



## O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NA RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS: EFICÁCIA NA MELHORIA DA QUALIDADE DAS INTERAÇÕES INTERPESSOAIS

### *EL PAPEL DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA EN LA RESOLUCIÓN CONSENSUADA DE CONFLICTOS: EFECTIVIDAD EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LAS INTERACCIONES INTERPERSONALES*

Greice Borges de Águida<sup>1</sup>

Isabela Piuco Borges<sup>2</sup>

Marie Mendes Moneretto<sup>3</sup>

**Palavras-chave:** Comunicação não violenta; Consensual; Resolução de conflitos.

**Palabras clave:** Comunicación no violenta; Consensual; La resolución de conflictos.

Diante da problemática do sufocamento do aparato judiciário, há por consequência congestionamentos nas resoluções de lides, ausência de acesso à justiça, gastos financeiros às partes envolvidas, bem como morosidade ao atendimento às questões sociais, fazendo-se primordial debater alternativas a tal situação. Diante disso, o objetivo do presente resumo expandido é, em âmbito geral, solucionar os conflitos interpessoais por meio de técnicas humanizadas. Em âmbito específico, verificar a eficácia da CNV para o seu atendimento, visto a sua proposta atrativa. No presente trabalho foi utilizado o método dedutivo, em pesquisas de tipo qualitativa. Para tanto, houve o emprego da técnica de pesquisa bibliográfica por meio de dissertações, artigos científicos, livros e normas jurídicas. Tendo como finalidade levantar informações da técnica de CNV nas mediações. De acordo com o psicólogo

<sup>1</sup> Acadêmica em Direito pela Universidade do Extremo Sul-Catarinense (UNESC). Bolsista do PIC Artigo 170 – Resolução de Conflitos. E-mail: greiceaguida1@gmail.com.

<sup>2</sup> Acadêmica em Direito pela Universidade do Extremo Sul-Catarinense (UNESC). Bolsista do PIC Artigo 170 – Resolução de Conflitos. E-mail: piucoisabela@gmail.com.

<sup>3</sup> Acadêmica em Direito pela Universidade do Extremo Sul-Catarinense (UNESC). Bolsista do PIC Artigo 170 – Resolução de Conflitos. E-mail: mariemoneretto2001@gmail.com



estadunidense Marshall Bertram Rosenberg (1934-2015), em seu livro *A Comunicação Não-Violenta (CNV), Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais* (Ágora, 2006), a utilização da compaixão, a empatia e a compreensão são ferramentas essenciais para resolver conflitos de forma consensual. Marshall apresenta princípios norteadores da comunicação inteligente e amigável, que fogem à linguagem técnica e distanciadora dentro do diálogo. Resumidamente, os princípios defendem que dentro das relações interpessoais faz-se necessária a aplicação da prática da observação de pessoas e situações sem julgamento, a transparência dos sentimentos, como pela autoexpressão, conhecimento das necessidades das pessoas envolvidas, solicitações amigáveis ao invés de exigências, bem como o exercício da empatia por meio da escuta. Deste modo, Marshall convida o leitor a questionar as relações interpessoais desempenhadas dentro da sociedade, como questionar o sentido de sermos “ensinados a estar “direcionados aos outros”, em vez de em contato com nós mesmos (ROSENBERG, Marshall Bertran. 2006)”, bem como “nosso repertório de palavras para rotular os outros costuma ser maior do que o vocabulário para descrever claramente nossos estados emocionais (ROSENBERG, Marshall Bertran. 2006)”. Assim, defende que no âmbito da mediação e da negociação, a CNV oferece ferramentas valiosas para mediadores e facilitadores, tendo em vista que ao estarem equipados com habilidades de CNV, esses profissionais podem guiar as partes através de processos de resolução de conflitos mais eficazes, ajudando a transformar disputas em oportunidades de entendimento e cooperação. A CNV é um tema recente dentro dos estudos das ciências humanas, havendo atualmente escassez de materiais que abordem exclusivamente a metodologia desenvolvida pelo psicólogo. Contudo, há diversos artigos científicos que concordam que a abordagem pacífica e empática possui maior eficiência no auxílio na resolução de conflitos. Débora e Charles afirmam que a CNV permite ao mediador “intervir melhor nos possíveis conflitos, administrando e conduzindo o processo de forma que as partes consigam se expressar e também consigam escutar o outro (FRANÇA, Débora Leão; COUTO, Charles Cesar. 2021).” Bem como, prosseguem frisando a responsabilidade do mediador em observar e conduzir a resolução, visto que, deverá “renunciar seus julgamentos, permitindo-se a desenvolver um processo



comunicativo entre as partes e expandido as possibilidades de interação (FRANÇA, Débora Leão; COUTO, Charles Cesar. 2021).” Silva e Lângaro, inclusive, expõe a possibilidade de aplicação da CNV pelas próprias partes em eventual conflito futuro, visto a prática desenvolvida, visto que “se corretamente empregada pode levar os indivíduos a criarem condições para tratarem os seus próprios conflitos, de forma pacífica e sem precisarem recorrer à interferência de instâncias superiores (SILVA e LÂNGARO, 2014)”. Ainda, citam que o desenvolvimento da empatia e compreensão dos indivíduos em solucionar os seus conflitos, promoverá menos necessidade em “recorrer a autoridades superiores para que essas determinem o significado do certo, do errado, do bem e do mal. (SILVA e LÂNGARO, 2014)”. Diante dos estudos realizados, conclui-se que a sua utilização nos conflitos interpessoais auxilia em suas resoluções, tendo em vista a necessidade de observação do raciocínio psicológico sobre o indivíduo, o avaliando como ser possuidor de perspectivas internas e externas, afetando por consequência relações humanas. Assim, considerar as sensações emocionais e psicológicas é fundamental para o convívio saudável e harmonioso.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Justiça em Números**, 2020. Disponível em:< <https://www.ibet.com.br/wp-content/uploads/2020/10/CNJ-2020.pdf>>. Acesso em: 20 jul.2024.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Constituição da República Federativa de 1988**. Código de Processo Civil. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 20 jul.2024.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>. Acesso em: 20 jul.2024.

FRANÇA, Débora Leão; COUTO, Charles Cesar. **Comunicação Não-Violenta (CNV) na mediação**. Fadivale, n.22, 2021. Disponível em:< <https://fadivale.com.br/portal/revista/?b5-file=14087&b5-folder=14063>>. Acesso em: 20 jul.2024.



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

SILVA, Linara; LÂNGARO, Mauricio Nedeff. **A mediação enquanto mecanismo de pacificação e de (re)construção das relações sociais**. 2014. EDUNISC, 2014. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidssp/article/view/11808>. Acesso em: 20 jul. 2024.

### **AGRADECIMENTOS**

Ao professor Prof. Maurício da Cunha Savino Filó, por ter nos orientado e ter desempenhado função com dedicação e amizade.

À Universidade do Extremo Sul-Catarinense, essencial no nosso processo de formação profissional, pela dedicação e por tudo o que aprendemos ao longo da pesquisa.