



ALESSANDRA CRISTINA BUCARTH DA SILVA
MARTA PEREIRA GOMES DA SILVA

**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO RECURSO PARA MEDIAÇÃO DE CON-
FLITOS NAS RELAÇÕES INTERPESSOIAS EM DIFERENTES CONTEXTOS**

Porto Velho
2022

ALESSANDRA CRISTINA BUCARTH DA SILVA

MARTA PEREIRA GOMES DA SILVA

**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO RECURSO PARA MEDIAÇÃO DE CON-
FLITOS NAS RELAÇÕES INTERPESSOIAS EM DIFERENTES CONTEXTOS**

Artigo apresentado ao curso de Psicologia do Centro Universitário São Lucas, 2022, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Psicologia.

Orientação: Prof.^aMa. Gabrielle Selleri Bezerra

Porto Velho

2022

FOLHA DE APROVAÇÃO

Alessandra Cristina Bucarath da Silva e Marta Pereira Gomes da Silva

Acadêmicas

Título: Comunicação Não Violenta como recurso para mediação de conflitos nas relações interpessoais em diferentes contextos.

Artigo apresentado à Banca Examinadora do Centro Universitário São Lucas, como requisito parcial para a obtenção do Título de Bacharel em Psicologia.

Orientador(a): Prof^ª. Ma. Gabrielle Selleri Bezerra

Porto Velho, 14 de dezembro de 2022

Trabalho de Conclusão aprovado ou () reprovado com nota total de 90
(noventa) pontos.

BANCA EXAMINADORA:

Titulação e nome completo: Prof^ª Ma. Gabrielle Selleri Bezerra

Assinatura: Gabrielle Selleri Bezerra

Titulação e nome completo: Prof. Me. Jairo Maia França

Assinatura: Jairo Maia França

Titulação e nome completo: Prof^ª. Ma. Daniele Mejia Cavalcante

Assinatura: Daniele Mejia Cavalcante

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO RECURSO PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES INTERPESSOIAS EM DIFERENTES CONTEXTOS

Alessandra C.Bucarth da Silva ¹

Marta P. Gomes Silva²

RESUMO: O presente trabalho visa analisar a importância da Comunicação Não Violenta (CNV) como recurso para resolução e mediação de conflitos nas relações interpessoais e seus benefícios no fortalecimento de vínculos. O referencial teórico aborda uma breve conceituação da CNV, segundo o seu precursor, Marshall Rosenberg e aplicação da CNV enquanto ferramenta eficaz na mediação de conflitos. Para isso realizou-se revisão bibliográfica com o enfoque no entendimento dos processos de resolução e mediação de conflitos e sua aplicabilidade em diferentes contextos em quatro artigos analisados entre o ano de 2020 e 2022, os resultados observados permitem constatar que as intervenções práticas com a abordagem da CNV se apresentam como uma ferramenta importante e eficaz, capaz de contribuir efetivamente para as relações interpessoais e sistêmicas mais compassivas.

Palavras-chave: Comunicação. Comunicação Não-Violenta. Relações humanas.

NONVIOLENT COMMUNICATION A RESOURCE FOR CONFLICT MEDIATION IN INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN DIFFERENT CONTEXTS

ABSTRACT: The present study's goal was to analyze the importance of Nonviolent Communication (NVC) as a resource for resolving and mediating conflicts in interpersonal relationships and its benefits in strengthening bonds. The theoretical framework addresses a brief conceptualization of NVC, according to its precursor, Marshall Rosenberg, and the application of NVC as an effective tool in conflict mediation. A bibliographic research was carried out with a focus on understanding the processes of resolution and mediation of conflicts and their applicability in different contexts. Four articles, published between 2020 and 2022, were analyzed. The results allowed us to verify that practical interventions with the approach of the NVC are an important and powerful effective tool, capable of effectively contributing to more compassionate interpersonal and systemic relationships.

Keywords: Communication. Nonviolent Communication. Human relationships

¹ Alessandra Cristina Bucarth da Silva, graduanda em Psicologia no Centro Universitário São Lucas, 2022. E-mail: aalebucarth@gmail.com

² Marta Pereira Gomes da Silva, graduanda em Psicologia no Centro Universitário São Lucas, 2022. E-mail: martaiaic@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

A palavra comunicação vem de “Comunicare” derivada do latim significa partilhar, participar, tornar algo comum a todos, assim a compreensão é fator-chave para que a mensagem seja recebida (PENTEADO,1976). Ao passo que a evolução do homem acontecia, formas de comunicação se tornavam uma necessidade para se estabelecer relações entre os indivíduos e grupos, sendo o ato de comunicar-se essencial para se viver em sociedade, registrar os avanços da humanidade, acumular conhecimento e desenvolvimento contínuo dos seres humanos (PENTEADO,1976).

A comunicação está presente na nossa constituição como ser, sendo uma forma de se expressar, toda demonstração tende a ser reconhecida, ao identificarmos e entendermos o que o outro que nos dizer, para que a mensagem seja entendida os dois elementos envolvidos na conversa devem estar interligados e através dessa ação possa compreender o que está sendo repassado (PENTEADO,1976, p.31).

A comunicação normalmente feita entre os seres humanos, é fruto da linguagem em que somos educados a utilizar; nela estão inclusas a maneira como pensamos e as estratégias com as quais aprendemos a influenciar os outros e a nós mesmos (PELIZZOLI,2011).

Rosenberg (2021), apresenta a CNV como um modo de comunicação que nos leva a entregarmos o coração, isso se deve ao caráter transformador dessa habilidade comunicativa, no processo estão envolvidos um emissor e um receptor diante de um diálogo, que pode levar a transformação do comportamento do indivíduo, colocando-o em um estado de compassividade natural, para Rosenberg o grande mérito da CNV está na capacidade de fortalecer vínculos, apoiando-se na empatia para enxergar o mundo na perspectiva da outra pessoa. Portanto, a CNV tem como essência o comunicar, baseado nas interações humanas, se tornando pauta de estudos em diversas áreas como Psicologia, Direito, Educação, Comunicação, Organizacional, Família, Psicologia Jurídica e Órgãos de Justiça entre outros. Entretanto, não se ambiciona esgotar o assunto em razão do seu caráter amplo. Sendo assim, o presente trabalho objetiva apresentar os conceitos da CNV, que embasam a importância da Comunicação Não Violenta (CNV) como recurso para mediação de conflitos nas relações interpessoais e seus benefícios no fortalecimento de vínculos.

1.1 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

1.1.1 Comunicação Não Violenta (CNV)

“O que eu quero em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim mesmo e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração.” (Marshall Rosenberg).

A Comunicação Não Violenta (CNV), tem como criador Marshall Rosenberg, PHD em Psicologia clínica, de origem judia, crescido em Detroit, Estados Unidos em um bairro marcado por conflitos raciais e muita violência, ali ele descobriu que o sobrenome pode ser tão perigoso quanto a cor da pele, onde ambos compartilham da mesma luta contra o preconceito (ROSENBERG, 2021). Sua vivência em meio a conflitos e espaços de turbulência fez nascer o interesse desde muito cedo por formas de comunicação que oferecessem possibilidades para enfrentar a violência de maneira pacífica. Com o passar do tempo, seu interesse foi ampliando e assim estudou, pesquisou, buscou respostas em várias vertentes do conhecimento, inspirando-se em ícones como Martin Luther King, Gandhi, Buda, Paulo Freire e também seu amigo e mentor Carl Rogers.

Sua pesquisa baseou-se nos fatores que afetam a capacidade dos seres humanos de serem compassivos, descobrindo então a linguagem com função primordial no uso feito das palavras para a manutenção dessa compassividade, com o enfoque específico para como ouvir e como falar (PELIZZOLI,2012). Esses estudos cada vez mais o motivavam a encontrar rotas que levassem os indivíduos a encontrar as habilidades necessárias para se viver a compaixão, empatia e senso de coletividade.

Em seu doutorado em psicologia Clínica na Universidade de Wisconsin em 1961, estudou e trabalhou com Carl Rogers, um dos percussores da psicologia humanista e criador da Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Os resultados das pesquisas de Rogers para ACP desempenharam importante papel no embasamento teórico dos quatro componentes que estruturam a CNV como: o Observar de maneira neutra, sem julgamento ou juízo de valor; o Sentimento diante do que observamos e o que nos fez sentir e o que nos causou; a Necessidade, para avaliar quais não foram atendidas com o comportamento do outro e por último, o Pedido que deva ser feito de maneira clara e que não pareça exigência (ROSENBERG, 2021).

Assim, Rosenberg (2021), acredita que a CNV pode resgatar o sentimento de compaixão através da percepção própria e a dos outros com quem compartilhamos vida familiar, social e cultural, reformulando o modo de ser, pensar e de viver, inspirando conexões sinceras entre as pessoas, de maneira que as necessidades de todos sejam atendidas. A CNV visa lembrar aquilo que já sabemos e que nos afasta do nosso estado natural de compaixão, é próprio à natureza humana gostar de receber compassivamente e entregar-se de coração. Rosenberg, observou que se comunicar acontece de várias formas e em etapas.

Na CNV encontramos a comunicação alienante, uma forma de comunicação definida por Rosenberg como a aquela que nos afasta do nosso estado natural de compaixão (ROSENBERG, 2021).

1.1.2 Comunicação alienante da vida

Antes de explicar cada um dos quatro componentes que estruturam a CNV, é preciso abordar o que seria a comunicação a ser evitada por meio dos princípios CNV, o que acontece com o ser humano que desliga sua natureza compassiva, anulando a compaixão e levando a comportamentos violentos.

A comunicação alienante da vida se origina de sociedades baseadas na hierarquia ou dominação, em que os dominadores controlam os dominados para serem educados de forma que suas mentalidades se mantenham como escravos. Através da inserção e manutenção de um linguajar do ‘errado’, do ‘deveria’ e do ‘tenho de’, quanto mais o dominado for levado a pensar segundo juízos morais de que algo é errado ou ruim, mais se recorrerá às autoridades para saber a definição do certo, errado, bom ou ruim.” Quando estamos em contato com nossos sentimentos e necessidades, nós humanos, deixamos de ser bons escravos e lacaios” (ROSENBERG, 2021, p.42).

A comunicação alienante descrita por Rosenberg está apresentada em três formas: a primeira, julgamento moral, quando o indivíduo se desconecta da natureza compassiva e coloca toda a atenção em classificar, analisar e determinar o erro do outro. A segunda, consiste em usar a comparação para a comunicação alienante o “fazer comparações” tem papel fundamental para baixa autoestima e frustração. Quem tiver o desejo sincero de se tornar infeliz deve aprender a se comparar com outras pessoas, dessa maneira, esse tipo de pensamento e comportamento bloqueia a compaixão consigo e com o outros. Por último, a negação de responsabilidade,

que se determina pela falta de autorresponsabilidade. A “negação da responsabilidade” por nossos pensamentos, sentimentos e atos também bloqueia a compaixão e comunica os desejos em forma de exigências. (ROSENBERG, 2021). Assim, por meio da empatia, respeito e não julgamento, busca-se compreender a real mensagem por trás das palavras, levando as pessoas a ressignificarem a própria fala.

1.1.3 Comunicação Não Violenta e os quatro componentes

A CNV, de acordo com Rosenberg (2021), possuiu uma construção dentro de um processo com etapas a serem seguidas através do uso dos quatro componentes: observação, sentimentos, necessidade e pedido. O primeiro componente, a observação, é muito importante para o desenvolvimento das outras etapas, ainda, separar observação de avaliação é fundamental, pois, ao misturarmos observações e avaliações, as pessoas tendem a receber como crítica e passam a resistir ao que dizemos. Em conclusão, a CNV é uma linguagem de cunho dinâmico que desestimula generalizações estáticas (ROSENBERG, 2021, p. 52). O Quadro 1 a seguir traz exemplos de observação com avaliação associada e exemplos de observação isenta de avaliação.

Quadro 1 - Exemplos de observação com avaliação associada e isenta

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada.	Exemplo de observação isenta de avaliação.
Usar o verbo ser sem indicar que a pessoa que avalia aceita a responsabilidade pela avaliação.	Você é generoso demais.	Quando vejo você dar para os outros todo o almoço, acho que você está sendo generoso.
Usar verbos que conotem avaliação.	João vive deixando as coisas para depois.	João só estuda na véspera das provas.
Concluir que as inferências de uma pessoa sobre os pensamentos, sentimentos, intenções ou desejos de outra são as únicas possíveis.	O trabalho dela não será aceito.	Acho que o trabalho dela não será aceito. Ou: Ela disse que o trabalho dela não seria aceito.
Confundir previsão com certeza.	Se você não fizer refeições balanceadas, sua saúde ficará prejudicada.	Se você não fizer refeições balanceadas, temo que sua saúde fique prejudicada.
Não dizer exatamente a que pessoa se refere.	Os estrangeiros não cuidam da própria casa.	Não vi aquela família estrangeira da outra rua limpar a calçada.

Fonte: Adaptado de Rosenberg (2021, p. 51).

Em relação ao segundo componente: Sentimentos, cabe pontuar que, para que a pessoa se conecte e se comunique mais facilmente com os outros, é preciso que ela desenvolva um vocabulário de sentimentos para poder identificar e nomear com mais facilidade e clareza as emoções. Desse modo, nos conectar melhor com os outros é importante para distinguir sentimentos verdadeiros de palavras de afirmação que caracterizem pensamentos, avaliação e interpretações. Assim, o que os outros fazem pode ser o estímulo para os nossos sentimentos e não a causa. Portanto, somos levados a aceitar a responsabilidade pelo que fazemos para gerar os nossos próprios sentimentos. Ao nos permitirmos ser vulneráveis por expressarmos nossos sentimentos, ajudamos a resolver conflitos (ROSENBERG, 2021,p.66).

A terceira estratégia, Necessidade, se refere ao reconhecimento das necessidades que estão por trás dos sentimentos, isto é, de que modo a mensagem foi recebida. Quando uma pessoa se comunica negativamente, tem-se quatro opções de como receber tal mensagem: culpar a si mesmo; culpar os outros; perceber nossos sentimentos e necessidades; perceber os sentimentos e necessidades ocultos na mensagem negativa da outra pessoa” (ROSENBERG, 2021, p.83).

Em relação a essas opções, “culpar a si mesmo” significa aceitar o julgamento da outra pessoa, o que pode prejudicar a autoestima e conduzir a sentimentos de culpa e vergonha; culpar os outros pode gerar um sentimento de raiva; a percepção dos próprios sentimentos e necessidades possibilita a conscientização de que o sentimento de mágoa decorre da necessidade de que nossos esforços sejam reconhecidos e; ao receber uma mensagem negativa, a pessoa tem a opção de focar para a consciência dos sentimentos e necessidades da outra pessoa, tais como expressos naquele momento (ROSENBERG, 2021, p.84).

Quando as pessoas conversam a respeito do que necessitam, ao invés de falarem do que está errado com as outras, aumenta a possibilidade de buscar formas de atender às necessidades de todos (ROSENBERG,2021).

Por fim, no tocante ao último componente, o Pedido: após revelar o que se observa, o que sente e o que necessita, faz-se o pedido específico. Quanto mais claro for com o que se deseja em retorno, mais provável será de conseguir. Para que o indivíduo expresse seus pedidos de maneira que os outros estejam dispostos a responder às suas necessidades compassivamente, faz-se necessário evitar frases

vagas, abstratas ou ambíguas, além disso, é preciso formular as solicitações na forma de ações concretas, para que os outros possam realizar Pedidos, que não devem se confundir com exigências (ROSENBERG, 2021 p.93).

O objetivo da CNV não é mudar o comportamento das pessoas para obter o que desejamos, mas, criar relacionamentos com base na honestidade e empatia, que atenderão às necessidades de todos (ROSENBERG,2021, p. 136).

A CNV é uma abordagem para a vida, conectando-nos com a nossa autenticidade e empatia, “é a tomada de consciência de nossa humanidade, a capacidade de comunicação para além da linguagem, a nossa conexão com outro, o entender e acolher as relações, a superação de conflitos” (PELIZZOLI, 2011, p.2).

1.1.4 Comunicação Não Violenta na mediação de conflitos

*“Toda violência é a expressão
trágica de uma necessidade não atendida “
Marshall Rosenberg*

Os conflitos são inerentes dos relacionamentos humanos, conviver em sociedade implica, em algum momento, em não identificarmos ou evidenciarmos nossas necessidades e assim estaremos expostos ao conflito para a CNV, o conflito está nas estratégias para se atender às necessidades pessoais.

Em nossa sociedade o que nos ensinam é focar nas estratégias e não nas necessidades (CASTRO e MARTINS, 2015). Rosenberg, aplicou o método da CNV na mediação de conflitos em programas de paz em Ruanda, Burundi, Nigéria, Malásia, Indonésia, Sri Lanka, Oriente Médio, Sérvia, Croácia e Irlanda. Sendo um professor dedicado ao ato de ensinar, e um pacificador apaixonado pelo ser humano e por seu trabalho, atuou em mais de 60 países promovendo oficinas e cursos intensivos para milhares de pessoas, viajava para aéreas devastadas pela guerra para promover o aprendizado da CNV e assim oportunizar a reconciliação e a solução pacífica das diferenças. (PELIZZOLI, 2012).

Em um breve resumo serão apresentadas as etapas da mediação de conflitos, de acordo com metodologia da CNV ela trabalha com um método para resolução de conflitos que difere dos métodos tradicionais, isto é no modelo tradicional se delibera sobre a questão que busca estratégias para chegar a um acordo, na CNV o foco é

identificar a necessidade de ambos os lados, para depois buscar estratégias que atendam a essas necessidades. Para CNV o mais importante é criar um vínculo entre os envolvidos para que estes possam expressar suas necessidades por completo e possam escutar atentamente a necessidade da outra parte e, uma vez ouvida, expressar claramente ações viáveis para atendê-las. A CNV evita julgar ou analisar o conflito, mantém a atenção nas necessidades.

A figura do mediador é de suma importância para que o processo transcorra fluidamente em todas as etapas. Esse sujeito deve estar presente e disponível para assim criar espaços de escuta com empatia. “Receber com empatia é esvaziar a mente e ouvir com todo o nosso ser” (ROSENBERG, 2021, p. 117). Assim, a empatia pelo outro acontece quando livres de ideias preconcebidas e julgamentos morais. A empatia é um fator importante e decisivo nas mediações.

“A empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo” (ROSENBERG, p.140), o significado é muito maior do que simplesmente estar no lugar do outro, Rosenberg, a descreve como a capacidade de estar vulnerável, perceber os sentimentos e as necessidades expressos no silêncio.

A Comunicação Não Violenta pode ser utilizada em vários níveis de comunicação e em situações diversas, a exemplo dos relacionamentos íntimos, familiares, profissionais, no âmbito escolar, em terapias e aconselhamentos, negociações e na gestão de conflitos em todos os contextos onde existam relações humanas (ROSENBERG, 2021).

A CNV pode ser compreendida como um processo facilitador da comunicação interpessoal. Todo indivíduo tem necessidades que só podem ser satisfeitas através da interação com outras pessoas, levando a uma maior compaixão e solução pacífica de conflitos através de “um conjunto de habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas”(ROSENBERG, 2021, p. 19). É importante ressaltar que a CNV não é uma técnica que irá induzir as pessoas a fazer o que queremos e que levará a aceitar nossos posicionamentos, ou ainda, que o objetivo de conseguir das pessoas o que se deseja deve ser totalmente abandonado. O real objetivo da CNV é pacificar as relações e encontrar uma forma de atender às necessidades de todos os envolvidos na relação. “A cooperação genuína é inspirada quando os participantes confiam que seus próprios valores e necessidades serão atendidos” (PELIZZOLI, 2012, p.11).

“O propósito da CNV é inspirar conexões sinceras entre as pessoas de maneira que as necessidades de todas sejam atendidas, por meio da doação compassiva. Pode-se dizer que a CNV é o idioma da compaixão, mas, na verdade, ela é uma linguagem da vida na qual a compaixão surge naturalmente” (ROSENBERG, 2021, p. 21).

Assim, a CNV é um excelente recurso a ser usado na resolução e mediação de conflitos, sendo uma ferramenta prática, democrática, participativa e autônoma.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho foi desenvolvido a partir de uma revisão bibliográfica que deu base para a construção do referencial teórico da Comunicação Não Violenta como recurso na mediação de conflitos em diferentes contextos. A escrita do referencial teórico se deu através da leitura e análise de livros, artigos, dissertações e monografias sobre a Comunicação Não Violenta em diferentes contextos e suas influências nas relações entre as pessoas.

Já para a escrita dos resultados e discussões, os descritores escolhidos para a busca do material foram “Comunicação”, “Comunicação Não Violenta”, “Mediação de conflitos” e “Relações humanas”. As buscas foram prioritariamente realizadas em quatro bases de dados bibliográficas: PubMed, Portal de Periódicos da Capes, Google Acadêmico e SciELO. Foram analisados quatro artigos publicados entre 2020 e 2022.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os quadros abaixo, trazem as análises dos quatro artigos selecionados para a pesquisa, publicados no período de 2020 a 2022, nos quadros constam as informações sobre os autores, títulos, objetivos, local de publicação e resultados. Os quatro artigos selecionados abordaram a CNV na perspectiva de investigar e aplicar os métodos que a orientam a CNV na resolução e mediação de conflitos e técnicas que possam melhorar a comunicação das relações no ambiente de trabalho de forma interpessoal e social. Os autores recorreram à abordagem qualitativa para análise de dados, relacionados ao conhecimento e uso da CNV. Assim como, em práticas com círculos de diálogo e mediação de conflitos. Portanto, a discussão deste trabalho se apoia em livros e textos que fundamentam o objetivo desta pesquisa.

Quadro 2 - Objetivo e resultados do artigo " Comunicação-Não Violenta como um instrumento da cultura de paz no ambiente universitário"

Artigo:	RIBEIRO, P.C.; TOLEDOL.G.A, Comunicação-Não Violenta como um instrumento da cultura de paz no ambiente universitário. Revista Administração de Empresas Unicurititiba. v. 4, n. 30, p.1-23, 2022.
Objetivo:	Compreender como as pessoas percebem o ambiente universitário a partir dos conceitos da comunicação não violenta e da cultura da paz, e assim identificar se existe a percepção de violência no ambiente universitário e quais práticas podem ser usadas para potencializar a cultura de paz.
Resultados:	Segundo as autoras, com dados obtidos foi possível responder à questão de pesquisa, demonstrando que apesar de apresentar conflitos, o ambiente universitário é visto como aquele no qual a cultura de paz e comunicação não-violenta são evidenciadas, a pesquisa ainda indica que os participantes acreditam que ao introduzir o método CNV e ao reforçar cultura de paz no âmbito acadêmico, as possibilidades de progresso dos discentes aumentariam, melhorando o convívio entre si e com os docentes. Há a percepção de que, com estas práticas, haveria um progresso na aprendizagem.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Quadro 3 - Objetivo e resultados do artigo " Comunicação Não-Violenta: assertividade no discurso e sua importância nas organizações"

Artigo:	GONÇALVES, R.N.; ROCHA, D.V.; LIMA, F.C.M. Comunicação Não-Violenta: assertividade no discurso e sua importância nas organizações. Revista Gestão e Secretariado. v.13, n1, p.48-71,2022
Objetivo:	Analisar as falhas existentes nos processos comunicativos nas organizações, bem como estipular as consequências decorrentes de uma comunicação invasiva e violenta.
Resultados:	Participaram do estudo 111 profissionais de diferentes ramos como: administração, educação, engenharia, saúde, transporte e secretariado, a pesquisa demonstra que o público, em sua maioria, se sentem satisfeitos com a forma de comunicação em sua empresa quanto consideram saudável ambiente de trabalho. A maioria das pessoas tem consciência da importância da Comunicação assertiva e o uso do método da CNV pode impactar significativamente o convívio social, conseqüentemente na redução do número de violência e conflitos nas relações interpessoais. Observou-se um comportamento destoante em relação aos professores/pedagogos, com 20 participantes na pesquisa, apenas dois afirmaram conhecer a CNV.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Quadro 4 - Objetivos e resultados do artigo "Conciliação sob o paradigma da Comunicação Não-Violenta (CNV): A experiência do centro judiciário de solução de conflitos e cidadania (CEJUS) da Justiça Federal em Petrolina – PE"

Artigo:	BESERRA, B.D.; Conciliação sob o paradigma da Comunicação Não-Violenta (CNV): A experiência do centro judiciário de solução de
---------	--

	conflitos e cidadania (CEJUS) da Justiça Federal em Petrolina-PE. Revista Jurídica .v.14, n6, p.127-143,2022
Objetivo:	Implementar a CNV como técnica de abordagem das pessoas nas audiências de conciliação no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) da Justiça Federal em Petrolina — PE
Resultados:	Segundo a autora que atuou como mediadora de conflitos os resultados apresentados mostra a importância da adoção da CNV nos processos conciliatórios, sendo possível separar as pessoas do problema, ter foco nos interesses e não na posição dos envolvidos, gerando opções de ganhos mútuos e utilizando critérios objetivos para validar as escolhas com os envolvidos utilizando uma comunicação compassiva dando e recebendo empatia e verdadeiramente conectados consigo mesmo e uns com o outro facilitado por meio do uso da CNV, sendo altamente desejável e relevante a difusão da CNV na autocomposição dos conflitos, como prova os resultados do trabalho apresentado.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Quadro 5 - Objetivo e resultados do artigo "Comunicação não-violenta e círculos de diálogo com equipes multidisciplinares "

Artigo:	ROBALO, L.; OLIVEIRA, B.S.; ALMEIDA, D. C.; Comunicação não-violenta e círculos de diálogo com equipes multidisciplinares. Revista Diálogos Interdisciplinares . V.9, n3, p.74-87,2020
Objetivo:	Apresentar e refletir sobre a sistematização da atividade desenvolvida através da CNV e círculos de diálogo com as equipes multidisciplinares, que atuam no atendimento aos usuários das políticas públicas em: Saúde, Assistência Social e Educação, no município de Itaqui, estado do Rio Grande do Sul
Resultados:	Em uma primeira fase da pesquisa identificou narrativas de processos violentos de comunicação entre coordenações, gestão e equipes profissionais, na perspectiva de se olharem e se fortalecerem coletivamente, superando os preconceitos e os boatos que não auxiliam no estímulo dos sentimentos e afetividades. Na realização prática dos círculos serviu para construir espaços seguros de diálogo, sem receio e medo do poder da fala, uma vez que foi respeitado o tempo de fala, o conteúdo, os anseios, as dificuldades, os receios, as fragilidades. Conclui-se que os processos circulares com o emprego da CNV foi fundamental para provocar reflexões pessoais e profissionais, desencadear processos autocompositivos e coletivos que valorizam o ambiente de trabalho, as relações interpessoais, trazendo humanidade aos cargos de coordenação, potencializando o trabalho em equipe e a busca por soluções e resultados eficazes e eficientes para beneficiar o atendimento aos usuários.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Diante da análise dos artigos acima apresentados, entende-se que a CNV pode ser usada para identificar as estruturas que se desejam construir nas relações de forma pacificadora, autêntica e empática, assim oportunizando às pessoas a

gerarem vínculos mais humanos, a CNV é considerada um recurso socioemocional para mediar conflitos. Os conflitos podem se originar nas relações intrapessoais, interpessoais e sistêmicas nos ambientes laborais, principalmente quanto à forma de comunicação (ROCHA, 2017, p. 13). A comunicação intrapessoal é o nível básico de comunicação humana e refere-se ao processo interno de pensamento, em que se concebe as ideias a serem transmitidas e se interpretam mensagens recebidas.

Para Rogers (1961), a maior barreira à comunicação interpessoal é a tendência humana muito natural para julgar, avaliar, aprovar ou desaprovar as afirmações de outra pessoa, ou de outro grupo. Como o exposto por Rogers, é assim que acontece na comunicação alienante da vida dentro da CNV. Segundo Rosenberg (2021), para estabelecer uma comunicação autêntica é preciso evitar uma linguagem que evidencie julgamentos e críticas de ambos os lados.

“Julgamentos moralistas são péssimas expressões de necessidades, pois estes bloqueiam os indivíduos de ter consciência de suas necessidades que não estão sendo atendidas no relacionamento com o outro. Através desta cultura de julgamentos, os seres humanos são educados para pensar que necessitam de aprovação. Tanto julgamentos negativos quanto elogiosos levam a um distanciamento entre o que as pessoas são e desejam realmente” (PELIZZOLI, 2012, p.10).

A CNV é uma técnica para resolução de conflitos por vias pacíficas, sendo que a chave é converter conflitos em diálogo pacíficos por meio de conexão empática. É mais do que uma linguagem, é um processo permanente que mantém a atenção em você, para reconhecer e compreender seus sentimentos e as necessidades conectadas em você e no outro. Segundo Pelizzoli (2012), mais do que qualquer outra coisa, a CNV é a tomada de consciência de nossas necessidades, nossa humanidade, nossa capacidade de conexão e nossa capacidade de comunicação, para além de qualquer linguagem rebuscada ou especulações gramaticais e lógicas, igualmente, colhe sua força não de um constructo artificial utilitarista que vem sanar algo, mas sim das vontades prementes de entendimento, relação e superação de conflitos que habita em todo ser humano.

Ainda Pelizzoli (2011), define a CNV como ferramenta resolutiva muito poderosa para usar em âmbitos de grupo, família, círculos, encontros, resolução de conflitos, reparação de danos, mediação, conciliação, conversações, colóquios e

assemelhados. Com o acima exposto, conclui-se os benefícios da aplicação e importância da CNV nas relações em diferentes contextos, considerando a facilidade e simplicidade de sua implantação.

4 CONCLUSÃO

Este estudo visou compreender os principais conceitos teóricos da CNV, sua aplicabilidade na mediação e resolução de conflito em diferentes contextos. Com a análise da literatura selecionada pode-se observar que CNV propõe um novo olhar e formas pacíficas de ver e pensar sobre os conflitos humanos, ainda se mostra como um modo de viver as relações humanas de forma mais compassiva e empática.

Assim, respondendo afirmativamente à questão deste trabalho, a importância da CNV como recurso para mediação de conflitos nas relações interpessoais e seus benefícios no fortalecimento de vínculos. Os resultados observados permitem constatar que as intervenções práticas com a abordagem da CNV se apresenta como uma importante e poderosa ferramenta, eficaz e capaz de contribuir efetivamente para as relações interpessoais e sistêmicas.

A CNV por ser uma metodologia pensada para facilitar o aprendizado, tende a transcorrer naturalmente com o uso dos seus princípios, motivando pessoas e grupos a dar e receber compaixão uns dos outros, de maneira que atinja todas as etapas da comunicação humana. Mesmo de fácil aprendizagem gera desafios na construção de relações mais solidárias entre as pessoas, entretanto, tem que haver o compromisso e responsabilidade de usar a CNV continuamente em todos os espaços relacionais em que vivemos, por fim, é preciso ser um exercício diário e contínuo na transformação da forma de pensar e agir.

No decorrer da pesquisa observou-se que ainda há poucos estudos publicados sobre a aplicabilidade da CNV no Brasil, a educação e a justiça são as esferas que mais têm produzido material e sempre ressaltando excelentes resultados da prática em suas experiências.

REFERÊNCIAS

BESERRA, B.D.; conciliação sob o paradigma da Comunicação Não-Violenta (CNV): A experiência do centro judiciário de solução de conflitos e cidadania (CEJUS) da Justiça Federal em Petrolina-PE. **Revista Jurídica**.v.14, n.6, p.127–143, 2022,

CASTRO, D. B. D.; DE MELO MARTINS, P. F. Correlações entre a Justiça Restaurativa e a Comunicação-Não Violenta com a Educação. **ESMAT**, Palmas, TO, v. 7, n. 9, p. 107–142, 2015.

GONÇALVES, R.N.; ROCHA, D.V.; LIMA, F.C.M. Comunicação Não-Violenta: assertividade no discurso e sua importância nas organizações. **Revista Gestão e Secretariado**.v.13, n1, p.48-71,2022.

MORAIS, Maria Carolina Fernandes; PELIZZOLI, Marcelo. **Comunicação Não-violenta (CNV):** uma ética prática pela resolução de conflitos e empatia. Homo Ecologicus – Ed. da UCS, 2011.

PELIZZOLI, Marcelo L. **Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV):** reflexões sobre fundamentos e método. (Org.) Diálogo, mediação e cultura de paz. Recife: Ed. da UFPE, 2012. Disponível em: https://www.ufpe.br/documents/623543/624496/Introdu%C3%A7%C3%A3o_%C3%A0_Comunica%C3%A7%C3%A3o_N%C3%A3o_Violenta_CNV_.pdf/a26d91e3-229f-4759-b1a5-01f2de3e4b68. Acesso em 01 nov. 2022.

PENTEADO, J. R. Whitaker. **A técnica da comunicação humana**. 13ª.ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

RIBEIRO, P.C.; TOLEDOL.G.A, Comunicação-Não Violenta como um instrumento da cultura de paz no ambiente universitário. **Revista Administração de Empresas Unicritiba**. v. 4, n. 30, p.1-23, 2022

ROBALO, L.; OLIVEIRA, B.S.; ALMEIDA, D. C.; comunicação Não-Violenta e círculos de diálogo com equipes multidisciplinares. **Revista Diálogos Interdisciplinares**. V.9, n3, p.74-87,2020

ROCHA, C. R. **Manual de Comunicação Não-Violenta para Organizações — Comunicação Organizacional**. Universidade de Brasília, Faculdade de Comunicação. Brasília, DF, p. 36. 2017.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. 5ª ed.São Paulo, Ágora, 2021.

ROSENBERG, Marshall B. **A linguagem da paz em um mundo de conflitos**. São Paulo: Palas Athenas, 2019.

ROSENBERG, Marshall B. **Vivendo a Comunicação Não Violenta**. Rio de Janeiro:Sextante, 2019

ROGERS, C. R. **Tornar-se pessoa**. Primeira Edição Eletrônica. ed. São Paulo: Martins Fontes — WMF, 1961.

SILVA, M.J. P. **Comunicação tem remédio**: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. 2ª ed. São Paulo: Edições Loyola, 2003.