

Artigo

GESTÃO ADEQUADA DOS CONFLITOS: A PRÁTICA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV) NA MEDIAÇÃO

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo discorrer sobre a gestão adequada dos conflitos em uma perspectiva de propagação da cultura do consenso, através do emprego dos métodos dedutivo e fenomenológico-hermenêutico. Nesse sentido, esse trabalho visa abordar um novo olhar para o conflito, diante da insuficiência do procedimento litigante e do sistema “vencedor-perdedor”, centralizado na figura do Poder Judiciário. Outrossim, a não violência e a comunicação não-violenta serão estudadas ao longo do presente feito, uma vez que consistem em ferramentas imprescindíveis para a difusão da pacificação social. Por fim, será realizada uma análise a partir da utilização da CNV na prática dos métodos autocompositivos, especialmente da mediação de conflitos.

INTRODUÇÃO

A depender da gestão, o conflito pode transformar as relações interpessoais. A busca por uma solução para as divergências integra a índole humana, tendo em vista que os conflitos são inerentes à sua natureza. O cidadão anseia por justiça, relacionando o seu acesso ao Poder Judiciário, ainda que o tratamento adequado dos conflitos não seja alcançado tão somente pela tutela do Estado-Juiz. Desse dilema, o estudo em questão discorre justamente sobre resoluções mais eficazes e céleres obtidas por meio do diálogo entre as partes envolvidas no conflito.

Nessa perspectiva de ênfase à não-violência no tratamento das discordâncias, os meios adequados de solução dos conflitos merecem destaque, especialmente o instituto da mediação. Isso porque é através do diálogo que o mediador atua como facilitador, auxiliando os conflitantes a tomarem autonomia de suas emoções e interesses, a fim de que construam o consenso conjuntamente, com soluções criativas e mais eficientes do que aquelas obtidas por intermédio de um julgamento.

A comunicação não-violenta, também chamada de comunicação compassiva e empática, se apresenta como uma das técnicas utilizadas pelo mediador para estimular a empatia entre os indivíduos. Considerando a insuficiência do procedimento litigante centralizado na figura do Judiciário e o sentimento de frustração muitas vezes experimentado pelos conflitantes, o presente artigo se propõe a analisar a contribuição da Comunicação não-violenta no instituto da mediação e sua importância ao tornar um conflito destrutivo em construtivo, para, dessa forma, tornar os relacionamentos mais harmônicos, produtivos e colaborativos.

1. UM OUTRO OLHAR PARA O CONFLITO

As relações interpessoais, que são intrínsecas à vida do ser humano, caracterizado como ser social, estão naturalmente sujeitas a conflitos de diversas naturezas. Isso porque os “desentendimentos fazem parte da vida, são inescapáveis e, como integrantes da condição humana, tendem a ganhar complexidade ao longo da existência” (ALMEIDA, Tania, et al., 2019, p. 75).

Com efeito, não se mostra possível a existência de um convívio social totalmente consensual, pois isso contrariaria as particularidades dos indivíduos e de suas vivências (VASCONCELOS, 2016). Em virtude do fato de o conflito ser intrínseco à vida humana em coletividade, o olhar e o tratamento a ele conferidos advêm de aspectos culturais, que constituem a maneira na qual a sociedade encara sua ocorrência.

Há inúmeras definições de conflito, não existindo uma conceituação única e precisa. Segundo o manual de Tania Almeida (2019) para mediação de conflitos, apesar de estarem constantemente associados à noção de incompatibilidade, o que remete à oposição de forças internas do indivíduo (intrapessoal), os conflitos podem envolver diversas outras questões. Além disso, devem ser analisados os elementos, causas, condições e estágios do conflito para melhor solucioná-lo.

[...] o conflito pode envolver questões inconciliáveis entre o sujeito e o meio físico. Pode ainda se situar entre pessoas ou entre pessoas e organizações (interpessoal ou intragrupal), entre grupos ou segmentos sociais (intergruppal), ou, ainda, entre países (internacional). Nestes casos, é compreendido no contexto das interações sociais, ensejando processos de influência mútua e de mudança (ALMEIDA, Tania, et al., 2019, p. 74).

Sob o viés jurídico, entende-se como conflito “toda controvérsia, contenda, insatisfação de uma parte relacionada a interesses que geram um litígio” (WEBER; MADERS, 2018, p. 173). Nesse diapasão, o olhar negativo para o conflito atribuído também pelo direito vem sendo dissipado desde os tempos primórdios, o que permitiu a construção social do conflito a partir de um processo destrutivo.

Outra não é a linha de pensamento de Morton Deutsch (1973), que distingue os conflitos entre destrutivos e construtivos, consistindo a primeira classificação naqueles em que as partes envolvidas competem entre si, expandindo o conflito e gerando insatisfação, dentro de uma perspectiva de “ganha-perde”. Nesse contexto, a discussão serve ao intuito de derrotar a outra parte (WARAT, 2018), ao contrário do que ocorre em um conflito construtivo.

No processo construtivo, as partes estabelecem uma cooperação mútua, por meio de um diálogo capaz de expressar os seus objetivos e desejos, o que corrobora para um resultado satisfatório, em uma relação “ganha-ganha” (DEUTSCH, 1973). Tornou-se claro, porém, que a cultura do litígio existente na sociedade atual é fruto do tratamento dos conflitos com base nesse procedimento destrutivo, no qual estimula-se a disputa e não a cooperação entre as partes.

Em uma perspectiva histórica, nas civilizações primitivas, quando ainda não existia a figura centralizadora de um Estado-nação, a resolução dos conflitos se baseava na autotutela, que correspondia a uma vingança privada proferida pelos próprios cidadãos, por intermédio da utilização da força e da violência. Contudo, não se tratava de acesso à

Justiça, uma vez que havia apenas a imposição da vontade do mais forte sobre o mais fraco (WEBER; MADERS, 2018, p. 174).

Com o transcorrer do tempo, as sociedades modernas inauguraram a constituição dos Estados e, por conseguinte, seu monopólio na solução dos litígios. Passou-se a entender o acesso à Justiça como um direito natural, porém era apenas efetuado por aqueles que pudessem arcar com as custas processuais (CAPPELLETTI; GARTH, 2002). Assim, a tutela dos direitos dos cidadãos contava com uma visão individual e competitiva, isto é, “o indivíduo ofendido propunha ou contestava uma ação, sem a necessidade de intervenção do Estado para garantir esse direito” (WEBER; MADERS, 2018, p. 174).

Em contrapartida, após a derrocada dos regimes totalitários na Itália e na Alemanha, o modelo de Estado sofreu uma transformação quanto ao caráter meramente formal de acesso à Justiça, em virtude da constitucionalização do Direito advinda da instauração do Estado Democrático. No âmbito nacional, a Constituição Federal de 1988 acolheu o momento de ruptura do Estado liberal para o Estado social (AZEVEDO; SILVEIRA, 2018), voltado para a tutela dos direitos individuais, todavia através de uma atuação estatal significativa na garantia do acesso da coletividade à Justiça, assegurado pelo art. 5º, XXXV do texto constitucional.

Hodiernamente, o modelo de Estado intervencionista manteve a resolução dos conflitos centralizada na figura do Judiciário, o qual possui o poder de decisão das disputas instauradas, dentro dessa perspectiva destrutiva que escolhe ganhadores e perdedores. Insta salientar que grande parte da “litigação que hoje chega aos tribunais deve-se ao desmantelamento do Estado social (direito laboral, previdência social, educação, saúde etc.)” (SANTOS, 2011, p. 13).

Em suma, concentram-se diversas problemáticas no fenômeno crescente de “massificação” do Poder Judiciário, que se encontra “enfrentando intensa conflituosidade, com sobrecarga excessiva de processos, o que vem gerando a crise de desempenho e a consequente perda de credibilidade” (WATANABE, 2011). Portanto, depreende-se não ser recente a insuficiência do Judiciário protagonista, principalmente no que se refere ao tratamento adequado dos conflitos.

Diante desse cenário, a modificação da cultura litigante e do olhar destrutivo se tornou objeto de discussão e esforços no sentido de promover uma descentralização da resolução dos conflitos. Boaventura (2011) elucidou a necessidade de uma “revolução democrática da justiça”, a partir de um novo protagonismo no acesso ao direito constitucionalmente garantido. Todavia, além de uma reforma na esfera processual, esse autor condiciona a efetividade do novo formato a um conjunto de transformações jurídico-políticas, que também perpassa aspectos educacionais e culturais (SANTOS, 2011, p. 24-25).

Desde a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça até as disposições trazidas pelo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), observa-se a preocupação com a reforma do Judiciário, a fim de que se possa atender as variadas maneiras de gestão de conflitos, com ênfase nos meios de resolução consensuais. Isso posto, apesar de ainda distante da revolução apresentada por Boaventura (2011), o novo CPC “é um código que carrega uma forma mais democrática de se pensar o processo (com a

possível cooperação das partes na flexibilização dos procedimentos, por exemplo)” (ZAMARIAN, 2015, p. 9).

Do exposto acima se pode extrair que essa nova concepção de acesso à Justiça, que privilegia a autocomposição na solução das demandas, permite a transformação do olhar para o conflito, como algo que faz parte positivamente da vida humana e que simboliza “uma diferença energética, não prejudicial, com potencial construtivo”, conforme ensina Warat (2001, p. 82). Portanto, o fato de a autocomposição propiciar o gerenciamento das dissidências pelas próprias partes auxilia a criação de um diálogo construtivo na busca da solução mais adequada a cada caso.

Sob esse aspecto, os métodos adequados de resolução dos conflitos, unidos a ferramentas que viabilizam o manejo da interação construtiva entre as partes, representam caminhos prósperos para a formação de uma cultura do consenso. Nessa dimensão transformadora se insere a utilização de abordagens mundialmente conhecidas, como a “Não-violência”, preconizada por Gandhi, e a “Comunicação não-violenta (CNV)”, criada por Marshall Rosenberg (2006) para inspirar atitudes compassivas e solidárias.

2. A NÃO-VIOLÊNCIA

Em se tratando de Não-violência, o precursor deste conceito, Mahatma Gandhi, foi um advogado, nascido em 1869 e criado na cidade litorânea de Guzerate. Gandhi liderou a independência indiana como um grande pacifista. Sua doação ao bem comum foi tanta que lhe rendeu o nome de Mahatma, que, em sânscrito, significa "a grande alma", termo que é utilizado para se referir a pessoas que atingem um estado espiritual bastante avançado. Seus feitos foram e são admirados até hoje. Gandhi continua sendo exemplo de liderança pacífica, mesmo após sua morte. (FRAZÃO, 2020)

Um de seus conceitos era o de que uma ação não-violenta deveria ter sua força a serviço da justiça. Gandhi não se restringe apenas a afirmação de um princípio filosófico e moral, mas também a um princípio estratégico. Discorre sobre a ineficácia da violência que, mesmo que possa se prestar a uma causa justa, tem intrínseca a parte irredutível de injustiça.

Justifica Gandhi que "motivações de cunho íntegro jamais podem justificar uma ação condenável ou violenta". No que tange a não-violência e a democracia, ressalta-se o convencimento de que para Gandhi há uma perfeita compatibilidade entre ambas, já que em uma sociedade democrática, o conflito se faz presente. Assim, essa administração de conflitos deve ocorrer de acordo com os princípios e os métodos da não-violência, o que virá a conjugar a ordem e a justiça (MULLER, 1995, p. 214).

Jean-Marie Muller, filósofo francês, a partir de 1970 também se especializou no assunto da não-violência, apresentando uma síntese do que pensadores ao longo da história disseram sobre o assunto. Em seu livro "O Princípio da não-violência, uma trajetória filosófica", propõe uma reflexão acerca do conceito e das formas de agir relativas à não-violência de Gandhi, afirmando que "a não-violência é o fundamento da busca a verdade".

Desse modo, ele comprova na prática que, quanto mais recorria à violência, mais se afastava da verdade. Esta verdade, em suma, não é teórica, e sim ética, pois não se encontra no homem considerando apenas sua individualidade, mas na sua relação com o outro, numa relação que respeite a verdade do outro (MULLER, 1995, p. 199-201).

Segundo o autor, a procura da verdade descrita por Gandhi impõe opiniões diferentes nessa busca, sendo vital a "verdade de sua relação com o outro", e que isso só é possível quando são estabelecidas verdadeiras relações pessoais, tendo-se o cuidado de evitar a violência e, de acordo com o que ressaltou Jean Bondurant na filosofia gandhiana, encontra-se a ideia de que "o único teste da verdade é a ação que se caracteriza pela recusa em causar mal ao outro". Dessa forma, deve ser considerada em uma relação a individualidade e a verdade do outro.

Para Muller, o instinto de violência descrito por Gandhi faz parte da natureza animal do ser humano, existindo em sua natureza espiritual, entretanto, uma exigência de não violência. Por conseguinte, quando o ser humano é despertado para as exigências de seu espírito, torna-se impossível para ele continuar a agir violentamente. Existe um elo estreito na correlação entre a verdade, o amor e a não violência, percebendo-se então uma verdadeira identidade. No entanto, a não violência não atende apenas a princípios religiosos, mas fortemente revela-se como um meio técnico, que permite uma ação eficaz na resolução de conflitos (MULLER, 1995, p. 197).

3. A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV)

Marshal Rosenberg, filósofo americano, começou a buscar novas formas de comunicação devido a alguns questionamentos que o acompanhavam desde sua infância. Ele cresceu na cidade de Detroit, Michigan, e conviveu com os conflitos raciais da região em 1943, e, assim, se conscientizou de que estava em um mundo no qual as pessoas podem querer agredir uns aos outros por conta de uma cor de pele diferente.

Esse estudioso se questionou sobre os motivos que poderiam levar uma pessoa a maltratar alguém, por conta de um sobrenome, religião, origem ou cor, ao mesmo tempo que outras pessoas permaneciam sintonizadas com sua natureza compassiva, ainda que nas piores circunstâncias, como seu tio, que mantinha um sorriso no rosto enquanto ajudava nos cuidados da mãe, que era paraplégica. (ROSENBERG, 2005, p. 24)

A partir da mesma concepção de Mahatma Gandhi sobre a não violência, Marshall se refere a esse estado compassivo, natural, quando a violência se afasta do coração e da verdade. A natureza humana está em contribuir para o bem-estar comum, portanto a comunicação não-violenta é uma integração de pensamento, linguagem e comunicação que nos aproxima de nossa natureza, pois ajuda na conexão entre os indivíduos, proporcionando uma vida prazerosa e contribuindo com o bem-estar comum (ROSENBERG, 2005, p. 29).

Em primeiro lugar, se mostra essencial definir o conceito de violência que, nas palavras de Thomas D'Ansembourg (2001), é "a expressão de uma frustração impossível de ser manifestada em palavras". Para o autor, nos privamos de nossos próprios sentimentos e necessidades para tentar escutar os de nossos familiares, professores e dos demais. Para Rosenberg, "toda violência é uma expressão trágica de uma necessidade não atendida",

logo, independentemente de como as pessoas em nosso convívio estão se comunicando, a comunicação não-violenta ensina que é preciso aprender a ouvir os sentimentos e as necessidades delas, para que o processo de mudança social ocorra e o conflito seja menos destrutivo.

O propósito da comunicação não-violenta é criar uma conexão compassiva nas relações, capaz de permitir que a natureza humana se manifeste de acordo com a maneira que contribuímos para essa conexão. Assim, Rosenberg descreve uma linguagem básica necessária para vivenciar essa conexão, composta por quatro componentes: observação, sentimentos, necessidades e pedidos; e através destes, demonstra como expressá-los de um jeito que permita que o outro enxergue o que está vivo no coração. Essa linguagem compassiva tem como seu símbolo a girafa, por ser o mamífero com o maior coração de todos.

Marshall nos ensina que, "através de uma compaixão empática, podemos receber esse presente de outras pessoas, mesmo quando estão usando uma linguagem bem violenta". O presente que o psicólogo menciona é a chance de a pessoa enxergar o que tornaria a vida do outro mais maravilhosa, pois isso lhe dá a oportunidade de contribuir para o bem-estar do próximo e de si próprio.

O autor se refere à CNV como uma habilidade de linguagem que fortalece as relações e a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. O objetivo, portanto, é essa lembrança do que já sabemos, de que como nós, humanos, deveríamos nos relacionar uns com os outros. Em síntese, a CNV auxilia a sociedade a viver de modo que se manifeste concretamente esse conhecimento.

Declara Rosenberg (2006, p. 21-22):

A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Em toda troca, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros. A CNV nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando. Aprendemos a identificar e a articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora.

No intuito de colocar em prática a CNV, mostrar-se-á necessário manter o foco da comunicação em duas premissas fundamentais: expressar-se honestamente por meio dos quatro componentes, quais sejam: a observação, os sentimentos, as necessidades e o pedido, bem como receber com empatia por meio desses quatro componentes. A primeira se dá através da observação, e quanto a isto, Marshall (2006, p. 25) assinala que:

Primeiramente, observamos o que está de fato acontecendo numa situação: o que estamos vendo os outros dizerem ou fazerem que é enriquecedor ou não para nossa vida? O truque é ser capaz de articular essa observação sem fazer nenhum julgamento

ou avaliação - mas simplesmente dizer o que nos agrada ou não naquilo que as pessoas estão fazendo.

Diante dessa premissa, Rosenberg propõe uma clara distinção e consciência de que a observação não contempla a atitude de julgamento e/ou de avaliação, pois quando incluímos afirmações sobre o comportamento de alguém, o conteúdo da nossa observação é impactado pelo julgamento, e então a probabilidade do uso de uma comunicação violenta por parte do outro aumenta de forma exponencial.

Em relação ao segundo componente, os sentimentos, Marshall Rosenberg (2006) explica que devemos identificá-los, para então aprender como expressá-los. Contudo, não é uma tarefa fácil, mesmo para pessoas de vida intelectual. Rosenberg alerta que:

Essa dificuldade de identificar e expressar sentimentos é comum - e, em minha experiência, é especialmente comum entre advogados, engenheiros, policiais, executivos e militares de carreira, pessoas cujo código profissional as desencoraja a manifestar emoções (ROSENBERG, 2006, p. 65).

Quanto à verbalização dos sentimentos a partir da observação, o autor lembra que ao nos comunicarmos, muitas vezes, ao invés de expressarmos realmente o que estamos sentindo, acabamos por emitir opiniões e pareceres, sentimentos que estão tomados de julgamentos e avaliações acerca do outro.

Diversos são os exemplos que o autor concede, como quando a palavra "sentir" é seguida de termos como "que", "como", "como se", por exemplo: a fala "sinto que você deveria saber isso melhor do que ninguém", ou quando vem seguida de pronomes como "eu", "ele", "isso", como na frase "sinto que eu tenho de estar constantemente disponível". Outro exemplo se dá quando a palavra "sentir" é seguida de nomes ou palavras que se referem a pessoas: "sinto que Lúcia tem sido bastante responsável". Essa confusão é comum em nossa linguagem e geralmente não expressa nenhum sentimento (ROSENBERG, 2006, p. 68-70).

O terceiro componente da comunicação não-violenta são as necessidades humanas universais, que representam as causas de nossos sentimentos. São a partir delas que podemos definir quais sentimentos são gerados e que nos colocam em estado de satisfação ou insatisfação. Marshall Rosenberg indica alguns vocábulos para uma correta expressão dos sentimentos gerados pelas necessidades, ilustrando seu livro com exemplos e testemunhos.

Como é provável que nos sintamos quando suas necessidades ESTÃO sendo atendidas: à vontade, absorto, agradecido, alegre, aliviado, amistoso, amoroso, animado [...] Como é provável que nos sintamos quando nossas necessidades NÃO ESTÃO sendo atendidas: abandonado, confuso, aflito, agitado, alvoroçado, amargo, amargurado [...] (ROSENBERG, 2006, p. 72-75)

As necessidades são ditas por Marshall Rosenberg como "humanas e universais", pois todos compartilham das mesmas. A pergunta "o que é importante para mim?", é uma forma de descobrir qual necessidade está em foco no momento, como autonomia, celebração, integridade, lazer, liberdade, reconhecimento, apoio, paz. Marshall Rosenberg (2006, p. 95) elucida que:

O terceiro componente da CNV é o reconhecimento das necessidades que estão por trás de nossos sentimentos. O que os outros dizem e fazem pode ser o estímulo, mas nunca a causa de nossos sentimentos. Quando alguém se comunica de forma negativa, temos quatro opções de como receber essa mensagem: 1. culpar a nós mesmos; 2. culpar os outros; 3. perceber nossos próprios sentimentos e necessidades; 4. perceber os sentimentos e necessidades escondidos por trás da mensagem negativa da outra pessoa.

Julgamentos, críticas, diagnósticos e interpretações dos outros são todas expressões alienadas de nossas próprias necessidades e valores. Quando os outros ouvem críticas, tendem a investir sua energia na autodefesa ou no contra-ataque. Quanto mais diretamente pudermos conectar nossos sentimentos a nossas necessidades, mais fácil será para os outros reagir compassivamente.

O quarto e último componente do processo trata da expressão dos pedidos. Os pedidos, segundo Marshall, revelam "o que gostaríamos de pedir aos outros para enriquecer nossa vida". Após fazer as observações, expressar os sentimentos e qual(s) necessidade(s) está(ão) ou não sendo atendida(s), a tarefa seguinte é formular com precisão os desejos e apresentá-los, assim, a quem precisamos, a fim de que haja cooperação na obtenção daqueles.

A empatia consiste na segunda premissa para colocar em prática a comunicação não-violenta. A aplicação da CNV traduz-se, além no fato de saber expressar os componentes mencionados, também em recebê-los com um olhar clínico ao "receptor", posto que assim podem ser identificados interesses para além das posições[3], os sentimentos escondidos pelas opiniões e os pedidos encobertos por afirmações. Trata-se de uma comunicação de segundo nível, para ouvir como gostaríamos de ser ouvidos e entender como gostaríamos de sermos entendidos.

Com efeito, a empatia, segundo o dicionário Michaelis (2021), é a "habilidade de imaginar-se no lugar de outra pessoa". Todavia, a conexão empática sugerida por Marshall Rosenberg tem um propósito e um significado bem específico. Segundo o psicólogo, a empatia é um tipo de compreensão, mas não uma compreensão cognitiva em que apenas processamos mentalmente o que o outro diz, e sim algo mais profundo e precioso, vinda do coração.

O objetivo, então, não é compreender intelectualmente, mas conectar-se de maneira profunda e empática. Rosenberg revela que, para ele, empatia não significa que devemos sentir o que a outra pessoa está sentindo, pois seria comiseração ficar triste porque a outra pessoa está chateada, por exemplo. Destarte, não se trata de sentir os mesmos sentimentos, porém de estar com o outro: "surfando uma onda; é se conectar com uma determinada energia" (ROSENBERG, 2005, p. 93).

4. A UTILIZAÇÃO DA CNV NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O destaque aos métodos consensuais de solução de conflitos atribuído pelo movimento de reforma do sistema de Justiça brasileiro possibilitou a persecução da gestão adequada das demandas por essa nova ordem jurídico-processual. Nesse sentido, Kazuo Watanabe (2011) se preocupou em evidenciar a busca por uma justiça coexistencial, na qual o Judiciário se encaixa como uma das vias de acesso à Justiça, não mais a única.

[...] o objetivo primordial que se busca com a instituição de semelhante política pública, é a solução mais adequada dos conflitos de interesses, pela participação decisiva de ambas as partes na busca do resultado que satisfaça seus interesses, o que preservará o relacionamento delas, propiciando a justiça coexistencial. A redução do volume de serviços do Judiciário é uma consequência importante desse resultado social, mas não seu escopo fundamental.

Nesse panorama de estímulo às soluções “ganha-ganha” e às novas oportunidades de complementação ao sistema tradicional, a mediação, regulada pelas disposições da Resolução CNJ nº. 125 de 2010, do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) e da Lei da Mediação (Lei nº. 13.140/15), se apresenta como relevante meio autocompositivo. Isso porque se trata de um instrumento apropriado para as relações continuadas, que possui a função de restaurar a comunicação e o vínculo entre as pessoas através da expansão de valores como empoderamento, empatia, participação ativa e diálogo construtivo.

Os princípios orientadores da mediação, presentes no art. 2º da Lei nº. 13.140/15, devem ser observados conjuntamente para guiar o procedimento, seja ele ocorrido judicial ou extrajudicialmente. Nessa conjunção, o advogado possui o papel importante de zelar por esses princípios em nome dos benefícios da mediação, além da função informativa que lhe é conferida, relativa à orientação jurídica. O mediador tem sua atuação condicionada à autonomia da vontade das partes, tratando-se de

[...] um terceiro imparcial e com capacitação adequada facilita a comunicação entre as partes, sem propor ou sugerir quanto ao mérito, possibilitando o diálogo participativo, efetivo e pacífico, permitindo-se a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes. A mediação possibilita, por meio de técnicas próprias, utilizadas pelo mediador, a identificação do conflito real vivenciado, suas possíveis soluções. (SALES; CHAVES, 2014)

Em que pese a dimensão transformadora proposta por esse método, a prática da mediação de conflitos na sociedade brasileira fundamenta-se majoritariamente no objetivo de “dar uma resposta à desavença” dentro de uma orientação acordista, que acaba por se sobrepor ao objetivo principal de promoção da pacificação social, por meio da reconstrução e do esgotamento do conflito pelas partes interessadas (ZAMARIAN, 2015, p. 10).

Consoante com a essência pacificadora da mediação, a CNV representa uma relevante ferramenta no que diz respeito a gestão adequada dos conflitos, visto que os estilos de comunicação contribuem significativamente para o curso do conflito (DIEZ; TAPIA, 2012). O enfoque trazido pela técnica desenvolvida por Marshall Rosenberg (2006) à forma de se comunicar pode ser utilizado em diversos contextos e, principalmente, pelos métodos autocompositivos.

Ocorre que essa ferramenta de transformação e empoderamento se mostra capaz de auxiliar a prática da mediação, ainda que os envolvidos não possuam plena consciência acerca do procedimento e de seus elementos (ROSENBERG, 2006, p. 24). Não seria possível, portanto, dissociar a CNV da mediação, uma vez que a não-violência consiste no cerne do tratamento adequado dos litígios.

[...] praticar a CNV auxilia a “limpar” a comunicação, extraindo o negativo (o ataque, o julgamento) da fala, pois contribui para desenvolver a observação e, conseqüentemente, facilita que se identifique julgamentos (tanto do emissor quanto do receptor daquela mensagem). Desperta a responsabilização, pois amplia a percepção sobre o que são julgamentos (próprios e os de outrem), auxiliando ainda a compreender qual a própria implicação sobre aquilo que está sendo debatido (PELLEGRINI; SANTOS; LIMA, 2019, p. 54)

Em verdade, os institutos em estudo, que se conectam pelo ideal de propagação da paz e do consenso, contribuem para o estabelecimento de relações mais profundas, eficazes, cuja comunicação seja pautada na alteridade. Nesse ponto, Warat (2018, p. 44) assinala que a alteridade deve guiar a prática da mediação, ao passo que a solução almejada precisa respeitar as diferenças existentes na outra parte envolvida, inibindo o litígio.

Ademais, a difusão de instrumentos compassivos e que reforcem uma linguagem não-violenta detém o condão de estimular valores pedagógicos e democráticos, por intermédio da concretização de direitos humanos e da cidadania. A estratégia educativa ilustrada por Warat (2018) permite a conclusão de que a mediação pode significar, além de uma forma de resolução não adversarial de demandas, um caminho para o melhor desenvolvimento dos seres humanos.

Percebe-se, assim, que a autonomia e o senso ético oportunizados pela dimensão relacional transformadora que tanto a CNV quanto a mediação oferecem, vão ao encontro justamente de um processo construtivo e um olhar positivo no tocante aos conflitos. O sistema “ganha-ganha” possibilita a retomada do diálogo entre as pessoas, baseado em um estilo de comunicação que privilegia a escuta ativa e o atendimento das necessidades expressas na forma de pedidos concretos, em detrimento do pensamento competitivo e destrutivo predominante na estrutura social brasileira.

Diante disso, o que há de se buscar é a mudança de cultura, para que, intuitivamente, a comunicação não-violenta se torne a forma de condução dos problemas na sociedade. Por conseguinte, o combate à cultura do litígio e a promoção da cultura da paz traduzem o objetivo comum principal entre a mediação e a CNV, tratando-se do ideal a ser conquistado para a transformação no tratamento dos conflitos que se faz necessária na sociedade contemporânea.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou elucidar quanto à utilização de uma comunicação baseada na não-violência para o alcance do ideal de pacificação social. Foram abordados o conceito de conflito e suas conseqüências para a humanidade, as características e valores principais da CNV, assim como sua aplicação na prática da mediação de conflitos.

A partir da análise aqui desenvolvida, observa-se que, embora o conflito seja inerente ao ser humano, a violência não lhe é inata, mas sim um elemento adquirido em razão da educação e da cultura cultivada enquanto sociedade. Portanto, a educação social por meio de ensinamentos voltados para o consenso e gestão adequada dos conflitos

consiste no principal mecanismo de transformação da cultura preponderantemente litigante.

Isso posto, compreende-se que a mudança da mentalidade jurídico-social deve ser gradativa, visto que o acesso à Justiça é comumente associado apenas à figura do Poder Judiciário. Sucede que, um diálogo racional e construtivo, propiciado por um terceiro neutro, como o mediador, se demonstra em inúmeros casos muito mais adequado do que a posição adversarial propiciada pelo Estado-Juiz, dentro de um processo judicial.

No entanto, a coletividade prescinde de maiores iniciativas e políticas públicas que corroborem para que essa modificação se faça presente em diversas camadas da sociedade. Sob esse aspecto, os métodos autocompositivos e técnicas como a CNV carecem de estímulos para serem amplamente aderidos e mais efetivos. Em essência, uma mudança profunda na cultura litigante, que observe o modelo multiportas de acesso à Justiça, representa a concretização do ideal preconizado pela não-violência.

Nesse sentido, acredita-se que, para se alcançar uma cultura de paz, deve-se difundir tanto na esfera pública quanto na privada, o respeito, a responsabilização e a compaixão. Ambos os institutos estudados preveem o enfrentamento edificante e transformativo dos conflitos, sob o alicerce do empoderamento das partes como verdadeiras protagonistas da resolução de suas demandas.

Em suma, a CNV e a mediação possuem propósitos semelhantes, complementando uma à outra. A ênfase na escuta ativa e na conexão empática contribuem diretamente para o estabelecimento de uma interação construtiva entre as partes nas relações continuadas, com o intuito de que, em conformidade com o que aconselhava Gandhi, as pessoas alcancem a verdadeira justiça.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Tania, et al. *Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes*. Salvador: Ed. JusPodivm, 2019.

AZEVEDO, André Jobim de; SILVEIRA, Vitória Fernandes Guedes. *A MEDIAÇÃO COMO CAMINHO CONTEMPORÂNEO NA SOLUÇÃO DOS CONFLITOS*. Academia brasileira do Direito do Trabalho. 2018. Disponível em: <http://www.andt.org.br/>. Acesso em: 9 set. 2021.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Fabris, 2002.

CURY, Augusto. *Soluções Pacíficas de Conflitos para um Brasil Moderno*. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

DEUTSCH, Morton. *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven and London, 1973: Yale University Press.

DIEZ, Francisco; TAPIA, Gachi. *Herramientas Para Trabajar en Mediación*. Paidós, 2012. 227 p.

EMPATIA. In: MICHAELIS moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Melhoramentos. 2021. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/empatia/>>. Acesso em: 10 out. 2021.

FRAZÃO, Diva. In: *Mahatma Gandhi: líder pacifista indiano*. Pernambuco: Ebiografia. 2020. Disponível em: https://www.ebiografia.com/mahatma_ghandi/. Acesso em: 09 out. 2021.

FISHER, Roger. URY; William; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões*. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência social: a ciência revolucionária das relações humanas*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019.

MOORE, Christopher W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. 4 ed. 2003. 704 p.

MULLER, Jean-Marie. *O Princípio da Não-Violência - Uma trajetória filosófica*. São Paulo: Palas Athena, 2007.

PELLEGRINI, Carolina Portella; SANTOS, Simone Régio dos; LIMA, Zaionara Goreti Rodrigues de. A RELAÇÃO ENTRE A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS. In: SILVESTRE, Luciana Pavowski Franco (Org.). *Ciências Sociais Aplicadas: Entendendo as Necessidades da Sociedade 2*. Atena Editora, 2019. cap. 5, p. 45-57. Disponível em: <https://www.atenaeditora.com.br/arquivos/ebooks/ciencias-sociais-aplicadas-entendendo-as-necessidades-da-sociedade-2>. Acesso em: 14 set. 2021.

ROSENBERG, Marshall B. *A linguagem da paz em um mundo de conflitos: sua próxima fala mudará seu mundo*. São Paulo: Palas Athena, 2019.

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

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. *Mediação e conciliação judicial - a importância da capacitação e de seus desafios*. SCIELO. Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/99rC4BwcCsr5tyYjjfqYHR/?lang=pt>. Acesso em: 2 set. 2021.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Para uma revolução democrática da justiça*. 3a ed. revista e ampliada. São Paulo: Cortez, 2011

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. São Paulo: Editora GEN, 2016.

WARAT, Luis Alberto. *Ecologia, Psicanálise e Mediação*. Tradução de Julieta Rodrigues. In: WARAT, Carlos Alberto. (Org.) *Em nome do acordo: a mediação no Direito*. Florianópolis: EModara, 2018.

WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus Editora, 2001.

WATANABE, Kazuo. *Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses*. In: PELUZO, Min. Antônio Cezar e RICHA, Morgana de Almeida (Coords.) *Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

WEBER, Ana Laura; MADERS, Angelita Maria. *DA CULTURA DO LITÍGIO À CULTURA DO CONSENSO: A MEDIAÇÃO COMO MECANISMO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL EM SOCIEDADES PLURAIS E COMPLEXAS COMO A BRASILEIRA*. In: XXVII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI PORTO ALEGRE- FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I. Porto Alegre, 2018. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/34q12098/p14sdd47/Z15Bgo9xa9SJhpkE.pdf>. Acesso em: 10 set. 2021.

ZAMARIAN, Livia Pitelli. *ACESSO À JUSTIÇA ALÉM DO JUDICIÁRIO: A FUNÇÃO IMPLÍCITA DO NOVO PROCESSO CIVIL NA DESJUDICIALIZAÇÃO DE CONFLITOS*. In: I SEMINÁRIO INTERNACIONAL SOBRE DIREITOS HUMANOS FUNDAMENTAIS. 2015. Anais [...] Universidade Federal Fluminense, 2015.

Notas:

[1] Graduanda em Direito da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ/ Instituto Multidisciplinar). E-mail: ingrydlouise@hotmail.com; Currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/9042039563963513>

[2] Advogada. LL.M. em Mediação, Gestão e Resolução de conflitos na ICJ/Esa (OAB/MG). Mediadora Judicial em formação na Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ). E-mail: belferreira88@gmail.com; Currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/3666523434221816>

[3] Fisher, Ury e Patton, cofundadores do Projeto de Negociação de Harvard, fazem distinção entre posições e interesses. Segundo eles, uma negociação eficaz deve ser baseada nos interesses, ou seja, no que está por trás das posições. Posição é algo que o negociador decide que quer. Seus interesses são o que o levou à decisão (FISHER; URY; PATTON, 2018).

Palavras Chaves

Gestão adequada dos conflitos; Não-violência; Comunicação não-violenta; Meios adequados de solução de conflitos; Mediação.

