka - heu-re-ca: Expressão de júbilo e contentamento pela descoberta da solução de um problema, atribuída ao matemático grego Arquimedes (287-212 a.C.).

<sup>121</sup> <https://dicionario.priberam.org/heureca> Heureka | é | (heu-re-ca) interjeição - Expressão usada quando alguém encontra ou descobre algo que procurava. (A expressão atribui-se a Arquimedes, matemático grego, quando descobriu, no banho, a lei do peso específico dos corpos). Origem etimológica: grego *heúreka*, encontrei, descobri, frolma do verbo *heurisko*, encontrar, descobrir. "heureka" in Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha], 2008-2023.

<sup>122</sup> KAHNEMAN, D. **Rápido e devagar: duas formas de pensar**. Rio de Janeiro: Objetiva. 2012. p. 112.

A resposta imediata é a de a figura da direita ser maior. Todavia, ao medirmos com régua as três figuras, descobriremos que elas possuem tamanho igual. A impressão relativa do tamanho é tomada de forma ilusória.

A perspectiva do desenho traz a noção de profundidade. O sistema de percepção imediatamente identifica a tridimensionalidade da imagem. Na interpretação 3D, o homem da direita está bem mais longe e é bem maior do que o da esquerda. Para boa parte de nós, essa impressão de tamanho 3D é nos engana. A ilusão é devida a uma heurística de 3D. Somos constantemente influenciados pelo ambiente do momento em diversas avaliações.

## 14.2 Avaliações criadas por emoções

Lisa Feldman Barret<sup>123</sup>, psicóloga e neurocientista canadense autora de diversos livros, dentre eles *How Emotions Are Made: The Secret Life of The Brain* (2017)<sup>124</sup> desenvolveu uma linha de pesquisa que investiga como as emoções são criadas e influenciadas pelas emoções que sentimos.

Segundo a autora:

*[...] our emotions aren't built-in, waiting to be revealed. They are made. By us. We don't recognize emotions or identify emotions: we construct our own emotional experiences, and our perceptions of others' emotions, on the spot, as needed, through a complex interplay of systems. Human beings are not at the mercy of mythical emotion circuits buried deep within animalistic parts of our highly evolved brain: we are architects of our own experience.*<sup>125</sup>

[...] nossas emoções não estão incorporadas, à espera de serem reveladas. Elas são feitas por nós. Não reconhecemos emoções ou identificamos emoções: nós construímos as nossas próprias experiências emocionais e as nossas percepções das emoções dos outros, no local, conforme necessário, através de uma complexa interação de sistemas. Os seres humanos não estão à mercê de circuitos emocionais míticos enterrados nas profundezas partes animais do nosso cérebro altamente evoluído: somos arquitetos da nossa própria experiência. (tradução livre do autor)

Segundo o entendimento de Feldman, fazemos previsões do que acontece, ou do que poderá ocorrer, com base nos sentimentos, influenciados por nosso humor ou em

<sup>123</sup> Lisa Feldman Barrett é neurocientista e distinta professora de psicologia na Northeastern University, onde se concentra na ciência afetiva. É diretora do Laboratório Interdisciplinar de Ciências Afetivas. Junto com James Russell, ela é a editora-chefe fundadora da revista *Emotion Review*.

<sup>124</sup> BARRETT, L. F. *How emotions are made: The secret life of the brain*. Pan Macmillan. London: Macmillan. 2017.

<sup>125</sup> BARRETT, L. F. *How emotions are made: The secret life of the brain*. Pan Macmillan. London: Macmillan. 2017. p. 40.

experiências passadas<sup>126</sup> e justamente esta formatação nos impede de observar os eventos de forma isenta.

Ela se refere a *affective realism*<sup>127</sup> (tradução livre: realismo afetivo), sendo que, naquilo que vemos e avaliamos, estamos influenciados por como estamos nos sentindo no momento.

Nossas avaliações são afetadas se estamos cansados, com fome, felizes ou de qualquer outra forma como estamos nos sentindo. Sugere a autora que emoções que parecem acontecer são, na verdade, produzidas por nós mesmos e que possuímos maior controle sobre nossas emoções do que cremos.

Propõe que transformemos certeza em curiosidade, antes de avaliarmos, para não reagirmos de forma instantânea ou negativa, por impulso. Respirar fundo antes de reagir automaticamente por reflexo.

Acredita que possamos mudar os ingredientes que alimentam nosso cérebro. Criar associações e assim nos tornarmos os arquitetos de nossas próprias experiências.

Um exemplo é a associação que podemos fazer ao sentir o frio na barriga antes de um teste, levando a consequências nefastas como nervosismo, sudorese ou até reprovação, quando associado ao medo de uma batalha. Todavia, esse mesmo frio na barriga pode ser interpretado como momento de força e superação e nos motivar a nos concentrarmos no foco para resolver o problema. Assim, se repetido positivamente a resposta a esse estímulo, essa reação pode se tornar positiva e contribuir seja para passar no exame da faculdade ou conseguir prosperar em um bom emprego.

Maior controle sobre as emoções significa mais responsabilidade diante de nossas escolhas. Seria a aplicação da Inteligência emocional na prática.

Um experimento ilustrativo da projeção que se faz no outro daquilo que estamos sentindo é o da imagem da mulher abaixo (Figura 4), divulgada também por Lisa Feldman na palestra conferida no TED em Cambridge<sup>128</sup> “*Cultivating Wisdom: The Power Of Mood | Barrett | TEDxCambridge*”. Ao olhar a imagem, qual a emoção que é transmitida?

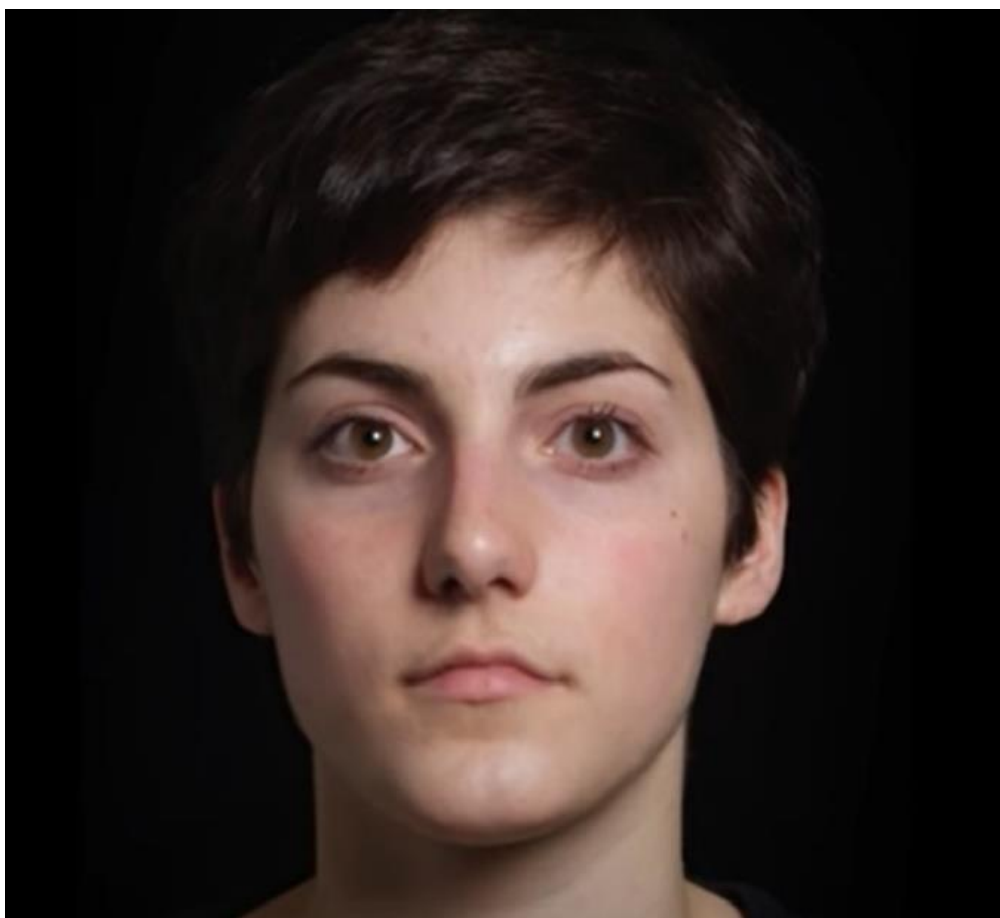
---

<sup>126</sup> BARRETT, L. F. *How emotions are made: The secret life of the brain*. Pan Macmillan. London: Macmillan. 2017. 143-144.

<sup>127</sup> BARRETT, L. F. *How emotions are made: The secret life of the brain*. Pan Macmillan. London: Macmillan. 2017. p. 75

<sup>128</sup> TED em Cambridge “Cultivating Wisdom: The Power Of Mood” Barrett Consulta realizada em 31/08/23 <https://www.youtube.com/watch?v=ZYAEh3T5a80&t=19s> Acesso em: 31-08-2023.

Figura 4: Experimento ilustrativo.



**Fonte:** TED em Cambridge “Cultivating Wisdom: The Power Of Mood” Barrett.

Esta imagem foi apresentada a diversas pessoas e as respostas foram variadas, conforme o humor daqueles que respondiam. Para alguns a imagem passava emoções positivas, como satisfação, alegria, contentamento, esperança, tranquilidade, dentre outras. Outros responderam haver percebido emoções negativas como medo, insegurança, tristeza, frustração, apreensão e dentre tantas outras respostas, quando, em verdade, a imagem em si é neutra, a projeção sobre ela é bastante variada.

Tal experimento apresentado por Lisa Feldman (2017)<sup>129</sup> teve o intuito de comprovar o quanto nossa avaliação dos outros está influenciada pelo estado de humor (*affect*) do que estamos sentindo. Não é factível, pela simples avaliação da fisionomia, a certeza de compreender o sentimento do outro, enquanto de fato, para tal inferência, sem nos darmos conta, projetamos os nossos próprios.

Trazendo para o campo da mediação, tal projeção no outro dos sentimentos que cada parte experimenta foi denominada como a “Analogia Máscara – Miragem” por Curle,

---

<sup>129</sup> BARRET, Lisa Feldman –<https://www.youtube.com/watch?v=ZYAEh3T5a80&t=19s> Acesso em: 24-05-23.



observou que muitos dos sentimentos que o homem tem sobre o outro decorrem dos sentimentos que possui sobre si mesmo. Como tais sentimentos constantemente são contraditórios e não plenamente compreendidos a nível consciente, suas ações em relação aos outros podem ser irracionais ou equivocadas<sup>130</sup>.

Curle (1971) explica que as pessoas escondem de si mesmos, e dos outros, as expressões autênticas de si próprios e, em lugar delas, apresentam uma máscara que expressa como gostariam de se perceberem ou como gostariam que os outros os percebessem.

O autor argumenta que quando uma pessoa usa uma máscara, a imagem que ela tem dos outros disputantes é em geral a de outra máscara ou de uma miragem. Uma miragem é um efeito de visão projetado nas necessidades daquele que está observando e não na realidade objetiva do observado.

Como o mediador reconhece esta dinâmica Máscara – Miragem? Primeiro, através da interação com os disputantes, O mediador frequentemente conseguirá penetrar nas fachadas que as partes disputantes apresentam e identificar as discrepâncias entre quem eles realmente são, como desejam ser vistos e como estão sendo percebidos pelos outros participantes.

Visto que o mediador não tem interesse em um determinado resultado e não pode ditar um acordo, os disputantes são em geral honestos com ele; têm pouco a perder ao exporem seus seres reais ao mediador (Goffman, 1959). (Isto não significa que as partes sempre retirem suas máscaras para os mediadores. E quando não o fazem, os mediadores podem aceitar as falsas imagens que estão sendo projetadas, porém, devem tomar um grande cuidado para não serem levados a acreditar que a imagem é a pessoa real).

Como os mediadores possuem este acesso às pessoas, podem ter uma oportunidade rara de ver os disputantes falando e agindo sinceramente. Essa observação lhes permite identificar as percepções inadequadas entre os disputantes e avaliar a precisão de suas opiniões<sup>131</sup>.

Nas negociações a confiança está intimamente relacionada com as imagens de máscara e miragem dos disputantes:

[...] acreditar em tudo o que a outra pessoa diz é colocar o seu destino nas mãos dela e arriscar a plena satisfação de seus próprios

---

<sup>130</sup> CURLE, A. *Making peace*. (No Title). 1971. p. 209.

<sup>131</sup> MOORE, CW. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. John Wiley & Filhos. 2014.p. 148

interesses... Por outro lado, não acreditar em nada do que o outro diz é eliminar a possibilidade de aceitar qualquer acordo com ele<sup>132</sup>.

Atributo que pode somar qualificação ao mediador é estar ciente da projeção das emoções entre os mediandos e ao identificar quando ocorrem, aprofundar nos sentimentos que permeiam tal emoção e qual necessidade reside em suas raízes.

---

<sup>132</sup> KELLEY, H.H. *A classroom study of dilemmas in interpersonal negotiation*. In: K. Archibald (ed.), *Strategic interaction and conflict*. Berkeley, CA: Institute of International Studies, University of California, 1966, pp. 60.

## 15. Sentimento – Segundo comportamento da CNV

Concluída a análise do primeiro passo proposto pela CNV – observar sem julgar –, abordaremos o segundo: expressar como nos sentimos em relação ao que ouvimos ou presenciamos.

Como bem assinala Rosenberg (2006), quanto mais maduros nos tornamos, mais capazes somos de diferenciar sentimentos em muitas nuances. Todavia, ainda assim, é comum para muitos de nós a limitação em decifrar sentimentos. Nosso vocabulário para rotular os outros mostra-se bem maior do que o repertório de palavras para dizermos como estamos nos sentindo.

Portanto, enriquecer o vocabulário de nossos sentimentos, segundo a CNV, beneficiará os relacionamentos sejam eles íntimos, sociais ou profissionais.

Segue o autor sugerindo que somos educados a estarmos voltados para os outros, em vez de em conexão conosco mesmo. Acostumamo-nos a supor o que será que os outros achariam certo ou errado dizermos ou fazermos.

A sugestão da CNV de prestar atenção aos sentimentos gerados em si e no outro em meio ao conflito, representa um ganho de consciência e de inteligência emocional; na base dos confrontos, geralmente, não está a razão, mas sim os sentimentos e as pessoas contêm embasadas em suas emoções, negativas em geral, mantendo-se presas ao medo e à raiva. Muitas das vezes somos guiados por condicionamentos e disparos emocionais primitivos, basais de proteção, luta ou fuga. Aprender a lidar melhor com sentimentos e emoções mostra-se, portanto, um importante aprimoramento do uso da inteligência.

É preciso coragem para romper com o modelo viciado de comunicação, pautado na disputa pela razão e no disfarce das vulnerabilidades, desafiar os medos de demonstração de fragilidade, para expressar os sentimentos envolvidos em um conflito.

Os benefícios para os que se encorajam ao uso de tal prática, é que ampliam o nível de confiança íntima e, ao assumirem o que sentem, permitem-se a dizer *não* quando necessário, e a dizer o *sim* quando, de fato, o querem, com a vantagem do aprendizado emocional consistente em ouvir os sentimentos próprios e os do outro.

A dificuldade para expressarmos o que sentimos, se bem observarmos a história, é antiga e remonta a épocas de dominação de reis quanto aos seus súditos ou dos faraós quanto aos seus escravos, bem como dos exércitos em relação aos comandados e assim reproduzido em famílias patriarcais, onde até bem pouco tempo atrás, em

diversas sociedades, mulheres sequer tinham liberdade para expor seus posicionamentos ideológicos ou políticos.

A ameaça de expor sentimentos socialmente é a de que aquele que se expõe seria o frágil e em culturas machistas, o homem menos ainda deveria se expor. Sempre deveria demonstrar sinais de coragem e força. A CNV vislumbra que a expressão de própria vulnerabilidade pode, inclusive, auxiliar na resolução de conflitos.

A real conexão, sabemos, se faz com a verdade, não com subterfúgios ou fugas. É preciso ter coragem para mostrar fragilidade atualmente. Corajoso é quem admite sentir, enfrentar o que sente e buscar caminhos para transpor as dificuldades, ao invés de fingir que não existem fragilidades para atender a uma imposição cultural.

Quando não atendemos a nossos sentimentos, o conflito aí sim será inevitável. Sentimentos são a manifestação do que está acontecendo com nossas necessidades. A neurociência e a psicologia se encontram no estudo da dificuldade de expressão do sentimento ou na ausência deste. Para que o sentimento exista, é preciso que o processo do circuito dos neurônios demonstre avanço. Necessita a existência de um circuito entre as áreas subcorticais relacionados a emoção, e as áreas corticais pré-frontais, relacionados à cognição, para criação de sentimentos de forma consciente. Freire, L. (2010)<sup>133</sup>. Quando este circuito não ocorre satisfatoriamente, denota-se um desequilíbrio sistêmico diagnosticado, hoje em dia, como alexitimia<sup>134</sup>.

### 15.1 Sentimentos versus não-sentimentos

A dificuldade que se tem de expressar sentimentos é tão grande que muitas das vezes confundimos e utilizamos o verbo *sentir* sem realmente demonstrá-lo evidenciando julgamentos, ao invés de sentimentos.

Por exemplo: “Sinto que não recebi uma boa avaliação do supervisor” a palavra “sinto” poderia ser substituída por “penso”, “creio” ou “acho.”

---

<sup>133</sup> FREIRE, L. **Alexitimia: dificuldade de expressão ou ausência de sentimento?** Uma análise teórica. Psicologia: Teoria e pesquisa, 26, Editorial, 2010, pp.15-24.

<sup>134</sup> Obra citada - *Alexithymia*, do grego: a partícula *a* tem um sentido de negação, de "falta ou ausência"; *lex*, significa "palavra"; e *thymos* é "emoção ou sentimento". Ou seja, alexitimia pode ser traduzida como *sem palavras para sentimento*. Os psiquiatras John Nemiah e Peter Sifneos, nos anos 60, em Boston, no Harvard Medical School, perceberam a dificuldade alguns pacientes psicossomáticos para falar sobre seus sentimentos e emoções. O termo *alexitimia* foi criado por Sifneos em 1972, para explicar esse comportamento.

Comumente, os sentimentos não estão sendo verdadeiramente expressados quando a palavra *sentir* é seguida de: QUE, COMO e COMO SE:

Exemplos:

- *sinto que* você deveria ter se preparado melhor para o exame;
- *sinto como* se estivesse vivendo com um troglodita;
- *sinto que* isso não será útil;
- *sinto que* João é irresponsável;
- *sinto que* meu chefe vai me demitir.

Vale colacionar o exemplo compartilhado por Rosenberg (2006):

[...] em um seminário de CNV, um universitário falou do colega de quarto que ligava o aparelho de som tão alto que ele não conseguia dormir. Quando pediu que expressasse o que sentia quando isso acontecia, o estudante respondeu “sinto que não é certo tocar música tão alto à noite”. Explicou que, quando ele dizia a palavra *sinto* seguida de *que*, estava expressando uma opinião, mas não revelando seus sentimentos. Pediu que tentasse novamente expressar seus sentimentos e ele respondeu “acho que quando as pessoas fazem coisas como esta é um distúrbio de personalidade”. Explicou que aquilo ainda era uma opinião, e não um sentimento. O rapaz fez uma pausa pensativa e então anunciou com veemência: “não tenho absolutamente nenhum sentimento a respeito disso!”<sup>135</sup>

Concluiu Rosenberg (2006) que ficou claro que o estudante tinha fortes sentimentos quanto ao incômodo que sentia. Lamentavelmente, não sabia como tomar consciência de seus sentimentos, muito menos de como expressá-los.

## 15.2 Assumindo a reponsabilidade pelo que sentimos

“As coisas não inquietam os homens, mas a opinião sobre as coisas”<sup>136</sup>.

[...] o que os outros fazem ou dizem pode ser estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa<sup>137</sup>.

<sup>135</sup> ROSENBERG, M. B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Editora Ágora. 2006. p. 64.

<sup>136</sup> DINUCCI, A., & JULIEN, A. *O Encheirídion de Epicteto: edição bilingue*. 2012. p. 19.

<sup>137</sup> ROSENBERG, M. B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Editora Ágora. 2006. p. 79.

Ainda de acordo com as análises da Comunicação Não Violenta, quando recebemos alguma mensagem negativa, temos basicamente quatro opções de reação:

1. Culpar a nós mesmos (tomar como pessoal) – admitimos e interiorizamos o julgamento feito pelo outro e nos sentimos culpados);
2. Culpar os outros (em geral, passamos a sentir raiva);
3. Escutar nossos próprios sentimentos e necessidades (e desejar que nossos esforços sejam reconhecidos);
4. Escutar os sentimentos e necessidades embutidos na mensagem negativa dos outros (aceitamos nossa responsabilidade na comunicação, em vez de culpar as outras pessoas).

Nos induzem na sociedade a imaginarmos “o que os outros acham que é certo eu dizer ou fazer?” Para a CNV é importante alfabetizar nossas crianças para que se tornem adultos com vocabulário, definições de sentimentos e coragem para exposição e assim possibilitarmos a criação de relações verdadeiras com conexão reais.

Hoje em dia, com a virtualização das relações humanas, a tendência será a de que a exposição ainda seja menor. Isto é, o afastamento das conexões tende a aumentar. Com isso, os conflitos estarão propensos a se elevar.

Basta ver a escalada de conflitos em redes sociais que ocorrem diuturnamente em vários países do mundo. Divergências políticas, ao invés do diálogo e da construção de alternativas ou terceiras vias, geram cancelamentos. Preconceitos sociais e raciais tomam força, ao mesmo tempo em que se ocultam nos algoritmos das redes sociais.

A cultura do cancelamento, caracterizada pelo boicote e deslegitimação de uma figura que tenha praticado alguma atitude compreendida socialmente como reprovável, equipara-se a criação de um julgamento antecipado pela internet, traduzindo-se em uma forma moderna, anônima e contundente do uso de violência:

Estamos diante da formação de um tribunal da internet, que diferentemente dos tribunais convencionais, possui um julgamento demasiadamente célere. É como se ocorresse a omissão das fases investigativa, instrutória e probatória e de julgamento, de modo que imediatamente o acusado se visse na fase executória da pena: cancelado pela opinião pública, sem necessariamente haver elementos suficientes que comprovem sua culpa. Uma declaração unilateral é tomada como verdade absoluta e amplamente disseminada em poucos minutos<sup>138</sup>.

---

<sup>138</sup> MARIZ, C. S. **A criação de um tribunal de julgamento antecipado na internet: o cancelamento como a pena convencional.** 2021. pp. 6-7. [https://scholar.google.com/scholar?hl=pt-PT&as\\_sdt=0%2C5&q=MARIZ%2C+C.+S.+A+cria%C3%A7%C3%A3o+de+um+tribunal+de+julgamento+antecipado+na+internet%3A+o+cancelamento+como+a+pena+convencionada&btnG=#d=gs\\_cit&t=1693525453846&u=%2Fsc](https://scholar.google.com/scholar?hl=pt-PT&as_sdt=0%2C5&q=MARIZ%2C+C.+S.+A+cria%C3%A7%C3%A3o+de+um+tribunal+de+julgamento+antecipado+na+internet%3A+o+cancelamento+como+a+pena+convencionada&btnG=#d=gs_cit&t=1693525453846&u=%2Fsc)

Faz-se, em verdade, urgente reverter este caminho vicioso de julgamento, medo e violência e ainda enriquecer o vocabulário para expressar nossos sentimentos. O incentivo a expô-los serve tanto para os tratos íntimos ou familiares, quanto nas esferas profissional, social e política.

Expressar sentimentos e vulnerabilidades, além de auxiliar na superação de dificuldades pessoais, pode ajudar a resolver conflitos. Como antes mencionado, conflitos não devem ser vistos como algo negativo, nem serem confundidos com a ideia do embate, do confronto.

Em um recente e emocionante episódio, James Hetfield, vocalista da famosa banda de rock – *Metallica* –, em concerto ocorrido na cidade de Belo Horizonte, no Brasil, em 2022, se emociona e assume, em frente a um público de milhares de pessoas que não se sentia bem antes de entrar no palco, por achar-se “um cara velho, que não conseguiria mais tocar” e estar ainda se apresentando. Ao assumir seu sentimento de insegurança, sua necessidade de ser apoiado foi atendida pela banda em momento, visivelmente recuperou sua autoconfiança e se tornou o momento ápice que emocionou ao público, pela coragem e sinceridade de assumir seus sentimentos mais do que se tivesse ele tentado se impor falsamente para agradar seus fãs, conforme vale conferir do registro do vídeo do Youtube<sup>139</sup>.

Os quatro componentes da CNV estão, por certo, intimamente interligados e já anunciando o terceiro elemento sobre o qual avaliaremos em seguida – necessidades –, sugere a CNV que liguemos os sentimentos às necessidades: “Sinto-me assim porque eu...”<sup>140</sup>.

Quando nossas necessidades não estão sendo satisfeitas, temos sentimentos desagradáveis. Quando nossas necessidades estão sendo satisfeitas, temos sentimentos prazerosos.

Como abordaremos com maior amplitude no item 16. a seguir, quando vemos que nossas necessidades não estão sendo atendidas, precisamos pedir a nós mesmos ou a outras pessoas que tomem as atitudes que gostaríamos que tomassem para melhor atender às nossas necessidades.

---

holar%3Fq%3Dinfo%3AhEpNfJ9jeMsJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dpt-PT). Acesso: 31-08-2023.

<sup>139</sup> Vídeo do vocalista assumindo sentimento e sendo acolhido pela banda e público <https://youtu.be/ocXD-j4qOMA> Acesso: em 31-08-2023.

<sup>140</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Ágora. 2006. p. 83.

Para ajudar na identificação e discriminação dos sentimentos decorrentes de necessidades atendidas ou não, a CNV lista alguns sentimentos (Figura 6) e os correlaciona às necessidades estarem ou não atendidas.

Figura 6: Lista de alguns sentimentos pela CNV.

| Lista de sentimentos                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Esta lista é um compilado, revisado pelo Instituto CNV Brasil, das listas de distintos autores da CNV, incluindo Marshall Rosenberg. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| QUANDO AS NECESSIDADES ESTÃO ATENDIDAS                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CALMO</li> <li>• RELAXADO</li> <li>• CONECTADO</li> <li>• DESCANSADO</li> <li>• RENOVADO</li> <li>• CONTENTE</li> <li>• FELIZ</li> <li>• ALEGRE</li> <li>• ANIMADO</li> <li>• ESPERANÇOSO</li> <li>• INSPIRADO</li> <li>• ENERGIZADO</li> <li>• ALERTA</li> <li>• DISPOSTO</li> <li>• GRATO</li> <li>• EMPODERADO</li> <li>• MOTIVADO</li> <li>• CONCENTRADO</li> <li>• INTERESSADO</li> <li>• BEM-HUMORADO</li> <li>• AMOROSO</li> <li>• ALIVIADO</li> <li>• OTIMISTA</li> <li>• SATISFEITO</li> <li>• PLENO</li> </ul>                                                                 |
| QUANDO AS NECESSIDADES NÃO ESTÃO ATENDIDAS                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• COM RAIVA</li> <li>• FURIOSO</li> <li>• ABORRECIDO</li> <li>• EXASUSTO</li> <li>• ESTAVADO</li> <li>• DEPRIMIDO</li> <li>• TRISTE</li> <li>• SOZINHO</li> <li>• DESENCORAJADO</li> <li>• DESANIMADO</li> <li>• DESESPERANÇOSO</li> <li>• IRRITADO</li> <li>• RECEOSO</li> <li>• DESCONFORTÁVEL</li> <li>• CHATEADO</li> <li>• AGITADO</li> <li>• FRUSTRADO</li> <li>• DESCONCENTRADO</li> <li>• TENSO</li> <li>• COM MEDO</li> <li>• PREOCUPADO</li> <li>• PESSIMISTA</li> <li>• CANSADO</li> <li>• FRAGILIZADO</li> <li>• ENVERGONHADO</li> <li>• CONFUSO</li> <li>• ANSIOSO</li> </ul> |

**Fonte:** Site do Instituto CNV Brasil<sup>141</sup>.

<sup>141</sup> [https://www.institutocnvbr.com.br/\\_files/ugd/99b29f\\_61de2242e2834819b799a72774b57699.pdf](https://www.institutocnvbr.com.br/_files/ugd/99b29f_61de2242e2834819b799a72774b57699.pdf) Visita ao site Instituto CNV Brasil em 24/07/2023 e acesso em 31/08/2023.



### 15.3 Expressão da raiva usando os métodos da CNV

Vale, antes de iniciarmos o estudo do terceiro componente – necessidades –, que através da CNV não se pretende a repressão dos sentimentos de contrariedade ou de raiva, mas a substituição da expressão violenta da raiva pelo reconhecimento íntimo de quais necessidades nossas não estão sendo atendidas e daí partir para posicionamentos maduros e corajosos para os quais podemos não ter sido educados.

Uma mudança de paradigma profunda mostra-se possível, necessária e urgente, onde possamos expressar sentimentos, inclusive a raiva, mas sem violência. A violência, nas lentes da CNV, vem da ilação de que nosso sofrimento é causado pelos outros e que, por isso, devem ser punidos.

Marshall (2006) provoca através de reflexões diretas e simples:

“Gostaria de sugerir que matar pessoas é superficial demais”; “Se estivermos verdadeiramente com raiva, vamos querer uma maneira muito mais poderosa de nos expressarmos”; “Escolhemos brincar de Deus julgando alguém ou culpando a outra pessoa por estar certa ou errada ou merecer uma punição”<sup>142</sup>.

O encorajamento não é no sentido de ignorar, mascarar ou sublimar a raiva, mas sim de expressá-la de forma completa e para isso é fundamental dissociar o outro de qualquer responsabilidade por estarmos sentindo raiva, pois a causa do sentimento de raiva está em nosso pensamento, ancorada nas suposições de culpa e julgamento, ainda que não tenhamos consciência disso.

Segundo a CNV, a raiva é gerada por pensamentos alienantes da vida, estes, por sua vez, estão dissociados de nossas necessidades. No cerne de toda raiva se abriga uma necessidade desatendida. É necessária uma boa dose de energia para conseguir satisfazer às necessidades desatendidas e a raiva a rouba-nos energia, ao direcioná-la a repreender, castigar ou punir o outro.

Exercício sugerido pela CNV é o de substituir reiteradamente a frase “Estou com raiva porque eles...” por “Estou com raiva porque estou precisando de...” Identificar qual necessidade não está a ser atendida é revolucionário e empodera, pois ao tirar do outro a responsabilidade de estar impingindo tal sentimento, há um empoderamento natural, pois a partir de então se pode buscar forma de atender o que está em falta.

---

<sup>142</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Agora. 2006. pp. 197-198 e 200.

## 16. Necessidades – terceiro componente da CNV

O terceiro componente da CNV é a identificação das necessidades. Justo aquilo que está na raiz dos sentimentos. Dito de outra forma, nossos sentimentos são os indicadores de nossas necessidades.

Necessidades, no enfoque da CNV, são nossos valores e princípios que informam o que entendemos não poder nos faltar. Necessidade não seria, por exemplo, querer comprar uma casa nova. Isso é, no máximo, a forma de satisfazer a alguma necessidade.

Quando não as temos atendidas, sentimentos são gerados e a atenção nas necessidades desatendidas é o que a CNV aponta como fundamental para centrar a melhor condução da resolução do conflito.

Quanto mais conseguirmos conectar sentimentos às necessidades, facilitará os outros a reagirem compassivamente. Quando expressamos nossas necessidades, aumentamos as chances de vê-las satisfeitas, pois se não as identificamos nem as valorizarmos, os demais possivelmente também não irão valorizá-las.

Infelizmente, a maioria de nós nunca foi ensinada a pensar em termos de necessidades. Estamos acostumados a pensar no que há de errado com as outras pessoas sempre que nossas necessidades não estão satisfeitas<sup>143</sup>.

Tentar suprir nossas necessidades não significa dizer que tenhamos consciência de quais são, nem que saibamos expressá-las. Ao contrário, até pouco tempo atrás, era comum na educação ocidental frases como “engula esse choro” ou “meninos não choram”, denotando franco desestímulo ao contato da criança com seus reais sentimentos ou necessidades.

Realidade que lentamente vem mudando, diante da consciência de novas gerações quanto à importância da expressão dos sentimentos e emoções, como, por exemplo, se vê do vídeo sensível disponibilizado na plataforma do Instagram<sup>144</sup>.

Portanto, a CNV sugere ligar o sentimento à necessidade, por exemplo: “Sinto-me dessa forma porque eu...”. Através do exemplo “*Sinto-me frustrado devido a supervisora não haver honrado com sua promessa, porque eu contava com aquela promoção no trabalho*”

---

<sup>143</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Agora. 2006. p. 82.

<sup>144</sup> <https://www.instagram.com/reel/Cr29OW8AVdb/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng==> Acesso em: 31-08-2023

para atingir o patamar almejado em minha carreira”<sup>145</sup> se observa a expressão do sentimento vinculado à necessidade. O que torna a comunicação mais verdadeira, isenta de crítica e possivelmente mais propensa de ser compreendida.

Já os julgamentos, diagnósticos ou críticas que fazemos são expressões alienadas de nossas próprias necessidades desatendidas e potencialmente não se mostram eficazes como forma de comunicação para o alcance da necessidade faltante. Ou seja, se uma pessoa lhe diz que você nunca o compreende, está no fundo manifestando que sua necessidade de ser compreendido não está sendo atendida<sup>146</sup>.

Na comunicação onde julgamos o outro ou lhes damos um diagnóstico, sem que tenham sequer pedido, induz que nos ouçam como críticas e assim tendem a depositar energia em se defender ou em contra-atacar.

Rosenberg (2006) arrola em uma lista algumas necessidades básicas (Figura 7) que entende comuns a todos e as subdivide em categorias como se infere da tabela abaixo:

---

<sup>145</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Agora. 2006. p. 83.

<sup>146</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Agora. 2006. p. 84.

Figura 7: Algumas necessidades básicas segundo Rosenberg (2006):

Algumas necessidades básicas comuns a todos nós:

|                                                                                                            |                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autonomia</b>                                                                                           |                                                                                      |
| Escolher os próprios sonhos, objetivos e valores                                                           | Escolher o próprio plano para realizar esses sonhos, objetivos e valores             |
| <b>Celebração</b>                                                                                          |                                                                                      |
| Celebrar a criação da vida e a realização dos sonhos                                                       | Celebrar a perda dos sonhos, de pessoas, amadas, etc. (luto)                         |
| <b>Integridade</b>                                                                                         |                                                                                      |
| Autenticidade                                                                                              | Significado                                                                          |
| Criatividade                                                                                               | Amor próprio                                                                         |
| <b>Interdependência</b>                                                                                    |                                                                                      |
| Aceitação                                                                                                  | Fraqueza (a fraqueza empoderadora que torna possível aprender com nossas limitações) |
| Apreciação                                                                                                 | Amor                                                                                 |
| Proximidade                                                                                                | Tranquilidade                                                                        |
| Consideração                                                                                               | Respeito                                                                             |
| Contribuir para o enriquecimento da vida (exercer o próprio poder ao oferecer o que contribui para a vida) | Apoio                                                                                |
| Segurança emocional                                                                                        | Confiança                                                                            |
| Empatia                                                                                                    | Compreensão                                                                          |
|                                                                                                            | Afeto                                                                                |
| <b>Cuidados físicos</b>                                                                                    |                                                                                      |
| Ar                                                                                                         | Descaso                                                                              |
| Alimento                                                                                                   | Expressão sexual                                                                     |
| Movimento e exercícios físicos                                                                             | Abrigo                                                                               |
| Proteção contra formas de vida ameaçadoras, como vírus, bactérias, insetos, animais predadores, etc.       | Toque                                                                                |
|                                                                                                            | Água                                                                                 |
| <b>Lazer</b>                                                                                               |                                                                                      |
| Diversão                                                                                                   | Risco                                                                                |
| <b>Comunhão espiritual</b>                                                                                 |                                                                                      |
| Belezas                                                                                                    | Ordem                                                                                |
| Harmonia                                                                                                   | Paz                                                                                  |
| inspiração                                                                                                 |                                                                                      |

**Fonte:** ROSENBERG, M. B. *Vivendo a comunicação não violenta* <sup>147</sup>.

A síntese do que se entende como necessidades humanas e a concepção de que os seres-humanos compartilham das mesmas necessidades, não se trata de inovação da CNV. Manfred Max-Neef<sup>148</sup>, pesquisador de renome, também relacionou as necessidades básicas do ser humano, segundo sua forma de divisão dos valores. Vide tabela abaixo (Tabela 1):

<sup>147</sup> ROSENBERG, M. B. *Vivendo a comunicação não violenta*. Rio de Janeiro: Sextante. 2019, p. 9.

<sup>148</sup> Manfred Max-Neef foi um economista e ambientalista chileno, que passou a estudar os problemas dos países em desenvolvimento e no fim dos anos 70 se tornou conhecido por começar a desenvolver a teoria das necessidades humanas básicas. Verificou que o ser humano possui as mesmas necessidades. Não importa onde vive, a qual classe social pertence, suas crenças religiosas nem outras tantas particularidades. Visita realizada no site <https://www.ihu.unisinos.br/categorias/591699-biografia-de-manfred-a-max-neef-1932-2019> autoria de Gerhard Drekonka Kornat, publicado no site oficial de Max-Neef, abril de 2002. A tradução é de Wagner Fernandes de Azevedo.

Tabela 1: Necessidades humanas fundamentais segundo Max-Neef:

| Precisar     | Ser (qualidades)                                     | Ter (coisas)                                            | Fazer (ações)                                                      | Estar (lugares)                                 |
|--------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Subsistência | saúde física e mental                                | alimentação, moradia, trabalho                          | alimentar, vestir, descanso, trabalho                              | ambiente de vida, ambiente social               |
| Proteção     | cuidado, adaptabilidade, autonomia                   | segurança social, os sistemas de saúde, o trabalho      | cooperar, planejar, cuidar, ajudar                                 | ambiente social, habitação                      |
| Afeição      | respeito, senso de humor, generosidade, sensualidade | amizades, família, relações com a natureza              | Compartilhar, cuidar, emoções expressas                            | privacidade, espaços íntimos de união           |
| Compreensão  | capacidade, a curiosidade, a intuição                | literatura, professores, políticas, educacionais        | analisar, estudar, meditar, investigar                             | escolas, famílias, universidades, comunidades   |
| Participação | receptividade, dedicação, senso de humor             | responsabilidades, deveres, trabalho, direitos          | cooperar, dissidência, opiniões expressas                          | associações, partidos, igrejas, bairros         |
| Lazer        | imaginação, tranquilidade, espontaneidade            | jogos, festas, paz de espírito                          | devaneio, lembre-se, relaxar, se divertir                          | espaços de expressão, oficinas, audiências      |
| Criação      | Imaginação, ousadia, inventividade, a curiosidade    | habilidades, competências, trabalho, técnicas           | ser (qualidade)                                                    | espaços de expressão, oficinas, audiências      |
| Identidade   | sentido de pertença, inventividade, a curiosidade    | línguas, religiões, trabalho, costumes, valores, normas | ariscar a conhecer-se, crescer, comprometer-se                     | lugares aos quais pertencemos a ajustes diários |
| Liberdade    | autonomia, paixão, autoestima, mente aberta          | direitos iguais                                         | dissidência, escolher, riscos que corem, desenvolver a consciência | qualquer lugar                                  |

Fonte: Site oficial de Max-Neef.

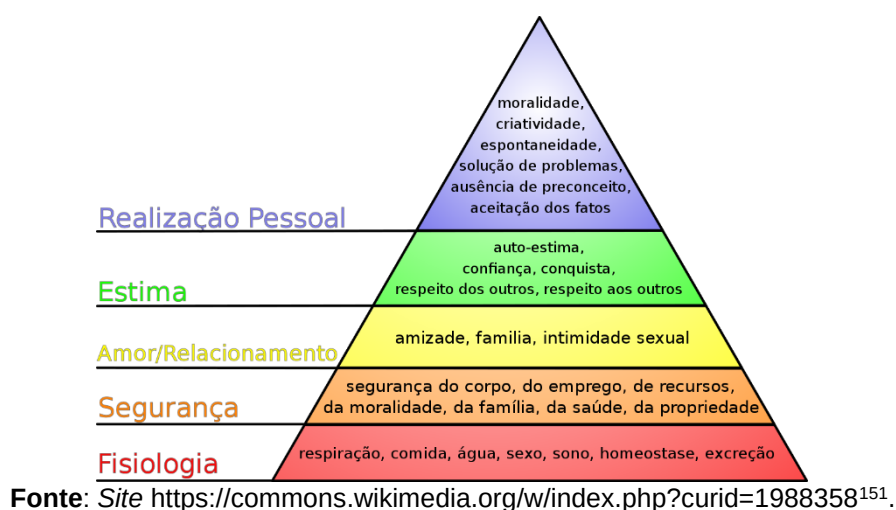
Abraham Harold Maslow<sup>149</sup> optou por organizar as necessidades humanas em forma hierárquica piramidal, elencando as mais básicas na base da pirâmide e as mais sofisticadas acima, na medida que as inferiores fossem alcançadas o ser humano galgaria alcançar as superiores.

<sup>149</sup> Abraham Maslow (1908-1970) foi um psicólogo estadunidense de referência na Psicologia Humanista, popularizado através da Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas ou a Pirâmide de Maslow. Visita realizada em 23/07/23 [https://www.ebiografia.com/abraham\\_maslow/](https://www.ebiografia.com/abraham_maslow/) de autoria de Dilva Frazão.

A teoria de Maslow (1974)<sup>150</sup> classifica as necessidades como um sistema interdependente e interativo, organizado em níveis hierárquicos, iniciando pela sobrevivência, para depois seguir em direção a segurança, *status*/estima, sociais e autorrealização.

Destacou ele nove necessidades principais, que abarcam outras tantas necessidades sob sua base. Confira-se: (Figura 8):

Figura 8: Necessidades interdependentes e interativas organizadas em níveis hierárquicos, segundo Maslow:



Independente das formas de organização ou de elencar as necessidades básicas do ser humano, os autores sugerem, de certa maneira, que todos possuímos as mesmas necessidades.

Esta afirmação, apesar de para alguns possa parecer elementar, é especialmente relevante na mediação de conflitos, considerando que partes e contrapartes, focadas em seus interesses e necessidades, não conseguem perceber que compartilham os mesmos valores, enquanto se atêm às suas estratégias de como alcançá-los.

Partindo de tal premissa, uma contribuição que a CNV pode fornecer ao mediador de conflitos é a de identificar quais necessidades, em comum, são valorizadas e encontram-se desatendidas por ambas as partes do conflito e a partir de tal constatação

<sup>150</sup> MASLOW, A. **A theory of human motivation**. Lulu. com. EUA: Midwest Journal Press 1974. p. 370-396.

<sup>151</sup> Diagrama da autoridade das necessidades de Maslow, de autoria de J. Finkelstein (traduzido para português do Brasil por Felipe Sanches), no site <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=1988358>, baseado no site [http://en.wikipedia.org/wiki/Image:Maslow%27s\\_hierarchy\\_of\\_needs.svg](http://en.wikipedia.org/wiki/Image:Maslow%27s_hierarchy_of_needs.svg) Acesso em: 23-07-2023.

construir uma pauta ou uma agenda, preservando e priorizando o que é caro aos mediandos e assim, além de alcançar a contribuição destes, pavimentará um caminho para o diálogo.

Ao se admitir que as partes compartilham dos mesmos valores ou necessidades (ainda que em ordenação distinta) e que conflitam enquanto almejam alcançá-los, apenas através de estratégias diferentes, o mediador, com presumível isenção, atento a tal foco, pode ajudar os mediandos a constatarem os benefícios traduzidos na preservação de necessidades comuns, mesmo que através de formas distintas daquelas que inicialmente vislumbravam percorrer.

## 17. O Pedido – Quarto componente da CNV

### 17.1 Pedindo aquilo capaz de enriquecer a vida

O quarto e último componente da CNV trata efetivamente do que gostaríamos de pedir um ao outro, após identificarmos como nos sentimos em decorrência de necessidades nossas que não estão sendo atendidas. Quando as necessidades e os sentimentos são bem compreendidos, antes de tratar da proposta para solução, amplia-se a chance de que ambos os envolvidos cumpram com o acordado.

De fato, não é suficiente que um veja o que é indispensável para o outro. Torna-se imprescindível checar quais ações efetivamente atendem às necessidades de todos. Para isso é importante que estejamos aptos a expressar, com clareza, através de linguagem presente e de ação positiva, as estratégias pertinentes<sup>152</sup>.

Para isso, útil a indagação de qual seria a forma mais sincera, clara e objetiva de expressarmos nossos pedidos de forma que o outro sinta-se mais disposto a atender compassivamente às necessidades em falta.

Contudo, é primordial expressarmos nossos sentimentos de forma objetiva, informarmos claramente o que realmente precisamos. É importante, para isso, que se use uma linguagem positiva ao fazermos pedidos, evitando subjetividades, indiretas ou ambiguidades, de forma que nossas solicitações se traduzam em atitudes que o outro possa, querendo, realizar. Uma comunicação imprecisa ou sem objetividade pode provocar mal entendidos e confusões.

Linguagem positiva significa dizer o que queremos para atendimento de nossas necessidades. O quanto mais específico, melhor. Ao invés de dizer o que *não* queremos, é necessário sermos claros naquilo que precisamos. A linguagem negativa, por sua vez, cria resistência e confusão.

Por outro lado, segundo a CNV, solicitações quando não vêm acompanhadas pelo que está sentindo e do que exatamente necessita o solicitante, pode ser confundida com exigência. Quanto mais sinceros formos quanto ao que desejamos obter, maior a probabilidade de alcançarmos.

---

<sup>152</sup> ROSENBERG, M. B. **Vivendo a comunicação não violenta**. Rio de Janeiro: Sextante. 2019. p. 25.



Para exemplificar a importância da clareza no pedido, vale trazer o caso narrado Rosenberg (2006)<sup>153</sup> ocorrido em um seminário:

“Uma mulher, frustrada porque o marido estava passando tempo demais no trabalho, descreveu como seu pedido tinha se voltado contra ela: “Pedi que ele não passasse tanto tempo no trabalho. Três semanas depois, ele reagiu anunciando que havia se inscrito num torneio de Golf!”. Ela havia comunicado com sucesso a ele o que ela *não* queria – que ele passasse tanto tempo no trabalho –, mas tinha deixado de pedir o que ela *realmente* queria. Solicitada a reformular seu pedido, ela pensou por um minuto e disse: “Eu queria ter-lhe dito que desejava que ele passasse pelo menos uma noite por semana em casa com as crianças e comigo.”<sup>154</sup>.

A clareza na linguagem serve não somente para que o interlocutor compreenda o que queremos, mas também para, em certos casos, nos darmos conta de não ser razoável o que estávamos a solicitar. Vale ressaltar que, embora contrariados em nossos interesses, nem sempre sabemos ao certo o que queremos. Esse norteamento caberá ao mediador em auxílio aos mediados.

#### 17.1.1 Resumo e Paráfrase

A confirmação se o pedido foi absorvido é feita como forma de se certificar se a mensagem foi bem compreendida pela outra pessoa. Marshall Rosenberg (2006, p. 139, *et seq.*) denomina tal técnica como “parafraseando”. Se estiver correta a compreensão, haverá uma confirmação do interlocutor. Caso a paráfrase esteja incorreta, cria-se o momento de uma oportunidade de corrigi-la.

Valendo ressaltar que, enquanto repete-se a mensagem compreendida para a outra pessoa, dá-se um tempo para que se reflita sobre o que foi dito, abrindo-se ocasião de visitar mais detidamente suas próprias necessidades.

William Ury (2007)<sup>155</sup> sustenta que dificilmente pensamos sermos bem compreendidos e respeitados em meio a conflitos, mas quando isso ocorre, nos tornamos mais propensos a relaxar.

<sup>153</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Ágora. 2006. p. 104.

<sup>154</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Ágora. 2006. p. 104.

<sup>155</sup> URY, William. **O poder do não positivo: como dizer não e ainda chegar ao sim**. Tradução de Regina Lyra. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007, p. 169.

Para nos assegurarmos que a mensagem enviada foi bem percebida, recomenda-se solicitar ao ouvinte que repita o que entendeu. Para determinar se nossa mensagem foi recebida, na verdade, queremos pistas.

Em algumas situações, podemos conferir se o que dissemos foi bem percebido. Para isso, bastaria indagar: *Está claro?* Onde a resposta afirmativa pode ser suficiente, mas em outras, mais complexas, podemos pedir para que o outro repita o que entendeu, em suas próprias palavras. Isso faculta reformularmos parte do que foi compreendido de forma distorcida.

O mediador, por sua vez, pode lançar mão da técnica de resumo para fazer com que os mediandos percebam sua compreensão da controvérsia, facultando que se sintam respeitados por estarem sendo escutados, pois é comum, enquanto se vive o conflito, a sensação das partes de não estarem sendo compreendidas.

A técnica da paráfrase ou resumo pode ser utilizada em algumas etapas da mediação, como por exemplo: 1) após uma troca de informações importantes; 2) depois dos mediandos sugerirem alternativas à solução do conflito; 3) para recordar aos mediandos seus reais interesses; 4) para acalmar ânimos exaltados dos mediandos.

Para iniciar o processo de paráfrase, Ury (2007)<sup>156</sup> propõe algumas colocações:

- “Deixe-me ver se bem compreendi o que você disse.”;
- “Se percebi direito, você disse que...”;
- “Ajude-me a entender. Se ouvi certo, você disse que...”.

A mera disposição do ouvinte atender o pedido de repetição merece ser valorizada e incentivada. Se a mensagem tiver sido bem compreendida, a confirmação será positiva. Contudo, se a mensagem tiver chegado com distorções, recomenda-se agradecer o interlocutor haver dito o que compreendeu e reformular a fala de forma mais clara, novamente.

Mostra-se recomendável evitar expressões como: *Você não entendeu o que eu disse; não foi isso que eu disse; você está me interpretando mal* - pois podem soar como repreensão.

Assim, finalmente, para CNV, o que se espera de um pedido<sup>157</sup>:

1. Saber o que o ouvinte está sentindo;

<sup>156</sup> URY, William. **O poder do não positivo: como dizer não e ainda chegar ao sim**. Tradução de Regina Lyra. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007, p. 169.

<sup>157</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Editora Ágora. 2006. pp. 115-116.

2. Saber o que o ouvinte está pensando;
3. Se o ouvinte está disposto a atender ao que está sendo pedido.

### 17.2 Pedindo Honestidade

Ao expressarmos o que sentimos e do que necessitamos, de certa forma expomos nossas vulnerabilidades. É compreensível que desejemos saber: a) o que o outro está sentindo – para isso podemos perguntar: *Poderia me dizer o que está sentindo quanto ao que acabei de falar e por que sente-se assim?*; b) o que a outra pessoa está pensando, como por exemplo: *Gostaria de escutar o que achas do que acabei de dizer*, e c) se o outro está propenso a agir quanto ao solicitado, como: *Gostaria de saber se estarias disposto a postergar nossa reunião para o mês que vem*.

### 17.3 Diferenciar pedido de exigência

Quando uma pessoa interpreta que seu interlocutor está a fazer uma exigência, ela imediatamente se coloca entre duas opções: submeter-se ou rebelar-se. Pedidos são interpretados como exigências se a pessoa que ouviu acredita que será culpada ou punida se não os atender (Rosenberg, 2006).

Uma das formas de saber se o que está sendo dito trata-se de um pedido ou exigência, basta observar a atitude de quem pediu, se não for atendido.

Se quem fez o pedido criticar ou julgar o outro em seguida, será exigência. No entanto, se quem requisitou oferecer sua empatia para com as necessidades daquela, trata-se de um pedido.

Cabe salientar que a CNV não se presta a manipular as pessoas para que façam o que queremos, mas criar um relacionamento empático, com base na honestidade, sinceridade, de forma que os interesses e necessidades de todos sejam contemplados.

Pelizzoli (2012)<sup>158</sup> ressalta, ainda, a importância da distinção entre pedido e exigência. Esta última, carrega traços de violência, de humilhação, indiferença, de não escuta, de

---

<sup>158</sup> PELIZZOLI, M. L. **Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV)-reflexões sobre fundamentos e método**. Diálogo, mediação e justiça restaurativa. Recife: Edufre. 2012. pp. 15-16.

não inclusão. Remete à ordem, ao mandato, ao se dizer: “*você deve... fazer isto ou aquilo; eu estou mandando*”; Apesar de até ser possível conseguir o que queremos pelo medo ou obediência do outro, a CNV adverte do alto custo que pode trazer, pois a tendência é que sejamos em seguida, boicotados e recebamos um “troco”, pela criação do estresse e da instabilidade emocional.

E prossegue o citado autor, quando uma pessoa exige obter imediatamente o que deseja, sem escuta ou consideração pela outra, as chances de conseguir o que pretende diminuem, diante da criação de uma métrica de violações que tendem ser respondidas da mesma forma, ou ainda pior.

## 18. Da Escuta Ativa

Antes de adentrarmos na análise de outras contribuições que a CNV possa trazer à mediação de conflitos, importa que se faça uma abordagem relativamente à qualidade da escuta entre partes conflitantes.

Em meio a conflitos a dificuldade de escuta tende a se ampliar, visto que os mediandos, por estarem intuitivamente focados na proteção de seus próprios interesses ou valores, não conseguem se ater a escuta do outro. Portanto, mostra-se possível que a escuta qualificada do mediador possa auxiliar na percepção dos interesses que cada mediando aporta à conversa.

Ouvir é uma habilidade que pode ser aprendida, mas infelizmente, normalmente não é ensinado junto com outras habilidades de comunicação em casa ou na escola. Como acuradamente observa Richard Salem (2003)<sup>159</sup> normalmente não recebemos instruções sobre como usar nossos outros sentidos – olfato, visão, toque e paladar – então por que dar aulas de audição (som)?

Apesar de acreditarmos que o sucesso da comunicação se dá em função do que dizemos ou fazemos, na realidade, ela está baseada no que é entendido e não no que é dito ou feito. Boa parte dos ruídos na comunicação e dos conflitos derivam dessa falha de entendimento<sup>160</sup>.

Escuta Ativa<sup>161</sup> trata-se de uma técnica observada e cunhada pelo psicólogo norte americano Carl Rogers (1957)<sup>162</sup> que valoriza a “presença” do ouvinte, quando este está inteiramente conectado na percepção dos sentimentos para ouvir seu interlocutor.

Segundo Rogers (1957), a Escuta Ativa, em apertada síntese, trata-se de uma forma empática de realização da escuta, através da qual o ouvinte busca a compreensão da mensagem do orador, empenhando-se em percebê-la do ponto de vista daquele, extraindo o que ele está a nos comunicar verbal ou não verbalmente, transmitindo-se ao orador a sensação de que logrou-se perceber as coisas do seu ponto de vista.

A Escuta Ativa, na visão de Moore, CW (2014), trata-se de:

<sup>159</sup> SALEM, Richard. Empathic listening. BURGESS, Guy; BURGESS, Heidi (Ed.). *Beyond intractability*. Boulder: Conflict Information Consortium; University of Colorado, July 2003. Disponível em: [https://www.beyondintractability.org/essay/empathic\\_listening](https://www.beyondintractability.org/essay/empathic_listening) Acesso em: 02-08-2023.

<sup>160</sup> CLOKE, K., GOLDSMITH, J., & CLOKE, K. *Resolving conflicts at work*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2000. p. 246.

<sup>161</sup> O termo “escuta ativa” foi apresentado pelos psicólogos americanos Carl Rogers e Richard Farson em artigo publicado no ano de 1957 onde propuseram que o ato de ouvir ativamente outrem acaba por provocar “mudanças nas atitudes das pessoas em relação a si mesmas e aos outros.” ROGERS, Carlos R.; FARSON, Richard E. *Escuta ativa*. Chicago, IL, 1957. p. 3.

<sup>162</sup> ROGERS, C. R., & Farson, R. E. *Active listening*. Chicago, IL. 1957. p.9.

...uma técnica de comunicação em que um ouvinte decodifica uma mensagem verbal, identifica a emoção precisa que está sendo expressa, e depois restabelece o conteúdo emocional da mensagem para quem estava falando usando as mesmas palavras ou palavras similares aquelas usadas por ele<sup>163</sup>.

Gabbay, Faleck e Tartuce (2013) referem-se à escuta ativa como uma relevante técnica à disposição do mediador, que em meio ao diálogo entre os mediados, demonstra-se disponível para escutar, preservando com eles o contato visual<sup>164</sup>.

A escuta ativa, também referida como escuta empática ou reflexiva, é uma forma de dialogar com a outra pessoa, aprimorando a compreensão e a confiança recíprocas. Trata-se de uma técnica fundamental para auxiliar no bom desenvolvimento da mediação. Dentre seus inúmeros benefícios, a escuta ativa ajuda a construir o ambiente de respeito e confiança entre as partes; reduz as tensões ao permitir que os mediados exponham suas emoções e vulnerabilidades; incentiva que informações sejam reveladas e cria uma atmosfera de segurança que facilita para a melhor solução do conflito.

Além da verbal, a maneira através da qual um falante hesita pode dizer muito sobre seus sentimentos. O tom de voz, as expressões faciais, postura corporal, movimentos das mãos, movimentos dos olhos, respiração, enfim, um conjunto que ajuda a transmitir sua mensagem global.

Em alguns casos, o conteúdo é bem menos importante do que o sentimento a ele subjacente. Para captar a mensagem subjetiva é necessário estar atento a todas as pistas, pois nem toda comunicação é verbal.

Como indica GIMENEZ (2018)<sup>165</sup>, através da escuta ativa se permite que o outro saiba que você está atento e visa fomentar que as partes se ouçam, facilitando a exteriorização dos sentimentos e emoções.

Ao ouvir de forma consistente, estando o ouvinte presente de forma integral, se transmite a ideia:

<sup>163</sup> MOORE, CW. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. John Wiley & Filhos. 2014. p. 148.

<sup>164</sup> GABBAY, Daniela; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Meios alternativos de solução de conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2013 p.56

<sup>165</sup> GIMENEZ, C. P. C., & DOS SANTOS Taborda, A. B. **A escuta ativa e a alteridade como pressupostos para a liberação do perdão pela mediação**. Revista Em Tempo, 16(01). 2018. pp. 206-222. ([https://scholar.google.com/scholar?hl=pt-PT&as\\_sdt=0%2C5&q=GIMENEZ%2C+C.P.+C.%2C+%26+DOS+SANTOS+Taborda%2C+A.+B.+A+escuta+ativa+e+a+alteridade+como+pressupostos+para+a+libera%C3%A7%C3%A3o+do+perd%C3%A3o+pela+media%C3%A7%C3%A3o.&btnG=#d=gs\\_cit&t=1693572296484&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A5HcontmzoU8J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dpt-PT](https://scholar.google.com/scholar?hl=pt-PT&as_sdt=0%2C5&q=GIMENEZ%2C+C.P.+C.%2C+%26+DOS+SANTOS+Taborda%2C+A.+B.+A+escuta+ativa+e+a+alteridade+como+pressupostos+para+a+libera%C3%A7%C3%A3o+do+perd%C3%A3o+pela+media%C3%A7%C3%A3o.&btnG=#d=gs_cit&t=1693572296484&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A5HcontmzoU8J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dpt-PT)). Acesso em: 31-08-2023.

“Estou interessado em você como pessoa, e penso que seus sentimentos importam. Respeito seus pensamentos, e mesmo que discordasse deles, sei que são válidos para você. Tenho certeza que tens uma contribuição a fazer. Não estou tentando mudar você nem te julgar. Apenas quero te entender.”<sup>166</sup>.

Adotado largamente no campo da psicologia, esta técnica de ouvir atentamente também se estendeu para outras áreas. No campo das negociações, por exemplo, foi introduzida por Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton no livro “Como Conduzir uma Negociação” como instrumento importante nessa construção, pela qual defendem que “ouvir permite-lhe compreender as opiniões dos outros, sentir as suas emoções e prestar atenção ao que estão a tentar dizer.”<sup>167</sup>.

Ao se escutar ativamente, sem julgar o que está sendo dito, compreende-se a mensagem transmitida e entra-se no mundo perceptual do interlocutor. Ao ouvi-lo atentamente captamos o conteúdo da mensagem e o sentimento subjacente a ele.

Propõe o método de escuta ativa que, ao ouvirmos, devemos evitar responder às demandas através de decisões, julgamentos e avaliações. Julgamento, seja crítico ou favorável, dificulta a liberdade de expressão.

Ao remover a ameaça do interlocutor como agente “consertador”, crítico, avaliativo ou moralizante, permite-se a criação de uma atmosfera livre, compreensiva, compassiva e nesse ambiente o indivíduo, ao sentir-se seguro, pode incorporar novos valores sobre si mesmo.

Segundo ALMEIDA, T. (2016)<sup>168</sup>, a Escuta Ativa se apoia no equilíbrio entre perguntas e respostas e almeja: 1) garantir uma boa qualidade no diálogo, de forma que os participantes se sintam acolhidos e legitimados em seus aportes; 2) propiciar ambiente onde a escuta viabilize a inclusão do ponto de vista do outro, ao dar voz e vez aos participantes do diálogo; 3) formular perguntas aptas a trazer informações que ajudem na evolução do procedimento de mediação.

Essa arte de escutar com interesse e sensibilidade pode provocar mudanças nas atitudes das pessoas, tornando-as mais maduras, menos defensivas, mais democráticas, por consequência, menos autoritárias. Nesse toar, entre os benefícios, a escuta ativa: 1) forma laços de confiança e respeito entre as partes; 2) permite a

<sup>166</sup> ROGERS, C. R., & FARSON, R. E. *Active listening*. Chicago, IL. 1957. Martino Publishing, 2015. p. 11.

<sup>167</sup> FISHER Roger, URY, William e PATTON, Bruce. *Como Conduzir uma Negociação*. Alfragide: Editora Lua de Papel, 14ª Edição, 2022, pp. 53-54.

<sup>168</sup> ALMEIDA, Tania. *Caixa de ferramentas na mediação: Aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Dash Mediação, 2016. p. 66.

liberação de suas emoções e redução das tensões; 3) estimula a revelação de informações; e d) propicia um ambiente de segurança para a resolução do conflito. (GOULART, 2018)<sup>169</sup>.

Através da Escuta Ativa se propõe demonstrar o respeito ao valor potencial do indivíduo e considerar efetivamente sua capacidade de autodireção. Não se trata de uma simples escuta, mas sim de uma escuta sem filtros, com a alma e sem interrupção. Ao escutarmos ativamente fortalecemos o relacionamento e nos ajuda a sentirmos e mostrarmos empatia.

A grande dificuldade na aquisição dessa habilidade de comunicação é que para ser eficaz é necessário haver um interesse sincero pela pessoa que está a falar e isso traz embutido um risco pessoal ao ouvinte, que é o de mudar a si mesmo ao ver o mundo sob a ótica que lhe está sendo apresentada. É preciso coragem e autoconfiança para poder arriscar-se a entender o outro, mas, apesar da dificuldade aparente, a escuta ativa permitirá tornar mais autêntico e genuíno nosso interesse pelo outro.

Ao se aplicar a Escuta Ativa no campo da mediação de conflitos torna-se intuitivo perceber que o mediador consiga promover a formação de conexão empática entre as partes, permitindo a construção de um diálogo, a formação de uma relação de confiança, facilitando até a construção conjunta de um eventual caminho para o consenso.

---

<sup>169</sup><https://www.migalhas.com.br/depeso/291940/o-papel-da-escuta-ativa-na-comunicacao-e-nos-processos-de-negociacao-e-mediacao>. Autoria de Juliana Ribeiro Goulart. Artigo publicado em 30/11/2018, atualizado em 27/09/19. Acesso em: 01-08-2023.



## Capítulo IV

### 19. Da capacitação do mediador e da possível contribuição da CNV

A formação de mediadores extrapola a atenção que deva ele ter aos deveres de obediência, aos princípios éticos fundamentais de sua atividade – princípios elementares de sua ética: como a imparcialidade, independência, isenção, descrição ou sigilo. Apesar de importantes, trata-se de princípios básicos para o exercício da função. A qualificação de suas atribuições deve se fazer através de uma extensa gama de conhecimentos e habilidades.

O mediador necessita estar em constante formação. Os que pretendem ser mediadores não podem se cristalizar no tempo, nem se prender a certezas absolutas<sup>170</sup>. Na concepção de Cachapuz (2003)<sup>171</sup>, capacitar criteriosamente o mediador, mormente para se posicionar frente a facetas legais, culturais, emocionais e negociais deve ser seriamente encarada.

Inclusive, pela interdisciplinaridade que envolve o exercício da mediação, aconselha-se que o mediador amplie seus conhecimentos sobre técnicas de negociação e de comunicação, além de se aculturar em áreas transversas como psicologia, sociologia, teoria das decisões e até mesmo sobre o direito, caso não seja um profissional desta área<sup>172</sup>.

No entendimento de Muniz (2009), requisitos imprescindíveis na formação e seleção de mediadores que tenham o perfil para exercício da função é que transmitam confiança, mostrem-se imparciais, que tenham paciência e sejam tenazes, mas que concentrem conhecimento e habilidade na comunicação. Já Moraes (1999)<sup>173</sup> destaca na imparcialidade a característica fundamental do mediador (terceiro neutro). Enquanto Targa (2004)<sup>174</sup> acrescenta, ainda, que o mediador deve ter sensibilidade, para verificar a existência de preocupações são mútuas, no enredo das histórias narradas.

---

<sup>170</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey. 2004. p. 89.

<sup>171</sup> CACHAPUZ, Rosane da Rosa. **Mediação nos conflitos e direito de família**. Curitiba: Juruá. 2003. p. 53.

<sup>172</sup> CAETANO, Luiz Antunes. **Arbitragem e mediação**. São Paulo: Atlas. 2002. pp. 112-113.

<sup>173</sup> DE MORAIS, José Luís Bolzan. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado. 1999. p. 156. (de Moraes, J. L. B., da Silveira, A. A., & de Araujo, A. L. (1999). *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição!*. Livraria do Advogado Editora.

<sup>174</sup> TARGA, Maria Inês Corrêa de Cerqueira César. **Mediação em juízo**. São Paulo: LTr. 2004. p. 158.

De acordo com Alvarez (2009)<sup>175</sup>, é fundamental a identificação de algumas características ao analisar-se o perfil de um mediador profissional, mormente, para aquele que pretende alcançar o estado do mestre, devendo este se atentar: a) atenção aos detalhes; b) curiosidade; c) exploração e desenvolvimento de ideias; d) desenvolver e testar as hipóteses; e) conhecer o grau de profundidade que deve dar aos assuntos; f) interpretação de forma individual a cada circunstância; g) paciência e perseverança.

Portanto, o conhecimento e internalização do método da CNV pelo mediador, tende a promover-lhe inúmeros benefícios, aprimorando a forma de se comunicar com o mundo, fará com que se constitua como objeto de sua prática e, por consequência, ficará mais apto a atender às partes que o contratam, pois se questionar sua própria existência, sua forma de se relacionar e a sua colocação na sociedade, estará naturalmente mais qualificado para o exercício da mediação (Vezzulla, 2023)<sup>176</sup>.

A escolha do mediador, sob as considerações de SIX (2001)<sup>177</sup>, estaria na identificação daquela pessoa que “pensa que modificando a si mesmo é possível mudar sua relação com o outro, com o grupo e por isso mesmo que é possível mudar um pouco da sociedade”.

Com muita propriedade Vezulla (2003), entusiasta da linha mediação facilitadora, apresenta uma importante reflexão do quão distinta é a qualificação e busca de um mediador, em comparação com demais profissionais, tendo em vista a relevância, na mediação, da autodeterminação e o empoderamento das partes:

“Vamos ao médico, ao psicólogo, ao odontologista, quando estamos doentes, para que nos curem. Consultamo-los porque temos sintomas que nos perturbam e não sabemos como acabar com eles... Recorremos a um advogado, a um juiz, porque queremos que eles encaminhem e dêem solução a um problema que conhecemos, mas que só eles estão habilitados a resolver legalmente. Eles sabem e podem. Consulta-se um mediador para que não resolva nem diga o que deve ser feito. Pelo contrário, pede-se a intervenção de um mediador para que facilite o exercício de autodeterminação, para que possibilite a abordagem de um conflito conhecido e, através do trabalho dos próprios mediados, se consigam soluções desejadas e satisfatórias que podemos dizer já estavam em estado de latência, aguardando para serem despertadas”<sup>178</sup>.

<sup>175</sup> ALVAREZ, Gladys Stella. **Ser um mestre em mediação?** In: CASSELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009. pp. 41-43.

<sup>176</sup> Vezzulla, J. C. **Ser mediador, reflexões**. Estudos sobre Mediação e Arbitragem. Universidade de Fortaleza. Fortaleza: ABC. 2003. p. 4.

<sup>177</sup> SIX, Jean-François. **Dinâmica da mediação**. Belo Horizonte: Del Rey. 2001. p. 118.

<sup>178</sup> VEZZULLA, J. C. **Ser mediador, reflexões. Estudos sobre Mediação e Arbitragem**. Universidade de Fortaleza, Fortaleza: ABC. 2003, p. 4.

A qualificação do mediador deve capacitá-lo a algo mais subjetivo do que apontar a melhor solução do conflito. Isso o judiciário e alguns outros métodos de resolução de litígios o fazem. A característica de construção conjunta de uma alternativa adequada para o conflito partirá do empoderamento das partes, onde, nessa trama, o mediador não reservará para si o papel principal. Este é das partes, cabendo ao mediador despertar nos mediados o saber latente de resolver seus conflitos.

Portanto, ao contrário do que ocorre nas mais variadas profissões, quando o profissional tem sucesso em atender o assunto que lhe é submetido, fica ele em evidência, o ofício do mediador, no sentir de Vezzulla (2016), sugere-se o inverso, na medida do empoderamento das partes crescente, tomam elas o protagonismo na resolução do conflito, torna-se ele menos importante e mais prescindível, a ponto de ao final da mediação tornar-se “biodegradável”<sup>179</sup>. Um exercício que desafia o ego.

Destarte, nesta linha de raciocínio, seria admissível dizer que se consulta um mediador não para que apresente a solução pronta, nem para que diga o que deve ou não ser feito, mas para que este facilite o exercício de autodeterminação adormecido nas partes, aguardando para ser despertado Vezzulla, J. C. (2003). Para isso, o método da CNV, através do uso de seus componentes de forma consciente, mostra-se capaz de contribuir na formação dos mediadores.

Reconhecemos que a capacitação e intervenção do mediador para atuar em pautas subjetivas dependerá, certamente, da matéria em disputa. Nos conflitos de consumo, por exemplo, essencialmente caracterizados pela presumida desigualdade entre as partes, como pelo valor normalmente reduzido e pela inexistência de uma relação pessoal a ser preservada, possivelmente não haja preocupação, nem necessidade das partes na manutenção dessa relação no futuro (Carvalho & Carvalho)<sup>180</sup> e tal característica temática influenciará na gradação da intervenção do mediador.

Registre-se, todavia, que a presente investigação pretende verificar a contribuição da CNV na mediação de conflitos de forma ampla e geral, ainda que relativizados seus impactos conforme as circunstâncias das matérias e modelos de mediação a serem adotados.

---

<sup>179</sup> VEZZULA, Juan Carlos. Entrevista: Juan Carlos Vezzulla - **Mediador Biodegradável**. In: Canal Youtube Momento Arbitragem [sitio]. < <https://www.youtube.com/watch?v=CWYQLKPI0vU> > Acesso em: 27-08-2023.

<sup>180</sup> CARVALHO, J. C., & CARVALHO, J. C. **Problemas jurídicos da arbitragem e da mediação de consumo**. Porto: RED-Revista Electrónica de Direito, (1) 2015. p. 22.

## 20. Paralelos entre a CNV e os consagrados métodos de mediação de conflitos

A contribuição que a CNV disponibiliza ao campo da mediação de conflitos está longe de ser uma fórmula através da qual os mediadores devem agir para alcançar o consenso, muito menos se limita a um *script* a ser seguido pragmaticamente. Oferece a CNV uma abordagem sensível e corajosa que convida a uma reflexão quanto à forma de se comunicar, capaz de fortalecer o vínculo de confiança e empatia do mediador com e entre os mediados.

Muito além de uma técnica de comunicação, a CNV é um método de empoderamento (*empowerment*) das partes, essencial na mediação de conflitos, pois ao propor o aguçamento da observação dos fatos (com a isenção possível quanto aos julgamentos) e a atenção aos sentimentos gerados, viabiliza boas condições de diálogo entre as partes, através da criação de ambiente de segurança para colaborarem e construírem conjuntamente a mais efetiva resolução do conflito.

Para além da avaliação do que é certo ou errado, do justo ou injusto ou do bem e do mal, onde os envolvidos buscam a confirmação de estarem com a razão e que, portanto, merecerem “ganhar”, a CNV mostra-se capaz de contribuir na mediação de conflitos, dando ferramentas para que o mediador possa auxiliar os mediados a se conectarem de forma empática e, assim, perceberem melhor a si e a contraparte, onde a escuta e compreensão dos sentimentos e necessidades entre as partes tornem capazes de criar atmosfera para que todos, em potencial, percebam-se, em algo, contemplados e sintam-se ganhando *junto*<sup>181</sup>, ao invés de ganhar *sobre* o outro.

Visando traçar alguns paralelos e avaliar características da CNV com os termos da mediação, percebe-se que há diversos correlatos entre os métodos de mediação do modelo de Harvard com os quatro componentes da CNV (1. Observação; 2. Sentimentos; 3. Necessidades e 4. Pedido), sendo comum, inclusive, a menção destes elementos em outras tantas linhas de resolução de conflitos. A CNV, pode-se dizer, singulariza-se pela forma de apresentar a interligação entre tais componentes.

Quanto ao primeiro – observação (ato de observar sem julgar) -, não se trata de um conselho (muito menos de mera dica de autoajuda), mas de uma reflexão profunda sobre como muitas vezes o ato de observar, quando contaminado por julgamentos moralizantes (com as ilustrações acima utilizadas das influências de viés, cegueira,

---

<sup>181</sup> Referenciado como “ganhos mútuos” na escola de Harvard - FISHER, R., URY, W., & PATTON, B. *Como chegar ao sim*. Rio de Janeiro: Solomon. 1994. pp. 71-89.

heurística, dentre outras interferências emocionais), pode acarretar o conflito, ou até mesmo no agravamento deste.

Observar sem julgar, pode remeter facilmente a técnica de “separar pessoas do problema” recomendada em diversas linhas de negociação ou resolução alternativa de conflito, inclusive, pelo prestigiado modelo de mediação como solução de problemas de Havard<sup>182</sup>. A CNV, além de sugerir tal distinção, sob a perspectiva da psicologia humanista, dá maior ênfase na importância aos sentimentos e às necessidades que residem nas raízes destes, sob a premissa que tendem a impactar diretamente na forma de observar os conflitos e de conduzi-los para solução.

Justo quanto ao segundo componente – sentimento – a CNV traz uma abordagem peculiar, pois além de destacar seu grau de importância, sugere que se interligue sentimentos com necessidades ou valores a serem atendidos e que subjazem ao conflito.

Como bem ressaltam Fisher & Patton (1994)<sup>183</sup>, em geral, as pessoas chegam a uma negociação se sentindo ameaçadas e conscientes de que há muito em jogo e emoções, retroalimentadas, de lado a lado. Assim, sugerem que logo se reconheça e entenda as emoções, das partes, se nervosas, zangadas uma com a outra e, ao escutá-las, tentar captar o estado emocional delas.

Similares, também, as abordagens da escola de Harvard e da CNV, no que tange à atenção à importância dada às emoções e aos sentimentos. Neste ponto, em que pese a semelhança dos termos utilizados, não me parecem distintos apenas por questão semântica. A primeira escola refere-se à *emoção*<sup>184</sup> e a segunda adota o termo *sentimentos*<sup>185</sup>. Todavia, parece-nos que a abordagem da CNV, em relação a sentimentos, possui uma intenção específica, pois seu foco de atenção é aprimorar relacionamentos (como o título da obra em português sugere), enquanto a escola de Harvard possui um olhar, mais voltado à negociação, conforme resulta do subtítulo *negociar acordos sem fazer concessões* da obra de referência *Como chegar ao Sim* em português.

---

<sup>182</sup> A Escola de Harvard de negociação e mediação, ficou estigmatizada pela linha de pensamento que propõe o enfoque em interesses ao invés de posições, e com a teoria da negociação baseada em princípios. (FALECK, D., & TARTUCE, F. 2014. p. 11 Faleck, D., & Tartuce, F. (2014). Introdução histórica e modelos de mediação. *Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem*. Editora Campus Jurídico.

<sup>183</sup> FISHER, R., URY, W., & PATTON, B. **Como chegar ao sim**. Rio de Janeiro: Imago. 1994. p. 49.

<sup>184</sup> FISHER, R., URY, W., & PATTON, B. **Como chegar ao sim**. Rio de Janeiro: Imago. 1994. p. 49.

<sup>185</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Editora Ágora. 2006. pp. 63-78.

Sem a pretensão de maiores incursões no campo da psicologia ou da neurociência, vale trazer para essa distinção mais do que semântica. Ekman (2011) aponta a existência de sete emoções básicas, podendo ser assim sintetizadas: tristeza, raiva, surpresa, medo, aversão, desprezo e felicidade. Já Damásio (2012), mesmo identificando as emoções básicas, faz a distinção entre os termos “emoção” e “sentimento”. E uma das razões é que, apesar de estarem regularmente ligados, existem muitos sentimentos que não estão: todas as emoções geram sentimentos, mas nem todos os sentimentos provêm de emoções<sup>186</sup>.

Em sua visão, por exemplo, a euforia e o êxtase são variantes da felicidade; a melancolia e a ansiedade são variantes da tristeza; o pânico e a timidez são variantes do medo. Essa diversidade de sentimentos sutilmente se modula por um estado emocional.

Para a CNV, o quanto mais discernidos ou detalhados os sentimentos das partes, mais precisa será a identificação das necessidades (valores ou interesses) correspondentes. No processo de comunicação, o uso mais preciso e específico da palavra tende a refinar a compreensão, auxiliar na melhor condução do diálogo e do entendimento.

Essa identificação dos sentimentos carregados pelas partes é tarefa primordial do mediador e isso tanto pode ser explorado em sessões conjuntas ou mais apropriadamente em sessões privadas (caucus).

Também o terceiro componente da CNV – *necessidade*<sup>187</sup> – guarda similaridade com a terminologia *interesses*<sup>188</sup>, adotada largamente pela escola de Harvard. A CNV estimula que se escute os sentimentos gerados e os demonstrados pelo outro e entende que os sentimentos estão nas raízes das necessidades (estas vistas como valores universais) e indica a *libertação emocional*, quando se assume a responsabilidade por nossos próprios sentimentos, mas não pelo sentimento do outro, bem como não chegaremos a atender às próprias necessidades às custas dos outros.

Já o modelo de Harvard traz uma abordagem sob outra perspectiva. Aponta a importância da identificação dos interesses (equivalente à necessidade em termos) por trás de posições, e de forma mais pragmática, sugere que se questione o “Por quê?”, como uma técnica básica de se colocar no lugar da contraparte. Sugere, também, que se reflita o “Porquê não?”, compreender os motivos do outro não proceder de certa

---

<sup>186</sup> DAMÁSIO, A. **O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano**. São Paulo :Editora Companhia das Letras. 2012. p. 61.

<sup>187</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Editora Ágora. 2006. pp. 79-102.

<sup>188</sup> FISHER, R., URY, W., & PATTON, B. **Como chegar ao sim**. Rio de Janeiro: Editora. 1994. pp. 57-69.

forma. Se colocar no lugar do outro, avaliando o que o impede de tomar certas atitudes e assim descobrir seus reais interesses.

Apesar da semelhança na importância dos interesses e necessidades (valores), os enfoques são bem distintos. Os métodos da CNV e de Harvard não são concorrentes, mas sim complementares, cabendo ao mediador a utilização de cada um deles, conforme a situação demandada.

Em relação ao quarto componente – *pedido* –, traçando ainda este paralelo entre a CNV e a escola de Harvard, a menção a que seja objetivo e específico encontra-se tanto em um quanto em outro método. Distinguem-se, pode-se dizer, no enfoque, pois a CNV sugere a objetividade no intuito de fazer um pedido para “enriquecer a vida”<sup>189</sup>, enquanto a escola de Harvard<sup>190</sup> indica a abordagem em critérios objetivos para que a solução a que se pretende chegar seja tomada com base em princípios, não em pressões.

A objetividade do pedido, como se vê, é comum a ambos, valendo esclarecer que a menção ao “enriquecer a vida” feita por Rosenberg (2006) refere-se à conexão que ocorre quando estiverem valorizados os sentimentos e necessidades, pois, daí a empatia terá seu campo propício e deste alinhamento é que a compassividade será capaz de florescer e orientar o ser humano de encontro à sua integridade e autenticidade.

Outro paralelo que se pode traçar entre a CNV e as terminologias adotadas em diversos métodos de mediação é a denominada técnica do “resumo”, utilizada quando o mediador resume e repete sinteticamente aos mediados o que entendeu daquilo que foi dito, indagando se o fez corretamente.

Também nesse paralelo, William Ury (2007) ressalta que, em uma situação de confronto, raramente acredita-se estar sendo entendido e respeitado, mas quando isso acontece, a outra parte, ainda que surpresa, fica mais propensa a relaxar. Nesta situação, a dica seria manter os ouvidos abertos ao outro a fazê-lo perceber que você está atento e presente em sua escuta.

Adverte-se, contudo, o cuidado a se tomar para que a paráfrase não pareça mecânica ou insincera, pois em tal caso, poderá gerar o efeito inverso, provocando raiva na pessoa<sup>191</sup>. Entretanto, se for feita de forma sincera e genuína, três finalidades possivelmente se alcançarão: o outro se sentirá respeitado ao ver que você buscou

---

<sup>189</sup> ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Editora Ágora. 2006. pp. 103-132.

<sup>190</sup> FISHER, R., URY, W., & PATTON, B. **Como chegar ao sim**. Rio de Janeiro: Imago. 1994. p. 92.

<sup>191</sup> GHISLENI, A. C., & SPENGLER, F. M. **Mediação de conflitos a partir do direito fraterno**. Local: Editora. 2011. p.59

entendê-lo; você se assegurará de haver bem percebido o que está sendo dito e, ainda, essa forma de escuta lhe aproximará de uma comunicação mais sincera e proveitosa<sup>192</sup>.

Por fim, um dos pontos levantados pelos adeptos da escola de Harvard que distinguem a mediação dos demais meios de solução de conflitos é a forma através da qual se resolução do problema, tanto na arbitragem, quanto na conciliação e na negociação, a ideia é de “ceder” para compor está presente, o que poderá ensejar em eventual sensação de perda, ainda que parcial, enquanto na mediação o foco está na ressignificação de valores e na consequente construção conjunta da melhor alternativa para pôr fim conflito e isso faculta que os mediandos vivenciem a sensação de ganho<sup>193</sup>.

---

<sup>192</sup> SPENGLER, F. M. **Retalhos de mediação**. Santa Cruz do Sul: *Essere nel Mondo*. 2014. p. 66.

<sup>193</sup> MARTINS, N. L. A., & DO CARMO, V. M. **Mediação de conflitos socioambientais**: Uma alternativa à efetivação do direito fundamental ao meio ambiente ecologicamente equilibrado. Local: Revista Catalana de Dret Ambiental, 6(2). 2015. p. 19.



## CONCLUSÃO

À luz do estudo desenvolvido, se compreende o conflito como algo inerente aos seres humanos e a paz, não como a ausência de conflito, mas por seu controle, gestão através de caminhos que não os da violência destruidora e mortal<sup>194</sup>.

O conflito emana das diferenças, das necessidades desatendidas e das frustrações delas decorrentes. Encontra solo fértil para seu incremento na precariedade dos diálogos, associada a uma crença de não ser possível coexistirem distintos interesses e pontos de vista.

A capacidade empática de buscar compreender o que o outro sente, teme ou precisa é importante em uma mediação de conflitos. É possível ajudar os mediados decodificando as necessidades das partes e traduzindo isso em palavras. Após, ajudar a cada uma das partes a ouvir a necessidade da outra. Isso facilita a criação de conexão que eleva a chance de sucesso na resolução de conflitos<sup>195</sup>.

Com efeito, a CNV terá suas contribuições em maior ou menor nível, a depender do quanto a preservação dos relacionamentos futuros<sup>196</sup> importe às partes e do quanto o mediador consiga sensibilizar os mediados dos proveitos de uma escuta qualificada e da relevância da conexão entre os sentimentos e necessidades de todas as partes envolvidas no conflito.

A CNV, quando observada em todas suas etapas do processo de comunicação provoca um questionamento mais amplo quanto à forma de comunicação dominadora que se transmitiu de geração a geração ao longo da história e manteve imposta subliminarmente uma cultura de julgamentos moralizantes, na distinção do certo e do errado, do bem e do mal, do legal e ilegal, adjetivando, dicotomizando e afastando da comunicação a capacidade e utilidade de ver e ouvir um ao outro, resultando, por consequência, em caso de disputa, a busca de uma justiça retributiva, onde um terceiro venha a se pronunciar e julgar quem está certo e quem está errado, premiando o primeiro e castigando o segundo.

A mediação, sendo uma forma para solução conjunta do conflito, como requisito fundamental de empoderamento das partes “*empowerment*” clama por uma comunicação fluida, empática e compassiva, pois enquanto os discursos e pontos de

---

<sup>194</sup> PASSOS, C. **Teoria do conflito**. ISA-ADRS—Mediação de Conflitos. 2010. p. 9.

<sup>195</sup> ROSENBERG, M. B. **Vivendo a comunicação não violenta**. Rio de Janeiro: Sextante. 2019. p. 17.

<sup>196</sup> VARGAS, Lúcia Dias. **Julgados de Paz e Mediação** - Uma nova face da Justiça. Coimbra: Almedina. 2006, pp. 53-54.

vista dos mediados estiverem turvados por sentimentos não identificados, necessidades ou valores não expressos, raiva contida e julgamentos enviesados, com observação comprometida, minguiadas estarão as chances de o mediador obter êxito na boa condução da mediação.

O sucesso da mediação, com a contribuição que se percebe da CNV, não se trata do alcance da conciliação ou de um mero acordo, pois, em certos casos, mormente onde pauta subjetiva importa, enquanto os mediados não conseguirem alcançar no íntimo o que cada parte necessita, dificilmente se alcançará composição efetiva e duradoura que atenda a todos.

A empatia, por sua vez, é resultado e condição da comunicação compassiva. Decorre, mais facilmente, da observação dos fatos, da escuta qualificada, distanciando os fatos de seus agentes, do entrar em contato com os próprios sentimentos e compreender os valores que, de lado a lado, estão em causa e, por fim, saber objetivar os pedidos que desaguem em eventuais compromissos a que os mediados possam ser conduzidos a chegar.

Não se diga que, em meio a um conflito, não haverá julgamentos entre as partes. “Não adianta tentar não julgar. É saudável que se tenha uma opinião. O que não é saudável é que sua opinião ofusque sua capacidade de ouvir”<sup>197</sup>.

Não temer o conflito é encorajador e revolucionário. Onde há conflito, há disputa de algo que as partes se importam e valorizam. Identificar os valores em questão e apresentá-los, isentos de emoções carregadas, será ferramenta valiosa para o mediador estabelecer ponto de comunicação, posto as partes não conseguirem se ver, nem se escutar, enquanto estão muito ocupadas com sua dor e sentimentos.

O processo de comunicação e as etapas propostas pela CNV indicam valiosa contribuição na qualificação do mediador, primeiramente após este interiorizar uma forma compassiva de agir consigo mesmo e, em sequência, qualificar sua capacidade de uso de tais ferramentas com os mediados facultando auxiliá-los no processo de comunicação, diálogo e entendimento.

Observar a si mesmo, enquanto somos observadores. Estar atento aos mecanismos e sistemas de análise que ocorrem em nosso sistema nervoso central e usar tais informações a favor da melhora da comunicação. Perceber a influência do viés diante

---

<sup>197</sup> BARTER, Dominic. **Introdução à Comunicação Não-Violenta com Dominic Barter**. 12/13 jul. 2019B. 5f. Notas do evento. Belo Horizonte. Digitado. \_\_\_\_\_. Dominic Barter: “Quando cria a categoria das ‘pessoas do bem’, você não tem interesse em democracia”. Sul21. 6 maio, 2019A. Disponível em: <https://www.sul21.com.br/entrevistas-2/2019/05/dominic-barter-quando-cria-a-categoria-das-pessoas-do-bemvoce-nao-tem-interesse-em-democracia/> Acesso em 04 abr. 2020. Entrevista concedida a Marcela Donini.

dos fatos e em como escutamos ao outro. Ou seja, a observação como porta de entrada para o conhecimento e responsável por todas as análises, emoções e sentimentos que dela passam a decorrer.

Descodificar e até mesmo se alfabetizar quanto a importância de incentivar e preservar a segurança de ambiente para que os mediados possam expor sentimentos (em sessões privadas, inicialmente, se entender mais apropriado), sem medo de se fragilizarem, propiciando o estabelecimento de uma comunicação honesta e empática.

A concepção da CNV de que nas raízes dos sentimentos estão as necessidades e que estas são comuns a todos envolvidos no conflito, pode ajudar no traçar de estratégia para buscar contemplar necessidades desatendidas, através de uma agenda positiva, que contemple os interesses dos mediados conjuntamente.

As contribuições da CNV na mediação, no decorrer da presente investigação, se mostraram evidentes, porquanto, o mediador, de posse dessas ferramentas, consegue aprimorar os diálogos, qualificar a escuta entre os mediados, dar suporte ao empoderamento das partes, incentivar uma postura mais autêntica dos mesmos, quando vistos valorizados em seus sentimentos e priorizada a contemplação de suas necessidades. Como resultado consequente, a valorização das relações, pela dignidade na forma conjunta de resolução do conflito.

Apesar de ser esta uma tarefa difícil, as técnicas da CNV tendem a aprimorar a capacidade de isenção do mediador, pois ao invés de julgar os mediados, no decorrer das etapas da mediação, estará mais capacitado a compreendê-los em suas limitações, necessidades e sentimentos.

Espera-se, portanto, que os processos, conceitos e métodos da Comunicação Não-Violenta possam contribuir não apenas na formação dos mediadores, como venham, quiçá, a tornar-se matéria a ser inserida na grade do ensino universitário, facultando aos futuros operadores do direito, mormente os mediadores, o uso de tais ferramentas de comunicação, valorizando e fortalecendo o restabelecimento de relações humanas, sob novo paradigma diante do conflito.

## BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas na mediação: Aportes práticos e teóricos**. São Paulo: Dash Mediação, 2016. p. 66.

ALVAREZ, Gladys Stella. **Ser um mestre em mediação?** In: CASSELLA, Paulo Borba;

BARRET, L. F. **How emotions are made: The secret life of the brain**. Pan Macmillan. 2017. 75, 143-144. <https://www.youtube.com/watch?v=ZYAEh3T5a80&t=19s> Acesso em 24-05-2023.

BARTER, Dominic. **Introdução à Comunicação Não-Violenta com Dominic Barter**. 12/13 jul. 2019B. 5f. Notas do evento. Belo Horizonte. Digitado. \_\_\_\_\_. Dominic Barter: “Quando cria a categoria das ‘pessoas do bem’, você não tem interesse em democracia”. Sul21. 6 maio, 2019A. Disponível em: <https://www.sul21.com.br/entrevistas-2/2019/05/dominic-barter-quando-cria-a-categoria-das-pessoas-do-bemvoce-nao-tem-interesse-em-democracia/> Acesso em 04 abr. 2020. Entrevista concedida a Marcela Donini. – Acesso em: 31-08-2023.

BENSON, B. **Why are We Yelling? The Art of Productive Disagreement**. Penguin. 2019. p. 20 et seq.

BRAGA NETO, Adolfo e SAMPAIO, Lia Regina. **O que é mediação de Conflitos**. São Paulo: Editora Brasiliense, 2017. pp. 15-16.

BROWN, H. J., & MARRIOT, A. L. ADR **Principles and Practice**. 2nd. Sweet & Mawell. London, 1999. p. 131.

CACHAPUZ, Rosane da Rosa. **Mediação nos conflitos e direito de família**. Curitiba: Juruá, 2003. p. 53.

CAETANO, Luiz Antunes. **Arbitragem e mediação**. São Paulo: Atlas, 2002. pp. 112-113.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007. p. 121.

CAMPOS, Joana Paixão. A conciliação judicial. Lisboa: **Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa**, v. 95, 2009. p. 7.

CAPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1988. p. 9.

CARNEIRO, Rosamaria Giatti. **Entre Idas e Vindas: a mediação, o conflito e a psicanálise**. CONSELHO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO-CONPEDI, XIV, 2015. p. 2.

CARVALHO, J. C., & CARVALHO, J. C. **Problemas jurídicos da arbitragem e da mediação de consumo**. RED-Revista Electrónica de Direito, (1), 2015. p. 22.

CHABRIS, C., & SIMONS, D. **O gorila invisível: e outros equívocos da intuição**. Rio de Janeiro: Rocco, 2011. p.p. 2-352

CLOKE, K., GOLDSMITH, J., & CLOKE, K. **Resolving conflicts at work**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2000. p. 246.

CONFORTI, Óscar Daniel Franco. **Incidencia de la mediación de conflictos en la tutela judicial efectiva**. 2014. Tese de Doutorado. Universidad de Castilla-La Mancha. p. 79.

CRUYPLANTS, J., Gonda, M., & WAGEMANS, M. **Droit et pratique de la médiation**. Bruylant. Bruylant, 2008. p.75

CURLE, A. **Making peace**. (No Title). , 1971.

DAMÁSIO, A. **O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano**. Local, Editora Companhia das Letras, 2012. p.71

DE DREU, CK (1997). **Conflito produtivo: A importância da gestão de conflitos e da questão dos conflitos**. *Usando conflito nas organizações*, 9, 22.

DE DREU, C. K. W. & WEINGART, L. R. “**Task versus relationship conflict, team performance and team member satisfaction: A meta-analysis**”. Local, Journal of Applied Psychology, 4, 2003, pp. 741-749.

DE FREITAS JÚNIOR, H. M. **Breves apontamentos sobre a mediação no direito de família**. RJLB, ano, 2. P. 201

DE MORAIS, José Luís Bolzan. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999. p. 156.

PENIDO, E. D. A. **O valor do sagrado e da ação não-violenta nas dinâmicas restaurativas**. Novas direções na governança da justiça e da segurança. Brasília: Ministério da Justiça. 2006. pp. 567-581

DINUCCI, A. & JULIEN, A. (2012). **O Encheirídon de Epicteto: edição bilingue**. 2012. p. 1.

DISKIN, Lia. *In: Prefácio de Gandhi poder, parceria e resistência*. DARMA Ravindra. São Paulo, Palas Athena, 2002, p. 22.

EASWARAN, Eknath. **Three harmonies**. Parabola, New York, *Society for Study of Myth and Tradition*, v. 16, n. 4, Winter 1991. p. 50, 51.

ERICKSEN, L. **Modelos de mediação baseados na relação social-jurídica dos conflitos: as propostas da mediação circular-narrativa e da mediação transformativa**. Revista Direitos Culturais, 7, 2012, pp. 281-302.

FALECK, D., & TARTUCE, F. **Introdução histórica e modelos de mediação**. Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. Local, Editora Campus Jurídico, 2014. p. 1.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. 2 Rio de Janeiro: Nova Fronteira. 1986.p. 673.

FISHER Roger, URY, William e PATTON, Bruce. **Como Conduzir uma Negociação**. Alfragide: Lua de Papel, 14ª Edição. 2022. pp. 53-54.

\_\_\_\_\_. **Como chegar ao sim**. Rio de Janeiro: Editora Solomon. 1994. pp. 49, 57-69, 71-89, 92.

FOLLET, M. P. **Constructive Conflict**, *In: P. Graham (ed.), Mary Parker Follet: Prophet of Management: A Celebration of Writings from the 1920s* (Boston, Harvard Business School Press. 1996. pp. 67-68.

FOLGER, J. P. **La promesa de la mediación**. Ediciones Granica SA., 1996

FREIRE, L. **Alexitimia: dificuldade de expressão ou ausência de sentimento?** Uma análise teórica. Psicologia: Teoria e pesquisa, 26, Editoral, 2010, pp.15-24.

GABBAY, Daniela; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Meios alternativos de solução de conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2013 p.56

GALTUNG, J. **Violência, paz e pesquisa sobre a paz**. *Journal of Peace Research*, 6 (3). 1969. pp. 167-191.

GHISLENI, A. C., & SPENGLER, F. M. **Mediação de conflitos a partir do direito fraterno**. Local: Editora. 2011. p.59.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet; DOS SANTOS TABORDA, Alini Bueno. **A Escuta Ativa e a Alteridade como Pressupostos para a liberação do perdão pela mediação**. Revista Em Tempo, 2018, 16.01: pp. 206-222.

GOULART, Juliana Ribeiro. **O papel da escuta ativa na comunicação e nos processos de negociação e mediação**.

<https://www.migalhas.com.br/depeso/291940/o-papel-da-escuta-ativa-na-comunicacao-e-nos-processos-de-negociacao-e-mediacao> Acesso em: 01-08-2023.

GOUVEIA, Mariana França, CARVALHO, Joana Campos. **O Regulamento de Mediação do Centro de Arbitragem**, Comercial da CCIP – Revista da Ordem dos Advogados - III-IV, 2017. p. 714.

\_\_\_\_\_. **Curso de resolução alternativa de litígios**. Almedina. São Paulo: Almedina, 2012. pp. 49, 84.

GOZAÍNI, Osvaldo Alfredo. **Formas alternativas de resolver conflitos**. Depalma, 1995. P. 396.

GREENBURG, D., & JACOBS, M. ***How to make yourself miserable for the rest of the century: another vital training manual***. Vintage Books.,1987.

HOLLANDA FERREIRA, A. B., **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 2. ed., Nova Fronteira, Rio de Janeiro, 1986. p. 442.

JAPIASSU, H. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro: Imago. 1976. p. 5.

KAHNEMAN, D. **Rápido e devagar: duas formas de pensar**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012. p. 112.

KELLEY, H.H. ***A classroom study of dilemmas in interpersonal negotiation***. In: K. Archibald (ed.), *Strategic interaction and conflict*. Berkeley, CA: Institute of International Studies, University of California, 1966, pp. 49-73.

LOURENÇO, T. M. - **O que é a não-violência e como ela se conecta aos direitos humanos?** <https://institutoaurora.org/o-que-e-a-nao-violencia/#:~:text=Mahatma%20Gandhi%2C%20I%C3%ADder%20pacifista%20afirma,va,si%20mesmo%20e%20ao%20outro>. Acesso em 31-08-2023.

MARIZ, C. S. **A criação de um tribunal de julgamento antecipado na internet: o cancelamento como a pena convencionada**. 2021. pp. 6-7.

<http://repositorio.unirn.edu.br/jspui/bitstream/123456789/360/1/2021->

CLARISE%20SOARES-

A%20CRIA%20c3%87%20c3%83O%20DE%20UM%20TRIBUNAL%20DE%20JULGAMENTO%20ANTECIPADO%20NA%20INTERNET....pdf. Acesso em 31-08-2023.

MARTINS, N. L. A., & DO CARMO, V. M. **Mediação de conflitos socioambientais: Uma alternativa à efetivação do direito fundamental ao meio ambiente ecologicamente equilibrado**. Revista Catalana de Dret Ambiental, 6(2), 2015, p. 19.

MASLOW, A. ***A theory of human motivation***. Lulu. com. EUA: Midwest Journal Press 1974. pp.370-396.

MEDEIROS, F. G. **Mediação de conflitos**. U. Porto. 2013. p. 53.

MENDONÇA. **A reinvenção da tradição do uso da mediação**. Revista dos Tribunais. 2004. p. 145.

MENKEL-MEADOW, Carrie. ***Roots and Inspirations: A Brief History of the Foundations of Dispute Resolution***. San Francisco: Jossey-Bass, 2005. p. 13-31.

MISSE, Michel. **Violência e teoria social. Dilemas-Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, v. 9, n. 1, 2016. p. 45-63.

MOFFITT, Michael L.; BORDONE, Robert C. (coord.). ***The Handbook of Dispute Resolution***. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.

MENKEL-MEADOW, Carrie. ***Roots and Inspirations: A Brief History of the Foundations of Dispute Resolution***. 13-31. 2005. p.13

MISSE, M. **Violência e teoria social. Dilemas-Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, 9(1). 2016. pp. 45-63.

MOORE, CW. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. John Wiley & Filhos. 2014. p. 148.

MORAIS, José Luís Bolzan de; SILVEIRA, Anarita Araújo da. **Outras formas de dizer o Direito. In: WARAT, Luiz Alberto. Em nome do acordo: a mediação no Direito**. Buenos Aires: Angra Impresiones. 1998. p. 68-98.

MULLER, J. M. **Por uma educação para a não-violência**. Porto Alegre: Dialogia, 5, 25-36. 2006. p. 25.

MULLER, J. M. *Non-violence in education*. Paris: Unesco. 2002. pp. 25-36.

MUNIZ, Tânia Lobo. **A ética na mediação. In: CASSELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane. Moessa de Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009. p.p 41-43

MUSZKAT, M. E. **Guia prático de mediação de conflitos**. São Paulo: Grupo Editorial Summus. 2005. p. 13.

\_\_\_\_\_. **Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. Summus Editorial. 2003, p. 25.

NASCIMENTO NETO, E. D. S. (2019). **Malcolm X: Tradução dos discursos, debates e entrevistas em conexão com África e sua diáspora no Atlântico Negro**. 2019.



- NETO, A. B. **Mediação de conflitos**: princípios e norteadores. Revista da Faculdade de Direito UniRitter, 1(11). 2012. p.p. 20, 31-38.
- PARKINSON, L. **Mediación familiar. Teoría y práctica**. Agora Publicação. Lisboa. 2008. p. 3 et seq.
- PASSOS, C. **Teoria do conflito**. ISA-ADRS–Mediação de Conflitos. 2010. p. 9.
- PELIZZOLI, M. L. **Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV)-reflexões sobre fundamentos e método**. Diálogo, mediação e justiça restaurativa. Recife: Edufre. 2012.
- PRADO, G. **Em torno da jurisdição**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 75. 2010. pp.171, 172
- PUREZA, J. M., & MOURA, T. **Violência (s) e guerra (s)**: do triângulo ao continuum. Coimbra: Revista Portuguesa de História, (37), 45-63. 2005. p. 1.
- RODRIGUES JUNIOR, Walsir Edson. **A prática da Mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey. 2007, p. 85- 92.
- RIBEIRO, L. P., & SEIBT, C. L. **Para além do certo e errado, do bem e do mal**: conhecendo melhor Marshal Bertram Rosenberg e seu processo de construção da Comunicação Não-Violenta. Revista Signos, 42(1). 2021. p. 6.
- ROGERS, C. R. **Tornar-se pessoa**. São Paulo: WWF Martins Fontes. 2017. p. 85-140.
- ROGERS, C. R., & FARSON, R. E. **Active listening**. Chicago, IL. 1957. Martino Publishing, 2015. p. 11.
- ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Ágora, 2006. p. 10, 17, 19, 20, 21, 14, 25, 26, 37, 43, 63-132, 200
- \_\_\_\_\_. **Vivendo a comunicação não violenta**. Rio de Janeiro: Sextante. 2019, pp. 8, 25, 8.
- RUMI. **Além das ideias de certo e errado**. Edição em Português. Tradução Rafael Arrais – *E-book*, p. 1.
- SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey. 2004. p. 89.
- SALEM, Richard. Empathic listening. BURGESS, Guy; BURGESS, Heidi (Ed.). Beyond intractability. Boulder: Conflict Information Consortium; University of Colorado, July 2003. [https://www.beyondintractability.org/essay/empathic\\_listening](https://www.beyondintractability.org/essay/empathic_listening) Disponível em: Acesso em: 02-08-2023

- SAMPAIO, L. R. C., & NETO, A. B. **O que é mediação de conflitos**. Brasiliense. 2017.
- SIX, Jean-François. **Dinâmica da mediação**. Trad. BARBOSA, A. A; NAZARETH, E. R.; GROENINGA, G. Belo Horizonte: Del Rey, 2001. p. 118.
- SPENGLER, F. M. **Retalhos de mediação**. *Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo*, 2014, p. 76.
- SPENGLER NETO, T., & SPENGLER, F. M. **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC. 2010. pp. 58-84.
- TARGA, Maria Inês Corrêa de Cerqueira César. **Mediação em juízo**. São Paulo: LTr, 2004. p. 158.
- Tartuce, F. **Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos**. Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil. Org.: Freire, Alexandre. 2013. p.12
- URY, William. **O poder do não positivo: como dizer não e ainda chegar ao sim**. Tradução de Regina Lyra. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007, p. 169.
- VARGAS, Lúcia Dias. **Julgados de Paz e Mediação** - Uma nova face da Justiça. Coimbra: Almedina. 2006, pp. 53-54.
- VARMA, R. **Gandhi: poder, parceria e resistência**. Palas Athena. 2002. p.22
- VEZZULLA, J. C. **Ser mediador, reflexões. Estudos sobre Mediação e Arbitragem**. Universidade de Fortaleza, Fortaleza: ABC. 2003, p. 4.
- VEZZULLA, J. C. **Adolescente, Família, Escola e Lei A mediação de Conflitos**. Lisboa: Agora Comunicação. 2006. p.36
- WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. v.I, Florianópolis: Habitus, 2004. p.69
- \_\_\_\_\_. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. P. 34
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Global consultation on violence and health. Violence: a public health priority**. Geneva: WHO; 1996 (document WHO/EHA/SPI.POA.2).



### **Declaração antiplágio**

Declaro por minha honra que o trabalho que apresento é original e que todas as minhas citações estão corretamente identificadas.

Tenho consciência de que a utilização de elementos alheios não identificados, constitui uma grave falta ética e disciplinar.

Declaro também que o corpo da dissertação tem 172.814 caracteres.

Helio Alberto Mizrahi

***Anti plagiarism statement***