

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV) NA MEDIAÇÃO

Débora Leão França¹
Charles Cesar Couto²

RESUMO

A mediação tem sido cada vez mais utilizada como forma de resolução de conflitos e de acordo entre as partes. Desta forma, é extremamente importante que se busque métodos e técnicas que aprimorem esse processo, como é o caso da metodologia da Comunicação Não-Violenta (CNV). Sendo assim, objetivo da pesquisa é entender a comunicação não-violenta no processo de mediação. Como técnica de pesquisa, adotou-se a revisão bibliográfica, valendo-se do método dedutivo. Conclui-se que a CNV é uma condição necessária para o esclarecimento dos fatos, viabilizando um melhor entendimento dos fatores geradores de conflitos e danos. Assim, é possível que os indivíduos reflitam acerca da sua responsabilidade na resolução do processo, ao mesmo tempo que ela consegue absorver de forma empática os aspectos que incomodam o outro interessado.

PALAVRAS-CHAVE: conflito; mediação; comunicação não-violenta; método; acordo.

ABSTRACT

Mediation has been increasingly used as a means of conflict resolution and agreement between the parties. Thus, it is extremely important to seek methods and techniques to improve this process, as is the case with the Non-Violent Communication (CNV) methodology. Therefore, the objective of the research is to understand how non-violent communication should be applied in the mediation process. As a research technique, the bibliographic review was adopted, using the deductive method. It is concluded that the CNV is a necessary condition for the clarification of the facts, enabling a better understanding of the factors that generate conflicts and damages. Thus, it is possible for individuals to reflect on their responsibility in resolving the process, at the same time that they are able to empathetically absorb the aspects that bother the other interested party.

KEYWORDS: conflict; mediation; non-violent communication; method; wake up.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO. 2 O ACESSO À JUSTIÇA FRENTE AO ESGOTAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO. 3 A MEDIAÇÃO. 3.1 BREVES CONSIDERAÇÕES. 3.2 PRINCÍPIOS NORTEADORES. 4 A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA ENQUANTO FERRAMENTA NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO. 5 NOTAS CONCLUSIVAS. REFERÊNCIAS.

1 INTRODUÇÃO

1 Graduada em Direito pela Faculdade de Direito do Vale do Rio Doce (Fadivale)

2 Professor da disciplina de Psicologia Jurídica da Faculdade de Direito do Vale do Rio Doce (Fadivale). Coautor do artigo "Implicações Psicojurídicas do Distanciamento e do isolamento Social em Razão do Coronavírus", publicado na obra Repercussões da Pandemia Covid-19 no Direito Brasileiro.

No ano de 2015, a mediação foi introduzida pelo Novo Código de Processo Civil, como um procedimento a ser adotado especialmente quando há um vínculo prévio entre as partes, de modo a resolver o direito em conflito, com a promoção do diálogo, possibilitando a essas atingirem de modo conjunto uma solução pacífica.

Contudo, esse procedimento foi adotado no Brasil anteriormente e tem se aprimorado cada vez mais e sendo extremamente útil na resolução de conflitos entre as partes, possibilitando otimização no processo judicial.

Uma das técnicas que vem sendo utilizadas para aprimoramento do processo de mediação é a Comunicação Não-Violenta, criada pelo psicólogo norte-americano Marshall B. Rosenberg. Esta metodologia tem por objetivo mobilizar as pessoas para que busquem se comunicar de forma empática e clara, sabendo se expressar de forma menos agressiva e ouvir o outro.

Nesse contexto, o tema se justifica em decorrência da necessidade de se estabelecer a cultura da paz em detrimento da cultura da sentença, e com este intuito a CNV, como instrumento inerente à mediação, representa um caminho no qual as interações entre os indivíduos sejam baseadas em diálogos construtivos em prol de uma sociedade mais solidária e fraterna.

Dessa forma, o objetivo geral deste trabalho é entender como a comunicação não-violenta pode ser aplicada no processo de mediação, especificamente, pretende-se analisar o acesso à justiça frente ao esgotamento do poder judiciário, bem como identificar a mediação enquanto técnica de resolução de conflitos, além de verificar a aplicabilidade da comunicação não-violenta no procedimento de mediação.

O trabalho está dividido em três seções, além desta introdução. Na seção dois, aborda-se acerca do acesso à justiça frente ao esgotamento do poder judiciário. Na terceira identifica o instituto da mediação e seus princípios norteadores. Na quarta, verifica-se a metodologia da comunicação não violenta e a sua aplicabilidade no processo de mediação. As considerações finais são apresentadas no capítulo das conclusões.

2 O ACESSO À JUSTIÇA FRENTE AO ESGOTAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO

Desde os primórdios da humanidade, o convívio social gera conflitos, sendo essa uma realidade inerente à raça humana até o momento. Com a evolução das sociedades, passou-se a criar meios de resolução racional dos conflitos, o que acabou

por culminar no surgimento do Estado que, atualmente, por meio do Poder Judiciário, tem a finalidade ampla de dirimir conflitos.

Porém, nem sempre todos tiveram acesso à estrutura do Estado de resolução de conflitos. Negar o acesso ao Poder Judiciário dentro de um estado democrático de Direito, é negar ao cidadão um direito fundamental.

Considerando isso, o Estado passou a criar mecanismos de facilitação de acesso.

O acesso à justiça consiste em garantir a todos o alcance ao Poder Judiciário, de modo que as pessoas possam, independentemente de sua condição financeira, acessar à justiça e obter um provimento jurisdicional justo de resolução de conflitos (CAPPELLETTI e GARTN, 1988).

Os autores ressaltam a importância da garantia do amplo acesso à justiça:

O direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para a sua efetiva reivindicação. (CAPPELLETTI e GARTN, 1988, p. 23)

Nesse sentido, possibilitar que os cidadãos alcancem o Poder Judiciário e obtenham deste um provimento jurisdicional não é somente garantir o gozo de um direito fundamental, mas também reafirmar a existência de uma estrutura estatal democrática que preza por uma equidade de sua população. Para tanto, não basta que haja acesso, mas que a tutela jurisdicional seja justa, com um resultado efetivo e, principalmente, dentro de um prazo razoável.

A doutrina explica que, historicamente, tem-se três fases de aumento do acesso à justiça, denominadas “ondas”. Na primeira onda passou-se a admitir a assistência judiciária àqueles que não possuem condições de arcar com as custas processuais. Já a segunda, possibilitou a determinados órgãos e entidades litigarem em benefício de interesses coletivos difusos. Por último, a terceira onda incluiu uma reforma da advocacia por meio de advogados públicos e privados, reforma na sistemática processual de modo a possibilitar a adoção de metodologias alternativas de resolução de conflitos, além de procedimentos simplificados (LIMA FILHO, 2003)

Acerca da terceira onda, Lima Filho (2003, p. 46-47) esclarece:

Essa “terceira onda” do movimento de acesso à justiça partiu do relativo sucesso obtido pelas reformas anteriores que pretendiam conceder proteção judicial a interesses não representados ou representados ineficazmente, cabendo-lhe ampliar o enfoque presente nas etapas anteriores, porquanto, mais do que a proteção dos direitos, seu objeto tem sido a mudança dos procedimentos judiciais em geral, para tornar esses direitos realmente exequíveis. Nesse quadro, tanto se tenta caminhar na reforma dos tribunais regulares, quanto se têm produzido alternativas mais rápidas e menos dispendiosas – como são as do juízo arbitral, da conciliação, dos “centros de justiça de vizinhança” e dos acordos por incentivos econômicos – para a prevenção ou tratamento de alguns tipos de litígios, ampliando-se com isso, as relações entre o Judiciário e o conjunto da população, bem como se expõe o tecido da sociabilidade à intervenção do direito, seus procedimentos e intervenções.

Em que pese os belos aspectos teóricos acerca do acesso à justiça, bem como de todo o caminho já traçado, é notório que o sistema judiciário brasileiro, atualmente, não detém condições de proporcionar um provimento jurisdicional dentro de um prazo razoável aos tutelados, apesar de se tratar de uma garantia constitucional. Veja-se:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. (BRASIL, 2020a, p. 6)

Cumpre ressaltar que, conforme ensina Dinamarco (2005), aumentar o acesso das pessoas ao Juízo não é o bastante para ampliar o acesso à justiça, se faz premente também melhorar a sistemáticas processual de modo a possibilitar que sejam prestados resultados úteis, de qualidade e céleres.

Sendo assim, o Estado tem buscado formas de mitigar os conflitos, ante sua incapacidade de prestar a jurisdição de forma plena, passando a propiciar aos que recorrem ao Poder Judiciário alternativas de resolução de conflitos, tais como a conciliação, mediação, arbitragem, entre outros.

Além de desafogar o Poder Judiciário, os meios alternativos de resolução de conflitos também buscam uma maior paz social, posto que a conciliação das partes é sempre a melhor forma de solucionar um conflito.

3 A MEDIAÇÃO

3.1 BREVES CONSIDERAÇÕES

A mediação de conflitos é um caminho alternativo para resolver litígios, nesse contexto, uma terceira pessoa neutra quanto às partes litigantes organiza o diálogo entre os envolvidos.

Embora considerado um meio alternativo à maneira tradicional em nossa sociedade moderna, a mediação enquanto forma de solucionar conflitos há muito foi registrada na história.

Nesse sentido Rodrigues Júnior (2007, p. 63) descreve:

As culturas islâmicas também têm longa tradição de mediação. Em muitas sociedades pastoris tradicionais do Oriente Médio, os problemas eram freqüentemente resolvidos através de uma reunião comunitária dos idosos, em que os participantes discutiam, debatiam, deliberavam e mediavam para resolver questões tribais ou intertribais críticas ou conflituosas. Nas áreas urbanas, o costume local ('urf) tornou-se codificado em uma lei sari'a, que era interpretada e aplicada por intermediários especializados, ou quadis. Estes oficiais exerciam não apenas funções judiciais, mas também de mediação. [...] O hinduísmo e o budismo, e as regiões que eles influenciaram, têm uma longa história de mediação. As aldeias hindus da Índia têm empregado tradicionalmente o sistema de justiça panchayat, em que um grupo de cinco membros tanto media quanto arbitra as disputas.

Ao longo dos anos, em outras matérias, foi-se ampliando a utilização da mediação até que, em 2015, com o advento do Novo Código de Processo Civil, a prática passou a ser institucionalizada no âmbito de todo o sistema processual civil.

No CPC de 2015, a mediação foi introduzida como um procedimento a ser adotado especialmente quando há um vínculo prévio entre as partes, de modo a resolver o direito em conflito, com a promoção do diálogo, possibilitando a essas atingirem de modo conjunto uma solução pacífica.

De acordo com a Lei de Mediação, Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, a mediação é “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2020b, p 1).

Outra inovação trazida pelo CPC foi a previsão de audiência de conciliação ou mediação após o ajuizamento da ação, antecedendo até mesmo a apresentação de contestação pela parte ré. Nesse caso, há a presunção de anuência das partes quando à realização do procedimento conciliatório, de modo que esse somente não ocorrerá caso todas as partes manifestem desinteresse na resolução do conflito.

A mediação pode ser judicial ou extrajudicial. Na mediação judicial, a escolha do mediador é do Tribunal competente, não cabendo às partes manifestarem anuência quanto ao mediador designado, salvo situações excepcionais. Já na mediação extrajudicial, salvo caso de impedimento ou suspeição utilizado de modo análogo aos impedimentos do magistrado, qualquer mediador qualificado pode ser selecionado pelas partes.

Gonçalves (2015) explica que a adoção da mediação torna o procedimento muito mais célere, isso porque, prima pelo diálogo entre as partes, tornando mais palpável o acesso à justiça, em especial na resolução de demandas familiares.

Nesse sentido, a mediação é:

[...] o processo dinâmico que visa ao entendimento, buscando desarmar as partes envolvidas no conflito. O mediador, terceiro neutro e imparcial, tem a atribuição de mover as partes da posição em que se encontram, fazendo-as chegar a uma solução aceitável. A decisão é das partes, tão somente delas, pois o mediador não tem poder decisório nem influencia diretamente na decisão das partes por meio de sugestões, opiniões ou conselhos. (RODRIGUES JÚNIOR, 2007, p. 75)

Assim, no procedimento da mediação, o diálogo é indispensável entre as partes, pois é a comunicação entre estas que vai esclarecer as reais intenções de cada um dos envolvidos, com a finalidade de resolução do conflito, proporcionando também um menor desagrado na tratativa (TARTUCE, 2008).

Diante do exposto, com a ampla admissão da mediação enquanto modo de resolução de conflitos, há de se analisar no trabalho a ser desenvolvido o papel da

mediação de conflitos, bem como as melhores técnicas desse meio, em especial a comunicação não violenta.

3.2 PRINCÍPIOS NORTEADORES

No ordenamento jurídico brasileiro, a Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, no ano de 2010, implementou a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, com a criação de centro especializados em resolução de conflitos.

Essa resolução aprovou o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, que em seu artigo primeiro determinou que são princípios fundamentais que devem reger a atuação de mediadores judiciais: “confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação” (BRASIL, 2020b, p. 16).

Desta forma, cumpre analisar brevemente os mais relevantes princípios que se relacionam com a esfera da mediação.

O princípio da confidencialidade impõe aos mediadores o dever de manter em sigilo toda discussão que ocorrer durante um processo de mediação, de modo que o mediador não poderá ser atender sequer como testemunha ou informante em eventual processo judicial futuro.

Braga Neto (2007, p. 97) explica:

Devendo significar que os fatos, situações, documentos, informações e propostas, expostas durante a mediação, guardem o necessário sigilo e exigir daqueles que participaram do processo, obrigatoriamente, mantê-lo sobre todo conteúdo a ele referente, não podendo ser chamados para eventual testemunho em situações ou processos futuros [...].

Nesse sentido, a finalidade de tal princípio é dar segurança às partes de se manifestarem livremente no processo de mediação e serem mais francas ao conversarem sobre o caso concreto, sem que quaisquer falas possam vir a serem usadas contra elas futuramente (LUZ, 2005).

O princípio da decisão informada dispõe que o mediador deve sempre manter as partes informadas acerca de seus direitos, bem como ao contexto geral da situação na qual aquele caso concreto se insere.

Princípio da competência diz respeito à qualificação necessária do mediador para realizar o processo de mediação. Sales (2017) explica que o mediador deve ser diligente, cuidadoso e prudente, devendo somente aceitar o encargo de conduzir o procedimento caso entenda possuir as qualificações necessárias para tanto, de modo a possibilitar uma mediação de qualidade com tendências a atingir um resultado satisfatório.

A imparcialidade é outra característica essencial do mediador, que deve sempre afastar o seu juízo de valor sobre os fatos ali narrados, sem dar qualquer direito especial a um participante em detrimento de outro, isto é, além de não dar seu parecer sobre o caso, não deve permitir também que uma parte interrompa a outra ou se beneficie de qualquer forma em detrimento do outro.

Ainda acerca da conduta imparcial do mediador:

A imparcialidade deve ser inerente ao mediador. Isto porque é função do mediador ajudar as partes a reconhecerem os reais conflitos existentes, produzindo as diferenças com o outro e não contra o outro, criando assim novos vínculos entre elas. Não cabe ao mediador decidir, pois só as partes têm o poder decisório. Para o mediador realizar essa tarefa ele deve ser imparcial, caso contrário, poderá ir além de seu compromisso, interferindo na decisão, privilegiando a parte que lhe interessa. A intervenção do mediador, manipulando a argumentação, e daí a decisão, descaracteriza a mediação, pois a igualdade de oportunidade do diálogo é imprescindível a esse procedimento. (SALES, 2003, p.48 *apud* SHIKICIMA e HORA, 2021, p. 3)

A mesma autora aponta também que a mediação deve ser regida pelo princípio da independência e autonomia da vontade das partes, isto é, quem deve dar a palavra final e efetivamente decidir a demanda são as próprias partes, não o mediador. Desde que não haja qualquer coação ou ameaça, a vontade das partes deve ser respeitada.

Assim, ao mediador, cabe unicamente o papel de facilitar o diálogo e esclarecer eventuais pontos mais obscuros, proporcionando um diálogo saudável. Logo, “a mediação não é um processo impositivo, cabendo as partes envolvidas a responsabilidade de suas decisões” (CRUZ, 2005, p. 271).

O princípio do respeito à ordem pública e às leis vigentes tem por finalidade justamente limitar o princípio anteriormente mencionado, ao passo que ele impõe aos mediadores o “dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes” (BRASIL, 2020b, p. 16).

Com uma visão esperançosa, o princípio do empoderamento determina que os mediadores estimulem as partes a aprenderem a resolverem eventuais conflitos futuros tomando por base aquela experiência de mediação. Nesse sendo também o princípio da validação que estimula as partes a se entenderem reciprocamente como humanos merecedores de atenção e respeito.

Além desses princípios expressos na legislação, há também de se falar no princípio da informalidade.

A mediação é, em si, um processo sem demasiadas formalidades, que não segue um padrão predeterminado. A desburocratização nesse âmbito tem por finalidade não criar barreiras procedimentais, assim “o processo de mediação é essencialmente informal. [...] Não há uma forma predeterminada, já que os objetivos desejados podem ser alcançados sem formalismos; deve haver simplicidade dos atos” (SALES, 2003, p. 50).

Por último, têm-se o princípio da não-competitividade e o princípio da cooperação, que se relacionam diretamente entre si. Na mediação não deve haver um vencedor e um derrotado, todas as partes envolvidas devem sair satisfeitas com um resultado considerado justo, logo, deve haver cooperação entre as partes para que seja alcançada a solução da contenda.

Nesse sentido:

Assim, não há competição na mediação, já que as pessoas conflitantes não são oponentes, não havendo a idéia de uma vencer a outra. Pelo contrário, na mediação as partes são vistas como solidárias e colaboradoras, possuindo um objetivo comum de tratar o conflito, encontrando uma solução satisfatória. (CRUZ, 2005, p. 270)

A mediação, enquanto meio alternativo de resolução de conflitos, conforme visto, trata-se de uma forma de ampliar o acesso à justiça, trazendo um processo diferenciado, que tende a gerar menos conflitos e que se baseia em princípios que

têm por finalidade aproximar as partes de uma resolução amigável, mediante diálogo e respeito mútuo.

4 A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA ENQUANTO MECANISMO NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO

São inúmeros os fatores que causam a morosidade do poder judiciário brasileiro. Dentre esses fatores se encontram os conflitos entre as partes, conflitos esses responsáveis por atrasar a resolução do processo, alongando ainda mais o tempo em que as partes levarão para chegar a um consenso.

São nesses casos, principalmente, que a mediação é extremamente útil, pois facilita o diálogo entre as partes, possibilitando uma resolução mais rápida da questão. Muitas vezes, o principal feito da mediação é simplesmente criar o canal de diálogo entre as partes que podem estar não conseguindo fazer uma comunicação eficiente e acabam utilizando de termos ofensivos, se comportando de maneira inadequada e reforçando cada vez mais o conflito existente.

Neste contexto, fez-se necessário implementar no processo de mediação técnicas e métodos que trabalhem a questão do diálogo, da empatia e da forma funcional de se relacionar e comunicar com o outro. Sendo assim, buscou-se na metodologia Comunicação Não-Violenta (CNV), criada pelo psicólogo norte-americano Marshall B. Rosenberg, uma forma de lidar com os conflitos entre as partes, possibilitando que estas cheguem mais rápido a um acordo.

A Comunicação Não-Violenta, conforme explica Rosenberg (2006), é baseada em habilidades que utilizam da linguagem da comunicação para fortalecer a capacidade de humanidade, mesmo mediante a fatores adversos. Ainda segundo o criador do instrumento, a CNV tem o intuito de auxiliar as pessoas no processo de comunicação, possibilitando melhoras na capacidade de se expressar e de ouvir o outro.

A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Em toda troca, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros. A CNV nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de

identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando. Aprendemos a identificar e a articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora. (ROSENBERG, 2006, p. 23)

A CNV possui quatro componentes essenciais para a efetivação desse processo, são eles: observação; sentimento; necessidades e; pedidos. Rosenberg (2006) explica que, inicialmente, faz-se a observação, buscando analisar a situação sem colocar julgamentos, mas apenas levando à consciência aquilo que está sendo experienciado e expressando o que agrada ou não agrada no que está sendo feito pelas pessoas. Após essa análise, é necessário identificar os sentimentos que foram despertados mediante a observação para depois reconhecer “quais de nossas necessidades estão ligadas aos sentimentos que identificamos aí” (ROSENBERG, 2006, p. 25).

O pedido é a última etapa do processo, é uma expressão franca, mas funcional, daquilo que se quer da outra pessoa. Assim, entende-se que a CNV tem como intuito a expressão clara das informações de uma forma saudável para ambas as partes, desenvolvendo o sentimento de empatia e de troca com o outro (ROSENBERG, 2006).

Em suma, conforme explica Costa (2011), a CNV possibilita que as pessoas sejam colocadas em condições de igualdade, estabelecendo uma relação de parceria entre as partes, onde cada uma entende a importância de ouvir a necessidade do outro.

A CNV pode ser utilizada em diversos contextos e aspectos da vida humana, como, por exemplo: “em relacionamentos íntimos; famílias; escolas; organizações e instituições; terapia e aconselhamento; negociações diplomáticas e comerciais; disputas e conflitos de toda natureza” (ROSENBERG, 2006, p. 26).

Explicados o conceito e aspectos gerais acerca da Comunicação Não-Violenta, é necessário agora refletir como que este método se dá enquanto instrumento do processo de mediação.

Silva e Lângaro (2014) explicam que dentro da mediação, o principal papel da CNV é fazer com que as partes elaborem juntas acordos que atendam as demandas de todos os lados, utilizando o diálogo como instrumento primordial, permitindo assim que haja a construção pacífica da resolução das questões em discussão.

Daí, surge o grande desafio de mobilizar os indivíduos a participarem da construção de acordos para as suas demandas por meio de mecanismos dialógicos que possam, além de tratar o conflito, restaurar relacionamentos, aproximando as partes e, dessa, forma, conduzir à pacificação social. Para tanto, é fundamental que as interações ocorram a partir da Comunicação-Não-Violenta. (SILVA e LÂNGARO, 2014, p. 10)

Durante o processo de mediação é comum que as partes se manifestem de forma violenta por meio de palavras, sentimentos e ações, fazendo com que fique ainda mais difícil se chegar a um acordo. O processo de mediação em si serve como uma forma de mediar o diálogo, promovendo mais civilidade e respeito entre as partes. Contudo, por meio da metodologia da CNV, o mediador consegue intervir melhor nos possíveis conflitos, administrando e conduzindo o processo de forma que as partes consigam se expressar e também consigam escutar o outro (COSTA, 2011).

Para isso, é necessário que o mediador observe de forma cautelosa a forma que a comunicação está ocorrendo, ao mesmo tempo em que ele precisa compreender que, mesmo que de forma violenta e desproporcional, os envolvidos só querem expressar suas necessidades e sentimentos. Assim, o mediador deve renunciar seus julgamentos, permitindo-se a desenvolver um processo comunicativo entre as partes e expandido as possibilidades de interação (SILVA e LÂNGARO, 2014).

Portanto, a Comunicação-Não-Violenta se corretamente empregada pode levar os indivíduos a criarem condições para tratarem os seus próprios conflitos, de forma pacífica e sem precisarem recorrer à interferência de instâncias superiores, uma vez que, quanto mais os indivíduos manifestarem julgamentos moralizadores em termos de avaliar se os comportamentos alheios são errados ou não, mais necessário será recorrer a autoridades superiores para que essas determinem o significado do certo, do errado, do bem e do mal. (SILVA e LÂNGARO, 2014, p. 13)

Conforme explana Minas Gerais (2015), por meio da CNV, o mediador precisa intervir junto a cada uma das partes utilizando de perguntas que provoquem a reflexão acerca dos fatos, dos danos e como isto tudo a afeta e também afeta a parte contrária.

O mediador precisa ter uma postura totalmente empática a fim de despertar nos envolvidos essa atitude de se colocar no lugar do outro.

Enquanto instrumento da mediação, a CNV auxilia no esclarecimento dos fatos, viabilizando um melhor entendimento dos fatores geradores de conflitos e danos. Assim, é possível que os indivíduos reflitam acerca da sua responsabilidade na resolução do processo, ao mesmo tempo que ela consegue absorver de forma empática os aspectos que incomodam a outra parte. Em suma, a CNV possibilita que os sujeitos entendam que, muitas vezes, suas necessidades são semelhantes, criando uma relação de paridade entre as partes, fazendo com que juntas construam um acordo que seja melhor para todos.

5 NOTAS CONCLUSIVAS

Aumentar o acesso das pessoas ao Juízo não é o bastante para ampliar o acesso à justiça, se faz premente também melhorar a sistemáticas processual de modo a possibilitar que sejam prestados resultados úteis, de qualidade e céleres.

Sendo assim, o Estado tem buscado formas de mitigar os conflitos, ante sua incapacidade de prestar a jurisdição de forma plena, passando a propiciar aos que recorrem ao Poder Judiciário alternativas de resolução de conflitos, tais como a conciliação, mediação, arbitragem, entre outros.

A mediação de conflitos é caminho alternativo para resolver litígios, nesse contexto, uma terceira pessoa neutra quanto às partes litigantes organiza o diálogo entre os envolvidos. A mediação torna o procedimento muito mais célere, isso porque, prima pelo diálogo entre as partes, tornando mais palpável o acesso à justiça, em especial na resolução de demandas familiares.

O procedimento da mediação rege-se por princípios fundamentais, quais sejam: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

Enquanto meio alternativo de resolução de conflitos, a mediação trata-se de uma forma de ampliar o acesso à justiça, trazendo um processo diferenciado, que tende a gerar menos conflitos e que se baseia em princípios que têm por finalidade aproximar as partes de uma resolução amigável, mediante diálogo e respeito mútuo.

Neste contexto, fez-se necessário implementar no processo de mediação técnicas e métodos que trabalhem a questão do diálogo, da empatia e da forma funcional de se relacionar e comunicar com o outro. Sendo assim, buscou-se na metodologia Comunicação Não-Violenta uma forma de lidar com os conflitos entre as partes, possibilitando que estas cheguem mais rápido a um acordo.

Diante de todo o exposto, a Comunicação Não-Violenta é uma condição necessária para o esclarecimento dos fatos, viabilizando um melhor entendimento dos fatores geradores de conflitos e danos. Assim, é possível que os indivíduos reflitam acerca da sua responsabilidade na resolução do processo, ao mesmo tempo que ela consegue absorver de forma empática os aspectos que incomodam a outra parte. Em suma, a Comunicação Não-Violenta possibilita que os sujeitos entendam que, muitas vezes, suas necessidades são semelhantes, criando uma relação de paridade entre as partes, fazendo com que juntas construam um acordo que seja melhor para todos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**: atualizada até a Emenda Constitucional nº 107 de 2020. Brasília, DF: Presidência da República, 1988 Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 set. 2020a.

BRASIL. **Resolução CNJ nº 125/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 20 out. 2020b.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.ht. Acesso em: 20 set. 2020c.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 20 set. 2020d.

BRAGA NETO, Adolfo. Aspectos relevantes sobre mediação de conflitos. **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, ano 4, n. 15, p. 85-101, out./dez. 2007.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTN, Bryan. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Fabris, 1988.

COSTA, Patrícia de Oliveira. **A mediação como instrumento utilizado para a melhoria da comunicação**. Monografia apresentada ao programa de Pós-Graduação da Universidade Candido Mendes. Rio de Janeiro, 2011.

CRUZ, Sáskya Narjara Gurjel da. O estudo da mediação: uma análise principiológica. In: SALES, Lília Maria de Moraes (org.). **Estudos sobre a efetivação do direito na atualidade: a cidadania em debate**. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005. p. 260-287

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de direito processual civil**. 5. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**. Direito de família. Saraiva Educação SA, 2018. v. 6

GONÇALVES, Amanda Passos. A mediação como meio de resolução de conflitos familiares. **Rio Grande do Sul**, 2015.

LIMA FILHO, Francisco das Chagas. **Acesso à justiça e os mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos**. Porto Alegre, Fabris, 2003.

LUZ, Jovanka da. Gandhi e Mediação: os princípios da não-violência, da justiça e do amor. In: SALES, Lília Maria de Moraes (org.). **Estudos sobre a efetivação do direito na atualidade: a cidadania em debate**. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005. p. 112-141.

MINAS GERAIS. **Considera a alternativa**: a experiência de implantação de práticas restaurativas no Juizado Especial Criminal de Belo Horizonte. Secretaria de Estado de Defesa Social. Belo Horizonte, 2015.

RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. **A prática da mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**. São Paulo: Editora Agora, 2006.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Ouvidoria e mediação**: instrumentos de acesso à cidadania. Disponível em: http://hp.unifor.br/pdfs_notitia/1650.pdf. Acesso em: 02 abr. 2018. p. 160.

SHIKICIMA, Nelson Sussumu; HORA, Césanne Alves da. A mediação como forma alternativa de resolução de conflitos. **LexMagister**. Disponível em: http://www.editoralex.com.br/doutrina_27632676_A_MEDIACAO_COMO_FORMA_ALTERNATIVA_DE_RESOLUCAO_DE_CONFLITOS.aspx#:~:text=A%20imparcialidade%20deve%20ser%20inerente,partes%20t%C3%AAm%20o%20poder%20decis%C3%B3rio. Acesso em: 3 mar. 2021.

SILVA, Linara; LÂNGARO, Mauricio Nedeff. A mediação enquanto mecanismo de pacificação e de (re)construção das relações sociais. *In*: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DEMANDAS SOCIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA, 11., e MOSTRA DE TRABALHOS JURÍDICOS CIENTÍFICOS, 7., 2014, Santa Cruz do Sul. **Anais eletrônicos** [...] Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2014. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/view/11808>. Acesso em: 3 mar. 2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2008