

A comunicação não violenta como plano de fundo das formas de intervenção nos conflitos familiares na perspectiva sistêmica

Kelly Coelho da Silva

Professora do Curso de Direito do Centro Universitário INTA – UNINTA, Brasil

Gilsilene Francischetto

*Professora do Programa de Pós-Graduação strictu sensu
da Faculdade de Direito de Vitória, Brasil*

Rossana Martingo Cruz

Professora da Escola de Direito da Universidade do Minho

Resumo: Com o objetivo de analisar a aplicabilidade da Comunicação Não Violenta (CNV) como ferramenta para a promoção da pacificação das partes envolvidas em conflitos familiares, este artigo valeu-se de pesquisa teórico-bibliográfica, utilizando uma abordagem compreensiva do conflito a partir de uma visão sistêmica. A elevada litigiosidade vivenciada hodiernamente, bem como a aparente incapacidade do judiciário em promover a paz social denotam que o litígio precisa de uma atenção especial e sistêmica, que não negligencie sua complexidade, subjetividade e instabilidade. Como resultado, verificou-se que a CNV não se revela uma ferramenta, tampouco uma técnica, mas sim a base da mediação enquanto forma de intervenção no conflito familiar.

Palavras-chave: Pensamento sistêmico / CNV / Mediação / Conflitos familiares

Abstract: With the aim of analyzing the applicability of Non-Violent Communication (NVC) as a tool for promoting the pacification of the parties involved in family conflicts, this article drew on theoretical and bibliographical research, using a comprehensive approach to conflict from a perspective systemic. The high litigiousness experienced today, as well as the apparent inability of the

judiciary to promote social peace, denote that litigation needs special and systemic attention, which does not neglect its complexity, subjectivity, and instability. As a result, it was found that the NVC is not a tool, nor a technique, but the basis of mediation as a form of intervention in family conflict.

Keywords: Systems thinking / NVC / Mediation / Family conflicts

Sumário: 1. Introdução. 2. A busca pela resolução de disputas com enfoque no conflito: uma atenção necessária. 3. A complexidade do conflito e a dificuldade da sua resolução pelos meios tradicionais: uma visão sistêmica. 4. Comunicação não violenta: base, ferramenta ou método aplicável pela mediação na intervenção de conflitos familiares? 5. Conclusão.

1. Introdução

Entre as várias formas de intervenção no conflito, a mediação se destaca por ser um meio que tem nela própria o objetivo não só de obter um acordo, mas também de recriar os laços ou restabelecer relações mínimas entre aqueles que estão em uma disputa. Contudo, essa intervenção, apesar de guardar nela mesma uma forte tendência a recompor vínculos, necessita de uma abordagem que reconheça que o conflito é sistêmico, ou seja, não pode ser tratado de forma simplista ou generalista. Sendo sistêmico, o seu tratamento, ou a intervenção a ser feita, igualmente deve sê-lo, para que seja de facto alcançada a paz social, objetivo do judiciário. Uma importante diferenciação é necessária para essa compreensão, a qual passa por distinguir o conflito de litígio, o que é feito no primeiro capítulo deste trabalho, ocupando-se inicialmente de denotar que o conflito é a gênese do litígio, vindo antes deste, mas sem com ele se confundir. A partir dessas distinções é possível compreender que, quando ainda no âmbito do conflito, pode-se agir de modo a evitar que esses interesses divergentes se convertam em litígio. Esse obstáculo que impede a mutação do conflito em litígio traz em si duas grandes contribuições, quais sejam, a redução de demandas judiciais e o aumento da possibilidade de alcance da paz social. A análise do conflito, portanto, é necessária para se descobrir a melhor forma de nele intervir.

Em um segundo momento o trabalho se debruça sobre a complexidade do conflito e a necessidade de lhe conferir uma visão sistêmica, em que se buscou

destacar a sua complexidade, subjetividade e instabilidade. A compreensão do conflito não compete apenas a quem o pretende administrar, mas também às partes envolvidas nele. É possível que o responsável por gerir o conflito descubra antes dos opositores o real motivo da disputa, mas é essencial que seus integrantes igualmente tomem ciência.

Com essa percepção, a gestão do conflito se torna mais efetiva, pois além de tratar dos interesses substanciais dispostos na contenda, abordam também as interpretações culturais básicas que o subjazem, assim como também promove autonomia aos opositores, que são parte ativa da construção da solução do conflito.

Na perspectiva dos conflitos familiares, abordado na terceira parte deste trabalho, restou observado que, especialmente em conflitos familiares, a comunicação é atingida diretamente, e, a depender da intensidade do conflito, nem mesmo é possível mantê-la. Isso se revela importante haja vista envolverem laços e vínculos fortes, cuja manutenção se faz necessária para a relação futura desses entes familiares, a saber, por exemplo, da manutenção das responsabilidades parentais, para as quais, excetuadas situações específicas, poderá ser necessária a convivência. Com foco na comunicação, buscou-se analisar, no último tópico, qual o papel da CNV na intervenção de conflitos familiares, chegando-se à conclusão de que esta funciona como base ou plano de fundo das intervenções, razão pela qual não pode ser dispensada ou inobservada, especialmente em conflitos familiares, posto propiciar a criação de um ambiente de paz não só para a resolução da contenda, mas também para o empoderamento das partes.

2. A busca pela resolução de disputas com enfoque no conflito: uma atenção necessária

As formas de intervir em um conflito podem pressupor um passo anterior importante, mas que por vezes é negligenciado ou mal compreendido: o conflito. Antes de entrar propriamente no estudo do conflito é necessária uma diferenciação entre este e o litígio. CRUZ¹ indica que estes termos não são sinônimos, já que o litígio está relacionado ao conflito no âmbito do Judiciário, enquanto o conflito em si é mais abrangente, englobando questões não só judiciais, mas também tantas outras,

¹ ROSSANA MARTINGO CRUZ, *A mediação familiar como meio complementar de justiça*, Coimbra, Almedina, 2018, p. 25.

a exemplo de contendas nas relações humanas e sociais. De facto, apesar de ser comum o tratamento de ambos os termos como unívocos, apresentam caracterização distinta, cujo conhecimento é importante para lidar com o seu tratamento.

Lidar com o litígio muitas vezes significa a submissão a procedimentos que estão previstos em determinadas legislações, haja vista ter lugar no âmbito de um processo judicial, uma vez que a prática denota uma implicação mais técnica. Já o conflito, apesar de ser importante e recomendada uma formação de base para o seu adequado tratamento, pode ser enfrentado por pessoas comuns, em qualquer situação da vida. Assim, quando o conflito atinge o nível de se manifestar em um litígio, será necessária a aplicação do Direito na sua intervenção². Quanto ao litígio, relembra FREITAS³ que CARNELUTTI o entendia constituído por dois elementos, quais sejam, o conflito de interesses, sendo este o elemento material, e a pretensão-resistência, que seria seu elemento formal. O mesmo autor corrobora o entendimento de que o conflito de interesses não é litígio, mas possui potencial para sê-lo, sendo também certo que o litígio é o resultado da pretensão que se formula em juízo⁴.

Não há uma determinação específica para definir que tipo de conflito será ou não apreciado pelo Judiciário, mas se houver a necessidade desse terceiro com poder de decisão, ali estará instaurado um litígio⁵. Para CALLIZO, “[o] litígio nasce desde o momento em que alguém formula uma pretensão (...) e frente ao mesmo se apresenta uma resistência daquele contra quem se pretende”⁶. ROSS⁷ conceitua conflito como “as ações de duas ou mais partes que disputam pelo controle de materiais escassos ou recursos simbólicos”, conceito também trazido por CALLIZO⁸. PATRÃO⁹ complementa, ainda, que entre o conflito e o litígio há uma distinção sociológica, destacando que todo o litígio está relacionado a um conflito.

² MARIA DEL PILAR CALLIZO, “La necesidad de reconocer el conflicto”, in Juan Enrique Vargas Viancos/Francisco Javier Gorjón Gómez, *Arbitraje y Mediación en las Américas*, Santiago, Chile, CEJA, 2006, pp. 389-400, p. 393.

³ JOSÉ LEBRE DE FREITAS, *Introdução ao Processo Civil. Conceitos e princípios gerais à luz do novo código*, Coimbra, Gestlegal, 2013, p. 59.

⁴ *Ibidem*, p. 60.

⁵ MARIA DEL PILAR CALLIZO, “La necesidad de reconocer el conflicto”, *cit.*, pp. 389-400, p. 393.

⁶ *Ibidem*, p. 393.

⁷ MARC HOWARD ROSS, *La cultura del conflicto*, Buenos Aires, Paidós, 1995, p. 58.

⁸ MARIA DEL PILAR CALLIZO, “La necesidad de reconocer el conflicto”, *cit.*, pp. 389-400, p. 393.

⁹ DULCE LOPES/AFONSO PATRÃO, *Lei da mediação comentada*, 2.ª ed., 2016, Coimbra, Almedina, p. 12.

Enfrentar um conflito sem seu prévio entendimento compromete não só o seu êxito, mas a relação própria que o subjaz, seja ela de cunho social, afetivo ou até mesmo profissional. ROSS¹⁰ defende a ideia de que “as sociedades humanas podem aprender a manejar os conflitos de uma forma muito mais efetiva do que têm feito até agora”, sendo certo que pouca ou nenhuma atenção se dá à conflitolgia.

Outro ponto que merece destaque no estudo do conflito é a entonação pejorativa normalmente vinculada a ele, que geralmente é tratado como algo prejudicial ou trágico, o que merece ser desmistificado. Necessário compreender, por oportuno, que o conflito é um fenômeno comum a todas as sociedades, a todas as épocas e em qualquer de suas manifestações¹¹, assim como também que “todo grupo social supõe, por si só, a existência de interesses díspares que geram confrontos em seu seio; o interesse é o motor das pessoas, mas também é a razão das divisões”¹².

Sendo natural à vida em sociedade e comum a todas as épocas, foi a partir do conflito que advieram as grandes mudanças da humanidade¹³. Destacando o viés positivo do conflito, SIMMEL¹⁴ o vê como “sociação”, ou seja, aquilo que agrega ou promove a unidade, e não como dissociação, fundamentando sua tese no caráter dissociativo das causas do conflito, que se diferem dele próprio. O conflito teria por função, sob essa óptica, obter algum tipo de unidade ante os fatores de dissociação¹⁵, considerando que tanto a unidade como a discordância são tipos de interação.

“Há um mal-entendido, segundo o qual um desses dois tipos de interação desfaz o que outro constrói, e que aquilo que eventualmente fica é o resultado da subtração dos dois (enquanto na realidade deve ser mais propriamente designado como o resultado de sua soma)”, diz SIMMEL¹⁶.

Dessa forma, expõe o autor que “provavelmente não existe unidade social onde correntes divergentes e convergentes não estão inseparavelmente entrelaçadas”¹⁷,

¹⁰ MARC HOWARD ROSS, *La cultura del conflicto*, cit., p. 11.

¹¹ EDUARD VINYAMATA, “Comprender el conflicto y actuar educativamente”, in Eduard Vinyamat et al., *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*, Barcelona, Graó, 2003, pp. 9-27, p. 24.

¹² MARIA DEL PILAR CALLIZO, “La necesidad de reconocer el conflicto”, cit., pp. 389-400, p. 393.

¹³ *Ibidem*.

¹⁴ GEORG SIMMEL, “A natureza sociológica do conflito”, in Evaristo Moreas Filho, *Sociologia*, São Paulo, Ática, 1983, pp. 122-134, p. 122.

¹⁵ *Ibidem*, p. 122.

¹⁶ *Ibidem*.

¹⁷ *Ibidem*, p. 127.

assim como também deixa claro que, sem protestos, “a opressão costuma aumentar”¹⁸. Como afirma ROSS, o conflito, por si só, não é de todo ruim, “ao contrário, o problema reside numa gestão ineficaz do conflito, que tem como consequência altos custos sociais e humanos”¹⁹.

Os altos custos, cuja atenção é chamada por ROSS, não são puramente econômicos, como indica CALLIZO²⁰, e podem corresponder desde o rompimento de relações familiares até guerras civis. A simples escolha da escola dos filhos pode gerar um conflito que, se mal manejado, pode se unir a outros pequenos conflitos do dia a dia, implicando decepções, insatisfações e ressentimentos, causando aos envolvidos no conflito a perda da confiança para enfrentar outros conflitos posteriores²¹, agravando a situação, que unida a outros conflitos igualmente tratados de forma insatisfatória podem levar a um divórcio. De forma contrária, sendo gerido de maneira apropriada, prepara para as situações futuras, podendo levar ao crescimento da relação.

A visão negativa ou pejorativa do conflito restringe, como todo o estigma, e torna mais difícil o seu aproveitamento, afetando o seu desfecho. Nesse aspecto, inclusive, é um erro buscar a paz social com a ideia de que é possível uma sociedade sem conflitos, já que estes emanam das próprias relações sociais.

Nesse caso, a vida em comunidade é pressuposto da sociedade, pelo que o foco da busca pela paz social, portanto, não pode estar voltado para a prevenção do conflito, posto que impossível, mas sim para o seu manejo. Nas palavras de CALLIZO²², o objetivo da ordem social não é o desaparecimento do conflito, mas sua administração racional e conveniente, de modo a controlá-los para não aumentar seus níveis, garantindo um grau razoável de equilíbrio nas relações.

Ocorre que, sob o ponto de vista de ROSS²³, a cultura popular de violência está enraizada e é repassada e transmitida às novas gerações desde a música, até a televisão e o cinema, representando um resumo da violência encontrada no sistema legal. A mediação e a negociação, por sua vez, não são estimuladas enquanto práticas de resolução conjunta de problemas, sendo, ao contrário, vistas como símbolo

¹⁸ *Ibidem*.

¹⁹ MARC HOWARD ROSS, *La cultura del conflicto*, cit., p. 11.

²⁰ MARIA DEL PILAR CALLIZO, “La necesidad de reconocer el conflicto”, cit., pp. 389-400, p. 393.

²¹ *Ibidem*, p. 392.

²² MARIA DEL PILAR CALLIZO, “La necesidad de reconocer el conflicto”, cit., pp. 389-400, p. 390.

²³ MARC HOWARD ROSS, *La cultura del conflicto*, cit., p. 12.

de debilidade e fraqueza²⁴. Nesse caso, o que se observa é que o conflito natural, aquele advindo da vida em sociedade, promotor de mudanças e crescimentos, vem sendo inflamado pela cultura da violência e por ela transformado. De tantos fatores apontados como causas de um conflito, o que chama a atenção é a forma como ele se manifesta, muitas vezes agressiva, o que eleva a sua capacidade destrutiva, que também existe, e exige muito mais daquele que se dispuser a manejá-lo.

Nesse sentido, VINYAMATTA²⁵ destaca que as formas de resolução de um conflito podem ser muito mais ricas e plurais, e não passam necessariamente pelos métodos convencionais de tentativas de compor positivamente uma contenda. Contudo, a ausência de uma visão voltada para o conflito, não com o intuito de erradicá-lo, mas de compreendê-lo para melhor administrá-lo, acarreta consequências graves para a sua transformação em algo positivo, notadamente por limitar a contribuição que poderia ser ofertada àqueles que buscam soluções efetivas para suas questões, as quais podem evoluir para quadros mais graves e de maior dificuldade de resolução²⁶.

Essa visão corrobora o entendimento de VINYAMATA²⁷, para quem o conflito possui várias origens e diferentes causas, que perpassam desde a desorientação e dissociação da percepção que temos de nós mesmos e dos que estão ao nosso redor, até situações de desastre e injustiça social, sem mencionar as questões biológicas e situações de *stress*. Para o autor, sendo variadas as causas e origens do conflito, diferentes deveriam ser as formas de intervenção a serem realizadas, o que pressupõe o seu conhecimento, de modo a aferir qual a melhor forma de intervir para resolvê-lo, promovendo uma ajuda efetiva e de modo a reduzir ao máximo as consequências negativas do conflito²⁸.

De facto, os conflitos de origem familiar, por exemplo, são diferentes dos conflitos civis, que igualmente diferem dos conflitos trabalhistas e criminais. Citando a mediação (entre as várias outras formas de intervenção no conflito) na Europa, é possível observar que há um tratamento diferenciado para os distintos conflitos. É o que acontece, por exemplo, em Portugal, onde há formação específica para os mediadores a depender da modalidade do conflito. Apesar de parecer simples

²⁴ *Ibidem*.

²⁵ EDUARD VINYAMATA, “Comprender el conflicto y actuar educativamente”, pp. 9-27, p. 24.

²⁶ MARC HOWARD ROSS, *La cultura del conflicto*, cit.

²⁷ EDUARD VINYAMATA, “Comprender el conflicto y actuar educativamente”, pp. 9-27, p. 24.

²⁸ *Ibidem*.

essa necessidade de distinção, ainda persiste uma visão generalista do conflito, o que pode ser notado na mediação que acontece no Brasil, por exemplo, em que o mesmo mediador que atua na resolução de um conflito de trânsito atua também na intervenção de conflitos familiares.

Para além dessa essencial diferenciação, retome-se a necessidade de aferir a origem do conflito e sua intensidade, inclusive para identificar se é possível intervir positivamente naquela contenda. Para tanto, faz-se mister compreender que o conflito é complexo e, como tal, deve ser explorado em todos os seus âmbitos, o que instiga a busca por uma visão sistêmica do conflito.

3. A complexidade do conflito e a dificuldade da sua resolução pelos meios tradicionais: uma visão sistêmica

Os meios tradicionais de resolução de conflitos, especialmente os ofertados pelo Judiciário, podem não ser eficientes na busca pela paz social, ou mesmo para resolução dos conflitos para os quais se dispõe. Isso se dá especialmente em razão do paradigma cartesiano, sendo este o dominante, o qual possui três pressupostos básicos: a simplicidade, a estabilidade e a objetividade²⁹, os quais são base para as legislações e demais disposições oriundas do Judiciário. Sendo gerais e abstratas, as leis devem possuir um caráter generalista, o qual se mostra insuficiente para penetrar nas especificidades e na concretude dos conflitos, por não considerar a subjetividade a ele imanente.

Para VASCONCELLOS³⁰, há uma ciência novo-paradigmática emergente, chamada de sistêmica, cujos pressupostos não correspondem mais aos anteriores, que deram lugar à complexidade, instabilidade e intersubjetividade. Acerca da complexidade, esta constitui-se por “um número muito grande de unidades, com uma enorme quantidade de interações”³¹; sobre a instabilidade, destaque-se a imprevisibilidade e incontrolabilidade de muitos eventos, os quais não são passíveis de se determinar³²; finalmente, a intersubjetividade redefine a objetividade enquanto paradigma da ciência, substituindo “a preocupação com a verdade pelo

²⁹ MARIA JOSÉ ESTEVES DE VASCONCELLOS, *Pensamento sistêmico. O novo paradigma da ciência*, 11.ª ed., Editora Papirus, Campinas, SP, 2018, p. 69.

³⁰ *Ibidem*, p. 109.

³¹ *Ibidem*, p. 110.

³² *Ibidem*, pp. 128-129.

reconhecimento de múltiplas verdades, de diferentes narrativas (...)”³³, denotando uma importante colocação da linguagem.

Voltando esse olhar sistêmico para o conflito, tem-se que a sua análise está relacionada à atenção que se dá aos objetivos concretos buscados pelos que o compõem, observando-se, com igual importância, as interpretações que estes fazem do que está sendo disputado. Isso porque entre os antagonistas há, em muitos casos, temas ocultos ou não completamente revelados ou conhecidos pelo outro, o que dificulta a real percepção do que está sendo discutido, assim como também outros fatores internos, que podem estar por trás do conflito aparente. De acordo com ROSS³⁴, “[a] maioria das vezes o assunto em controvérsia é o ponto focal de soterradas diferenças das que os antagonistas só têm um conhecimento parcial”. GORETTI³⁵ ressalta que um dos requisitos de um gestor de conflitos é a sua sensibilidade e capacitação técnica específica, as quais o levarão a identificar os elementos revelados e velados. Esses aspectos não revelados pelos atores do conflito compõem a dimensão subjetiva, e são tão importantes quanto os que são declarados.

Para ROSS³⁶, quando essas diferenças são ignoradas, há uma grande possibilidade de virem à tona novamente no futuro, o que traz à luz a noção de que, para se manejar de modo efetivo um conflito, não basta fazer ficar restrito ao que se mostra, negligenciando o que está oculto³⁷. GORETTI³⁸ aponta igualmente que a não realização do diagnóstico do conflito é um dos motivos pelos quais muitos conflitos são geridos de forma inadequada. Nesse contexto, o autor destaca que essas particularidades individualizam o conflito, o que, de facto, faz dele único e distinto de qualquer outro, ainda que da mesma natureza. Aqui fica clara a importância da compreensão do conflito para a sua eficiente solução. Ignorar a individualidade do conflito, ou mesmo a sua natureza, sem o cuidado de observar

³³ *Ibidem*, p. 141.

³⁴ MARC HOWARD ROSS, *La cultura del conflicto*, cit., p. 19.

³⁵ RICARDO GORETTI, *Gestão adequada do conflito*, Salvador, JusPodvim, 2019, p. 59.

³⁶ MARC HOWARD ROSS, *La cultura del conflicto*, cit., p. 19.

³⁷ Marimon e Vilarrasa, em uma outra abordagem acerca do conflito, falam da importância das emoções e como estas são, muitas vezes, as causas principais dos conflitos interpessoais. Os autores justificam, a partir desse entendimento, que todo aprendizado de resolução de conflito deve passar por um aprendizado emocional, de modo a compreender que emoções nos afetam, de que maneira o fazem e como reagimos a elas – GENOVEVA SASTRE VILARRASA/MONTSERRAT MORENO MARIMON, *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional: Una perspectiva de género*, 2.ª ed., reimp., Gedisa, 2002, p. 64.

³⁸ RICARDO GORETTI, *Gestão adequada do conflito*, cit., p. 53.

se de facto corresponde ao que está aparentemente sendo discutido, além de não resolver a contenda, aumenta a possibilidade de reincidência, observando-se que a reiteração dos conflitos, cujo pano de fundo seja a mesma causa que não foi desvelada na tentativa de solução anterior, pode ser ainda mais gravosa, ante o acúmulo de ressentimentos.

Em um entendimento parecido, FRIEDMAN e HIMMELNSTEIN³⁹ apontam que um conflito pode ser melhor resolvido quando se descobre o que está por baixo dele. Isso porque, segundo os mesmos autores, as crenças, suposições, sentimentos e até mesmo a necessidade de atribuir a culpa a alguém estão relacionados a um aspecto importante do conflito, que é a sua dimensão subjetiva.

Essas diferenças mencionadas pelo autor podem ter um cunho pessoal, como nas relações familiares, mas também podem estar relacionadas a algo muito mais profundo. ROSS⁴⁰, citando Avruch y Black, diz que a cultura do conflito, isto é, a particular constelação de normas, práticas e instituições de uma sociedade, exerce influência sobre os motivos pelo que as pessoas e a comunidade que formam lutam. Essa influência também é observada nos meios utilizados para o alcance dos objetivos pelos quais disputam, os quais foram culturalmente aprovadas, assim como também nos próprios recursos institucionais configuradores do curso e dos resultados dos enfrentamentos.

No seguimento de sua teoria do conflito, ROSS⁴¹ esclarece que este é composto por uma conduta interpretativa e por disposições psicoculturais⁴² que atuam como um filtro através do qual se compreendem as ações. Essas disposições são um padrão, e são replicadas no tratamento dos demais, que o aprendem e repassam como aprendizado para as próximas gerações, e assim sucessivamente, sendo aceites pela sociedade como condutas culturais.

³⁹ GARY FRIEDMAN/JACK HIMMELSTEIN, "Resolving conflict together: the understanding-based model of mediation", in *Journal of Dispute Resolution* [em linha], vol. 2006, n.º 2 (2006), disponível em https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/jdisres2006&div=31&g_sent=1&casa_token, pp. 523-554, p. 524 [consulta 19/10/2021].

⁴⁰ MARC HOWARD ROSS, *La cultura del conflicto*, cit., p. 20.

⁴¹ *Ibidem*, p. 31.

⁴² "As explicações psicoculturais do conflito expressam as diferenças interculturais na conduta do conflito e o faz baseando-se nas causas da ação arraigada em imagens e percepções do mundo externo culturalmente compartilhadas. Essas disposições formam a base de um marco interpretativo que influi poderosamente em como os indivíduos e os grupos entendem dos demais e reagem perante elas." – MARC HOWARD ROSS, *La cultura del conflicto*, cit., p. 19.

Em razão dessa replicação contínua, as condutas são moldadas e preparadas para o enfrentamento de situações futuras, que receberão a mesma abordagem comportamental. É por isso que, ainda que os conflitantes não sintam dificuldade em expressar as bases objetivas do conflito em que estão inseridos, é possível que exista, contudo, uma significativa quantidade de diferentes padrões culturais de respostas que podem ser utilizadas em face da mesma ação provocadora. “Esta reflexão nos diz que as situações objetivas por si só não causam o conflito, as *interpretações* de tais situações também desempenham um papel transcendental”⁴³.

Adotando o conceito de ROSS, para quem o conflito ocorre quando as partes se acham em desacordo quanto à distribuição de recursos materiais ou simbólicos e atuam movidas pela incompatibilidade de objetivos ou por uma profunda divergência de interesses, é possível fazer a conexão com o conflito enquanto comportamento cultural. Nessa perspectiva, ROSS⁴⁴ indica que o conflito e a cooperação ocorrem em assentamentos culturais específicos. Para a compreensão dessa visão do conflito, importa destacar que o autor entende por cultura “determinadas práticas e valores comuns a uma sociedade em particular que vive em um lugar perfeitamente delimitado”⁴⁵.

Para o autor, é a cultura que define o que as pessoas valoram e o que as faz entrar em conflito, assim como também aponta quais as formas mais adequadas de se portar perante cada situação-problema, além de configurar as instituições em que essas controvérsias serão processadas⁴⁶. É a cultura, portanto, que pronuncia o que as pessoas que vivem naquela sociedade consideram que tem valor e o que é digno de luta.

Com relação à conduta interpretativa que compõe o conflito, a qual constitui um componente importante da controvérsia, ROSS⁴⁷ destaca que mesmo que os protagonistas de uma disputa digam com certeza que sabem exatamente a razão do conflito, na verdade eles não sabem, já que as partes nem sempre estão de acordo sobre o que versa conflito. Neste sentido, FRIEDMAN e HIMMELSTEIN⁴⁸ igual-

⁴³ *Ibidem*.

⁴⁴ *Ibidem*, pp. 20 e 44.

⁴⁵ *Ibidem*.

⁴⁶ *Ibidem*, p. 45.

⁴⁷ *Ibidem*, p. 100.

⁴⁸ GARY FRIEDMAN/JACK HIMMELSTEIN, “Resolving conflict together: the understanding-based model of mediation”, *cit.*, pp. 523-554, p. 524.

mente destacam a importância da compreensão, pelas partes, dos reais motivos do conflito, já que é a partir dessa compreensão que poderão construir a capacidade de moldar uma solução que reflita os interesses pessoais, comerciais e econômicos de ambos.

Compreender o conflito é, portanto, um passo relevante na sua intervenção, especialmente quando este já alcançou o nível de litígio, o que exige daqueles que vão manejá-lo a consciência de que o seu objetivo não é o fim do conflito, e que negligenciar suas reais causas não trará uma solução efetiva para os contendores, que poderão retomar o comportamento conflituoso ao surgir o menor atrito. Gerenciar adequadamente o conflito é mais que simplesmente pôr-lhe um fim; é preparar as partes para extrair o melhor dos próximos, que certamente virão.

Para o alcance desse objetivo há algo de relevante que merece ser discutido para além da compreensão do conflito e da sua complexidade, ou mesmo da sua forma de resolução. Esse enfoque está voltado para a comunicação com esses antagonistas, de modo a melhor guiá-los no caminho da controvérsia, surgindo, nesse sentido, a necessidade de uma abordagem apaziguadora, a qual entendemos deve estar presente em todo o processo de composição da contenda.

4. Comunicação não violenta: base, ferramenta ou método aplicável pela mediação na intervenção de conflitos familiares?

Cabe-nos, nesta oportunidade, analisar a aplicabilidade da comunicação não violenta para a promoção da pacificação das partes envolvidas em conflitos familiares. Importa, por isso mesmo, destacar que os conflitos familiares, como diz SIMMEL⁴⁹, são do tipo peculiar, ou *sui generis*:

“Sua causa, sua acentuação, sua propagação a não participantes, sua forma, assim como sua forma de conciliação, são exclusivas e não podem ser comparadas a traços correspondentes de outros conflitos, porque a rixa familiar se dá com base em uma unidade orgânica que se desenvolve através de milhares de conexões internas e externas”.

Em razão desta peculiaridade, a qual confere ao conflito familiar em si várias causas distintas, é claro que as diferentes realidades familiares geram conflitos igualmente diferentes, o que os tornam únicos, impassíveis de serem resolvidos

⁴⁹ GEORG SIMMEL, “A natureza sociológica do conflito”, *cit.*, pp. 122-134, p. 145.

por meios gerais. Se considerarmos apenas a mediação, ter-se-á um universo de possibilidades a serem exploradas para a resolução dos conflitos dessa natureza, a saber, pelas várias abordagens disponíveis a depender das escolas de mediação⁵⁰. Some-se a isso o facto de que esse tipo de contenda atravessa circunstâncias de maior ou menor gravidade, que podem ter por consequência desfechos indesejáveis e que causem grande insatisfação.

Neste aspecto, para fins de identificação da intensidade dos conflitos familiares, relacionando-os com a comunicação entre os litigantes, buscamos indicá-los como de (i) baixa, (ii) média, (iii) elevada e (iv) grave intensidade, respetivamente descritos como (i) os de pequena tensão, sendo ainda possível estabelecer uma comunicação pacífica; (ii) os de tensão em ascendência, estando presente uma maior dificuldade de comunicação; (iii) os de tensão já elevada, sem sequer haver comunicação com a outra parte; e, finalmente, (iv) os de grave intensidade, em que a comunicação, além de não existir, revela-se perigosa para uma ou ambas as partes.

É possível observar que a comunicação, enquanto importante componente das relações familiares, é atingida ou abalada quando se vivencia um conflito. Daí ressaltar que reestabelecer a comunicação é um passo relevante para a resolução da contenda, cujo alcance também se dará pela mesma via comunicativa. Mencione-se, neste contexto, a necessidade de considerar a subjetividade, a complexidade e a instabilidade, apontadas como pressupostos do paradigma sistêmico, para se proceder com o restabelecimento desta comunicação.

O exercício deste movimento comunicativo tem de ser diferente daquele que estamos acostumados a vivenciar nos processos judiciais, nos quais, quem observa, julga, decidindo quem está certo e quem está errado, colocando sempre as partes em estado de oposição, uma contra a outra. Isso importa, pois, para a CNV, o primeiro passo a ser seguido é o da observação sem julgamento, sendo este o papel do mediador.

Deve-se considerar, ainda, que o conflito familiar também é sistêmico, e, como tal, deve ser tratado por meio de uma abordagem sistêmica. Quem está no conflito, imprime no fenômeno observado toda a sua vivência, afligindo a sua observação com os juízos de valor advindos da sua subjetividade. A complexidade das

⁵⁰ Mencione-se as três principais escolas, quais sejam, a escola de Harvard, a transformativa e a circular-narrativa (MAGALI FREIRE VERÍSSIMO, “Mediação escolar – um projecto de intervenção na UMUM Natureza, função e actores implicados”, disponível em https://www.iscap.pt/cei/e-rei/n4/artigos/Magali-Verissimo_Mediacao-Escolar-Um-projecto-de-intervencao-na-UMUM.pdf [consulta 19/10/2021]).

origens e dos reflexos do conflito e a instabilidade das relações não podem ser tratadas pela simplicidade dos instrumentos jurídicos para resolvê-las. Neste aspecto, a CNV se apresenta como uma linguagem dinâmica e desestimuladora de generalizações estáticas⁵¹.

Está aqui revelada a necessidade de um tratamento adequado às demandas familiares, notadamente ao atentarmos para o facto de que a eventual extinção da demanda não põe, necessariamente, fim ao conflito. Percebe-se que, ainda que concluído o processo judicial, não resta ali configurado o apaziguamento entre os opostos, tampouco a paz social, como anseia o ordenamento jurídico. Isto porque o tratamento oferecido pelo judiciário, enquanto defensor de direitos e promotor de justiça, não possui uma visão sistêmica do conflito, necessária para compreender a sua origem e os seus reflexos, como já abordado alhures.

Ocorre que, para que seja possível o que chamamos de “tratamento adequado do conflito”, para além de observar sua natureza e intensidade, bem como as possíveis abordagens a serem utilizadas, acreditamos ser igualmente importante a análise da comunicação ou linguagem a ser utilizada neste processo de pacificação. Em uma outra perspectiva, a utilização desta comunicação para com os atores do conflito pode evidenciar que eles próprios poderão valer-se dela para que consigam gerir melhor as suas contendas no futuro.

Esta comunicação se baseia nos princípios da Comunicação Não Violenta (CNV), a qual se revela como uma abordagem de comunicação que consiste em falar e ouvir, estabelecendo uma ligação consigo mesmo e com os outros⁵². Ao desenvolver a sua teoria, ROSENBERG se baseou na acepção conferida por Gandhi, a “não-violência”, que diz respeito ao estado natural de transcender os interesses próprios e voltar-se para o bem do outro. Há uma importante base da CNV que nos interessa para esta discussão, a qual é tratada por ROSENBERG como “compassivade”, para quem a compreensão do estado emocional de outra pessoa reduz ou anula a possibilidade de praticar violência. Além disso, considerando que a violência não será necessariamente física, mas também verbal, emerge a necessidade de uma “consciência da possibilidade de um tipo de comunicação que não passa pela coerção”⁵³.

⁵¹ MARSHALL B. ROSENBERG, *Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*, São Paulo, Ágora, 2006, p. 50.

⁵² *Ibidem*.

⁵³ *Ibidem*, p. 31.

A despeito de a CNV ter hoje aplicabilidade em diversos âmbitos da vida, seja nas relações pessoais, educacionais, profissionais ou de qualquer outra natureza, o que se pretende compreender aqui, como já dito, é a sua aplicabilidade na promoção da pacificação das partes envolvidas em conflitos familiares. Se considerarmos que a linguagem jurídica utilizada no curso de um processo, ou até mesmo em audiências, é, para muitos, incompreensível, iremos nos deparar com um tipo de violência exercida através do poder da linguagem, em que quem tem esse poder determina o que vai acontecer e quem não o detém, obedece.

É possível que a replicação desse tipo de violência se dê nas sessões de mediação, as quais, ao invés de promover a pacificação dos litigantes – neste caso aqueles cujos vínculos importam para a saúde da relação futura –, aumentam os espaços existentes entre eles, distanciando-os e agravando o conflito. Vê-se, desse modo, que a linguagem importa e a comunicação estabelecida com e entre as partes faz diferença para a sua resolução.

As discussões acerca da comunicação não violenta normalmente são pautadas em sua utilização como ferramenta ou método em determinadas situações. Segundo o dicionário brasileiro *Aurélio*, “ferramenta”⁵⁴ significa, em um segundo conceito, “qualquer instrumento que se usa para a realização de um trabalho”⁵⁵. No sentido figurado, o mesmo dicionário aponta ferramenta como “meio”⁵⁶, pelo que destacamos que os dois sentidos podem ser associados ao uso da CNV em vários âmbitos. Ocorre que tratar a CNV como ferramenta pode limitar as suas possibilidades, já que o termo pode sugerir que, a depender do caso, a CNV será ou não utilizada. Isto implicaria outro problema, que seria averiguar em quais situações se utilizaria esta ferramenta e em quais situações ela não seria empregada. O risco desta posição é considerável, dada a dificuldade limitante de utilização da CNV em um momento posterior quando o procedimento já começou sem ela.

Verificando, por outro lado, a terminologia método, tem-se que este mais se aproxima do sentido que se busca verificar neste trabalho, apesar de não atender

⁵⁴ A mesma palavra no dicionário português ostenta definição semelhante, sendo definida em seu primeiro conceito como “instrumento ou utensílio empregado numa arte ou ofício”. No sentido figurado, o mesmo dicionário diz que se trata de “meio que se emprega para realizar determinado objetivo; instrumento” (dicionário *Porto Editora*, disponível em <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/ferramenta> [acesso em 16/6/2023]).

⁵⁵ *Dicionário Aurélio Digital*, disponível em <https://www.dicio.com.br/ferramenta/> [acesso em 16/6/2023].

⁵⁶ *Ibidem*.

exatamente à amplitude que entendemos estar presente na CNV. No dicionário *Aurélio*, “método” pode ser um modo utilizado para se alcançar alguma coisa, caminho pelo qual se atinge um objetivo, modo de proceder, maneira de agir, meio e, no sentido figurado, prudência, circunspeção, modo judicioso de proceder e ordem^{57/58}. Novamente se incorre no mesmo risco que percebemos no uso da terminologia ferramenta. Se a CNV é um caminho, um meio, uma maneira de agir, igualmente poderia se colocar como opção ou como uma submissão ao crivo de quando poderia ser ou não seguida.

É por esta razão que entendemos que a CNV não é uma ferramenta ou método, e, por isso mesmo, não pode ser utilizada como tal. A CNV é mais um pressuposto básico, um plano de fundo à frente do qual devem ser realizadas as intervenções, especialmente na seara dos conflitos familiares. Enquanto base, não se pode questionar se a construção do trabalho do mediador terá ou não de ser feita sobre este alicerce. O uso das técnicas, das abordagens, independentemente da escola que se pretenda ter por parâmetro, passa por uma comunicação. Um fator complicador desta realidade é a ambiência dos mediados, os quais advêm de estruturas de dominação⁵⁹, cuja dinâmica comunicativa se afasta da pregada pela CNV. Contudo, é possível a construção de uma nova estrutura, desta feita baseada nos princípios da não-violência, os quais, por sua vez, tanto serão utilizados por aqueles que realizarão a mediação, como também deverão ser repassados aos atores do conflito, de modo a formá-los para melhor lidarem com suas futuras contendas.

5. Conclusão

O conflito não pode ser analisado a partir de uma única perspectiva, assim como também não se mostra salutar que o seu tratamento seja embasado no paradigma dominante, o qual se pauta na simplicidade, na objetividade e na estabi-

⁵⁷ *Dicionário Aurélio Digital*, disponível em <https://www.dicio.com.br/metodo/> [acesso em 16/6/2023].

⁵⁸ No dicionário *Porto Editora* são apresentadas sete definições, sendo a que mais se aproxima do sentido aqui utilizado é a que define método como “maneira ordenada de fazer as coisas; ordem. Estratégia; modo de proceder; esforço para atingir um fim”.

⁵⁹ MARSHALL B. ROSENBERG, *Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*, cit., p. 30.

lidade. O reconhecimento de que o conflito precisa de uma abordagem sistêmica é um passo a ser dado para que seja possível a sua gestão de forma efetiva, especialmente nos conflitos de origem familiar, cuja intensidade também se relaciona aos graus de comunicação possíveis.

Neste aspecto, a mediação se apresenta como uma das formas de intervenção no conflito, cuja utilização é guiada pelas escolas de mediação, mas sem a análise da posição da comunicação não violenta, se como técnica, ferramenta ou base das intervenções de conflitos familiares. Identificou-se que, enquanto indispensável, não podendo a sua utilização ser vinculada ao desejo do mediador, a Comunicação Não Violenta pode ser entendida como plano de fundo das intervenções de conflito familiares, não podendo delas se desvincilhar, já que o objetivo principal da mediação não está pautado no acordo, mas sim no restabelecimento dos laços ou na manutenção de um mínimo básico para a convivência dos atores do conflito, o que só poderá ser alcançado por meio da restituição às partes do seu poder de comunicação entre si.