



FACULDADE IRECÊ  
BACHARELADO EM DIREITO

MAYANE MARTINS CUSTÓDIO

**A TÉCNICA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA APLICADA NA MEDIAÇÃO  
PARA TRATAMENTO DE CONFLITOS.**

IRECÊ

2023

MAYANE MARTINS CUSTODIO

A TÉCNICA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA APLICADA NA MEDIAÇÃO  
PARA TRATAMENTO DE CONFLITOS.

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Direito na Faculdade Irecê – FAI, sob a orientação do professor Dr. Sérgio Pessoa Ferro.

IRECÊ

2023

MAYANE MARTINS CUSTÓDIO

A TÉCNICA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA APLICADA NA MEDIAÇÃO  
PARA TRATAMENTO DE CONFLITOS.

Trabalho de conclusão de curso aprovado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Direito na Faculdade Irecê – FAI.

BANCA EXAMINADORA

---

Orientador: Dr. Sérgio Pessoa Ferro

Doutor em Ciências Jurídicas pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Professor da Faculdade de Irecê – FAI

---

Avaliadora 01: Me. Julliane Bertoldo Dourado

Esp. em Lato Sensu – Gestão em Saúde Pública pelo Instituto de Ciências Sociais e Humanas

Professora da Faculdade de Irecê – FAI

---

Avaliadora 02: Me. Leonellea Pereira

Mestra em Estudos Interdisciplinares sobre Gênero, Mulheres e Feminismos pela

Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Professora da Faculdade de Irecê – FAI

Em primeiro lugar agradeço a Deus, por tudo. Agradeço a meus pais, Neta e Marizan, por lutarem e trabalharem duro para me proporcionar tudo que tenho, por terem me dado a oportunidade de estudar e nunca me deixar faltar nada. Agradeço a meu orientador Sérgio, por todo conhecimento compartilhado, paciência, empatia e bondade. Agradeço a meus sobrinhos, Enzo e João Pedro, que me alegram nos dias tristes e preenchem minha vida com amor e pureza. Agradeço a meu amor, Franchesco, que caminha ao meu lado todos os dias e sempre acredita que sou capaz. Agradeço a minhas amigas Joane, Éstefane e Luamí, que passaram comigo todas as dificuldades, ficaram ao meu lado e me acolheram com palavras de aconchego e otimismo. Agradeço a minha amiga Ynajú Yá, que é inspiração para mim e sempre me incentiva a estudar. Agradeço a Patrique, meu grande amigo, por sempre estar do meu lado, apoiando todos os meus sonhos. Por fim, agradeço a todos os meus familiares e amigos que sonham comigo em vencer essa jornada.

# A TÉCNICA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA APLICADA NA MEDIAÇÃO PARA TRATAMENTO DE CONFLITOS.

Mayane Martins Custódio<sup>1</sup>  
Sérgio Pessoa Ferro<sup>2</sup>

## RESUMO

Com o intuito de trazer a pacificação social, o direito tem a tarefa de encontrar formas e ferramentas que viabilizam a solução de conflitos por meio de um novo sistema de justiça, diante disso, longe dos modos tradicionais de justiça, a mediação é uma escolha, desse modo o presente trabalho se preocupa em demonstrar a utilização dos passos da comunicação não violenta na mediação como uma técnica eficaz para restabelecer laços e solucionar os impasses dos envolvidos numa situação de conflito. Para isso, serão apontados os conceitos, princípios, técnicas e quadros normativos da mediação, bem como serão abordados os componentes da comunicação não violenta, os quais sejam a observação, os sentimentos, as necessidades e os pedidos, além disso, fez-se necessário apresentar a aplicabilidade da comunicação não violenta na mediação consensual dos conflitos, a partir de uma pesquisa bibliográfica e documental, qualitativa, com revisão de literatura integrativa. Diante disso, os achados da pesquisa fizeram concluir que a comunicação não violenta é uma técnica eficiente para propiciar o tratamento dos conflitos que são levados para a mediação.

**Palavras-chave:** Mediação; Comunicação não violenta; Técnicas de mediação; Acesso à justiça; Conflito.

## ABSTRACT

In order to bring about social pacification, the law has the task of finding ways and tools that enable the solution of conflicts through a new justice system, therefore, far from traditional modes of justice, mediation is a choice, thus, the present work is concerned with demonstrating the use of non-violent communication steps in mediation as an effective technique to re-establish ties and resolve the deadlocks of those involved in a conflict situation. For this, the concepts, principles, techniques and normative frameworks of mediation will be pointed out, as well as the components of non-violent communication will be addressed, which are observation, feelings, needs and requests, in addition, it was necessary to to present the applicability of non-violent communication in the consensual mediation of conflicts, based on a qualitative bibliographical and documentary research, with an integrative literature review. In view of this, the findings of the research led to the conclusion that non-violent communication is an efficient technique to provide the treatment of conflicts that are taken to mediation.

**Keywords:** Mediation; Non-violente communication; Mediation techniques; Access to justice; Conflict.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Direito pela Faculdade Irecê.

<sup>2</sup> Doutor em Ciências Jurídicas pela Universidade Federal da Paraíba, advogado e professor de graduação em Direito na Faculdade Irecê.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

Art. – Artigo

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CNV – Comunicação Não Violenta

CPC – Código de Processo Civil

CF – Constituição Federal

LM – Lei de Mediação

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. METODOLOGIA.....	11
3. MEDIAÇÃO COMO UMA VIA DE ACESSO À JUSTIÇA: PRINCÍPIOS, REGULAMENTOS E TÉCNICAS.....	12
3.1. Conceito de mediação.....	14
3.2. Mediação e conciliação: semelhanças e diferenças.....	15
3.3. Quadro normativo.....	16
3.4. Princípios norteadores.....	18
3.5. As técnicas aplicáveis na mediação.....	20
4. A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA.....	23
4.1. A CNV como uma técnica eficaz aplicada na mediação de conflitos.....	25
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
REFERÊNCIAS.....	27

## 1. INTRODUÇÃO

De início, merece ser dito que o conflito é algo inerente na vida dos seres humanos, por isso buscar mecanismos para solucionar esses impasses sempre foi e continua sendo tarefa para o direito. Por essa razão, durante muito tempo o poder de solucionar as controvérsias dos indivíduos, concentra somente na figura do Estado-Juiz, entretanto esse modelo tradicional de justiça, por vezes, é falho e acaba por prejudicar o direito de acesso à justiça, em seu sentido mais amplo.

Tendo em vista a busca pelo direito de controlar a vida em sociedade e manter sua função pacificadora, é necessário desenvolver outros métodos eficientes de resolução de controvérsias, em razão disso o panorama jurídico atual reconhece as formas consensuais de soluções de conflitos como métodos eficientes para tratar os confrontos sociais e restabelecer os laços dessas pessoas, assim sendo, a mediação é uma opção. Desta maneira, o presente trabalho irá se limitar ao estudo das ferramentas que são utilizadas na mediação, as quais servirão para apontar resultados úteis para os envolvidos.

Dito isso, como a mediação é um mecanismo pautado pela comunicação e pelo diálogo, no presente trabalho serão abordadas, em especial, a comunicação não violenta como uma técnica eficiente para aproximar as partes em conflitos, bem como para que o facilitador dessa comunicação (mediador) proporcione um ambiente favorável em que os mediados possam ligar-se, expressar suas necessidades, entender as necessidades de cada um e chegar a resultados que as satisfaçam (ROSENBERG, 2021).

Desta maneira, fica clara a relevância temática, pois a cultura do litígio permanece enraizada nas relações interpessoais e buscar formas e ferramentas que auxiliam no tratamento desses conflitos de modo compassivo, como o uso da comunicação não violenta, se tornam necessárias e devem ser discutidas tanto no campo social e jurídico, quanto no ambiente acadêmico.

Posto isto, levanta-se o seguinte questionamento: A comunicação não violenta aplicada na mediação pode ser considerada uma ferramenta eficiente para solucionar os conflitos dos mediados?. Com o intuito de apontar respostas para a citada questão-problema, o objetivo da pesquisa será avaliar se a comunicação não violenta aplicada na mediação é uma ferramenta eficaz para tratar os diferendos dos indivíduos, para isso será necessário alcançar os seguintes objetivos específicos: apontar o conceito e conteúdo normativo da mediação, abordar seus princípios norteadores, analisar as técnicas aplicáveis na sessão de mediação e examinar os componentes da comunicação não violenta.



## 2. METODOLOGIA

A metodologia aplicada neste artigo, em relação à coleta de dados, consiste em uma pesquisa bibliográfica, que proporciona um embasamento teórico sólido, com foco na aquisição de informações relevantes para o estudo em questão. Neste sentido, a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, como livros e artigos, aproveitando das contribuições dos diversos autores sobre determinado tema (GIL, 2008). Além dela, utilizou-se a pesquisa documental, pois a legislação brasileira serviu para embasar a pesquisa.

Além disso, a abordagem qualitativa empregada permite uma compreensão mais profunda dos fenômenos estudados, valorizando a subjetividade e a complexidade das relações humanas, neste sentido, a abordagem qualitativa se preocupa com as ciências sociais, aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas e não é captável em equações (MINAYO, 2011). Dessa forma, o presente trabalho visa realizar uma análise acerca da comunicação não violenta e sua aplicação na mediação de conflitos. Sendo assim, a justificativa para essa abordagem reside na importância em utilizar meios de comunicação que aprimorem o desempenho dos sistemas de justiça, levando em consideração a economicidade e a celeridade.

Neste sentido, para o tipo de estudo foi utilizada uma revisão de literatura integrativa, que serve como base fundamental para que o pesquisador possa compreender de maneira aprofundada o tema ou o problema da questão. Dessa maneira, a fim de desenvolver este trabalho, foram utilizados diversos recursos acadêmicos, tais como, artigos científicos, teses, dissertações, livros e doutrina processual jurídica, que contribuíram para a fundamentação teórica da pesquisa.

As fontes mencionadas foram obtidas por meio de pesquisas realizadas em bases de dados eletrônicas, como na biblioteca virtual da Faculdade Irecê, de acesso restrito e em livros físicos, apenas de língua portuguesa, além disso consultou-se legislação pátria e dispositivos normativos relacionados ao tema em questão, a fim de obter uma visão abrangente e embasada no contexto legal.

Ademais, vale ressaltar que, não foi estimado um período para a coleta das publicações utilizadas neste artigo. Para a realização da pesquisa nas bases eletrônicas, foram utilizadas descritores: “Mediação”, “Comunicação não violenta na mediação”, “Acesso à justiça” e “Técnicas de mediação”, esses descritores foram selecionados com o objetivo de

direcionar a busca e assegurar uma abordagem ampla e relevante em relação ao tema proposto, utilizou-se também, dogmática processual civil e sociologia do direito.

### **3. MEDIAÇÃO COMO UMA VIA DE ACESSO À JUSTIÇA: PRINCÍPIOS, REGULAMENTOS E TÉCNICAS.**

De início, vale dizer que a ligação entre o direito e a sociedade está fundamentada na função que o direito exerce sobre ela, esta função é a de coordenação, ou seja, o vínculo existente entre sociedade e direito se dá justamente por causa da função ordenadora que o direito exerce em relação aos interesses que se manifestam na vida social (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2010).

Por vezes, esses interesses se encontram em contraponto, haja vista a indisponibilidade de determinados bens, pois, numa sociedade na qual os bens são limitados e os desejos humanos são ilimitados o conflito de interesses surge, assim sendo, o choque de forças se faz presente na sociedade e é inevitável no campo social (ALVIM, 2022). Desta maneira, a figura do direito, como ordenador de uma sociedade que vive em conflito, é imprescindível, pois, pelo aspecto sociológico, o direito é, no mundo moderno, uma forma de controle social, por isso necessária é a presença dele para harmonizar as relações intersubjetivas (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2010).

Vale dizer que a existência do direito por si só não é suficiente para eliminar os conflitos, pois as pretensões de cada um entram em discórdia com as do outro. Partindo desse ponto, quanto à necessidade de resolver os conflitos de interesses e de superar ímpetos individualistas, ao Estado-Juiz foi atribuído essa função, o qual irá dizer o direito e fazer cumpri-lo, percebe-se que ele atraiu para si todo o poder de apontar uma decisão para o caso concreto e conseqüentemente há uma tendência de quase absoluta exclusividade estatal no exercício da função pacificadora por meio do processo judicial (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2010).

Em razão da busca pela solução dos interesses confrontantes por meio de um processo estritamente formal, o Estado tem falhado nas resoluções dessas controvérsias e para sanar esse problema foi necessário encontrar outras formas para solucionar conflitos de interesses entre os indivíduos (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2010), como a utilização dos meios consensuais de resolução de conflitos, no presente trabalho o mecanismo que interessa estudar é a mediação.

À luz desse entendimento, a longa duração do processo e seu custo são, além de causas que enfraquecem o sistema, óbice à plena função pacificadora e estreitam o caminho do acesso à justiça, por isso os processualistas modernos indicam a projeção de outros meios que visam, também, solucionar conflitos (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO 2010).

Partindo deste ponto, é necessário realizar uma abordagem acerca do direito de acesso à justiça, sendo este considerado, pelo ordenamento jurídico brasileiro, um direito fundamental inerente a todos, protegido constitucionalmente no art. 5º da Constituição Federal de 1988, o qual dispõe que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito (art. 5º, XXXV CF/88), bem como reconhece que o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos pobres na forma da lei (art. 5º, LXXIV CF/88) e além disso, preconiza que a todos tanto no âmbito judicial como administrativo, são asseguradas a razoável duração do processo e os meios que garantam celeridade (art. 5º, LXXVIII CF/88).

Levando isso em consideração, para que haja acesso efetivo à justiça é preciso atacar alguns obstáculos, como dito, os altos custos e o tempo, mostram-se barreiras que devem ser enfrentadas (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Dessa forma, a solução encontrada para que houvesse o efetivo direito mencionado, foi delineada por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, os quais desenvolveram a ideia das ondas renovatórias do acesso à justiça, basicamente, foram detectadas três ondas, a primeira delas diz respeito à assistência judiciária para os pobres, por conseguinte a segunda onda trata das reformas tendentes a proporcionar representação jurídica em relação a direitos difusos e, por último, a terceira onda que representa uma concepção mais ampla de acesso à justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Dito isso, vale destacar que o conceito de acesso à justiça sofreu algumas transformações, pois, nos estados liberais burgueses, ele significava o direito formal do indivíduo de propor ou de contestar uma ação, ocorre que o acesso à justiça deve ser encarado como um requisito fundamental de um sistema que pretenda garantir direitos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). De acordo com esse pensamento, percebe-se que o direito de acesso à justiça não pode mais ser equiparado ao direito de “bater nas portas do judiciário”, mas sim de acesso a direitos concretizados na prática.

À luz do entendimento de que as cortes não são a única forma de solucionar os conflitos a ser considerada (CAPPELLETTI; GARTH, 1988), fica fácil visualizar que, hoje, para alcançar acesso à justiça e aos direitos, não necessariamente precisa ser por meio dos métodos tradicionais de justiça, mas por meio de outros mecanismos também. Nesta linha de pensamento, pode ser observada uma “quarta onda” de acesso à justiça, a qual os cidadãos

poderão optar pela “melhor” justiça ou escolher a maneira mais adequada de resolver e prevenir seus diferendos e o recurso à mediação é uma possibilidade, é a partir da institucionalização desse sistema multiportas de acesso à justiça que implica em reconhecer um abandono progressivo do referencial institucional autoritário na regulação social em geral e no tratamento dos conflitos em particular (NICÁCIO, 2018). Diante do exposto, vislumbra-se que a mediação é muito mais do que uma “alternativa” para solucionar ou tratar os problemas das pessoas, ela é uma ferramenta de acesso à justiça.

### 3.1. Conceito de mediação

Para conhecer o estudo proposto, faz-se necessário apontar o conceito de mediação, para isso a doutrina e alguns normativos brasileiros se preocuparam em fazer uma definição acerca dessa temática. Neste ínterim, é possível considerar que

a mediação consiste no meio consensual de abordagem de controvérsias em que alguém imparcial atua para facilitar a comunicação entre os envolvidos e propiciar que eles possam, a partir da percepção ampliada dos meandros da situação controvertida, protagonizar saídas produtivas para os impasses que os envolvem (TARTUCE, 2020, p. 189).

Alinhando-se a essa perspectiva, esse instrumento pacificador social, ganha amplitude ao ser considerado

um meio consensual, voluntário e informal de prevenção, condução e pacificação de conflitos conduzido por um mediador, este, com técnicas especiais, atua como terceiro imparcial, sem poder de julgar ou sugerir, acolhendo os mediandos no sentido de propiciar-lhes a oportunidade de comunicação recíproca e eficaz para que eles próprios construam conjuntamente a melhor solução para o conflito (LEVY, 2013 *apud* TARTUCE, 2020, p. 189).

No mesmo sentido, à luz da legislação brasileira que trata sobre essa temática, a Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação) também aponta uma definição, a qual

considera-se mediação 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 as controvérsias (BRASIL, 2015).

Fica claro, portanto, que a mediação é considerada uma ferramenta pacificadora adequada para solucionar determinados impasses por meio do diálogo e da comunicação sincera entre os mediandos, intermediada por uma terceira pessoa, chamada de mediador, que conduzirá os envolvidos, sem interferir de modo direto. Diante das definições apontadas,

percebe-se que na mediação a terceira pessoa apenas desempenha a função de conduzir e auxiliar as partes sem intervir de modo impositivo na resolução da controvérsia, dessa forma na mediação não impera a imposição de uma decisão por um terceiro (TARTUCE, 2020). Feito isso, embora sejam parecidos alguns elementos abordados aqui com características de outros meios autocompositivos, como a conciliação, vale dizer que esses institutos não podem ser considerados sinônimos, por isso importante se faz estabelecer diferenças entre eles, o que será abordado *a posteriori*.

### **3.2. Mediação e conciliação: semelhanças e diferenças**

Considerados os dois principais meios consensuais de resolver os conflitos (TARTUCE, 2020), a conciliação e a mediação, pelo fato de possuírem semelhanças, por vezes acabam sendo confundidas ou tomadas como se fosse única coisa, entretanto ao aprofundar nesse estudo é possível vislumbrar distinções entre esses meios autocompositivos. Ademais, antes de expor as diferenças entre os métodos citados apresentados por estudiosos da mediação e da legislação brasileira, importante se faz apontar, mesmo que de maneira resumida, algumas semelhanças entre os institutos.

Dando continuidade, vale mencionar que em ambos há a figura do terceiro imparcial (o conciliador ou o mediador) que deverá respeitar a eticidade do meios consensuais e não poderá impor seus julgamentos nem se aliar ao envolvidos, o seu papel é de facilitador do diálogo (SILVA, 2013 *apud* TARTUCE, 2020). Apesar de serem parecidos, os dois institutos apresentam nuances inerentes a cada um o que faz com que seja possível apontar algumas distinções, sendo assim será abordado em seguida essas disparidades.

É possível afirmar que a diferença fundamental dos institutos está no conteúdo de cada um deles, para se evitar o processo judicial, a conciliação tem como objetivo o acordo, nela há possibilidade do conciliador sugerir ou interferir, por sua vez, a mediação preza pela real comunicação entre os mediandos e o acordo é a consequência disso, aqui o mediador não induz as partes a acordarem e sim facilita a comunicação entre eles (SALES, 2004 *apud* TARTUCE, 2020).

Corroborando com esse pensamento, ao utilizar de técnicas especiais, o mediador acolhe os mediandos proporcionando a eles uma comunicação eficaz, para que eles próprios cheguem à melhor solução para aquela situação conflituosa (LEVY, 2013 *apud* TARTUCE, 2020).

Ademais, vislumbra-se também, diferenças entre a conciliação e a mediação em relação a profundidade da abordagem, pois na conciliação o foco tende a ser objetivo, por isso as relações entre os sujeitos são interações eventuais. Por outro lado, na mediação impera a existência de um vínculo preexistente entre os envolvidos, desse modo o foco tende a ser subjetivo, pois envolve relações continuadas (TARTUCE, 2020).

Alinhado ao pensamento dos estudiosos da mediação, no âmbito normativo pátrio, a Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil), dispõe, de modo expresso (art. 165, §2º e §3º do CPC), essa diferenciação. De acordo com a lei citada,

O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem (BRASIL, 2015).

Percebe-se que o texto da lei apresenta de forma nítida qual tipo de situação a conciliação deve imperar que é aquela em que as partes em conflito não tinham vínculo afetivo antes daquele problema específico. Por sua vez, em relação a mediação a Lei 13.105/2015 (Código de Processo Civil), preconiza que,

O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar por si próprios, soluções consensuais que geram benefícios mútuos (BRASIL, 2015).

Levando isso em consideração, fica clara, também, qual tipo de situação impera na mediação, que é aquela em que os envolvidos na situação conflituosa comportam vínculo afetivo anteriormente estabelecido, dessa forma percebe-se que a mediação constitui o meio autocompositivo mais adequado para as ações de família (CUNHA, 2016).

### **3.3. Quadro normativo**

A fim de complementar o estudo da mediação e demonstrar sua importância perante a ordem jurídica brasileira, é importante mencionar os principais quadros normativos que regulam a mediação no âmbito pátrio. Vale lembrar que algumas dessas normativas já foram citadas anteriormente, as quais sejam a Lei 13.105/2015 (Código de Processo Civil) e a Lei 13.140/2015 (Lei de Mediação), aliado a eles tem-se, também, a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

A título de conhecimento, sabe-se que o CPC/2015 estabeleceu no art. 3º, §2º e 3º que o Estado promoverá sempre que possível a solução consensual dos conflitos, bem como que juízes, advogados, defensores e membros do Ministério Público deverão estimular a prática da conciliação e da mediação, além disso, a referida norma inaugura uma seção que trata dos conciliadores e mediadores, expondo os princípios norteadores dos meios autocompositivos.

Ademais, o CPC/2015 em seu Capítulo X, incentiva a solução consensual dos conflitos nas ações de família, por isso, mostra-se relevante discorrer alguns dispositivos do procedimento especial nas ações de família, pois o diploma legal preconiza a importância da utilização dos meios consensuais para a resolução dos conflitos familiares, a exemplo do divórcio, separação, reconhecimento e extinção de união estável, guarda, visitação e filiação (BRASIL, 2015).

Acerca dessa importância, ao teor do que dispõe o art. 695 do CPC/2015, entende-se que o que marca esse procedimento é a obrigatoriedade da audiência de mediação, a qual não poderá ser dispensada (CUNHA, 2016), o que difere do procedimento comum, em que a audiência poderá ser dispensada (art. 334, § 4º do CPC/2015). Por outro lado, é possível entender de forma diversa, pois ao relacionar esse procedimento com os princípios que regem os meios consensuais, em especial, o princípio da autonomia da vontade das partes, a voluntariedade é inerente na mediação, dessa forma, caso as partes não se dispuserem a dialogar, a sessão consensual não será proveitosa, por isso entende-se pela não obrigatoriedade da sessão de mediação, podendo ela ser dispensada conforme é no procedimento comum (TARTUCE, 2019). Apesar da controvérsia, o entendimento que prevalece é o primeiro citado.

Além disso, o §1º do art. 695 CPC/2015 dispõe que a citação da outra parte deverá estar desacompanhada da cópia da inicial, neste caso, isso se faz necessário, pois nas ações de família as petições estão carregadas de termos impróprios ou exagerados, decorrentes do desgaste entre as partes e dificulta ou impossibilita a autocomposição (CUNHA, 2016). Por último, nas ações de família, enquanto os participantes estão submetidos à mediação ou a atendimento multidisciplinar, o processo judicial ficará suspenso (BRASIL, 2015).

Ao lado dela, tem-se a Lei de Mediação que disciplina a matéria em questão e trata do procedimento da mediação judicial e extrajudicial. Além delas, necessário é citar a Resolução 125/2010 do CNJ, que trata da Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, bem como determina a criação dos CEJUSC's - Centros Judiciários de Soluções de Conflitos pelos órgãos do Poder Judiciário, entre outras providências (BRASIL, 2010).

### 3.4. Princípios norteadores

Para a pesquisa em questão merecem serem abordados os princípios que norteiam a sistemática da mediação, são eles: autonomia da vontade das partes; informalidade; imparcialidade; boa-fé; busca do consenso; isonomia; confidencialidade; oralidade (BRASIL, 2015). Destaca-se que, apesar de alguns desses princípios não constarem em outros normativos citados anteriormente, todos se fazem presentes na Lei de Mediação.

O primeiro a ser apresentado é o princípio da autonomia da vontade das partes que para além de um princípio é considerada uma característica da mediação (RODRIGUES; MEIRA, 2017), implica dizer que essa autonomia pressupõe uma discricionariedade que os envolvidos na situação de conflitos têm para juntos construírem um resultado satisfatório para ambos. Desse modo, a autonomia da vontade das partes está ligada à voluntariedade e autodeterminação dos mediandos, ela permite que o indivíduo decida os rumos da controvérsia e protagonize uma saída consensual para o conflito (TARTUCE, 2020). Os três marcos normativos reconhecem esse princípio expressamente em seus textos, no anexo III art. 2º, II da Resolução 125/2010 do CNJ, que pressupõe o

dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento (BRASIL, 2010).

Sob a mesma ótica, o CPC dispõe em seu art. 164, §4º que mediação é regida pela autonomia dos envolvidos (BRASIL, 2015), como também há na Lei de Mediação, em seu art. 2º, V, a previsão do citado princípio.

Em se tratando do próximo princípio, merece ser dito que não existe forma exigível para a condução de um procedimento de mediação e não há um roteiro fechado a seguir durante a sessão (TARTUCE, 2020). Posto isto, vislumbra-se o princípio da informalidade, disposto no CPC/2015 (art. 166) e na Lei de Mediação (art. 2º, II), pois ele pressupõe uma necessidade de remover obstáculos e protocolos não obrigatórios que eventualmente comprometem a fluidez e a espontaneidade da comunicação (MEIRA, RODRIGUES, 2017), tendo em vista que o mecanismo estudado busca facilitar o diálogo entre os envolvidos por meio de conversações pautadas pela clareza (TARTUCE, 2020).



Ademais, outro princípio basilar é o da imparcialidade, o qual representa a equidistância e a ausência de comprometimento em relação aos envolvidos no conflito (TARTUCE, 2020), percebe-se que essa diretriz orienta o papel do mediador, que deverá ser isento no momento de sua participação e não poderá conduzir o procedimento de modo a privilegiar uma das partes, desse modo, significa dizer que ele deverá se colocar numa posição de neutralidade (MEIRA; RODRIGUES, 2017). Em consonância com esse entendimento estão os três normativos brasileiros (CPC, LM e Resolução 125/2010 CNJ) que apontam condutas que devem ser praticadas pelo mediador para propiciar imparcialidade, a título de conhecimento, no anexo III art. 1º, IV da resolução 125/2010 do CNJ, por exemplo, determina que o mediador deve agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito (BRASIL, 2010). Na mesma linha, consubstanciada pelo princípio da imparcialidade, o CPC/2015 (art. 170 *caput* e parágrafo único), preconiza que detectada causa de impedimento do mediador, este deverá comunicar imediatamente o ocorrido para que haja nova distribuição e se for percebida no momento da sessão de mediação deverá suspender a mesma (BRASIL, 2015).

Outro princípio aplicável na mediação é o da boa-fé (art. 2º, VIII), ela significa que os envolvidos devem agir com honestidade, lealdade e real disposição de conversar, essas são condutas essenciais para que a via consensual possa se desenvolver de forma eficiente (TARTUCE, 2020). Vale dizer, ainda, que a boa-fé na mediação está relacionada com o papel do mediador ao conduzir a sessão, pois a ele impõe o dever de impedir condutas e ações desonestas entre os envolvidos (MEIRA; RODRIGUES, 2017).

Além desses, outro princípio basilar, previsto no art. 2º, VI da LM, é a busca pelo consenso, ele significa a busca pelo acordo mutuamente consentido e pela compreensão sobre os fatos e direitos relevantes no conflito (MEIRA; RODRIGUES, 2017). Em consonância com esse entendimento, a LM reconhece este princípio em outro dispositivo de seu texto, como o art. 4º §1º, o qual preconiza que na intenção de propiciar o entendimento e o consenso, o mediador conduzirá o processo de comunicação entre as partes para facilitar a resolução do conflito (BRASIL, 2015).

Dando continuidade, em relação ao princípio da isonomia entre as partes, que significa paridade de arma, ao atribuir uma interpretação em sentido formal, ele implica no dever do mediador conduzir a sessão de mediação de forma cautelosa sem fazer distinções nem preferências, e na interpretação em sentido material, implica em dizer que o mediador deverá impedir que uma das partes se aproveite indevidamente da outra para obter um acordo vantajoso apenas para ela (MEIRA ; RODRIGUES, 2017).

Outro princípio de suma importância que rege a sistemática da mediação é o da confidencialidade, ele determina que as sessões de mediação sejam pautadas pelo sigilo, desse modo os participantes se sentem protegidos ao saberem que suas manifestações não serão utilizadas contra eles em outras oportunidades, sendo assim, os envolvidos se expressam com maior abertura e transparência, fazendo com que as partes fiquem à vontade para revelarem informações sensíveis (TARTUCE, 2020). Com o fito de demonstrar a relevância deste princípio, a Lei de Mediação estendeu em seu texto uma seção que trata das regras de confidencialidade. Ademais, além desse normativo o CPC/2015 e a Resolução 125/2010 do CNJ também tratam da confidencialidade na mediação.

Ademais, pelo princípio da oralidade conclui-se que a sessão de mediação se desenvolve por meio de conversações e é pautada em iniciativas verbais que visam estabelecer espaços de comunicação entre os envolvidos para que possam encontrar saídas para seus impasses, fica claro, que por este princípio o foco da mediação é no restabelecimento da comunicação dos participantes (TARTUCE, 2020). Vale dizer, ainda, que em respeito ao princípio da oralidade o mediador terá o dever de não prejudicar a interação verbal entre os participantes (MEIRA; RODRIGUES, 2017).

Feita esta explanação em relação aos princípios expostos na Lei de Mediação, faz-se necessário destacar que tanto no Código de Processo Civil, como nos anexos da Resolução 125/2010 do CNJ estão dispostos outros princípios que servem como alicerces do mecanismo estudado.

### **3.5. As técnicas aplicáveis na mediação**

Apresentados os principais marcos normativos e princípios que tratam sobre a mediação, é oportuno fazer um destaque especial em relação a Resolução 125/2010 do CNJ que determinou, dentre outras situações, a necessidade de capacitação para os mediadores (SALES, 2015). Dito isso, por ser uma matéria recente, existem dúvidas e questionamentos acerca das competências e da formação do mediador (SALES, 2015), no entanto para uma boa formação de mediadores, deve ser dado um enfoque considerável nas técnicas que habilitam a prática da mediação (SALES, 2015).

Neste ínterim, sabe-se que a atuação dos mediadores é de extrema importância, por mais que não possa influenciar de modo direto nas soluções dos problemas dos mediandos, ele exerce um papel necessário para facilitar a comunicação dos envolvidos e para isso é necessário que esse terceiro imparcial deva estar capacitado a exercer técnicas que fomentam

a construção do diálogo e consequente solução da controvérsia pelos envolvidos na situação de conflito, propiciando desfechos satisfatórios. Desta maneira,

os mecanismos consensuais de soluções de conflitos precisam ser compreendidos em sua essência e com um grau de compromisso que requer estudo aprofundado e treinamento contínuo de suas técnicas para que sua utilização, junto ao sistema de justiça seja otimizada e exitosa, contribuindo para o efetivo acesso à justiça e uma nova atuação na forma de resolver questões (SALES, 2015, p. 4).

Diante disso, mostra-se importante apontar algumas das técnicas que são utilizadas no procedimento de mediação, dentre elas destacam-se o *rapport*, a escuta ativa, o parafraseamento, a formulação de perguntas, o resumo seguido de confirmações, o *caucus* e o teste de realidade (TRENTIM, 2012).

Dito isso, a primeira estratégia a ser abordada é o *rapport*, este é um termo francês que significa “criar uma relação” (CAMPANELLI, 2020), ele se refere ao grau de liberdade na comunicação das partes e à qualidade do contato humano (SPENGLER, 2010), essa qualidade, que pode ser demonstrada por empatia e simpatia no início da sessão de mediação, é pressuposto para uma solução mais adequada do conflito (SPENGLER, 2010). Deste modo, o *rapport* expressa aceitação do mediador e a confiança em seu trabalho por parte dos mediandos (SPENGLER, 2010), no mais, essa técnica consiste no relacionamento harmonioso (AZEVEDO, 2016)

A técnica da escuta ativa consiste na vontade de escutar e compreender a mensagem inteira, por isso esta técnica relaciona-se mais com a compreensão do que com a audição (SALES, 2015). Desta maneira, a escuta ativa associa a fala do indivíduo à sua expressão corporal, aquela que é não verbal, compatível com o que está dizendo (SALES, 2015). Vale dizer que as pessoas que se sentem verdadeiramente escutadas, estarão dispostas a escutar também (VASCONCELOS, 2008). Neste diapasão, percebe-se que quando o mediador escuta ativamente as falas, tanto as verbais como as “falas” não verbais, dos mediandos, estes escutarão melhor um ao outro, vislumbra-se que essa técnica não apenas está relacionada apenas entre o mediador e partes, mas, ainda, entre os próprios envolvidos. (CAMPANELLI, 2020).

Dando continuidade, a técnica do parafraseamento consiste em utilizar paráfrases para reformular uma frase agressiva (VASCONCELOS, 2008). Dessa maneira, utilizar-se de paráfrases significa repetir o que foi dito com outras palavras (SALES, 2015). Por esse raciocínio, fica claro que frases elaboradas com conotações negativas comprometem a eficácia do diálogo, por isso o mediador poderá sistematizar melhor o que foi dito,

diminuindo o rancor de algumas falas e conseqüentemente facilitar a comunicação e a construção do consenso (SALES, 2015).

Outra técnica utilizada pelo mediador é a formulação de perguntas, basicamente, as perguntas são construídas com base em: “o que, quem, quando, onde e quanto” (SPENGLER, 2010), dessa forma, percebe-se que é uma importante ferramenta para obter informações acerca da controvérsia e sobre as pessoas que estão envolvidas, sendo assim elas servem para acolher os mediandos, esclarecer os sentimentos, os interesses e as questões envolvidas no conflito (SPENGLER, 2010).

Ademais, o resumo seguido de confirmações também consiste em uma técnica da mediação, nesse caso, a partir do que foi levado para a sessão de mediação, como os argumentos e os sentimentos, o mediador fará suas anotações e resumirá pontos importantes toda vez que perceber que tópicos relevantes e diferentes então sendo abordados (SALES, 2015). Desse modo, o resumo norteia o procedimento de mediação, centraliza a discussão nos principais aspectos, com também, faz com que as partes percebam o modo e o interesse com que o mediador tem focado a controvérsia (SPENGLER, 2010). Neste sentido, importa dizer que o resumo facilita o processo de construção do consenso, pois pressupõe pelo menos quatros motivos (SALES, 2015), que são:

- 1) dá a segurança ao mediador que ele está compreendendo adequadamente o caso apresentado; 2) dá a segurança as partes que elas estão sendo ouvidas; 3) oferece as partes o sentimento de valorização de suas observações; 4) dá a segurança ao mediador que as pessoas compreendem o que estão dizendo (SALES, 2015, p. 9).

Por isso, a cada fechamento de um assunto é importante que haja um resumo para garantir que a situação foi devidamente discutida e compreendida por todos (SALES, 2015).

Partindo para outra técnica utilizada pelo facilitador é a chamada *caucus* ou reuniões privadas (TARTUCE, 2020), basicamente, essa técnica consiste em encontros em separado que o mediador promove com mediandos sob confidencialidade (TRENTIN, 2012). Dito isso, a realização dessas sessões individuais entre o mediador e uma das partes é uma usada para a obtenção de informações, novos enquadres e encaminhamentos que não seriam adequados na presença dos demais envolvidos (TARTUCE, 2020). Sob essa ótica, a Lei de Mediação (art. 19) reconhece essa técnica ao dispor que o mediador poderá reunir-se com as partes, em conjunto ou separadamente (BRASIL, 2015).

A última técnica a ser abordada é o teste de realidade, que consiste na apresentação, pelo mediador, dos desdobramentos que aquele acordo provocará na vida real dos mediandos, sendo assim. Importa dizer que, por vezes, os indivíduos em conflito acatam uma solução

apenas para encerrar logo uma mediação, ou por qualquer outro motivo e isso pode prejudicar a execução do foi que acordado, por isso, ao testar a realidade do acordo, percebe-se se é, de fato, sustentável (SALES, 2015). Em razão disso, essa técnica busca uma reflexão objetiva dos envolvidos acerca do que está sendo acordado (TRENTIN, 2012).

É mister dizer que as técnicas aplicáveis na mediação não se esgotam aqui, os estudiosos sobre essa matéria e documentos, como cartilhas de mediação, apresentam outras técnicas, porém para o estudo proposto as técnicas supracitadas mostram-se suficientes. Essas ferramentas tendem a ser alinhadas à comunicação não-violenta, abordagem que vem sendo discutida e utilizada nos mecanismos consensuais de soluções de conflitos (CARVALHO, 2021). Por essa razão, se mostra necessário o estudo da CNV em relação à mediação de conflitos.

#### **4. A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA**

Diante do exposto e considerando o princípio da oralidade, que norteia o procedimento de mediação, conclui-se que o diálogo aufere status de pilar na mediação, pois é por meio dele que o procedimento de mediação se desenvolve e para que ela seja exitosa é importante observar qual tipo de comunicação está sendo realizada (SILVA; LÂNGARO, 2014). Vale lembrar que ao comparecer às sessões de mediação os envolvidos na situação de conflito encontram-se desestabilizados, com raiva e incompreensíveis, dessa forma acabam por resistirem a um diálogo pacífico e racional, em razão disso, o mediador terá a função de administrar e direcionar essas manifestações comunicacionais, caso contrário a mediação perderá a essência de seu propósito (SILVA; LÂNGARO, 2014). É neste aspecto que ao realizar uma comunicação não violenta e fomentar o exercício dela entre os mediandos é possível encontrar um caminho eficaz para a construção do consenso.

Diante disso, com o intuito de promover a escuta, instigar o respeito, a empatia e o mútuo desejo de entregar-se de coração, Marshall Rosenberg elabora um processo de comunicação construtiva (SILVA; LÂNGARO, 2014) que ajudará os indivíduos a solucionarem seus impasses de forma consensual. À luz desse pensamento, a comunicação não violenta pode ser utilizada em diversas situações, como nas escolas, relacionamentos afetivos e inclusive nas disputas e conflitos de qualquer natureza (ROSENBERG, 2021). Por isso, nas sessões de mediação, o mediador deverá conduzir o procedimento auxiliando os mediandos a utilizarem, na prática, as estratégias da CNV (SILVA, 2020) que serão abordadas em momento oportuno. Dito isso, passa-se ao conhecimento dessa ferramenta comunicativa que poderá ser utilizada na mediação de controvérsias.

Criada pelo psicólogo Marshall B. Rosenberg, a comunicação não violenta baseia-se em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de manter a humanidade, mesmo em condições adversas (ROSENBERG, 2021). Dessa forma, a CNV consiste na utilização de uma linguagem baseada na empatia mesmo em situações difíceis, ela é ainda considerada um processo de comunicação ou linguagem de compaixão (ROSENBERG, 2021). Em continuidade, para alcançar uma comunicação não violenta nas relações interpessoais é necessário realizar algumas estratégias, elas são conhecidas também como os componentes da CNV, são elas: a observação, sentimentos, necessidades e pedido (ROSENBERG, 2021). Para que haja melhor compreensão, serão abordados cada um deles.

O primeiro componente é a observação, ele consiste em saber separar a observação da avaliação no momento em que os indivíduos se expressam, por exemplo, ao dizer “Zequinha é péssimo jogador de futebol” essa expressão está carregada de avaliações, de outro lado, dizer que “Zequinha não marcou nenhum gol em 20 partidas”, é uma observação, percebe-se que é importante observar sem fazer julgamentos, caso contrário quem recebe a mensagem entende como crítica e resiste àquilo que foi dito (ROSENBERG, 2021), o que acaba por dificultar o diálogo sincero.

Na mesma linha de pensamento, na CNV a observação significa olhar a situação de forma neutra, descrever fielmente o que aconteceu sem fazer juízos de valor daquilo que se vê (BRUZASCO, 2021). Ao tratar desse componente aplicado na mediação, numa situação hipotética sobre uma discussão da guarda de filhos, a expressão “você sempre se atrasa!” pode ser substituída por “nas últimas três vezes que combinamos um horário e você se atrasou trinta minutos” (BRUZASCO, 2021). Fica claro, que a observação é despir-se de achismos.

O segundo componente é o sentimento, ele significa que as pessoas devem expressar suas emoções nomeando seus sentimentos em vez de usar palavras vagas e genéricas, por meio de um vocabulário não violento (ROSENBERG, 2021). Neste sentido, nomear os sentimentos que perpassam aquela situação também pode facilitar a resolução consensual do conflito (BRUZASCO, 2021). Merece ser dito que para a CNV é necessário, ainda, diferenciar os reais sentimentos de palavras que descrevem pensamentos e interpretações (ROSENBERG, 2021), pois é por meio da expressão dos sentimentos que será possível filtrar as reais necessidades daquelas pessoas.

Ademais, o próximo componente a ser abordado é a necessidade, esta se refere ao reconhecimento das necessidades que estão por trás dos sentimentos e ao expressá-las as chances de satisfazê-las são maiores (ROSENBERG, 2021). Dessa maneira, com a intenção de construir uma comunicação equilibrada e empática é preciso reconhecer as necessidades de

cada um que estão escondidas atrás de seus sentimentos (BRUZASCO, 2021). Na mediação pressupõe reconhecer cada necessidade em busca de satisfazê-la, no entanto, por vezes essas necessidades não são atendidas espontaneamente, por isso é necessário fazer o pedido.

Por último, o pedido é aquilo que os indivíduos gostariam de ter, ou seja, é o que as partes desejam. Vale destacar que na CNV esse pedido deve ser específico e objetivo, ao fazê-lo deve ser utilizada uma linguagem positiva e que não soe como uma exigência (ROSENBERG, 2021).

#### **4.1. A CNV como uma técnica eficaz aplicada na mediação de conflitos.**

Mostra-se necessário, neste momento, correlacionar o que foi estudado sobre a mediação em si, suas técnicas e princípios abordados neste estudo e a comunicação não violenta. Ao afirmar que o mediador é um terceiro imparcial, neutro em relação ao conflito (MEIRA; RODRIGUES, 2017) e que não poderá impor seus julgamentos colocando-o numa posição de imparcialidade, é fácil visualizar que tal comportamento se aproxima do primeiro componente da CNV, o qual pressupõe um olhar para a situação como ela realmente aconteceu, sem impor juízos de valor sobre aquilo (BRUZASCO, 2021), essa atitude é muito importante para que o mediador não tome partido, aliás, a confiança que as partes estabelecem com o mediador é necessária para manter o *rapport*. Além disso, é por meio da escuta ativa, ferramenta esta que se compreende as mensagens faladas (verbais) e as não faladas (não verbais) (SALES, 2015), que observação, despida de julgamentos e avaliações, mostrar-se-á eficiente.

Para além do uso da comunicação não violenta entre mediador e partes, vale afirmar que o mediador, numa posição que lhe foi atribuída de facilitar a comunicação, ele deverá instigar os próprios envolvidos a exercitarem o uso das estratégias da CNV (SILVA, 2020), pois ao passo em que as partes expressam suas observações sobre aquela situação possuindo carga avaliativa, o discurso soa para a outra parte como uma crítica e impede o consenso entre elas (ROSENBERG, 2021).

Ao escutar ativamente, compreendendo a mensagem que está sendo passada, o mediador poderá detectar os reais sentimentos que envolvem aquela situação, desta maneira vislumbra-se o segundo componente da CNV. Da mesma forma ao formular perguntas para os envolvidos, as respostas servirão para enxergar os sentimentos dos mediandos e partindo do pressuposto que em cada sentimento encontra-se uma necessidade (BRUZASCO, 2021), é

possível concluir que ao validar os sentimentos que perpassam naquela situação, mais fácil será de encontrar, também, os reais interesses (necessidades) das partes.

Com o intuito de aferir essas necessidades, o resumo seguido de confirmações é uma maneira viável, pois ao preparar um resumo dos pontos relevantes daquela situação e as partes confirmarem, o mediador irá compreendê-los e saberá quais os interesses que estão em jogo, do mesmo modo, os envolvidos na situação de conflito poderão detectar melhor as necessidades do outro. É neste ponto que o impasse estabelecido entre os indivíduos poderá ser tratado, ao compreender as necessidades um do outro, haverá chances de satisfazê-las (ROSENBERG, 2021). Para que haja a satisfação das necessidades dos envolvidos, e o consequente consenso, é preciso, por último, realizar o pedido, ele se coaduna naquilo que os participantes almejam, vale dizer que para a CNV esse pedido deverá ser claro e objetivo (ROSENBERG, 2021), bem como deverá ser viável, por isso ao realizar o teste de realidade, permitirá afirmar se o que está sendo posto no acordo será materializado.

Diante do exposto, conclui-se que ao seguir os passos estabelecidos pela comunicação não violenta, os quais se resumem a observação, os sentimentos, as necessidades e os pedidos, o conflito poderá ser solucionado de maneira consensual, pois ao utilizar a CNV o mediador facilita o diálogo entre os envolvidos, bem como, os próprios envolvidos se valem dessa ferramenta para restabelecerem a comunicação e consequentemente resolver seus diferendos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente artigo abordou o uso da comunicação não violenta na mediação de conflitos, que é um instituto reconhecido e regulamentado pela legislação brasileira, a exemplo disso é possível citar o CPC/2015 a LM/2015 e a Resolução 125 do CNJ. Vale lembrar que a mediação é uma ferramenta autocompositiva que serve para solucionar embates entre pessoas que têm um vínculo preestabelecido, e guiado por uma terceira pessoa capacitada (o mediador), o qual deverá desempenhar um papel de facilitador e administrador do diálogo, respeitando todos os princípios norteadores, especialmente os que foram abordados neste artigo e aplicando técnicas específicas em busca de criar um ambiente favorável ao restabelecimento da comunicação entre os mediandos, ressalte-se que mediador tem a função de guiar o diálogo e não poderá intervir de modo direto na composição dos mediandos em respeito ao princípio da autonomia da vontade das partes.

Desta maneira, durante todo o trabalho foi demonstrado que a mediação é um procedimento que se desenrola por meio da comunicação e ao aprimora-la ensejará resultados que satisfaçam os participantes, sendo assim o uso da comunicação não violenta tem o condão



de apontar a solução das controvérsias que se manifestam entre as pessoas. À luz desse entendimento, o objetivo da pesquisa se concentrou em demonstrar que por meio da utilização da comunicação não violenta as questões que são levadas à mediação podem ser solucionadas compassivamente, para isso, seguir as estratégias da CNV (observação, sentimento, necessidade e pedido) são imprescindíveis, vale ressaltar que a aplicação dessa técnica é utilizada tanto pelo mediador para com as partes, quanto pelas próprias partes, cabendo ao mediador levar os participantes a exercitarem esse mecanismo.

Posto isto, a justificativa para essa abordagem reside na importância em levar para a comunidade uma forma suficiente e eficaz de tratamento dos conflitos, afastando-se dos modelos tradicionais de justiça que perpassa por obstáculos, o que acaba por dificultar o acesso à justiça (e aos direitos). Merece ser dito que a pesquisa passou por limitações em sua realização, pois ao relacionar a aplicação da CNV na mediação não foi encontrado documento legal pátrio que entenda a comunicação não violenta como uma técnica suficiente e eficaz de resolução de conflitos, ficando esta tarefa de correlacionar as matérias a cargo dos pesquisadores e estudiosos da psicologia, como fez o psicólogo Marshall Rosenberg em 1999 ao publicar a primeira edição do livro Comunicação Não Violenta. Por fim, espera-se que o presente artigo tenha contribuído para a ciência jurídica e para a comunidade acadêmica e que possa fomentar estudos mais profundos sobre a temática abordada.

## REFERÊNCIAS

ALVIM, J.E C. **Teoria Geral do Processo**. : Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559643011. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559643011/>. Acesso em 21 jun de 2022

AZEVEDO, André Gomma de. **Manual de Mediação Judicial**, 6ª Edição. Brasília/DF: CNJ, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>

BRASIL. Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Resolução nº125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffaaa2655.pdf>

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113140.htm)

BRUZASCO, Luana. **Como aplicar comunicação não violenta em conflitos familiares**, 2021. Disponível em: <https://www.luanabruzasco.com/post/como-aplicar-comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-em-conflitos-familiares>

CAMPANELLI, Luciana Amicucci. Aspectos gerais da mediação e da conciliação. **São Paulo: Juarez de Oliveira**, 2006. Disponível em: [http://www.2rirp.com.br/artigo\\_2rirp\\_luciana.pdf](http://www.2rirp.com.br/artigo_2rirp_luciana.pdf)

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant G.; NORTHFLEET, Ellen Gracie. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988. Disponível em: <https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF> Acesso em 17 de jun. 2023

CARVALHO, Thalison Matheus Maia de. A comunicação não-violenta na solução mediada de conflitos. 2021. Disponível em: <http://www.monografias.ufop.br/handle/35400000/3369>

CINTRA, Antônio Carlos Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. Teoria geral do processo. revista e atualizada. **São Paulo: Malheiros**, 2010. Disponível em: <https://morumbidireito.files.wordpress.com/2015/03/cintra-antonio-carlos-araujo-grinover-ada-pellegrini-dinamarco-cc3a2ndido-rangel-teoria-geral-do-processo-26c2aa-ed-sc3a3o-paulo-malheiros-2010.pdf>

CUNHA, Leonardo Carneiro da. Procedimento especial para as ações de família no Projeto do Novo Código de Processo, 2016. Disponível em: [https://www.academia.edu/9253216/PROCEDIMENTO\\_ESPECIAL\\_PARA\\_AS\\_A%C3%87%C3%95ES\\_DE\\_FAM%C3%8DLIA\\_NO\\_PROJETO\\_DO\\_NOVO\\_C%C3%93DIGO\\_DE\\_PROCESSO\\_CIVIL](https://www.academia.edu/9253216/PROCEDIMENTO_ESPECIAL_PARA_AS_A%C3%87%C3%95ES_DE_FAM%C3%8DLIA_NO_PROJETO_DO_NOVO_C%C3%93DIGO_DE_PROCESSO_CIVIL)

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**, 6ed. Atlas, São Paulo, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Editora Vozes Limitada, 2011. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>

MEIRA, Danilo Christiano Antunes; RODRIGUES, Horácio Wanderlei. O conteúdo normativo dos princípios orientadores da mediação. **Revista Jurídica da FA7**, v. 14, n. 2, p. 101-123, 2017. Disponível em: <http://periodicos.uni7.edu.br/index.php/revistajuridica/article/view/497/369>

NICÁCIO, Camila Silva. Mediação de conflitos e emergência normativa. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais**, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/37655>

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta-Nova edição:** Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Editora Ágora, 2021.

SALES, L. M. Sistema de justiça, mediação de conflitos e o aprimoramento de suas técnicas. **Revista Prima Facie, João Pessoa**, v. 14, n. 27, p. 1-2, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/article/view/27629>

SILVA, Linara da; LÂNGARO, Maurício Nedeff. A mediação enquanto mecanismo de pacificação e de (re) construção das relações sociais. **XI Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea e VII Mostra de Trabalhos Jurídicos Científicos**, 2014. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/view/11808/1650>

SILVA, Luciana. **Introdução à comunicação não violenta e à mediação de conflitos em ouvidorias;** Governo do Estado de Pernambuco, Secretaria de Administração, Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Poder Executivo Estadual. – Recife: Cefospe, 2020. Disponível em: [https://www.cefospe.pe.gov.br/images/media/1665420393\\_Apostila%20Introducao%20a%20Comunicacao%20no%20Violenta.pdf](https://www.cefospe.pe.gov.br/images/media/1665420393_Apostila%20Introducao%20a%20Comunicacao%20no%20Violenta.pdf)

SPENGLER, Fabiana Marion. **A Mediação suas técnicas e seus estágios:** a prática mediativa como meio inovador de tratar conflitos. In: *Mediação enquanto política pública: A teoria, a Prática e o Projeto de Lei*. 1 ed. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2010. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1838/1/Media%20C3%A7%C3%A3o%20quanto%20pol%C3%ADtica%20p%C3%BAblica.pdf>

TRENTIN, Taise Rabelo Dutra; TRENTIN, Sandro Seixas. Mediação como meio interativo na solução dos conflitos: em busca de uma cultura de paz. **Âmbito Jurídico, Rio Grande, XV**, n. 107, 2012. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/mediacao-como-meio-interativo-na-solucao-dos-conflitos-em-busca-de-uma-cultura-de-paz/>

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 2008. Disponível em: <https://www.tjpe.jus.br/documents/88944/92984/2009-7-17-12-46-Media%20C3%A7%C3%A3o+de+Conflitos+e+Pr%C3%A1ticas+Restaurativas.+Modelos%20C+Processos%20C3%89tica+e+Aplica%C3%A7%C3%B5es+-+Carlos+Eduardo+Vasconcelos.pdf/278ccb5-f51b-4d2f-a27f-663825d39b2d>

TARTUCE, Fernanda. **Mediação, autonomia e audiência inicial nas ações de família regidas pelo Novo Código de Processo Civil**. 2019. Disponível em: [https://d1wqtxs1xzle7.cloudfront.net/53108772/Mediacao\\_autonomia\\_e\\_vontade-acoes\\_familiares\\_no\\_NCPC-libre.pdf?1494633572=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMediacao\\_autonomia\\_e\\_audiencia\\_inicial\\_n.pdf&Expires=1687899354&Signature=QI4Af9DimMljaca6kG2BmVl4CzwleMvV4KozPCbDvViLJtRN1eDS5pm2T-HD~cYpSoy0dxCyqp1VOV4P41ELcI14eMLCojaSUPs3-msH3RckYZwysX09oUyyBFCXTXcyymAPNaSg7tuNio2bnaWyRnn1RM5dYI7q147qFJfZJ~gCgEFbR7r~XWsiy4mTJH4znks9pTEaytyWVeEeeM6B~dDxRkJ1HV31Yvr~riuM4fq907lMj81CJt1geriDC7tr6MJDNJS5hqQ0NYmgaY1Hz5AhlqY6KfhLOJJ8cEBKmN-2zIPvf2EmCtCJkRllaYRWuYsu702mpC9oCl74TIXjQ\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxs1xzle7.cloudfront.net/53108772/Mediacao_autonomia_e_vontade-acoes_familiares_no_NCPC-libre.pdf?1494633572=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMediacao_autonomia_e_audiencia_inicial_n.pdf&Expires=1687899354&Signature=QI4Af9DimMljaca6kG2BmVl4CzwleMvV4KozPCbDvViLJtRN1eDS5pm2T-HD~cYpSoy0dxCyqp1VOV4P41ELcI14eMLCojaSUPs3-msH3RckYZwysX09oUyyBFCXTXcyymAPNaSg7tuNio2bnaWyRnn1RM5dYI7q147qFJfZJ~gCgEFbR7r~XWsiy4mTJH4znks9pTEaytyWVeEeeM6B~dDxRkJ1HV31Yvr~riuM4fq907lMj81CJt1geriDC7tr6MJDNJS5hqQ0NYmgaY1Hz5AhlqY6KfhLOJJ8cEBKmN-2zIPvf2EmCtCJkRllaYRWuYsu702mpC9oCl74TIXjQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. Grupo GEN, 2020. *E-book*. ISBN 9788530992330. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992330/>.