

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA - CAMPUS AVANÇADO  
GOVERNADOR VALADARES**

**GABRIELA BATISTA NOGUEIRA**

**O USO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA PARA FOMENTAR O  
EXERCÍCIO DA AUTONOMIA E PARTICIPAÇÃO DAS PARTES NAS  
RELAÇÕES MEDIADAS**

**GOVERNADOR VALADARES, 2022**

**O USO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA PARA FOMENTAR O  
EXERCÍCIO DA AUTONOMIA E PARTICIPAÇÃO DAS PARTES NAS  
RELAÇÕES MEDIADAS PARA SOLUÇÃO DO CONFLITO**

Trabalho de Conclusão do Curso, apresentado para  
obtenção do grau de Bacharel no Curso de Direito  
da Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus  
Avançado Governador Valadares.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Nathane Fernandes da Silva

**GOVERNADOR VALADARES, 2022**

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso tem como tema a utilização da Comunicação Não Violenta (CNV) nas relações mediadas. Nesta senda, tem-se por objetivo geral analisar se as técnicas da CNV, ao serem combinadas com as práticas da mediação, podem garantir maior autonomia e participação dos envolvidos na solução de conflitos nas relações mediadas. Para isso, será feita discussão acerca do grau de autonomia e participação das partes na jurisdição e na mediação.. Tem por objetivos específicos: apontar que o conflito é algo natural nas relações humanas, bem como trazer as possibilidades de solução do conflito ao delimitar a área de estudo, a fim de verificar como a autonomia e participação das partes na solução dos conflitos se dão no âmbito da jurisdição e da mediação. Tem-se como justificativa a relevância de os envolvidos no conflito deixarem de vivenciar a passividade das demandas e terem os relacionamentos interpessoais desgastados, para se tornarem protagonistas da solução de seus conflitos, com poder de decisão, bem como se responsabilizar em relação ao conflito. A metodologia aplicada neste trabalho se encontra na utilização do método descritivo, a partir da dedução e formulação de hipóteses após a aquisição de informações por meio de pesquisa bibliográfica, com revisão de literatura. Consistirá, também, em pesquisa monográfica em relação aos objetivos, à abordagem e aos meios de investigação. No decorrer da pesquisa foi realizada análise e discussão: do exercício da autonomia e participação dos envolvidos, no que toca à resolução do conflito no âmbito da mediação e da jurisdição; do uso da CNV na mediação, e como a combinação de tais técnicas poderia fomentar maior exercício da autonomia e participação dos envolvidos. Pode-se concluir que a CNV ao ser utilizada na mediação, auxilia as partes a compreender quais eventos e elementos ocasionam o conflito e os prejuízos decorrentes deste, além de que vejam que possuem responsabilidade em relação ao conflito, conseqüentemente podendo intervir na realidade ao propor soluções para a questão, de forma que exercitem sua autonomia e participação.

**Palavras Chave:** Comunicação Não-Violenta; Mediação; Autonomia; Participação

## ABSTRACT

This Undergraduate Thesis has as its theme the use of Non-Violent Communication in mediated relationships. In this way, the general objective is to analyze whether CNV techniques, when combined with Mediation practices, can guarantee greater autonomy and participation of those involved in the resolution of conflicts in mediated relationships. For this, a discussion will be made about the degree of autonomy and participation of the parties in the jurisdiction and in the mediation. area of study, in order to verify how the autonomy and participation of the parties in the resolution of conflicts occur within the scope of jurisdiction and mediation. The justification is the relevance of those involved in the conflict no longer experiencing the passivity of the demands and having their interpersonal relationships worn out, to become protagonists in the solution of their conflicts, with decision-making power, as well as taking responsibility for the conflict. The methodology applied in this work is found in the use of the descriptive method, from the deduction and formulation of hypotheses after the acquisition of information through bibliographical research, with literature review. It will also consist of a monographic research in relation to the objectives, approach and means of investigation. During the research, analysis and discussion were carried out: on the exercise of autonomy and participation of those involved, with regard to conflict resolution within the scope of mediation and jurisdiction; of the use of CNV in mediation, and how the combination of such techniques could encourage greater exercise of autonomy and participation of those involved. It can be concluded that the CNV, when used in mediation, helps the parties to understand which events and elements cause the conflict and the damage resulting from it, in addition to allowing them to see that they have responsibility for the conflict, consequently being able to intervene in reality by proposing solutions to the issue, so that they exercise their autonomy and participation.

**Keywords:** Nonviolent Communication; Mediation; Autonomy; Participation

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2 AUTONOMIA E PARTICIPAÇÃO NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS.....</b>	<b>8</b>
2.1 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO PODER JUDICIÁRIO: AUSÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO E AUTONOMIA DO SUJEITO.....	10
<b>3 A MEDIAÇÃO COMO POSSIBILIDADE DE EXERCÍCIO DA AUTONOMIA E PARTICIPAÇÃO DOS ENVOLVIDOS NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS.....</b>	<b>14</b>
<b>4 A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO FERRAMENTA DE FOMENTO À AUTONOMIA E PARTICIPAÇÃO DOS ENVOLVIDOS NO ÂMBITO DA MEDIAÇÃO.....</b>	<b>22</b>
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>25</b>
<b>6 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>26</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O conflito é algo comum na vida em sociedade, não devendo ser confundido com a disputa. Isso porque o primeiro refere-se a mero estado de incompatibilidade, seja por opiniões e/ou preferências, enquanto o último tem a ver com o ajuizamento de uma demanda perante o Poder Judiciário — com a finalidade de buscar resolver a adversidade por meio de uma decisão proferida por um magistrado.

Logo, sob tal ótica, o conflito seria fundamental para que uma demanda fosse estruturada, mas a disputa somente seria instaurada caso o conflito fosse continuado.

No âmbito do processo civil, tais termos se aproximam, ou até mesmo se confundem, já que há conflitos que são judicializados e demandas que não são judicializadas, por exemplo. No entanto, isso não significa que tal discussão seja ignorada ou tida como inexistente, mas que o marco teórico a ser utilizado para a análise dos termos “conflito” e “disputa” tem como base a Teoria do Conflito, de Deustch (2004).

Através de pesquisa realizada junto ao DataJud<sup>1</sup>, verificou-se que até Julho do presente ano (2022) havia aproximadamente 76 milhões de processos em curso perante o Poder Judiciário, sendo que aproximadamente 16,4 milhões de processos foram ajuizados até o referido período. Tais dados sugerem que os cidadãos brasileiros buscam — de modo expressivo— o Poder Judiciário para solução de suas demandas.

Por meio de pesquisa feita pelo Justiça em Números, há elevada taxa de congestionamento, ora quantidade de processos não julgados quando em comparação aos ajuizados, vez que, em 2021, isso era referente a 76,2%.

Os dados supramencionados revelam que o Judiciário apresenta grande inchaço, o que impede que este lide com o número atual de demandas e forneça respostas a estas em um prazo adequado. Ademais, a sobrecarga de ações judiciais em andamento tem causado uma diminuição na confiança da sociedade no sistema jurídico brasileiro, pois a população espera um sistema mais eficiente na resolução de conflitos.

Além disso, na jurisdição, as partes são representadas por Advogados, Defensores Públicos ou até mesmo pelo Ministério Público, de modo que os interesses daquelas são escritos pelos seus representantes na linguagem jurídica, e esta é composta por várias expressões técnicas. Isso faz com que uma parcela das partes não entenda os trâmites do processo judicial nem o

processo decisório para a realização de seus direitos, razão pela qual buscaram o Judiciário. Dessa forma, as partes se tornam meros espectadores da ordem jurídica.

Porém, como espectadores na jurisdição, os envolvidos não conseguem participar ativamente da solução do conflito, o que pode ocasionar o distanciamento do Direito em relação à sociedade, bem como a insatisfação do corpo social, o qual leva suas demandas ao Judiciário, com vistas a realização de seus direitos e obtenção de acesso à justiça. Isso porque não se compreendem como sujeitos capacitados a contribuir para a resolução do conflito, mas, sim como observadores, destinados a cumprir uma decisão proferida por um terceiro imparcial.

Mediante a isso, há necessidade de se buscar métodos adequados de (re)solução de conflitos, de modo que as partes possam ter maior responsabilidade, bem como exercitem a autonomia e participação quando na solução de seus conflitos e possam buscar — de forma criativa — soluções para suas demandas, de forma a considerar necessidades e limitações dos envolvidos — o que, muitas vezes, não é feito por um magistrado ao se proferir uma sentença.

O método adequado de solução de conflitos a ser trazido no presente artigo é a mediação, método autocompositivo pelo qual os envolvidos poderão, de modo cooperativo e autônomo, chegar a solução mais adequada de sua demanda, ao compatibilizar seus interesses e vontades, bem como restabelecer o diálogo, com auxílio de um terceiro imparcial.

O presente artigo possui como tema a Comunicação Não Violenta (CNV), e como ela poderia ser empregada no âmbito da mediação para estimular o exercício da autonomia e da participação dos envolvidos na resolução dos conflitos, quando comparada com as demandas judiciais — nas quais um magistrado profere uma sentença — bem como restabelecer o diálogo.

Nesta senda, tem-se como questão-problema o fato de as decisões judiciárias tradicionais apresentarem menor grau de autonomia e participação dos envolvidos em relação à solução do conflito quando em comparação à resolução de conflitos através da mediação.

A partir de tal questão-problema, formula-se a hipótese de que ao se aplicar as técnicas da Comunicação Não Violenta juntamente aos princípios da mediação, isso pode proporcionar maior autonomia e participação das partes. Isso porque, com a utilização de tais métodos os envolvidos poderão sair de uma posição passiva e adotar uma posição ativa, com poder de decisão e consciência das consequências sobre suas escolhas. Além disso, poderão chegar a soluções mais adequadas ao caso em específico, ao considerarem as necessidades e limitações de cada qual, quando em comparação à jurisdição, em que o Juiz profere uma decisão pelas partes.

Para tal, há de se fazer, a princípio, uma discussão acerca do grau de autonomia e participação dos envolvidos na resolução do conflito, no âmbito da jurisdição e da mediação. Isso será feito ao compreender como tais procedimentos ocorrem, bem como em quais momentos há exercício da autonomia e participação das partes. Após, compreender se as técnicas utilizadas pelas partes para obtenção de uma Comunicação Não-Violenta poderiam otimizar a mediação e contribuir para maior fomento ao exercício da autonomia e participação das partes quando na resolução do conflito.

Outro ponto que justifica a pesquisa é o fato de que muitas das demandas ajuizadas são, na verdade, conflitos. Assim sendo, podem resultar em compreensão e entendimento entre os envolvidos, além de uma possível resolução da referida incompatibilidade com o auxílio de um terceiro facilitador do diálogo: o mediador, em vez de as partes submeterem suas demandas ao judiciário, situação na qual haverão por desgastar as relações interpessoais.

Quanto à metodologia, esta se encontra na utilização do método descritivo, a partir da dedução e formulação de hipóteses após a aquisição de informações por meio de pesquisa bibliográfica —através da leitura de artigos científicos, trabalhos acadêmicos, legislação e livros— com revisão de literatura. Consistirá, também, em pesquisa monográfica em relação aos objetivos, à abordagem e aos meios de investigação.

## **2. AUTONOMIA E PARTICIPAÇÃO NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A vida em sociedade implica na convivência com pessoas que possuem diferentes modos de agir, pensar e se relacionar. Muitas vezes, tais diferenças acarretam em conflitos — ora incompatibilidades — seja por opiniões e/ou preferências.

Tal conceito não deve ser confundido com o de litígio, vez que, como mencionado anteriormente, conflito se refere a mero estado de incompatibilidade, enquanto o litígio (ou disputa) é relativo a um conflito continuado, publicizado, e, por fim, submetido à análise por um tribunal (DEUSTCH, 2004).

Há três possibilidades de solução de conflitos: a autotutela, forma pela qual os envolvidos solucionam o conflito através de força física, econômica ou moral (tal método, ainda que vedado, possui vestígios no ordenamento jurídico, (e.g.: desforço imediato para defesa da posse e o direito de retenção de benfeitorias). A autocomposição, meio pelo qual os envolvidos, ao compatibilizar suas vontades, haverão de encontrar formas de solucionar o conflito, com o auxílio



(ou não) de um terceiro, (*e.g.*: mediação, conciliação e negociação). E a heterocomposição, forma pela qual um terceiro imparcial haverá por proferir uma decisão acerca da questão apresentada pelas partes, *e.g.*: arbitragem ou jurisdição (ZANARDO, 2022).

Apesar de haver três métodos de solução de conflitos, o presente artigo apenas tratará da mediação e da jurisdição, a fim de discutir o grau de participação e autonomia das partes nos métodos anteriormente mencionados, bem como verificar se a Comunicação Não-Violenta, ao ser aplicada no âmbito da mediação, poderia fomentar o exercício da autonomia e participação dos envolvidos no conflito.

Para que tal discussão possa ser possível, primeiro, há de se compreender o que tais conceitos significam e como podem ser compreendidos no âmbito do Poder Judiciário, mais especificamente na Justiça Comum Cível.

A autonomia para Kant (1995), tem a ver com a autodeterminação da vontade humana em relação a uma lei moral estabelecida pelos próprios indivíduos, independente de desejos, interesses ou paixões. No mesmo sentido, Freire (1996) traz que a autonomia está relacionada à liberdade de construir experiências ao se tomar decisões, e, conseqüentemente, assumir as responsabilidades de tais escolhas.

Quanto a tal conceito, há, no Direito Civil, o Princípio da autonomia da vontade, pelo qual os sujeitos de direito podem firmar negócios jurídicos que geram normas e obrigações umas para as outras, sendo que para que tais compromissos firmados sejam válidos, deverão atender aos requisitos previstos no art. 104 do Código Civil de 2002 — agente capaz; objeto lícito, possível, determinado ou determinável; forma prescrita ou não defesa em lei (BRASIL, 2002).

Este também é um dos preceitos que regem a mediação e a conciliação (art. 166, CPC/15) pelo qual os envolvidos deverão por desenvolver, de modo conjunto e livre, soluções voluntárias para a lide (art. 2º, II, do anexo III da Resolução nº 125/2010 do CNJ), as quais deverão ser exequíveis, de modo a propiciar o compromisso das partes em cumprir o que fora pactuado.

A participação, para Freire (1996), tem a ver com o ato de constatar o que ocorre, e, a partir disso, haver a possibilidade de intervir na realidade, em vez de apenas se adaptar a ela. Ademais, tal conceito também está relacionado ao Acesso à Justiça, direito fundamental previsto no art 5º, XXXV da CRFB, pelo qual os indivíduos podem submeter suas demandas ao Judiciário — bem como a outros mecanismos e instituições que têm a possibilidade de contribuir para a procura da solução de conflitos de modo pacífico e a legitimação de direitos — e, possui como

efeito a atuação das partes, a fim de estabelecer uma sociedade mais democrática (SADEK, 2014).

Quanto a tal concepção, no Poder Judiciário, a ideia de participação estaria contida, a princípio, na informação acerca da existência de um direito, bem como que há possibilidade de tê-lo cumprido e realizado, caso seja violado ou ameaçado. Isso se daria através do ajuizamento de uma demanda, forma pela qual os indivíduos buscam a realização de seus direitos e a solução de seus conflitos.

## 2.1 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO PODER JUDICIÁRIO: AUSÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO E AUTONOMIA DO SUJEITO

Na jurisdição, há continuidade do conflito, bem como publicidade e submissão ao crivo de um terceiro imparcial — neste caso, o Juiz — motivo pelo qual tal questão é chamada de litígio. Infere-se que a demanda foi submetida ao Poder Judiciário<sup>1</sup>, porque os envolvidos não conseguiram compatibilizar suas vontades para encontrar formas de solucionar o conflito, razão pela qual confiam na decisão de um terceiro imparcial, o qual, haverá por garantir e realizar o direito dos cidadãos, vez que isso é uma das garantias básicas da justiça (GRYNSZPAN, 1999).

A fim de que tal questão seja apreciada pelo Juiz, as partes deverão ser representadas em juízo por um Advogado, Defensor Público ou pelo Ministério Público. Tais representantes haverão por descrever os interesses e desejos da parte, ao narrar os fatos contados pelo indivíduo através da utilização de vocabulário jurídico, bem como apresentar os fundamentos legais que embasam o pedido formulado (FACHINI, 2021).

Em outras palavras, após uma entrevista com a parte, o representante desta apresentará, em juízo, uma petição, na qual reduzirá o relato trazido pelo indivíduo em termos jurídicos, a fim de que os pedidos formulados sejam apreciados por um magistrado, havendo a possibilidade de que a outra parte se manifeste acerca do relatado — sendo que esta também deverá ser representada por um Advogado, Defensor Público ou Ministério Público — e, conseqüentemente, haja resolução do conflito através do proferimento de uma sentença.

---

<sup>1</sup> Apesar de a expressão Poder Judiciário ter sido utilizada, não se está falando da Justiça do Trabalho nem dos Juizados Especiais, na qual o *Jus Postulandi* é admitido, mas, tão somente, da Justiça Comum Cível, na qual as partes não possuem capacidade postulatória, devendo ser representadas, em juízo, por Advogado.

Após tais manifestações, caso as partes tenham apresentado argumentos e provas suficientes para a formação da persuasão racional do magistrado, não havendo a necessidade de maior instrução probatória, este haverá por julgar a lide antecipadamente (art. 355, CPC/15), isto é, proferir uma decisão relativa à procedência ou não dos pedidos formulados na inicial — e na reconvenção, caso tal peça tenha sido apresentada (BRASIL,2015).

Por outro lado, caso o magistrado verifique a necessidade de maior dilação probatória antes de proferir a decisão, como a produção de provas em audiência, haverá por designar uma Audiência de Instrução e Julgamento (AIJ). Nesta, caso tenha havido o requerimento de depoimento pessoal da parte, será o momento no qual o indivíduo será inquirido pelo Juiz e questionado pelo advogado da parte contrária acerca dos fatos narrados, a fim de haver melhor explicação dos fatos controvertidos, e conseqüentemente, contribuir para a formação do convencimento motivado do Juiz ao proferir uma decisão. (DINAMARCO, 2010).

Esse é o momento no qual as partes têm a oportunidade de aparecer nos autos pessoalmente, já que majoritariamente, o processo judicial ocorre através de petições — nas quais os patronos dos envolvidos haverão por peticionar em nome destes — e por despachos e/ou decisões na forma escrita, com a utilização de linguagem técnica.

Quanto à aparição pessoal das partes nos autos, também vale lembrar que conforme o art. 3º, §§ 2º e 3º do CPC/15 os métodos autocompositivos devem ser estimulados, sempre que possível, por magistrados, promotores, advogados e defensores públicos. Dessa forma, excetuados os casos em que os envolvidos manifestem, de modo expresso, o desinteresse na composição consensual ou quando não se admite a autocomposição (art. 334, § 4º, CPC/15), o Juiz haverá por designar audiência preliminar de mediação ou conciliação (antes da citação do requerido) — ou a qualquer tempo, poderá o Juiz designar audiência de conciliação, vez que a tentativa de conciliação é obrigatória pelo Juiz (art. 334 do CPC/15) — o qual pode (ou não) presidir a sessão, sendo que preferencialmente os mediadores ou conciliadores haverão por fazê-lo (art.139, V, do CPC/15) (BRASIL, 2015).

Em tais audiências, as partes podem propor, aceitar ou recusar propostas de acordo, sendo que tais escolhas passarão pelo crivo dos patronos, vez que estes têm o dever de assegurar que os direitos de seus clientes estão sendo garantidos, bem como informar a estes os eventuais riscos e conseqüências das escolhas feitas (art. 8º, Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB.). Caso as partes cheguem a um acordo em uma audiência de conciliação ou

mediação, isso é lavrado em ata de audiência —pelo conciliador ou mediador — a qual é remetida ao Juiz para homologação (CFOAB, 1994).

Nesse primeiro ponto, no que toca à autonomia dos envolvidos, ainda que seja compreendida — em outras palavras — como a liberdade para tomar as próprias decisões, sem influência de fatores como inclinações afetivas ou imposição da vontade de um terceiro, de modo que os indivíduos haverão por assumir as responsabilidades por tais escolhas, no âmbito do processo civil, as partes não são totalmente autônomas para resolverem a própria demanda.

Isso porque, como mencionado anteriormente, apesar de haver a possibilidade de aparecer pessoalmente no processo em sede de AIJ, ao prestar depoimento pessoal ou em Audiências de conciliação/mediação, ao propor, recusar ou aceitar propostas feitas, ficam adstritas, respectivamente: a uma decisão proferida pelo magistrado, o qual utilizará do livre convencimento para fazê-lo; bem como, via de regra, ao crivo do patrono quanto ao aceite ou recusa de uma proposta e homologação, pelo Juiz, do acordo feito em audiência de mediação ou conciliação, a fim de que este tenha validade (art. 9º, II, da Resolução Nº 125/2010). (CNJ, 2010)

Dessa forma, no âmbito da jurisdição, quanto à autonomia das partes, esta é pouca.

No que toca à participação dos indivíduos quando da resolução dos conflitos na jurisdição, mesmo que tal conceito esteja relacionado à possibilidade de as partes intervirem, de forma ativa, na realidade, a fim de terem seus direitos garantidos e realizados (FREIRE, 1996), e que isso se dá através do conhecimento dos direitos e do ajuizamento de uma demanda — caso tal direito seja ameaçado ou violado — não se verifica, na jurisdição, uma participação ativa das partes quando do processo de resolução dos conflitos.

Isso porque há, antes de tudo, uma dependência de representação dos envolvidos por Advogado ou Defensor Público para que a demanda seja submetida à análise de um terceiro imparcial — o Juiz.

Ademais, os interesses das partes são traduzidos na forma escrita — através de petições — pelos representantes das partes para a linguagem jurídica — a qual é repleta de expressões técnicas, sendo, portanto, distante da linguagem formal. Isso faz com que os envolvidos no conflito não compreendam os trâmites do processo judicial, sequer o processo decisório para a realização dos direitos daqueles — motivo pelo qual buscaram o Judiciário — sendo, em sua maioria, meros espectadores da ordem jurídica (SOUZA, 2020).

Como espectadores na jurisdição, os envolvidos não conseguem se comunicar, interpretar ou sequer intervir no que está sendo discutido em relação ao conflito, o que acarreta, em última análise, em um distanciamento do Direito em relação à sociedade, bem como na insatisfação do corpo social que submete suas demandas ao Poder Judiciário a fim de ter a realização de seus direitos e obter acesso à justiça (ANDRADE, *et al*, 2021), vez que não se compreendem como sujeitos no processo, capazes de contribuir para a resolução deste, mas como observadores, fadados a cumprir uma decisão proferida.

Isso não implica em dizer que o Direito, compreendido como ciência, não deva ter uma linguagem técnica, com termos específicos, que o diferencie da linguagem comum, mas que tal processo de comunicação deveria ser acessível e compreensível à sociedade civil, vez que esta é a maior interessada em ver seus direitos resguardados. Uma maior acessibilidade em relação à linguagem poderia acarretar no fomento à participação dos sujeitos na jurisdição, bem como no aumento do grau de satisfação dos jurisdicionados.

Através de pesquisa realizada junto ao DataJud, até agosto do presente ano (2022) havia aproximadamente 76,5 milhões de processos em curso perante o Poder Judiciário, sendo que, na Justiça Comum Estadual, esse número é equivalente aproximadamente a 60 milhões de processos. Tal dado revela que grande parte dos indivíduos que integram o corpo social apresentam suas demandas ao Judiciário, a fim de que um terceiro imparcial determine a solução do problema trazido.

Pelo dado apresentado anteriormente, no que toca ao número considerável de processos em trâmite perante a Justiça Comum e ao Poder Judiciário como um todo, faz-se um questionamento: se o Judiciário é tido como o órgão mais procurado para solução de litígios através do proferimento de uma decisão imparcial, como haverá por garantir e realizar direitos e/ou compor conflitos de interesses dos indivíduos, já que não é capaz de absorver as demandas atuais?

Isso porque, conforme dados trazidos pelo Justiça em Números em 2021, havia uma taxa de congestionamento — quantidade de processos não julgados quando em comparação aos ajuizados — referente a 76,2%. Ademais, no mesmo ano, o Poder Judiciário contava com aproximadamente 18.000 Juízes, o que, em termos estatísticos representa que há 4.250 processos para cada um dos juízes que compõem o quadro do Poder Judiciário os examine, sendo que a cada dia são ajuizados mais processos.

Logo, implica em dizer que diante do inchaço do Judiciário, este não possui estrutura capaz de assimilar a quantidade de demandas submetidas atualmente, sequer condições de dar resposta a estas em tempo adequado — vez que como supramencionado, não há magistrados suficientes que sejam capazes de responder a todas as demandas ajuizadas em tempo hábil. Ademais, a sobrecarga do Judiciário no que toca ao número de ações judiciais em trâmite, faz com que haja uma redução significativa na confiança do corpo social no sistema jurídico brasileiro, já que a coletividade demanda um sistema que tenha maior qualidade na solução dos conflitos.

Com isso, há a necessidade de se buscar soluções mais adequadas, que possibilitem ao jurisdicionado ter seu conflito resolvido (FILHO, 2017), bem como que fomentem o exercício da autonomia e da participação dos envolvidos na demanda com uma linguagem mais acessível. Ademais, podem, conseqüentemente, possibilitar o “desafogamento” do Judiciário, ainda que este não seja o objetivo principal.

### **3. A MEDIAÇÃO COMO POSSIBILIDADE DE EXERCÍCIO DA AUTONOMIA E PARTICIPAÇÃO DOS ENVOLVIDOS NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Como um dos meios adequados de solução dos conflitos das partes, tem-se a mediação, método autocompositivo pelo qual os envolvidos poderão, de modo cooperativo e autônomo, chegar a solução mais adequada de sua demanda, ao compatibilizar seus interesses e vontades, com auxílio de um terceiro imparcial, o qual haverá por facilitar o diálogo entre os indivíduos — o mediador — bem como restaurar a comunicação entre as partes, de modo a prevenir novos conflitos continuados (NASCIMENTO, 2017). A mediação pode ocorrer no âmbito judicial ou extrajudicial, sendo que no primeiro caso, as sessões — e o mediador — serão designadas pelo Juiz, enquanto no último, as partes poderão selecionar o mediador.

Conforme o Manual de mediação do CNJ (2016), a mediação é dividida em cinco etapas — sendo que tais estas podem ser reordenadas ou readequadas, a depender da vontade das partes: a) abertura ou fase preliminar; b) exposição do conflito pelas partes; c) identificação dos interesses, sentimentos e questões — sendo que respectivamente tais conceitos indicam: (i) alguma coisa que a parte deseja ter ou conquistar, (ii) emoções expressadas pelas partes ao relatarem os fatos, (iii) fatos controversos; d) explanação sobre os sentimentos, interesses e

questões; e) resolução de questões. Todas as etapas citadas não necessariamente ocorrerão em uma única sessão de mediação.

Na etapa de abertura, antes de tudo, o mediador haverá por recepcionar as partes, dando-lhes boas-vindas e perguntar como cada parte — e representante desta — gostaria de ser chamada e perguntar se os envolvidos já participaram de sessões de mediação.

Após, explicará às partes como se dá o funcionamento da mediação: (i) as regras a serem cumpridas — não interrupção do outro quando este for falar, vez que cada qual terá seu momento de manifestação de opiniões, bem como de fala; a necessidade escuta atenta dos anseios, expectativas e discurso da outra parte — (ii) como o processo se desenvolve — os relatos trazidos pelas partes, bem como o que será discutido na sessão será confidencial, exceto se as partes dispuserem em contrário; que não é um espaço de produção de provas ou debate de teses jurídicas; que há necessidade de participação das partes, bem como de seus advogados; que há possibilidade de realização de sessão individual, a depender do caso, e que o que for tratado nas sessões não será publicizado; que quem solicitou a mediação ou quem propôs a demanda haverá por começar falando — (iii) qual o papel do mediador naquele momento — não é de determinar soluções para o conflito ou instigar as partes a chegarem a um acordo que não queiram, mas, sim, auxiliar os envolvidos a compreenderem seus objetivos e desejos, para que, assim, estes possam, de forma cooperativa, elaborar soluções para o conflito, bem como restabelecer o diálogo; que o mediador não é juiz, e agirá de forma imparcial; ouvir atentamente as interpretações do conflito por cada parte, bem como estimular os envolvidos a fazê-lo, a fim de possibilitar a compreensão; mencionar que os envolvidos precisam ter estipulado honorários conciliatórios com seus patronos; recomendar que os envolvidos aconselhem-se com um advogado antes de assinar e/ou aceitar qualquer acordo. (SOUZA, et al, 2016)

Além disso, haverá de perguntar aos envolvidos se estes querem participar do procedimento, bem como se estão de acordo com as regras apresentadas e se possuem dúvidas. Se estiverem de acordo, a sessão há de continuar. Caso contrário, a sessão é encerrada (SOUZA, et al, 2016).

Nesse momento, o mediador assume uma postura de educador e pode estabelecer, para com as partes, um relacionamento de confiança, já que haverá por conduzir o procedimento, bem como ouvir atentamente, buscar compreender o que os envolvidos têm a dizer e ser o exemplo de comunicação para as partes (SOUZA, et al, 2016)

Se, no decorrer da sessão, as partes descumprirem alguma das regras mencionadas, a explicação fornecida pelo mediador no momento da abertura deverá ser retomada — de modo paciente e educado — a fim de que os envolvidos atuem consoante ao que fora convencionado (SOUZA, et al, 2016).

Na etapa de exposição de razões, as partes deverão de relatar — ao mediador — os fatos e sentimentos envolvidos, de acordo com sua perspectiva da situação, sendo que deverão escutar atentamente o que o outro tem a dizer sem o interromper, enquanto o mediador haverá por exercitar a escuta ativa e atenta em relação ao que as partes falarem, a fim de que estas se sintam ouvidas. Em tal fase, é possível aos mediadores interpretar os acontecimentos, bem como perceber alguns desejos e vontades relacionados ao conflito. Em regra, quem começa a expor suas razões é quem moveu a demanda (SOUZA, et al, 2016).

Após as partes terem se manifestado, o mediador fará uma síntese do que fora dito pelas partes, de forma a explicitar, a estas, os interesses, sentimentos e questões presentes em suas falas. Em suma, trata-se de ordenação e sistematização da situação apresentada pelos envolvidos, bem como os sentimentos demonstrados — de modo equânime e imparcial. Isso será feito com o objetivo de que os envolvidos compreendam melhor os interesses, sentimentos e questões relacionadas ao conflito, bem como que o conflito é algo normal ao se conviver em sociedade, e que cabe às partes se empenhar — com auxílio do mediador — para obter a melhor solução em relação ao conflito existente (SOUZA, et al, 2016).

Tal resumo também pode ser aplicado em outras fases da sessão de mediação, tais como: a) seguidamente a uma permuta de informações; b) seguidamente aos envolvidos terem, de modo subentendido, sugestionado soluções viáveis ao conflito; c) lembrar aos envolvidos acerca de seus interesses reais; d) acalmar os ânimos, caso as partes não estejam se comunicando de forma efetiva (SOUZA, et al, 2016)

Com a apresentação do resumo, o mediador, assim como na fase de abertura, deverá perguntar às partes se concordam com a síntese apresentada, assim como se desejam incluir algum fato não mencionado.

Em seguida a tal fase, a mediação poderá ter diferentes desdobramentos, a depender da participação das partes: caso estas estejam (re)estabelecendo o diálogo de forma efetiva — ao apresentar propostas para solução do conflito e se entendendo, por exemplo — a próxima etapa será a de explanação sobre os sentimentos, interesses e questões, podendo ser procedida com o



estágio de resolução das questões de modo cooperativo e consensual; caso não o estejam fazendo — por se mostrarem hostis ou com sentimentos de inimizade para com o outro ou então não estarem conseguindo demonstrar seus interesses, sentimentos e questões existentes no conflito de modo apropriado, por exemplo — o mediador poderá aplicar o recurso das sessões individuais (SOUZA, et al, 2016).

Nestas, o mediador haverá por, de forma privada, abordar as questões, interesses e sentimentos envolvidos, a fim de propiciar a compreensão, de forma neutra, pela parte em relação ao contexto fático vivenciado, além dos interesses em comum e propiciar a criação de soluções do conflito pela parte.

A fase seguinte é a de resolução de questões em uma sessão conjunta com as partes, na qual o mediador haverá por explicitar — de modo organizado, junto com os envolvidos— os principais fatos controvertidos do conflito e o que cada parte deseja ter ou conquistar, a fim de possibilitar a criação de um meio favorável para, antes de tudo, uma compreensão e entendimento do outro, bem como a discussão sobre potenciais acordos — seja pela orientação do mediador ou pela facilitação deste — e, ocasionalmente, a elaboração do termo de acordo (SOUZA, et al, 2016)

Como exposto acima, o mediador é o responsável, em suma, por: assegurar a confidencialidade do que será discutido nas sessões, salvo se as partes pedirem pela exposição dos fatos; gerenciar/filtrar o diálogo e as interações entre os envolvidos e validar os sentimentos das partes — isto é, identificar os sentimentos, bem como o fator gerador deles e os interesses relacionados à expressão daqueles sentimentos— para que estas se sintam ouvidas e compreendidas, porém de forma imparcial; incentivar/ajudar as partes a: (i) encontrarem meios de solucionar suas demandas, bem como que tais soluções sejam exequíveis e satisfatórias — para as partes, (ii) considerarem os interesses e as limitações dos envolvidos, sem que isso implique na predominância de um sobre o outro — já que ambos almejam solucionar o problema. Por isso, é uma figura bastante importante para auxiliar no exercício da autonomia e participação das partes

Por ter de filtrar o diálogo dos envolvidos para validar os sentimentos destes, o mediador deverá utilizar das seguintes técnicas: (i) separar as pessoas dos problemas, de modo a apenas dar enfoque nos interesses e questões, deixando de lado as (im)posições das partes, sendo que ao expor a compreensão da situação aos envolvidos, deverá fazer uso de uma linguagem neutra,

imparcial, sem juízo de valor. Tudo isso para propiciar a manutenção da relação entre as partes; (ii) mostrar às partes que a solução do conflito não implica no predomínio de uma pretensão em relação à outra, mas que os interesses das partes convergem no que toca à resolução do conflito, devendo haver apenas um ajuste na comunicação entre elas; (iii) identificar e validar sentimentos das partes, além de os explicar conforme o contexto e os reforçar, de modo positivo, demonstrando aos envolvidos que o conflito é algo normal ao se viver em sociedade, não havendo a necessidade de se atribuir culpa ao outro, mas que é melhor buscar por soluções de modo cooperativo, além de buscar compreender o outro; (iv) ser imparcial, além de evitar preconceitos em relação às partes; (v) utilizar linguagem acessível e neutra, de modo a evitar termos muito técnicos ou complexos, bem como transmitir as informações de forma serena e eficaz; (vi) reforçar positivamente os esforços empregados pelas partes, bem como avanços obtidos no decorrer do processo da mediação; (vii) mostrar, às partes, que os fatos ocorridos no passado podem ser resolvidos no presente, de modo a incentivar os envolvidos a buscarem soluções para seus conflitos, bem como formas de os evitar futuramente (SOUZA, et al, 2016).

Segundo a resolução nº 125/2010, do CNJ — cabível à mediação judicial — os princípios basilares que regem a atuação dos mediadores judiciais são: “confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação”. A Lei da mediação (Lei nº 13.140/2015) — cabível à mediação judicial e extrajudicial, bem como a outros métodos de resolução de conflitos — por sua vez, traz como princípios da mediação: “imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade, boa-fé.” (BRASIL, 2015).

A autonomia da vontade é uma das normas de conduta a ser observada pelos mediadores (art. 2º, II, do Anexo III, da Resolução nº 125/2010 do CNJ), sendo que está relacionada ao dever de os mediadores: atuarem de forma livre, sem ser pressionado pelas partes, procuradores ou juízes para realizar atos incompatíveis com o ordenamento jurídico — ou redigir acordos ilegais ou inexecutáveis, por exemplo — bem como respeitar os diferentes pontos de vista das partes; garantir que estas possam chegar a uma decisão voluntária; proporcionar um ambiente adequado para que os envolvidos possam ter um restabelecimento do diálogo; assegurar que possam agir com liberdade para tomar as próprias decisões no decorrer do processo quanto ao interrompê-lo a

qualquer tempo, modificá-lo ou de optar por não participar do procedimento, além de as partes terem conhecimento de seus direitos, bem como o contexto em que estão inseridas (CNJ, 2010).

Para o STJ, em seu Vocabulário Jurídico, o preceito da autonomia das partes possibilita aos envolvidos autorregularem seus desejos, contanto que tais vontades estejam em conformidade com o ordenamento jurídico, e as finalidades não sejam contrárias ao interesse geral, de modo que a ordem pública e os bons costumes são compreendidos como limites à liberdade de negociar (STJ, s.d).

Dessa forma, no âmbito da mediação, os envolvidos farão uso da autonomia da vontade para se manifestar livre e espontaneamente quanto aos interesses, desejos, razões, bem como direcionar o modo que o mediador deverá conduzir a sessão. Ademais, a autonomia da vontade será crucial para que o consenso possa ser construído (OLIVEIRA, 2017).

Como todos os princípios no âmbito do Direito, verifica-se que não são absolutos, mas possuem certa limitação. No caso da autonomia da vontade, como visto anteriormente, deve estar de acordo com as normas jurídicas, não ser contrária ao interesse geral, nem violar a ordem pública e os bons costumes. Ademais, as próprias partes deverão, em certa medida, abrir mão da própria autonomia em razão da autonomia do outro, a fim de que os interesses dos envolvidos sejam harmonizados, as mal-entendidos no conflito possam ser elucidados, bem como seja possível a chegada a um acordo (MEIRA, RODRIGUES, 2017).

Ainda assim, quando em comparação com a autonomia das partes na jurisdição, percebe-se que ante os argumentos supramencionados, no âmbito da mediação, os envolvidos detém maior espaço e possibilidade de tomar decisões e assumir responsabilidade por suas escolhas, já que possuem uma atuação mais ativa na mediação quando em comparação com a jurisdição, e não há imposição de uma solução para o conflito, mas tal solução é construída a partir da convergência e compatibilização de vontades.

No que toca à participação, estaria relacionada a colocar o sujeito na posição de responsabilidade pela própria participação sobre o que se queixa sobre o outro, podendo deixar de se ver como vítima da situação, para se tornar coparticipante desta (OLIVEIRA, 2017), além de ter a possibilidade de intervir na realidade, em vez de apenas se adaptar a ela (FREIRE, 1996) e/ou se submeter a uma decisão proferida por um terceiro.

Tendo em vista que conforme a Lei da mediação (Lei nº 13.140/2015) um dos princípios da mediação é a oralidade, isso faz com que os envolvidos tenham maior participação quando da solução de seus conflitos no âmbito da mediação. (BRASIL, 2015)

Isso porque, ao contrário da jurisdição, procedimento que ocorre majoritariamente na forma escrita —sendo que os patronos das partes haverão de responder por elas— na mediação — apesar de as partes estarem acompanhadas por seus Advogados ou Defensores Públicos — após as partes serem informadas acerca dos princípios da mediação, o mediador solicitará a exposição do conflito por cada um dos envolvidos, bem como os interesses e necessidades destes, e, depois disso, serão convidados a considerar formas de atender tais interesses e necessidades de forma harmônica.

Também, a presença de Advogados ou Defensores Públicos na sessão de mediação se faz importante, pois garantem que seus clientes/assistidos não haverão por renunciar a direitos sem que estejam completamente informados sobre isso, bem como em relação aos ganhos/perdas de tal escolha.

Além disso, o princípio da oralidade é complementado pelo princípio da informalidade, vez que este diz respeito a propiciar um meio adequado à restauração e melhoria da comunicação e compreensão das partes no que toca à solução do conflito. Para isso, tanto os atos executados e a linguagem utilizada pelo mediador deverão mais simples e acessíveis às partes, quando em comparação com a linguagem técnica e o formalismo utilizados na jurisdição (PAZ, 2017), o que estimula um diálogo colaborativo entre os envolvidos, já que haverão por compreender o procedimento, bem como se perceberem capazes de modificar a realidade.

Conforme dispõe o art. 166, § 4º do CPC/15, o princípio da informalidade também está relacionado à possibilidade de as partes poderem prolongar a duração das sessões, definir normas procedimentais, estabelecer o tempo e o modo de utilização da palavra, por exemplo (BRASIL, 2015). Tudo isso para proporcionar um ambiente favorável ao restabelecimento do diálogo, e, até mesmo capaz de promover a autocomposição.

O fato de a mediação ser regida por tais princípios não quer dizer que o procedimento é integralmente oral ou que não possui regras — já que a pretensão é a informalidade — mas, sim que são formas de propiciar o exercício da autonomia e participação dos envolvidos na solução de seus conflitos, conforme exposto, tendo em vista que na mediação, o que se pretende é que os próprios envolvidos construam a solução do conflito.

Ademais, tais princípios são limitados, seja pela obrigação da lavratura do termo final — em relação ao princípio da oralidade, caso seja o acordo seja alcançado — ou pela obrigatoriedade de que as regras procedimentais criadas estejam em conformidade com o ordenamento jurídico. (MEIRA, RODRIGUES, 2017).

Nesse sentido, tem-se que no âmbito da mediação, as partes possuem maior autonomia e maior participação no processo, quando em comparação com a jurisdição, o que faz com que possa haver maior grau de satisfação quando da solução da lide, já que pelo viés da mediação, não há um “vencedor” ou “perdedor”, como na jurisdição — pois em tal espaço, um terceiro imparcial haverá de proferir uma decisão de procedência ou improcedência, como visto anteriormente— mas, sim, “vencedores”, em certa medida, já que atuarão em cooperação para chegarem a uma solução que melhor atenda aos interesses e limitações dos envolvidos.

Como mencionado no capítulo anterior, até agosto do presente ano (2022) havia aproximadamente 76,5 milhões de processos em curso perante o Poder Judiciário, sendo que — conforme o Justiça em Números — em 2021, o número de sentenças homologatórias de acordo correspondeu a 3.114.462, o que representou, naquele ano, 0,9% das sentenças Julgadas.

Apesar de haver — na mediação — maior fomento ao exercício da autonomia e participação das partes na resolução de seus conflitos, como anteriormente mencionado, por uma análise dos dados expostos acima, a tendência é a de se aferir a qualidade e eficácia da mediação com o número de acordos celebrados, vez que 99,1% das sentenças proferidas em 2021 se deu pelo livre convencimento do magistrado.

No entanto, ainda que a finalidade da mediação seja o consenso entre as partes, o sucesso deste procedimento não se resume à realização de um acordo, vez que qualitativamente, isso é relativo à satisfação das partes.

Tal contentamento se dá através da utilização da autonomia da vontade para expressar opiniões, interesses, sentimentos, bem como os sujeitos se enxergarem — através do auxílio do mediador — como responsáveis por suas ações, para construírem, de modo cooperativo, alternativas de solução da lide (AZEVEDO, 2004).

A fim de se obter maior fomento ao exercício da autonomia das partes e da participação no âmbito da mediação no que toca à resolução dos conflitos, além da possibilidade de restabelecimento do diálogo, há de se questionar se haveria ferramentas capazes de fazê-lo ao serem empregadas de modo conjunto às técnicas utilizadas pelo mediador nas sessões de

mediação. Nesse aspecto, apresentar-se-á a Comunicação Não-Violenta como técnica passível de estimular a participação e autonomia das partes no processo de solução de conflitos.

#### **4. A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO FERRAMENTA DE FOMENTO À AUTONOMIA E PARTICIPAÇÃO DOS ENVOLVIDOS NO ÂMBITO DA MEDIAÇÃO**

O termo Comunicação Não Violenta (CNV ou comunicação compassiva) foi elaborado por Rosenberg (1999). Trata-se de uma ferramenta de comunicação que auxilia os indivíduos a se manifestarem e compreenderem o outro, de modo que para fazê-lo, os envolvidos no conflito devem identificar os sentimentos, desejos e interesses reais existentes em determinada situação — tanto os próprios, quanto o do outro.

Isso haverá de os permitir a se expressar de modo sincero e natural, bem como ouvir atentamente, buscar compreender o que o outro tem a dizer. Logo, é relativa ao abandono do comportamento defensivo, bem como de respostas violentas, tais como as de avaliar ou deliberar sobre o outro, sem antes tentar compreendê-lo. Ademais, conseqüentemente, faz com que os indivíduos tenham maior consciência sobre suas ações, bem como acerca da responsabilidade de tais escolhas (ROSENBERG, 1999).

Em outras palavras, a utilização da CNV possibilita aos indivíduos reformularem o modo de se expressar em relação a dizer e escutar o outro, vez que não haverão por replicar de modo automático e instantâneo, mas, sim ouvir de forma atenta, identificar as vontades e necessidades não atendidas que se encontram subentendidas na fala e na ação de cada um. Isso haverá por possibilitar às partes a compreenderem a situação pelo viés do outro e prováveis motivos para adoção de determinados comportamentos, bem como se expressarem de forma mais clara, atenciosa e compreensiva. (BOTELHO, 2021)

A Comunicação Não Violenta é formada por quatro partes: a) observação; b) sentimento; c) necessidades; d) pedido.

A observação consiste na percepção do ambiente e das falas das partes de modo neutro, sem expressar críticas ou opiniões sobre tais discursos, de modo a somente visualizar a situação de modo como ela é, bem como identificar atos ou comportamentos que satisfaçam (ou não) o indivíduo. Dessa forma, não se trata de atribuir julgamentos moralizantes, sob pena de isso ser compreendido — pelo outro — como crítica, e não ser possível passar mensagens ao interlocutor (ROSENBERG, 1999)

O sentimento é relativo à utilização consciente de vocábulos referentes às emoções expressadas pelos envolvidos ao relatar os fatos, em vez de indicar falhas ou descuidos da outra parte, deixando de lado o que se acredita sentir naquele momento, dando enfoque a como o indivíduo realmente está se sentindo.(BOTELHO, 2021)

As necessidades se referem à identificação e entendimento dos interesses e questões relacionados aos sentimentos trazidos pelas partes em seus relatos, e como estes foram compreendidos, deixando de lado a atribuição de culpa ao outro a o apontamento das falhas deste. (CARVALHO, 2021). Trata-se de compreender que os sentimentos e necessidades estão fortemente ligados: um sentimento expressado demonstra uma necessidade não atendida e uma necessidade não atendida implica em um sentimento provocado, e a compreensão disso possibilita a resolução do conflito de modo a atender as necessidades dos envolvidos (ROSENBERG, 1999).

O pedido é o ponto no qual as partes serão capazes de efetuar solicitações em relação às outras, a fim de terem seus interesses e desejos atendidos. (ROSENBERG, 1999). Para isso, haverá de utilizar linguagem positiva e clara, bem como apontar atitudes objetivas e factíveis que o outro possa praticar, a fim de satisfazer as necessidades da parte, e resolver o conflito. Logo, verifica-se que este é relativo ao somatório dos componentes anteriores, pois, após observar a situação como ela é, ter consciência dos sentimentos expressados, compreensão das necessidades relacionadas aos sentimentos demonstrados, há possibilidade de realização do pedido, ao como forma de modificar a realidade e ter as vontades atendidas (CARVALHO, 2021).

A formulação de pedidos não implica em uma exigência, que, caso não cumprida, terá penas ou condenações aplicadas aos que a desobedecerem, tal como as decisões proferidas por um magistrado, mas que é uma solicitação para que o outro enriqueça a vida do solicitante através de uma ação, e que trata-se de uma escolha do outro, fazê-lo ou não (ROSENBERG, 1999).

Como exposto no capítulo anterior, na mediação, a forma que os mediadores possuem para intervir quando as partes estão dialogando de forma agressiva ou hostil é através da comunicação. Desse modo, com o intuito de que o conflito possa ser resolvido, bem como o diálogo ser restabelecido, há necessidade de que o mediador empregue métodos e técnicas que possibilitem a ele gerenciar tais comunicações, sob pena de a mediação não ser exitosa (CARVALHO, 2021).

Em outras palavras, tendo em vista que a mediação é baseada na solução de conflitos por meio do diálogo facilitado por um terceiro imparcial, o tipo de comunicação utilizada em tal procedimento deve ser observada, sob pena de a mensagem não ser transmitida, as partes não se compreenderem, sequer exercitarem a autonomia e participação na solução do conflito através da mediação.

Nesse sentido, pode-se inferir que as técnicas empregadas na Comunicação Não Violenta poderiam ser aplicadas de forma complementar aos métodos empregados nas sessões de mediação, vez que possibilitam a administração dos diálogos pelo mediador — assim como na etapa de identificação dos interesses, sentimentos e questões na mediação.

Além disso, promoveriam maior fomento à autonomia e participação dos envolvidos no âmbito da mediação quando na resolução de conflitos, já que o objetivo da CNV na mediação é auxiliar na estruturação — de modo conjunto e através do diálogo — de um acordo, propiciando, assim, a solução do conflito de modo pacífico (CARVALHO, 2021).

Quanto ao fomento da autonomia dos envolvidos na solução de conflitos no âmbito da mediação através do uso das técnicas da CNV — tendo em vista que, conforme trazido no início deste artigo, a autonomia tem a ver com a construção de experiências na tomada de decisões, bem como a assumir as responsabilidades de tais escolhas — isso se verifica no reconhecimento das próprias necessidades, já que a autonomia, para a CNV tem a ver com a deliberação acerca dos próprios anseios, propósitos e princípios, bem como qual caminho será seguido para que estes se concretizem (ROSENBERG, 1999).

Dessa forma, na condução das sessões, o mediador deverá, ao fazer uso da CNV, estimular as partes a exercer a escuta ativa (envolvida e atenciosa) e empática (compreensiva) para com o outro, a fim de se sentirem ouvidos bem como compreenderem que: vontades e necessidades não atendidas geram sentimentos, e que é possível entender tais vontades e necessidades ao observar sem julgamentos e sem atribuir culpa ao outro (ROSENBERG, 1999).

Isso porque as partes envolvidas também possuem responsabilidade em relação ao conflito, no que toca às ações praticadas, discursos trazidos e sentimentos manifestados em relação ao outro e como isso é percebido por ele. Logo, a fim de solucionar o conflito de forma pacífica e restabelecer o diálogo, há necessidade de que as partes se expressem com clareza quanto ao que precisam, além dos sentimentos gerados por tais demandas. (ALONSO, 2021).



No que toca ao fomento da participação dos envolvidos na solução de conflitos no âmbito da mediação através do uso das técnicas da CNV, isso está relacionado ao pedido, o qual é o somatório dos componentes da CNV, pois é a parte em que os envolvidos no conflito realizam requerimentos quanto aos outros, com o fito de terem suas vontades e necessidades atendidas (ROSENBERG, 1999). Isso porque, conforme visto nos capítulos anteriores, a participação se refere à percepção sobre o que acontece, e, com base nisso, ser possível interferir na realidade, ao invés de somente se adequar a ela (FREIRE, 1996).

A fim de haver maior fomento à participação das partes quando na resolução do conflito, o mediador deve incentivá-las a utilizar linguagem inteligível, e apresentar soluções exequíveis para que o outro possa fazer, a fim de que haja atendimento às necessidades da parte, bem como o conflito seja solucionado de forma pacífica e o diálogo seja restabelecido (CARVALHO, 2021).

Tudo isso, depois de observar a situação como ela é; ter consciência dos sentimentos expressados, em vez de indicar falhas ou descuidos da outra parte; identificar e compreender os sentimentos e necessidades relativos ao conflito, bem como as necessidades relacionadas aos sentimentos demonstrados.

Isto posto, é possível concluir que o uso da Comunicação Não Violenta no âmbito da mediação pode contribuir para maior fomento da autonomia e das partes quando da solução dos conflitos. Pois o papel da CNV no procedimento de mediação é o de possibilitar a criação de um ambiente propício à resolução de conflitos pelas próprias partes, quando estas assumem a responsabilidade pelos próprios sentimentos e necessidades (SILVA e LÂNGARO, 2014) e buscam compreender o outro em vez de o culpar ou indicar erros deste, ao exercerem a autonomia na solução do conflito.

Vale lembrar, também, que quando as partes realizam pedidos, trata-se de possibilidade de intervir na realidade, em vez de a aceitar apenas, já que além de ser a forma de exercício da participação dos envolvidos na solução do conflito, é o ponto de partida para que seja viável o (re)estabelecimento da comunicação mútua, e, possível construção de um acordo de forma cooperativa.

## **5. CONCLUSÃO**

Como visto nos capítulos anteriores, a Comunicação Não Violenta pode ser utilizada como ferramenta de maior fomento à autonomia e participação dos envolvidos no âmbito da

mediação para resolução de conflitos. Isso porque, a CNV ao ser utilizada na mediação, auxilia as partes a compreender quais eventos e elementos ocasionam o conflito e os prejuízos decorrentes deste.

Ademais, possibilita que as partes analisem e ponderem acerca de sua responsabilidade acerca do conflito e da solução deste. Isso se dá quando os envolvidos exercem a escuta ativa e buscam compreender o outro, de modo que expressam os sentimentos e necessidades de modo mais claro e assertivo, sem que isso implique na imposição de vontades ou apontam falhas cometidas pelo outro.

A Comunicação Não Violenta no âmbito da mediação permite que as partes reformulem a maneira como se expressam e escutam os outros, o que implica em dizer que as pessoas não irão reagir automaticamente e instantaneamente, mas sim hão de ouvir atentamente e identificar as necessidades não atendidas que estão subentendidas nas palavras e ações de cada um.

Dessa forma, a CNV permite que as pessoas: compreendam a situação do ponto de vista do outro e os possíveis motivos por trás de determinados comportamentos; se expressem de maneira mais clara, respeitosa e compreensiva, e, por fim sejam capazes de reconhecer a responsabilidade em relação ao conflito, dadas as escolhas feitas durante a interação com o outro, bem como a possibilidade de intervir na realidade ao realizar um pedido, e, conseqüentemente, propor soluções para a questão, de forma que exercitem sua autonomia e participação quando na solução de problemas.

## REFERÊNCIAS

**5 passos para entender o que é e como funciona a mediação.** Disponível em <https://www.mediacaonline.com/blog/o-que-e-mediacao-entenda-mediacao-em-5-passos/> Acesso em 28 out 2022.

ANDRADE, I. *et al.* **A linguagem jurídica e a necessidade de sua simplificação para o acesso à justiça e cidadania.** Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/8372/pdf> Acesso em 27 nov. 2022.

AZEVEDO, G. Confidencialidade na mediação. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. v. 2. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. p. 303-323. Disponível em: <<https://direitoachadonasarjeta.files.wordpress.com/2008/11/estudos-em-arb-med-e-neg.pdf>> . Acesso em: 21 out. 2022.

BOTELHO, P. **Comunicação Não Violenta (CNV): o que é?**. Disponível em: <<https://www.politize.com.br/comunicacao-nao-violenta/>> Acesso em 04 dez. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 125, de 2010**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 18 out. 2022.

BRASIL. **Código de Processo Civil de 2015**. Publicado no Diário Oficial da União de 17 de março de 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)> . Acesso em 17 out. 2022.

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. Publicada no Diário Oficial da União de 29 de junho de 2015. Disponível em <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm)> . Acesso em 27 nov. 2022.

BRASIL. **RESOLUÇÃO N. 02/2015**. Aprova o Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB. Publicada no Diário Oficial da União de 04 de novembro de 2015. Disponível em <<https://www.oab.org.br/publicacoes/AbrirPDF?LivroId=0000004085>> Acesso em 27 nov. 2022.

CARVALHO, T. **A Comunicação Não-Violenta na Solução Mediada de Conflitos**. Disponível em: <[https://monografias.ufop.br/bitstream/35400000/3369/1/MONOGRAFIA\\_Comunica%C3%A7%C3%A3oN%C3%A3o-ViolentaSolu%C3%A7%C3%A3o.pdf](https://monografias.ufop.br/bitstream/35400000/3369/1/MONOGRAFIA_Comunica%C3%A7%C3%A3oN%C3%A3o-ViolentaSolu%C3%A7%C3%A3o.pdf)> Acesso em: 07 dez. 2022.

**CIDADANIA, justiça e violência/** Organizadores Dulce Pandolfi...[et al]. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getulio Vargas, 1999. 248p. - Disponível em <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/6742/39.pdf>> Acesso em: 23 nov. 2022

Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2022 / Conselho Nacional de Justiça**. – Brasília: CNJ, 2022. Disponível em:

<<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022.pdf>>. Acesso em 06 out. 2022.

CNJ. **Conciliação e mediação**. Disponível em:

<<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/>> Acesso em 19 nov. 2022.

CNJ - **Painel Estatística**. Disponível em:

<<https://painel-estatistica.stg.cloud.cnj.jus.br/estatisticas.html>>. Acesso em: 06 out. 2022.

DEUSTCH, M. A resolução do conflito. Disponível em:

<[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4185774/mod\\_resource/content/2/DEUTSCH-Morton-A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20do%20conflito-p29-42-Trecho%20indicado.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4185774/mod_resource/content/2/DEUTSCH-Morton-A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20do%20conflito-p29-42-Trecho%20indicado.pdf)>. Acesso em: 12 jan. 2023.

DINAMARCO, C. **Instituições de Direito Processual Civil**. 3 ed. Vol. III. Malheiros, 2010, n.p.

FACHINI, T. **Petição Inicial: 5 dicas para elaborar**. Disponível em:

<<https://www.projuris.com.br/blog/peticao-inicial/>> Acesso em 15 out. 2022.

FILHO, F. **A crise do Poder Judiciário**: Os mecanismos alternativos de solução de conflitos como condição de possibilidade para a garantia do acesso à justiça. Disponível em:

<[http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_informativo/bibli\\_inf\\_2006/Rev-AJURIS\\_142.07.pdf](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-AJURIS_142.07.pdf)> Acesso em 08 nov. 2022.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa / Paulo Freire. – São Paulo: Paz e Terra, 1996. – (Coleção Leitura). Disponível em:

<<https://nepegeo.paginas.ufsc.br/files/2018/11/Pedagogia-da-Autonomia-Paulo-Freire.pdf>>

Acesso em 28 out. 2022.

JONAS, H. **O Princípio Responsabilidade: ensaio de uma ética para uma civilização tecnológica**. Trad. Marijane Lisboa e Luiz Barros Montez. Rio de Janeiro: Contraponto, PUC Rio, 2006, p. 166-171.

KANT, I. **Fundamentação da metafísica dos costumes**. Tradução de Paulo Quintela. Lisboa: Edições 70, 1986. Disponível em:

<[http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/marcos/hdh\\_kant\\_metafisica\\_costumes.pdf](http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/marcos/hdh_kant_metafisica_costumes.pdf)>. Acesso em 19 out 2022.

MEIRA, D.C.A & RODRIGUES, H. W. (2017). **O conteúdo normativo dos princípios norteadores da mediação**. Revista Jurídica da FA7 (2), 101-123.

<https://doi.org/10.24067/rjfa7;14.2:497>. Disponível em:

<<https://periodicos.uni7.edu.br/index.php/revistajuridica/article/view/497>> Acesso em: 30 out. 2022.

NASCIMENTO, M. **Mediação como Método de Solução Consensual de Conflitos: definição, modelos, objeto, princípios, previsão no CPC 2015, fases e técnicas, papéis do advogado e do Ministério Público.** Disponível em:

<[https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumeI/revistafonamec\\_numero1volume1\\_321.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumeI/revistafonamec_numero1volume1_321.pdf)> Acesso em 21 out. 2022.

OLIVEIRA, T. **A mitigação do princípio da autonomia da vontade na mediação judicial à luz do Código de Processo Civil** Disponível em:

<<https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/22008/1/THIFANI%20RIBEIRO%20VASCONCELOS%20DE%20OLIVEIRA.pdf>>. Acesso em 21 out. 2022

**O livre convencimento do Juiz e a prova produzida nos autos.** Disponível em:

<<https://www.conjur.com.br/2019-abr-12/reflexoes-trabalhistas-livre-convencimento-juiz-prova-produzida-autos>>. Acesso em 20 out. 2022.

**O princípio da autonomia da vontade na mediação.** Disponível em:

<<https://www.migalhas.com.br/depeso/266048/o-principio-da-autonomia-da-vontade-na-mediacao>> Acesso em: 20 out. 2022.

PAZ, F. **Os princípios que orientam a conciliação e a mediação.** Disponível em:

<<https://filipeadp.jusbrasil.com.br/artigos/573062363/os-principios-que-orientam-a-conciliacao-e-a-mediacao>> Acesso em 26 nov 2022.

ROSENBERG, M.B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais / Marshall B. Rosenberg ; [tradução Mário Vilela].** – São Paulo: Ágora, 2006. Disponível em:

<[http://www2.ifam.edu.br/campus/cmc/noticias/setembro-amarelo-1/comunicacao-nao-violenta-marshall-b\\_-rosenberg.pdf](http://www2.ifam.edu.br/campus/cmc/noticias/setembro-amarelo-1/comunicacao-nao-violenta-marshall-b_-rosenberg.pdf)> acesso em 28 nov. 2022.

SADEK, M. Acesso à Justiça: Um direito e Seus Obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, n. 101, p. 55-66, mar/abr/mai 2014. Disponível em:

<<https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814>> Acesso em: 27 nov. 2022.

SILVA, L.; LÂNGARO, M. **A mediação enquanto mecanismo de pacificação e de**

**(re)construção das relações sociais.** Anais do XI Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea, 2014. Disponível em:<

<https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/view/11808>>. Acesso em: 14 dez. 2022.

SISTEMAS JUDICIALES. **A realização da audiência de conciliação ou mediação no Código de Processo Civil.** Disponível em:

<<https://sistemasjudiciais.org/revista/revista-n-22/a-realizacao-da-audiencia-de-conciliacao-ou-mediacao-no-codigo-de-processo-civil/>> Acesso em: 20 out. 2022.

SOUZA, R. **A elitização da linguagem jurídica como obstáculo ao acesso à Justiça.**

Disponível em:

<<https://www.conjur.com.br/2020-set-29/tribuna-defensoria-elitizacao-linguagem-juridica-obstaculo-acesso-justica>> Acesso em 28 nov. 2022.

SOUZA, A. *et al.* **Manual de mediação Judicial.** Disponível em:

<<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>

Acesso em 27 nov. 2022.

SPENGLER, F; NETO, T. **Heterocomposição e autocomposição no acesso à justiça.** São

Carlos: Pedro & João Editores, 2020. 159p. Disponível em:

<<https://pedrojoaoeditores.com.br/2022/wp-content/uploads/2022/01/ebookheterocomposicao-1.pdf>> Acesso em 03 nov 2022.

STJ. **Vocabulário Jurídico.** Disponível em: <<https://scon.stj.jus.br/SCON/servlet/ThesMain>>

Acesso em 01 dez. 2022.

ZANARDO, T. **Autocomposição como forma de solução de conflitos em tempos de pandemia.** Disponível em:

<<https://www.conjur.com.br/2022-ago-19/tiago-zanardo-autocomposicao-solucao-conflitos>>

Acesso em 27 nov 2022.