

Conflito construtivo: a Comunicação Não Violenta para proteção dos direitos humanos e promoção de uma cultura de paz

- Conflicto constructivo: comunicación no violenta para proteger los derechos humanos y promover una cultura de paz
- Constructive Conflict: Nonviolent Communication to Protect Human Rights and Promote a Culture of Peace

Vanessa Siqueira Melo¹

Ynes da Silva Félix²

Resumo: O artigo visa delinear as bases da Comunicação Não Violenta (CNV) para contribuir na construção de uma cultura de paz e a proteção dos direitos

1 Mestra em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Pesquisadora associada na Universidade Federal do Mato Grosso (UFMT) - Campus do Araguaia. vanessameloadv@gmail.com

2 Doutora em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professora do Programa de Mestrado em Direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Professora Titular da Faculdade de Direito da UFMS. ynes.felix@ufms.br

humanos, oportunizando um caminho significativo e profundo na solução pacífica dos conflitos. O olhar para o conflito por uma perspectiva construtiva é a base capaz de proporcionar respostas positivas ante o evento desafiador, podendo ser melhor desenvolvido por meio dos recursos apresentados pela CNV. A metodologia utilizada se consubstancia numa pesquisa bibliográfica, tomando por base diversos autores, mas especialmente as contribuições delineadas por Marshall Rosenberg, criador da Comunicação Não Violenta. Compreende-se, a partir do estudo, que fazer uso do recurso apresentado para uma comunicação empática, respeitosa e assertiva desenvolvida no processo da CNV tem forte potencial de contribuir em diversas áreas jurídicas que se dedicam a resolução adequada de conflitos. Assim, amplia-se o olhar para uma ferramenta já presente na essência humana, precisando apenas de um direcionamento para transformar os significados que se dá para o conflito. Unir a teoria de Rosemberg com o Direito proporciona não só a resolução de litígios de maneira positiva para todos os envolvidos como contribui para um melhor relacionamento entre as pessoas, influenciando diretamente nas áreas da sociedade e para a construção de uma Cultura de Paz e proteção dos Direitos humanos, na medida em que confere valor e reconhecimento do sentimento das pessoas envolvidas no conflito por meio de uma comunicação que gera conexão.

Palavras-chave: Conflito. Comunicação Não Violenta. Cultura de paz. Direitos humanos.

Resumen: El artículo tiene como objetivo esbozar las bases de la Comunicación No Violenta (CNV) para contribuir a la construcción de una cultura de paz y la protección de los derechos humanos, brindando oportunidades para un camino significativo y profundo en la resolución pacífica de conflictos. Mirar el conflicto desde una perspectiva constructiva es la base capaz de dar respuestas positivas al evento desafiante, y puede desarrollarse mejor a través de los recursos que presenta la CNV. La metodología utilizada se basa en una investigación bibliográfica, sustentada en varios autores, pero especialmente en los aportes esbozados por Marshall Rosenberg, creador de la Comunicación No Violenta. Del estudio se desprende que hacer uso del recurso presentado para una comunicación empática, respetuosa y asertiva desarrollada en el proceso de la CNV tiene un fuerte potencial para contribuir en varias áreas jurídicas que se dedican a la adecuada resolución de conflictos, ya que amplía el buscar una herramienta ya presente en la esencia humana, necesitando sólo una dirección para transformar los significados dados al conflicto. Unir

la teoría de Rosemberg con el Derecho brinda no solo la resolución de conflictos de forma positiva para todos los involucrados, sino que contribuye a una mejor relación entre las personas, incidiendo directamente en ámbitos de la sociedad y para la construcción de una Cultura de Paz y protección de los Derechos Humanos. en la medida en que confiere valor y reconocimiento a los sentimientos de las personas involucradas en el conflicto a través de una comunicación que genera conexión.

Palabras clave: Conflicto. Comunicación No Violenta. Cultura de paz. Derechos humanos

Abstract: The article aims to delineate the bases of Non-Violent Communication (NVC) to contribute to the construction of a culture of peace and the protection of human rights, providing opportunities for a meaningful and profound path in the peaceful resolution of conflicts. Looking at the conflict from a constructive perspective is the basis capable of providing positive responses to the challenging event, and can be better developed through the resources presented by the CNV. The methodology used is based on a bibliographical research, based on several authors, but especially on the contributions outlined by Marshall Rosenberg, creator of Non-Violent Communication. It is understood from the study that making use of the presented resource for an empathetic, respectful and assertive communication developed in the CNV process has a strong potential to contribute in several legal areas that are dedicated to the adequate resolution of conflicts, as it broadens the look for a tool already present in the human essence, needing only a direction to transform the meanings given to the conflict. Uniting Rosemberg's theory with Law provides not only the resolution of disputes in a positive way for all involved, but also contributes to a better relationship between people, directly influencing areas of society and for the construction of a Culture of Peace and protection of Human rights, insofar as it confers value and recognition of the feelings of the people involved in the conflict through communication that generates connection.

Keywords: Conflict. Nonviolent Communication. Culture of Peace. Human rights.

Sumário: Introdução. 1. O conflito pela perspectiva da Comunicação Não Violenta. 2. A CNV em prol de uma cultura de paz. 3. Conflito Construtivo: a CNV na proteção dos direitos humanos. Conclusão. Referências.

Introdução

O conflito está presente em mais diversos contextos, desde as relações singulares, pessoais, até situações institucionais e inter Estados. Essa realidade evidencia uma urgência em buscar, desenvolver e fazer uso de mecanismos que promovam soluções práticas e eficazes para reduzir ou eliminar a violência em contextos relacionais.

Um caminho que tem contribuído para o estabelecimento de relações mais saudáveis e respeitadas tem como base os ideais delineados por Mashall Rosemberg por meio da Comunicação Não Violenta. Este pode ser um recurso transformador seja quanto ao modo pelo qual os indivíduos enxergam o conflito, quanto pela clareza que pode proporcionar nas relações interpessoais e, num contexto mais amplo, acabar por influenciar para a construção de uma Cultura de Paz e respeito aos direitos humanos.

O tema central deste artigo está pautado na discussão a respeito das bases formadoras da Comunicação Não Violenta (CNV) para a resolução de conflitos, como forma de contribuir para a construção de uma cultura de paz e na promoção dos direitos humanos.

Aprender e exercitar os princípios desenvolvidas pela Comunicação Não-Violenta é um caminho que proporciona uma compreensão mútua entre os indivíduos, favorecendo positivamente na resolução de conflitos e a construção de relações mais saudáveis. E, ao tomar como base uma comunicação respeitosa e empática, o indivíduo envolvido em um conflito terá recursos, que são inerentes à sua própria natureza compassiva, para agir construtivamente na resolução conflituosa ao invés de recorrer à violência.

A CNV oportuna a resolução adequada de conflitos por meio de soluções autocompositivas em que as partes passam a compreender de forma empática e respeitosa quais são as suas reais necessidades por trás do emba-te, bem como também às necessidades de todas as partes envolvidas para que possam observar a questão que precisa efetivamente de atenção.

A metodologia empregada basear-se-á na revisão bibliográfica como técnica de pesquisa e na abordagem dedutiva, partindo-se do conhecimento de temas gerais para o objeto específico do estudo. Para desenvolver os tópicos relacionados ao tema central, o artigo será dividido em três partes.

Na primeira serão trabalhadas as percepções relacionadas ao conflito, observando-o especialmente pela ótica da Comunicação Não Violenta, devido a seu viés construtivista. No segundo capítulo, dedicar-se-á ao estudo das bases delineadas no processo comunicativo e como pode ser um possível caminho para a promoção de uma Cultura de Paz. E por último, far-se-á a união desses três elementos fundamentais, contribuindo para um equilíbrio

relacional ao olhar para o conflito pela perspectiva construtiva delineada pela CNV, capaz de contribuir para o respeito aos direitos humanos.

Ressalta-se que esta pesquisa irá apresentar aspectos introdutórios a respeito do tema da CNV como processo comunicativo significativo para a resolução adequada de conflitos e proteção dos direitos humanos. Por ser uma área que possui seus estudos em ascensão no Direito, especialmente no que diz respeito ao olhar para uma perspectiva construtivista do conflito, analisa-se recursos da psicologia e sociologia, a partir da potencialidade de descobertas cognitivas para a área jurídica.

1. O conflito pela perspectiva da Comunicação Não Violenta

Importante lembrar que o estudo a respeito do conflito não é uma análise direcionada especialmente à área do Direito, sendo necessário o auxílio de outras áreas para que seja possível compreender melhor a dimensão de sua existência.

Ao buscar uma justificativa para a existência do conflito na sociologia, Giddens e Sutton (2017) explicam que se trata de um mecanismo de embate de interesses existentes em todos os grupos sociais. Ao analisar em grupos menores ou de forma individual, investigar o conflito pela ótica da psicologia é fundamental. Essa revelará a raiz dos motivos do embate, que podem ser advindos de inúmeras diferenças, sejam por questões internas do indivíduo, visão de mundo, interpretação dos fatos ou mesmo a maneira como a mensagem foi passada do comunicador ao ouvinte. (PASSOS, 2014)

Ao recorrer à área da psicologia a fim de trazer elementos alinhados à natureza do desenvolvimento humano, encontra-se uma contribuição importante para a solução de conflitos judicial ou extrajudicial. Melo e Souza (2020, p. 121) sintetizam que

A psicologia visualiza o conflito como uma oposição de desejos, elevando a contradição do interno para o externo. Não é por acaso que nos embates emocionais há o ataque de ambos na tentativa de eliminar as conjecturas do seu oponente ou a intenção pesarosa de provar a verdade sob a percepção pessoal daquele indivíduo.

No âmbito jurídico, o conceito clássico de conflito é trazido por Carnelutti como “[...] uma pretensão resistida num viés intersubjetivo ao ser materializada a discordância sob determinada ação” (*apud* DINAMARCO, 2018, p. 246) E, para o desenvolvimento desta pesquisa, toma-se o aspecto contempo-

râneo do seu sentido, a fim de utilizá-lo como uma oportunidade de aprendizagem diante da divergência relacional apresentada.

Conforme explicação desenvolvida por Azevedo (2015, p. 196), deve-se ficar atento à forma como a comunicação entre os conflitantes se desenvolve, alertando a respeito da intenção do mediador, que deve ser em “[...] transformar comunicações ineficientes (prévias à mediação) em eficientes e construtivas manifestações de interesses e necessidades”. O autor deixa claro a importância de uma comunicação bem sucedida nesse processo.

Moore (1988, p. 5) possui a percepção de que o “[...] o conflito não é necessariamente ruim, anormal ou disfuncional, é um fato da vida”. Por ser assim, evidencia que os elementos que compõem o conflito são fatores essenciais para identificar a significação positiva, a fim de construir posturas dispostas à resolução compassiva do conflito.

Com base no modelo espiral de Rubin (BUNKER; RUBIN, 1995 *apud* AZEVEDO, 2015, p. 196), o conflito possui uma escala construtiva, o que faz com que a razão do nascimento da desavença perca a importância. E então, o que passa a motivar a sequência das ações pode ser identificado no desenvolvimento da escala de ação e reação. Daí porque se houver uma reação severa

[...] uma reação agressiva tenderá a produzir uma reação ainda mais agressiva, o que por sua vez proporcionará nova ação ainda mais agressiva – produzindo-se assim o círculo vicioso denominado de espiral de conflito destrutiva (BUNKER; RUBIN, 1995 *apud* AZEVEDO, 2015, p. 196).

E, caso haja uma condução comunicativa com uso de uma linguagem assertiva, empática e não agressiva, possibilitará também que se inicie uma construção positiva após o conflito, que, na lógica de Rubin, trará uma “[...] reação construtiva, que por sua vez proporciona nova ação ainda mais construtiva – produzindo-se assim um círculo denominado de espiral de conflito construtiva.” (BUNKER; RUBIN, 1995 *apud* AZEVEDO, 2015, p. 196).

Então, o conflito que historicamente já recebeu uma conotação de peso, de disputa, de embate negativo entre aceções divergentes, passa diariamente a ganhar um significado construtivista em prol da promoção da paz. E como construtiva, deve-se compreender toda aquela situação em que o embate é conduzido de tal forma empática, que reduz ou evita a destruição das relações graças a uma resolução pautada no crescimento, compreensão e satisfação de todos os envolvidos.

Na mediação de conflitos, em que pessoas iniciam em posições excludentes, revelando os seus conflitos com viés destrutivo, baseado

em desejos de julgamento e castigo, procuramos, na condição de mediadores, facilitar o encontro de procedimentos inspirados na compreensão das questões, sentimentos e necessidades comuns. Para tanto são desenvolvidas as habilidades de uma comunicação construtiva, que também poderia ser chamada de comunicação não violenta, pacifista, apreciativa, positiva, conciliatória etc. (VASCONCELOS, 2018, p. 150)

Por isso, na busca por meios que permitam alcançar a real necessidade por trás do conflito, surge a Comunicação Não Violenta criada por Marshall Rosenberg (2006) como forma de administrar o embate conflituoso com contribuições positivas tanto entre os envolvidos quanto ao sentir interno de cada pessoa. Essa ferramenta é fruto do ideário de Mahatma Gandhi a respeito da não-violência, difundido por sua gestão pacifista da independência indiana e que chamou atenção como um exemplo de liderança pacífica e amorosa, mesmo diante de situações difíceis.

Rosenberg (2006, p. 24) havia ficado intrigado com o poder da natureza humana diante das reações relacionais. Ele buscava compreender quais eram os motivos que levavam uma pessoa a ser agressiva apenas por conta do nome do outro. Do mesmo modo, também se questionava com o fato que havia pessoas que conseguem ser compassivas mesmo em situações difíceis, como por exemplo, o seu próprio tio que carregava um sorriso no rosto ao cuidar de sua mãe paraplégica.

Rosenberg (2006) descreve suas inquietações nessa busca por compreender quais são as razões para a existência de uma natureza compassiva, tomou como base a não-violência de Gandhi, que evidencia a importância da linguagem e da comunicação no processo relacional. Com base em Gandhi, Rosenberg observou que à medida que a violência se afasta do coração, a essência do ser humano se apresenta como ela realmente é, sem ancorar-se nos comportamentos do outro.

Mas afinal, do que se trata a Comunicação Não Violenta? Segundo Rosenberg (2006, p. 21):

A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. [...] Embora possamos não considerar 'violenta' a maneira de falarmos, nossas palavras não raro induzem à mágoa e dor, seja para os outros, seja para nós mesmos.

Interessante observar que todos os recursos delineados pelo autor já compõem a natureza de todo ser humano. Porém, é preciso um movimento de despertar da essência, sem os julgamentos que são absorvidos devido ao meio em que cada indivíduo se formou ou faz parte. A intenção da CNV é po-

der substituir perfis comportamentais e verbais enviesados pela violência por estruturas empáticas, que provocarão importantes resultados no coração de quem fala e de quem ouve. Por exemplo:

A LINGUAGEM / COMUNICAÇÃO	
EM VEZ DE...	PASSA A SER...
Repetitivas e automáticas.	Conscientes do que sentimos, percebemos e desejamos.
Resistências, postura defensiva e reações violentas.	Respeito, atenção e empatia.
Diagnosticar e julgar.	Compaixão.

Quadro 1. Desenvolvido com base no livro *A Comunicação Não Violenta* (ROSEMBERG, 2006)

O autor descreve uma estrutura de comunicação que visa contribuir na redução ou eliminação de ruídos existentes nos conflitos por meio da conexão compassiva do indivíduo consigo e com o outro. E para isso, é preciso que ouvinte e comunicante se relacionem com a essência de sua natureza, atentando-se ao processo comunicativo a partir de quatro elementos fundamentais, quais sejam: a observação, os sentimentos, as necessidades e os pedidos.

A proposta é que esses elementos quando trabalhados em prol da verdadeira conexão permitirá que o outro e a própria pessoa compreenda a real necessidade, evitando a violência na comunicação. Trata-se de uma organização sistematizada que fará com que a pessoa passe a analisar o que de fato está sentindo para emitir a mensagem com mais clareza ao outro, de modo que ele compreenda o que está recebendo, sem julgamentos.

Rosemberg (2006) explica o processo da comunicação empática e assertiva, elencando quatro componentes do modelo da CNV, quais sejam:

1. Observação: Atentar-se ao que está de fato acontecendo, sem qualquer julgamento ou avaliação, expressando apenas se agrada ou não.
2. Sentimento: Perceber como é o sentir ao observar determinada ação, observando se trata de mágoa, susto, alegria, diversão, irritação ou outro sentimento ou emoção.
3. Necessidades: Identificar qual necessidade está ligada ao sentimento que

foi identificado diante da situação falada ou observada?

4. Pedido: Conhecendo os componentes acima, pode-se expressar de maneira clara e honesta a respeito de como o indivíduo se sente. E então, realiza-se um pedido assertivo, demonstrando o que deseja da outra pessoa “para enriquecer nossa vida ou torná-la mais maravilhosa.” (ROSENBERG, 2006, p. 25)

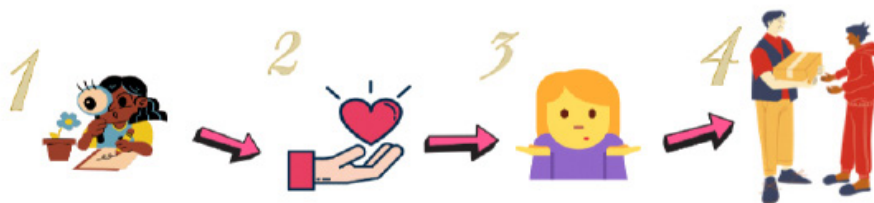


Imagem 1. Autoria própria a partir do livro “A Comunicação Não Violenta” (ROSENBERG, 2006)

Diante da existência de um conflito, ou antes mesmo que uma comunicação possa gerar um ruído entre locutor e ouvinte, a CNV oferece um caminho para que ambos os envolvidos nessa troca possam falar de forma franca. Essa abertura diminui os riscos da expectativa criada entre os indivíduos, pois passa-se a construir a percepção de que há necessidades não atendidas por trás de um embate e sentimentos específicos, que podem ser compreendidos por meio de pedidos honestos.

Para ficar mais claro, é importante compreender que os elementos delineados acima estarão presentes tanto no desenvolvimento da comunicação de quem fala como na postura de quem ouve. O quadro abaixo ilustra a dinâmica do diálogo permeada pela estrutura desenhada na CNV.



Imagem 2. Autoria própria a partir do livro “A Comunicação Não Violenta” (ROSENBERG, 2006)

Para que seja possível praticar o recurso da comunicação estudada por Rosenberg é preciso embasar-se em três elementos essenciais para que haja conexão entre os indivíduos, quais sejam: a empatia, a escuta ativa e a expressão assertiva.

Para o primeiro, Rosenberg (2006) explica-o como o fator fundamental para o desenvolvimento de todo o processo de comunicação. Isso porque é a empatia que fará com que a consciência do respeito mútuo ganhe o centro do diálogo tanto para quem se expressa quanto para aquele que recebe a informação.

É simples esse entendimento, porém é sabido que o exercício dessa habilidade é um caminho desafiador, pois o indivíduo precisa se colocar emocionalmente disposto para compreender a visão do outro a partir da ótica daquele, afastando a sua própria visão de mundo. Se um indivíduo se dispõe a analisar a situação ou o discurso de outrem a partir apenas da maneira particular que interpreta suas questões, certamente haverá ruídos, distanciando de uma verdadeira conexão.

Essa prática é um movimento necessário para o exercício da escuta ativa, que por sua vez, requer uma capacidade empática de ouvir de forma atenta para que possa realmente compreender os valores e as percepções do outro.

Segundo 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.

E é aqui que se destaca um componente fundamental da Comunicação Não Violenta, a escuta ativa. A estrutura que compõe essa parte da conversa inclui linguagem corporal e oral, pois é necessário não só a efetiva atenção ao que o outro fala, quanto o contato visual e a posição corporal disposta pelo ouvinte, demonstrando abertura para ouvir com atenção (ALMEIDA, 2019).

Por isso, importante que se tenha em mente que nem toda comunicação será fruto apenas de cenários de diálogo, devendo atentar-se para uma composição completa, em que o comportamento se apresenta como uma mensagem comunicativa significativa. Nesse sentido:

Atividade ou inatividade, palavras ou silêncio, tudo possui um valor de mensagem; influenciam outros e estes outros, por sua vez, não podem não responder a essas comunicações e, portanto, também

estão comunicando. Deve ficar claramente entendido que a mera ausência de falar ou de observar não constitui exceção ao que acabamos de dizer. (WATZLAWICK; BEAVIN; JACKSON, 2002, p. 45)

Daí a importância de que haja o emprego dos quatro elementos do processo comunicativo desenvolvido por Rosemberg, para que o locutor e o receptor possam compreender o que está sendo expressado na perspectiva de cada um. Desenvolver a habilidade da escuta é uma condição baseada no respeito mútuo entre as pessoas, que incentiva à aceitação da interpretação do outro sem anular sua própria visão de mundo.

E complementando a tríade que embasa o processo comunicativo da CNV, tem-se ainda a comunicação assertiva como uma possibilidade profunda da linguagem empática. Ela contribui com a construção de um discurso claro e objetivo, evitando ruídos e gerando respeito para uma solução pacífica do embate ou emaranhado que estiverem envolvidos.

O despertar para uma comunicação empática desenvolvida no âmbito da psicologia por Rosemberg pode ser um valioso recurso a ser incorporado no âmbito jurídico a fim de auxiliar na resolução de conflitos e para um melhor desenvolvimento das próprias relações pessoais dos indivíduos nas mais diversas áreas. Unir o processo da CNV de Rosemberg com as ferramentas de resolução de conflitos é uma junção que demonstra significativa força para o movimento de transformação de uma cultura violenta para essa sociedade que começa compreender os mecanismos de agressividade por trás da comunicação e se colocam dispostos à desconstrução de modelos antigos ancorados na violência.

2. A CNV em prol de uma cultura de paz

Ao observar os elementos que compõem o processo da CNV, bem como as premissas que fundamentam essa estrutura, percebe-se que esse conjunto de ações e posturas pode interferir de maneira positiva e direta na condução pacífica das relações. Além de possibilitar uma autoanálise profunda para o indivíduo, esse processo demonstra potencial para contribuir com a transição dessa sociedade marcada pela violência em suas diversas nuances para uma cultura de promoção da paz.

Essa perspectiva de transformação social, iniciada em um período de reconstrução de um cenário marcado pela violência, encontra respaldo internacional na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), quando se lê

em seu artigo 3º que: “Todo ser humano tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal”. Logo, para que possa seguir o ideário da paz no contexto atual, é preciso trazer alternativas construtivas para solução de casos de colisão de valores, havendo respeito mútuo às necessidades dos indivíduos e comunicação honesta.

O documento da Unesco (2010, p. 9) nomeado “Cultura de paz: da reflexão à ação” traz diversas abordagens, posturas e práticas em prol do desenvolvimento da cultura de paz, explicando que esta “[...] ao mesmo tempo, induz consciências e as influencia em direção a um mundo mais tolerante e, nesse caso, a uma nação mais solidária.” O documento define que a Cultura de Paz

[...] está intrinsecamente relacionada à prevenção e à resolução não violenta dos conflitos. É uma cultura baseada em tolerância e solidariedade, uma cultura que respeita todos os direitos individuais, que assegura e sustenta a liberdade de opinião e que se empenha em prevenir conflitos, resolvendo-os em suas fontes, que englobam novas ameaças não militares para a paz e para a segurança, como a exclusão, a pobreza extrema e a degradação ambiental. A cultura de paz procura resolver os problemas por meio do diálogo, da negociação e da mediação, de forma a tornar a guerra e a violência inviáveis. (UNESCO, 2010, p. 11-12)

Perceba que a comunicação é a referência essencial no desenvolvimento de uma prática que possa contribuir para a cultura de paz, conforme a análise desenvolvida pela Unesco. E outro alicerce que também fundamenta a necessidade de um processo de diálogo mais compassivo e empático é o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16 da Agenda 2030, o qual faz parte de uma série de propósitos delineados internacionalmente em prol de dimensões econômicas, social e ambiental no mundo. Para essa pesquisa, destaca-se, em especial, a meta 16.1 que propõe “reduzir significativamente todas as formas de violência”.

A Comunicação Não Violenta pode ser um instrumento significativo na construção de uma cultura de paz, pois ela apresenta um modelo comunicativo que pode ser empregado em qualquer setor social como forma de conectar pessoas em prol de soluções pacíficas. A exemplo, o movimento de reforma do judiciário no Brasil em prol da recepção de novas formas de resolução do conflito por meio da justiça restaurativa tem possibilitado dentre diversos caminhos, o de ampliar as formas de acesso à justiça por meio da mediação.

Embasada na Resolução nº 125 do CNJ de 2010, no código de processo civil e na lei da mediação de 2015, a CNV tem expressivo potencial para servir como meio autocompositivo judicial ou extrajudicial. A estrutura comunicativa de Rosemberg pode romper barreiras do conflito destrutivo e trocar

aqueles resultados judiciais tradicionais do “ganha-perde” para o ganha-ganha, em que os envolvidos podem encontrar meios que reduzam o embate, o que pode contribuir para a compreensão mútua e respeitosa na demanda.

[...] acredita-se que a comunicação compassiva pode auxiliar o procedimento da mediação, tanto no que tange a postura do mediador quanto à dos mediados. Apesar dos envolvidos nos conflitos não passarem a seguir fielmente os quatro componentes de Marshall Rosenberg durante as sessões de mediação, acabam despertando para uma linguagem menos violenta e adversarial. (PELLEGRINI; SANTOS; LIMA, 2019, p. 55)

E, com base nos princípios que norteiam a mediação, a CNV representa um recurso eficiente para uma gestão adequada do conflito, pois está baseada em valores do ser humano a partir da comunicação. Esse método pode ser empregado não só na mediação, mas em qualquer outro meio autocompositivo e nos mais diversos contextos, seja judicial ou extrajudicial.

A mediação, que é um dos exemplos de modelos alternativos para promover a cultura de paz, pode receber profundas contribuições com a inclusão das bases comunicativas e princípios delineadas por Rosenberg (2006) a respeito da Comunicação Não Violenta.

Uma vez que o princípio base na resolução adequada dos conflitos se pauta na não violência, a CNV se destaca por sua estrutura contributiva na conexão entre os indivíduos por meio da clareza, escuta e respeito mútuo proporcionado pelo processo de desenvolvimento individual dos envolvidos ao percorrer os elementos da CNV para um resultado construtivo. Pellegrini, Santos e Lima (2019, p. 54) entendem que

[...] 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.

Além do mais, à medida que se passa a valorizar quem o outro é, com suas diversidades e vulnerabilidades, encontra-se na essência de cada um uma postura compassiva e respeitosa, compreendendo os limites que cada um possui.

A cultura de paz pode ser promovida socialmente por meio de diversos programas sociais, de forma pública ou privada, a fim de fortalecer a sociedade para ideais de pacificação. A conexão dessas medidas advindas de

uma comunicação compassiva, clara, assertiva e empática é uma forma de contribuir na propagação de meios pedagógicos e democráticos no processo de concretização da cidadania e dos direitos humanos.

3. Conflito construtivo: a CNV na proteção dos direitos humanos

Todo momento, em que se discorre a respeito dos direitos humanos, questiona-se do porquê ainda há tanta violência e o por que não há plena efetividade deles nos diversos modelos sociais existentes, já que há prescrição legal em prol da defesa dos direitos humanos e que enfatiza uma busca pela cultura de paz.

Mas antes mesmo de adentrar nessa conexão elementar entre a CNV e os direitos humanos, é preciso considerar que o direito pode ser visualizado de diversas maneiras a depender do tempo em que se os lê.

Bobbio (1992) em sua obra “A era dos Direitos”, na intenção de encontrar um fundamento capaz de demonstrar que a Declaração Universal dos Direitos Humanos havia sido capaz de selar o reconhecimento da existência desses direitos, trouxe como uma de suas bases de fundamentação o fato de que o documento legal por si só já apresenta um sistema de valores reconhecido em um determinado momento da história.

Mas, apesar de ter sido a primeira vez que houve a sistematização desses valores universais, não havia sido de fato acolhido por muitos países. E por isso, compreende-se a promulgação do documento como um marco para a redução dos danos advindos da 1ª e 2ª guerra mundial e o início de um longo processo de construção de paz, que permeia a identificação de violências e instituição de uma perspectiva de valor e respeito a todos os indivíduos.

Quando se trata de direitos humanos, sua construção ocorre em um processo temporal, uma vez que o Direito se dedica a sistematicamente organizar formas de proteção para toda a sociedade nos casos de violência, buscando estabelecer um equilíbrio na convivência social e, mesmo que de forma limitada, alcançar a justiça.

Félix e Kato (2020, p. 165) explicam que os “[...] ‘direitos humanos’ compreende[m] os direitos correspondentes à dignidade dos seres humanos”. Assim, os direitos humanos nascem com uma sistematização de regras na DUDH da ONU, criada pela Carta de São Francisco³, mas sem uma definição específi-

3 A Carta de São Francisco, documento assinado pelos países vitoriosos após a Segunda Guerra Mundial, trouxe as bases da Organização das Nações Unidas (ONU) para estruturar a DUDH.

ca do que sejam esses direitos humanos num contexto universal. Mas, ainda que não haja uma explicação precisa para todos, é enfatizado e conhecido que se trata de prerrogativas de todos os seres humanos.

Nesse mesmo sentido, Silveira e Rocasolano (2010) também expressam a ideia de que a realização desses direitos é baseada em normas que reconhecem o que é legítimo para os seres humanos.

A norma há de ser expressão jurídica dos valores morais e/ou éticos que inspiram o ordenamento jurídico – e que, segundo nosso ponto de vista, resumem-se no respeito e na garantia da dignidade da pessoa e de suas manifestações, como núcleo existencial dos direitos humanos. (SILVEIRA; ROCASOLANO, 2010, p. 185)

E, sem a intenção de procurar uma definição que satisfaça pelo menos a maioria dos autores em relação ao conceito de direitos humanos, é importante destacar o pensamento de Bobbio sobre o assunto. Para ele, o problema não é mais compreender uma base conceitual, mas sim encontrar caminhos para protegê-lo, tratando-se de um problema político e não mais filosófico. E o autor complementa que

[...] sem direitos do homem reconhecidos e efetivamente protegidos não existe democracia, sem democracia não existem as condições mínimas para a solução pacífica dos conflitos que surgem entre os indivíduos, entre grupos e entre as grandes coletividades. (BOBBIO, 1992, p. 93)

Portanto, compreender os direitos humanos é crucial e protegê-los é fundamental para construir uma cultura de paz. Essa mudança de perspectiva surge de um movimento moderno que busca transformar a visão do conflito, de algo que resulta em guerra, para uma oportunidade de crescimento e desenvolvimento humano.

Ao observar a sociedade como um todo, fica evidente que há diversos problemas violentos presentes em todas as classes sociais, desde dificuldades na comunicação entre indivíduos até a falta de proteção para crianças e adolescentes marginalizados, além da escassez de saneamento básico, problemas na educação, saúde e outros.

Então, para garantir uma efetiva defesa e reconhecimento dos direitos humanos, é necessário investir na educação para desenvolver um caminho que fortaleça o respeito entre as pessoas, fazendo com que os indivíduos vejam uns aos outros com humanidade e empatia.

Segundo Petrucci (2012, p. 21) “As pessoas precisam aprender a se comunicar e dar importância para o diálogo, pois é através dele que nos co-

nectamos com os outros". No mesmo sentido, Gorczewski e Tauchen (2008, p. 69) compreendem a imprescindibilidade em educar para os direitos humanos afirmando que se trata de um caminho para "[...] ensinar a respeitar os direitos dos demais, é educar para a paz, para a tolerância, para o amor, é ensinar a doar-se. É a exaltação dos feitos e das glórias do ser humano".

Petrucci (2012) argumentou que a promoção de uma cultura de paz por meio da educação é crucial. A plena realização da meta delineada na Agenda 2030 só é possível quando a sociedade entender que existem outras possibilidades de conexão com o próximo, possibilitando oportunidades de aprendizagem e crescimento, mesmo durante conflitos.

Por isso que o emprego de modelos de comunicação empática pode proporcionar o aprendizado de uma visão construtiva do conflito, pois contribuirá para que os indivíduos percebam o benefício em adotar um percurso que realmente humanize as relações. Essa perspectiva revela elementos da essência humana que se baseiam na conexão interior e com o outro, bem diferente do perfil tradicional focado na violência em suas diversas formas.

Petrucci (2012, p. 22) compreende que "A paz precisa ser ensinada, aprendida e cultivada, é um processo cultural, como a violência.", iniciando um poderoso movimento de construção da paz. Essa base precisa pautar-se nos valores que solidificam a dignidade da pessoa, conforme ensinamentos de Gorczewski e Tauchen (2008, p. 71)

A Educação em Direitos Humanos é essencialmente a formação de uma cultura de respeito à dignidade humana, através da promoção e da vivência de atitudes, hábitos, comportamentos e valores como igualdade, solidariedade, cooperação, tolerância e paz. Quando falamos em cultura, é importante deixar claro que não estamos nos limitando a uma visão restrita de cultura como conservação dos costumes, das tradições, das crenças e dos valores. Pelo contrário, falamos em formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, à dignidade humana, tomando como referência o próprio inacabamento do homem, eterno aprendiz, sujeito de sua própria cultura que se constitui humano pela própria experiência humana.

Logo, uma das formas de desenvolver a pacificação e a redução significativa de todas as formas de violência inicia-se pela educação do indivíduo. E para tanto, faz-se necessário oportunizar saberes que instigue a auto-observação e a conscientização das próprias ações por meio de um processo de aprendizagem que visa ampliar o olhar.

O alcance de uma sociedade mais pacífica dependerá da maneira como cada indivíduo escolhe e é capaz de pertencer e interagir com os outros. A educação em direitos humanos pode contribuir ao destacar a importância da comunicação respeitosa, especialmente a Comunicação Não Violenta.

ta, como um caminho fundamental.

Esse recurso possibilita a promoção e proteção dos direitos humanos por meio de uma abertura cultural para uma postura menos conflitiva. O objetivo é criar uma perspectiva diferente, baseada na raiz positiva do conflito. Essa pode ser trabalhada com os princípios da comunicação empática de Rosenberg, buscando uma resolução pacífica.

A Comunicação Não Violenta é uma ferramenta poderosa para a promoção e respeito dos direitos humanos, pois seu objetivo é garantir a dignidade e o respeito às pessoas, independentemente de suas diferenças.

Percebe-se que a cultura de paz e o respeito aos direitos humanos estão interligados, exigindo compromisso para que gere conexões profundas entre as pessoas em prol de um desenvolvimento humano coletivo saudável. A CNV ao propor uma comunicação empática trabalha como princípio basilar o respeito pelas necessidades, condição e interpretação de mundo que o outro possui.

Ter uma postura empática é essencial para compreender como as outras pessoas interpretam as situações e quais são suas necessidades por trás de um comportamento conflituoso. Quando comunicamos essa compreensão de maneira clara e respeitosa, todas as partes envolvidas podem trabalhar juntas para resolver o conflito de maneira autocompositiva e satisfatória para todos, atendendo às necessidades negligenciadas que deram origem ao problema.

Assim, à medida que os integrantes olham para as próprias questões internas e as necessidades do outro, fazendo o percurso empático do processo de comunicação assertiva e escuta ativa tem-se um equilíbrio para que o resultado desse conflito saia da espiral conflituosa para a promoção da paz. O desenvolvimento dessas habilidades de comunicação com clareza, empatia e respeito conduz à construção de uma sociedade que começa a deixar de lado a postura violenta em relação aos conflitos, dando lugar a relacionamentos mais saudáveis e respeitosos.

Conclusão

Ao buscar responder o questionamento que embasou essa pesquisa foi possível compreender que a Comunicação Não Violenta pode contribuir na promoção de uma cultura de paz a partir da motivação de um diálogo assertivo, empático e que observa os pilares da compreensão humana das necessidades do outro. Esse percurso pode ser feito por meio do recurso desenvolvido por Rosenberg, que trouxe a *observação*, o *sentimento*, a *necessidade*

e o *pedido* como caminho para compreender as questões internas e do outro.

Essa estrutura, compreendida como processo da CNV, é um recurso fundamental no processo construtivo da cultura de paz, bem como na proteção dos direitos humanos, pois a promoção de uma comunicação clara e empática gera compreensão mútua entre os indivíduos, contribuindo positivamente na resolução pacífica de conflitos e o respeito à dignidade.

Destacou-se a mediação como uma das formas resolutivas de conflito que pode fazer uso das bases e fundamentos da CNV para proporcionar melhores resultados na condução de uma situação conflituosa a partir da análise e autopercepção dos próprios envolvidos. À medida que os integrantes examinam para as próprias questões internas e as necessidades do outro, fazendo o percurso do processo de comunicação assertiva e escuta ativa tem-se um equilíbrio para que o resultado desse conflito saia da espiral conflituosa para a promoção da paz.

Assim, pode-se asseverar que, a partir de uma comunicação embasada na CNV, as habilidades desenvolvidas com esse recurso podem proporcionar resoluções de conflitos de forma mais efetiva, facilitando o processo de construção de uma Cultura de Paz. Esse modelo comunicativo, embasado no olhar compassivo, pode ser utilizado em qualquer situação, conflituosa ou não, contribuindo na proteção e respeito dos direitos humanos, pois incentiva o respeito à dignidade de todas as pessoas, independente das diferenças que apresentem.

A título de sugestão, uma forma de realizar uma ação prática, que possa contribuir com uma sociedade mais justa e igualitária, é desenvolver programas em setores educacionais, jurídicos e sociais que incentivem a educação para direitos humanos por meio da apresentação do processo comunicativo da CNV, trabalhando as habilidades que embasam esse modelo, como a empatia, a comunicação assertiva e a escuta ativa.

Referências

AGENDA 2030. *Os objetivos de desenvolvimento sustentável no Brasil*. Nações Unidas Brasil. 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16> Acesso em: 22 fev. 2023

ALMEIDA, Rodrigo Bilieri. A importância do estudo das linguagens para a Comunicação Não Violenta. *RELACult – Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade*, Foz do Iguaçu, v. 5, ed. Especial. p.1-18, 2019. Disponível em: <https://periodicos.claec.org/index.php/relacult/article/view/1304/928> Acesso em: 19 fev. 2023

AZEVEDO, André Gomma. *O componente de mediação vítima-ofensor na Justiça Restaurativa: uma breve apresentação de uma inovação epistemológica na autocomposição penal*. p. 183-202. In: SOUZA, Luciane Moessa. (coord.) *Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça*. 2. ed. Santa Cruz do Sul. Essere nel Mondo. 2015

BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. tradução Carlos Nelson Coutinho; apresentação de Celso Lafer, Rio de Janeiro : Elsevier, 2004

DINAMARCO, Cândido Rangel. *Teoria geral do novo processo civil*. 3. ed. São Paulo : Malheiros, 2018.

DUDH. 1948. *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Dhnet portal Direitos Humanos. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/deconu/textos/integra.htm> Acesso em: 21 fev. 2023

FÉLIX, Ynes da Silva; KATO, Rosângela Lieko. Educação em Direitos Humanos e o Plano Nacional da E.D.H. p. 163-200. In: FELIX, Ynes da Silva; URGUIZA, Antonio Hilário Aguilera; SILVA, Devanildo Braz da. (ORG.) *Educação em direitos humanos: perspectivas contemporâneas*. (org.). Campo Grande: Ed. UFMS, 2020. Disponível em: https://repositorio.ufms.br/bitstream/123456789/3553/1/EDUCA%C3%87%C3%83O%20EM%20DIREITOS%20HUMANOS_WEB.pdf, Acesso em: 22 fev. 2023

GORCZEWSKI, Clovis; TAUCHEN, Gionara. Educação em direitos humanos: para uma cultura da paz. *Revista Eletrônica Educação*, Porto

Alegre, v. 31, n.1, p. 66-74, jan./abr. 2008. Disponível em: http://www.dhnet.org.br/educar/textos/gorczevski_edh_cultura_paz.pdf Acesso em: 16 fev. 2023

MELO, Vanessa Siqueira; SOUZA, José Marcos Benício de. Terceira onda renovatória: o direito sistêmico na resolução dos conflitos judiciais e/ou extrajudiciais. *Revista Interfaces do Conhecimento*, Barra do Garças-MT, v. 2, v. 3, p. 113-130. 2020. Disponível em: <https://periodicos.unicathedral.edu.br/index.php?journal=revistainterfaces&page=article&op=view&path%5B%5D=536> Acesso em: 17 fev. 2023

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 (oOrg.). *Ciências Sociais Aplicadas: entendendo as necessidades da sociedade* 2. Atena Edi-

tora, 2019. cap. 5, p. 45-57. Disponível em: https://cdn.atenaeditora.com.br/artigos_anexos/5_21c5a464cdaf924fd7f64e20a405be2a0d5134be.pdf. Acesso em: 14 fev. 2022.

PETRUCCI, Ana Cristina Cusin. *Justiça juvenil restaurativa na comunidade: uma experiência possível*. Porto alegre: Procuradoria-Geral de Justiça. 2012. Disponível em: https://mppr.mp.br/sites/default/arquivos_restritos/files/mi-grados/File/MPRestaurativoEACulturadePaz/Material_de_Apoio/Justica_Juvenil_Restaurativa_na_Comunidade_MPRS.pdf#page=16. Acesso em: 17 fev. 2023

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução: Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

SILVEIRA, Vladmir Oliveira da; ROCASOLANO, Maria Mendez. *Direitos humanos: conceitos, significados e funções*. São Paulo : Saraiva, 2010

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. *Cultura de paz: da reflexão à ação; balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo*. Brasília: UNESCO; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000189919> Acesso em: 12 fev. 2023

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. Editora Método, 2018.

WATZLAWICK, Paul; BEALVIN, Janet Helmick; JACKSON, D. *Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação*. Editora Cultrix, 2002.

Recebido em: 28 de fevereiro de 2023.

Aprovado em: 18 de maio de 2023.