

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA APLICADA À MEDIAÇÃO: componentes e técnicas

Juliana Figueiredo de Freitas¹

Maria Eliza Almeida Maia²

RESUMO

A comunicação adequada é importante para a vida em sociedade. No campo das tentativas de solução de disputas entre pessoas em conflito, a mediação é um método autocompositivo, utilizada com a finalidade de auxiliar o diálogo entre as partes e obter soluções de ganhos múltiplos. Quanto às formas de transmissão de informações, a comunicação não violenta é uma técnica baseada na escuta empática e profunda. Assim, a comunicação não violenta auxilia a atuação do mediador a manter uma linguagem neutra, imparcial e empática, além de criar um modelo de comunicação a ser seguido pelas partes. Esse novo padrão também possui potencial de trazer melhorias para o futuro do relacionamento existente entre os envolvidos no conflito. A comparação entre as duas práticas, por meio de pesquisas bibliográficas e método dedutivo, permite concluir que se harmonizam, de modo que cada elemento da comunicação não violenta deve ser aplicado a todo o processo de mediação e possui correspondência com suas etapas. Portanto, a pesquisa analisa diversas técnicas da mediação e como se expressam em cada elemento da comunicação não violenta.

Palavras-chave: Comunicação não violenta. Mediação de conflitos. Comunicação adequada.

1 Graduada em Direito pela UFV e Pós-graduada em Advocacia Trabalhista, pela ESA OAB/MG, e em Mediação de Conflitos e Arbitragem, pela Faculdade Unyleya. Já foi advogada e atualmente é servidora do TJMG. Também está habilitada para atuar como conciliadora e mediadora judicial.

2 Graduada em Direito pela UFV e pós-graduada em Direito Administrativo, pela Faculdade Internacional Signorelli, e em Conciliação, Mediação, Arbitragem e Negociação, pela Faculdade Legale. Mediadora judicial e extrajudicial de conflitos, pelo Instituto e Câmara de Mediação Aplicada – IMA, cadastrada no CNJ. Já atuou como Analista Técnico Jurídico na Sejus. Atualmente atua como advogada.

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos, nas relações humanas, são inerentes à vida em sociedade e há diversos procedimentos disponíveis aos envolvidos para as tratativas, de modo a satisfazer seus interesses, reduzir sofrimentos e de acordo com seus recursos. Os variados métodos de resolução de conflitos abrangem práticas cujas soluções para a disputa são tomadas pelas próprias partes ou por um terceiro. Entre esses métodos autocompositivos, inclui-se a mediação de conflitos.

A mediação consiste no processo voluntário de negociação, facilitada por um terceiro neutro e imparcial, convidado ou aceito pelas partes para auxiliá-las a identificar os interesses e as questões envolvidas no conflito, bem assim discutir, analisar e propor soluções de ganhos múltiplos. A mediação visa, portanto, a construir com os envolvidos nesse processo uma visão positiva do conflito, de tal modo que seja considerado como uma oportunidade de crescimento e de instauração de uma nova forma de se relacionar, a partir daquele momento. Para tanto, uma das habilidades que se espera de um mediador é a competência de se comunicar adequadamente.

A comunicação não violenta (CNV), por sua vez, é uma forma de comunicação proposta por Marshal Rosenberg, com base em escuta empática e profunda. A CNV propõe à pessoa expressar-se identificando os quatro elementos que a constituem: observação, sentimento, necessidades e pedido.

Apresentados esses breves conceitos, a mediação, portanto, é uma negociação guiada e visa a estabelecer uma forma de comunicação adequada aos envolvidos no conflito e incentivar o protagonismo das partes na tomada de decisão. Nesse contexto, a CNV, como técnica de comunicação, serve de base aos trabalhos do mediador, para auxiliá-lo a criar um novo padrão de como as partes devem se comunicar, controlar as emoções, e aqui se incluem suas próprias emoções para conduzir os encontros, bem assim a manter uma linguagem neutra, imparcial e empática.

Considerando a importância da comunicação adequada para a resolução de conflitos, por meio da mediação, a presente pesquisa se propõe à análise comparativa dos componentes da CNV e das técnicas de mediação. Para tanto, utilizou-se, como metodologia, a pesquisa bibliográfica, a partir de material já publicado sobre o tema, como os livros, o manual do Conselho Nacional de Justiça

(CNU) e a legislação. Será utilizado o método dedutivo, pois, por meio do raciocínio silogístico, pretende-se verificar a aplicação da CNV à mediação, bem como destacar a relevância do uso das técnicas da mediação para viabilizar essa prática.

2 DESENVOLVIMENTO

Todos os relacionamentos são suscetíveis a problemas e desacordos e são variadas as formas de resolver esses conflitos, desde procedimentos informais à ação pública, em que os envolvidos se sujeitam à decisão imposta pelo Estado-Juiz. A maioria dos problemas de relacionamentos é resolvida informalmente, e por evitação, mas algumas situações apresentam fortes tensões, de modo que necessária a resolução da disputa. Os meios mais comuns utilizados para tanto são conversas e negociações, por atos voluntários, em que as partes trocam informações sobre suas necessidades e interesses, a fim de estabelecerem o futuro do relacionamento e a resolução do problema.

Não obstante, a negociação direta pode não ser suficiente e a mediação apresenta-se como um aperfeiçoamento, na medida em que um terceiro imparcial auxilia a comunicação e a negociação entre os envolvidos. O mediador deve ser uma pessoa externa ao conflito e que traz à negociação novas perspectivas às questões em disputa, a fim de que haja maior eficiência na resolução do problema.³

O processo de mediação deve ser realizado por etapas, com objetivos e ferramentas próprios (MOORE, 1998). A fim de exemplificar o procedimento, aqui se adotará a mediação sugerida pelo CNU, em seu *Manual de Mediação*, para a gestão da mediação, com as fases: 1) início da mediação, com a apresentação das partes, do procedimento e suas garantias; 2) reunião de informações, quando cada participante expõe sua perspectiva o mediador identificará os aspectos do conflito; 3) identificação de questões, interesses e sentimentos pelo mediador, por meio de resumo e linguagem positiva e neutra; 4) esclarecimento das controvérsias e dos interesses, pelo mediador; 5) resolução de questões, quando o mediador auxilia as

3 “[...] a mediação é geralmente definida como a interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado ou não autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa. Além de lidar com questões fundamentais, a mediação pode também estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e os danos psicológicos.” (MOORE, 1998, p. 28).

partes a analisarem possíveis soluções; 6) registro das soluções encontradas, quando será analisado se o desfecho encontrado satisfaz os interesses de todos os participantes e haverá a redação do acordo, ou, se houver impasse, seguirá uma revisão das questões e interesses das partes e os próximos passos a seguir (AZEVEDO, 2016).

Nesse processo, nota-se que o mediador é, em verdade, um facilitador da comunicação e da negociação, capaz de ampliar as perspectivas e os recursos, na análise do problema, atuando, ainda, como agente transformador da realidade, pois auxilia as partes a encontrarem um acordo razoável e viável aos interesses de cada uma.

A comunicação consiste na troca de informações entre interlocutores e a forma como é realizada pode apresentar variações, já que algumas pessoas se manifestam de modo violento, e outras, de modo compassivo. O método da CNV, criado por Marshall Rosenberg, nasceu de sua necessidade de compreender os motivos de existir essa diversidade, assim como de estabelecer qual seria a possível interferência da educação nisso. Dessa forma, o citado autor constatou a existência de três fatores que alteram a forma de comunicação, quais sejam, o modo como o indivíduo foi ensinado a pensar, a se comunicar e a utilizar a linguagem, bem como o modo como aprendeu a influenciar a si próprio e aos outros.

Diante da conclusão observada, Marshall produziu o método da CNV, o qual consiste em um modelo de comunicação que evidencia uma forma de pensar e de comunicar (com o uso da linguagem verbal e não verbal) que influencia a capacidade de o ser humano contribuir voluntariamente para o próprio bem-estar e para o daquele com quem se relaciona, independentemente do tipo de relação que possuam, seja ela amorosa, familiar, social, profissional ou de amizade. Assim, a CNV é um processo que inspira a compaixão e a doação de coração.

Uma das razões pelas quais esse modelo possui a capacidade de gerar o comportamento compassivo é porque seu foco está na identificação e na expressão das necessidades de todos os envolvidos, e não nas estratégias apontadas pelas partes para conseguir o que se quer. Marshall conceitua as necessidades como os

recursos vitais, e as estratégias, como as ações específicas para atingir as necessidades.⁴

Para identificação e compreensão dessas necessidades, o método da CNV propõe o uso de uma linguagem clara, positiva, respeitosa (isto é, sem críticas, julgamentos ou ofensas), focada no presente e não dualizada, vale dizer, que não seja fundamentada na ideia de certo e errado. Nesse sentido, importante destacar que a linguagem usada no cotidiano, a qual tudo divide em certo e errado e que se presta essencialmente a realizar análises (as quais costumam ser recebidas como críticas), é a principal causadora da comunicação pautada na violência, e não na compaixão.

Vale mencionar que o processo de CNV, além do foco nas necessidades e na linguagem, aborda, ainda, outros elementos, como a observação e os sentimentos. Por conseguinte, pode-se afirmar que a CNV possui os seguintes componentes: observação, sentimentos, necessidades e pedidos. A observação é a expressão sem avaliação ou julgamentos; o sentimento é a identificação das emoções ou sentimentos do interlocutor, diante da situação e se difere de ideias e pensamentos; a necessidade é o reconhecimento da origem dos sentimentos; e o pedido é aquilo que o interlocutor gostaria que o outro fizesse, mas não se confunde com uma exigência.

Assim, Marshall propõe que, ao observar uma circunstância, o emissor seja capaz de expressar o que sentiu e associar esse sentimento a uma necessidade pessoal que não foi atendida. Em seguida, recomenda-se que o indivíduo faça um pedido, utilizando a linguagem supramencionada, de tal forma que seja suficientemente claro para transmitir ao receptor qual comportamento dele se espera, para que a necessidade do primeiro (emissor) seja satisfeita.⁵

4 “Em essência, necessidades são os recursos que a vida exige para se sustentar. Todos temos necessidades físicas — ar, água, comida e descanso. E temos necessidades psicológicas, como compreensão, apoio, honestidade e significação. Creio que todas as pessoas têm as mesmas necessidades básicas, independentemente de nacionalidade, religião, sexo, renda, educação, etc. [...]. Para não confundir necessidade com estratégia, é importante lembrar que as necessidades não se referem a alguém que tome uma atitude específica. Por outro lado, as estratégias, que podem assumir a forma de solicitações, desejos, carências, e ‘soluções’, referem-se a ações específicas que pessoas específicas podem tomar.” (ROSENBERG, 2021, p. 197).

5 Marshall cita o seguinte exemplo de aplicação da CNV: “Uma mãe poderia expressar essas três coisas ao filho adolescente, dizendo, por exemplo: ‘Roberto, fico irritada de ver duas bolas de meias sujas debaixo da mesinha e mais três perto da TV, porque preciso de mais ordem no espaço que usamos’. Ela imediatamente prosseguiria com o quarto componente — um pedido bem específico: ‘Você poderia colocar suas meias no seu quarto ou na lavadora?’ Esse componente enfoca o que

Por outro lado, como a CNV valoriza o atendimento das necessidades de todos os participantes, esse modelo estabelece, ainda, que o indivíduo, ora tratado como emissor, também se coloque empaticamente no papel de receptor, para captar, por meio da escuta ativa, as necessidades trazidas pelo outro envolvido e, posteriormente, com compaixão, possa auxiliá-lo no alcance de sua necessidade.⁶ Nota-se, portanto, que a CNV, por ter esse duplo viés, permite que os envolvidos se conscientizem da interdependência intrínseca às relações humanas.

Considerando que o modelo da CNV tem como objetivo atender o interesse de todos os envolvidos, verificou-se sua aplicação na resolução de conflitos, especialmente na mediação, a qual consiste em um método consensual de resolução de conflito, uma vez que são os próprios envolvidos que buscam construir a solução para a controvérsia, com o auxílio de um terceiro, o mediador. Conforme disposto no art. 165, § 3º, do CPC, a mediação é indicada para os casos em que há vínculo anterior entre as partes (ou seja, laços intensos de relacionamento, como conflitos familiares e de vizinhança), e o mediador atua como facilitador, isto é, auxilia os interessados a compreenderem as questões e os interesses, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Para tornar possível a resolução do conflito, a mediação faz uso de diversas técnicas, que muito auxiliam na constatação dos componentes da CNV, quais sejam, observação, sentimentos, necessidades e pedidos. Entre as ferramentas da mediação que possibilitam a observação, podem ser citadas as perguntas e o resumo. Nesse sentido, as perguntas são realizadas para melhor esclarecimento da situação de fato que se tornou uma questão controvertida entre os mediados; enquanto o resumo é feito a fim de devolver ao próprio participante o conteúdo de sua exposição, para que possa perceber o contexto fático por um novo prisma. O resumo das questões, dos interesses e dos sentimentos também objetiva verificar com o envolvido se o mediador entendeu corretamente o que quis expressar.

A validação de sentimentos, por sua vez, é uma técnica que tem como escopo identificar os sentimentos dos participantes e associá-los às suas

queremos da outra pessoa para enriquecer nossa vida ou torná-la maravilhosa.” (ROSENBERG, 2021, p. 22-23).

⁶ No exemplo dado por Marshall, caso o filho apresentasse alguma resposta verbal à fala da mãe, esta, utilizando a CNV, ouviria atentamente o conteúdo de sua exposição, a fim de perceber suas necessidades.

necessidades que não foram supridas. A importância dessa ferramenta está na sua capacidade de elucidar quais as necessidades não atendidas geraram os sentimentos destacados.

As necessidades podem ser acessadas, quando se aplicam o resumo, a organização de questões e de interesses e a inversão de papéis. Como mencionado, o resumo é uma ferramenta poderosa na mediação, uma vez que sintetiza as questões, os sentimentos e as necessidades (também denominadas interesses reais) dos participantes. A organização de questões e interesses é indicada para focar o processo de mediação nas principais questões em debate e, por conseguinte, evitar que os mediados fiquem discutindo outros pontos secundários da disputa que lhes tenham aborrecido. Essa técnica permite que a mediação se centralize nas necessidades, que são os interesses reais dos envolvidos, isto é, aqueles que efetivamente lhes impulsionam. A inversão de papéis visa a incentivar a empatia, de modo que um participante consiga enxergar o conflito pela ótica do outro e compreender suas necessidades.

Por fim, para que o último componente da CNV seja desvelado, qual seja, o pedido, outras duas técnicas podem ser adotadas: a geração de opções e a audição de propostas implícitas. A primeira é uma ferramenta que estimula os participantes a refletirem sobre novas opções para composição da disputa. Nesse momento, o objetivo é incentivar a expressão do maior número de soluções possível, sem discutir o mérito de cada proposta. A partir das sugestões geradas nessa oportunidade, é que haverá o direcionamento para a formação do pedido. Importante destacar que os pedidos feitos por uma parte a outra comporão as negociações e, ao final, serão materializados na forma de cláusulas do acordo realizado na mediação.

Da mesma forma, a audição de propostas implícitas também é uma técnica que orienta o pedido, já que consiste em retirar do conteúdo exposto pelos participantes uma proposta passível de satisfazer suas necessidades. Por meio dessa técnica, é possível conhecer um pedido implícito que está sendo feito pelo mediador com o uso de uma linguagem ineficiente e, por vezes, violenta.⁷

7 A utilização dessa ferramenta está descrita no *Manual de Mediação* do CNJ, senão vejamos: “As partes de uma disputa, muitas vezes em razão de se encontrarem em um estado de ânimos exaltado, têm dificuldade de se comunicar em uma linguagem neutra e eficiente. Como resultado dessa comunicação ineficiente, as partes normalmente propõem soluções sem perceber que, de fato, estão

Nesse diapasão, Marshall aponta que só é possível utilizar a CNV, na resolução de conflitos, se houver a escuta atenta da expressão das necessidades, sem que o modo como as pessoas as revelam seja considerado primordial, já que qualquer mensagem, seja ela em forma de silêncio, negação, julgamento ou gesto, pode revelar uma necessidade que se deseja alcançar. Nesse contexto, o mediador atua como verdadeiro tradutor dessas necessidades expressadas em linguagem ineficiente.

Como se vê, a atuação do mediador é essencial para que seja possível que o método da CNV seja aplicado ao processo de mediação, uma vez que é ele quem utiliza as técnicas que permitirão o reconhecimento dos componentes da CNV (observação, sentimentos, necessidades e pedidos). Ademais, é papel do mediador agir com imparcialidade, praticar a escuta ativa e orientar os envolvidos para que a solução atenda às necessidades de todos.

3 CONCLUSÃO

A mediação, como método autônomo de resolução de conflito, nasceu da necessidade de criar opções viáveis para solução das desavenças pelos próprios interessados, de modo que essa função não ficasse restrita apenas ao Poder Judiciário. Esse modelo propõe o alcance da solução para o conflito, a partir da percepção e da compreensão das questões, dos sentimentos e dos interesses dos envolvidos, bem como do restabelecimento da comunicação entre eles, tudo isso com o auxílio de um terceiro facilitador.

Uma vez que a comunicação é um importante elemento para o desfecho da contenda, o método da CNV harmoniza-se com os propósitos do processo de mediação, porque propõe uma linguagem empática e com escuta ativa, ao mesmo tempo em que visa a trazer clareza às falas dos interlocutores, por meio da

fazendo isso. Os dois exemplos a seguir descritos poderão melhor ilustrar tal fato. Joana e Antônio se separaram após um relacionamento de sete anos. Eles conseguiram realizar a partilha de todo o seu patrimônio, com exceção de uma coleção de discos de ópera e mobília. Joana diz: 'Eu deveria ficar com a coleção, pois, afinal, fui eu quem pagou por ela quase toda.' Antônio, por sua vez, diz: 'A coleção é minha. Fui eu que comprei muitos discos e garimpei em lojas de discos usados toda vez que eu estava em uma das minhas viagens de negócios. Eu tenho uma pretensão legítima de ficar com a coleção'. Proposta implícita: cada um deve ficar com os discos e mobília que pagou.' (AZEVEDO, 2016, p. 234-235).

observação (sem julgamentos) e da identificação dos sentimentos, necessidades e pedidos.

A CNV deve ser aplicada em todas as etapas da mediação e cada elemento desse método encontra correspondência com técnicas da mediação adequadas a cada momento. A exemplo da aplicação de perguntas e do resumo para o momento de observar o conflito, a identificação dos sentimentos percebidos pela validação de sentimentos, a aplicação de resumo, organização de questões e de interesses e inversão de papéis para identificar as necessidades, ou interesses reais dos participantes, e a geração de opções e a audição de propostas implícitas para o formulação adequada do pedido.

Por fim, verifica-se que o uso de uma linguagem pertinente e não violenta, pelo mediador, em todo o processo, é essencial para que os elementos da CNV sejam expressos de forma apropriada para reenquadrar as manifestações dos participantes, que muitas vezes utilizam uma comunicação inadequada. Essa linguagem compassiva constitui, ainda, importante modelo de comunicação a ser seguido pelas partes, além de possuir um potencial de trazer melhorias capazes de restabelecer a relação conflituosa. Conseqüentemente, a mediação, aliada à CNV, visa a restaurar o relacionamento, que, muitas vezes, se rompe em definitivo quando a solução é proposta pela via da ação judicial.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de mediação judicial*. 6.ed. Brasília/DF: CNJ, 2016.

CORRÊA, Marcelo Girade. *Manual do curso básico de mediação de conflitos*. M9GC Conflict Resolution Training, 2018.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Trad. Magda França Lopes. 2.ed. Porto Alegre: Artmed Editora, 1998.

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Agora, 2021.

ROSENBERG, Marshall B. *Vivendo a comunicação não violenta*. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.