

**JNT - FACIT BUSINESS AND TECHNOLOGY
JOURNAL ISSN: 2526-4281 - QUALIS B1**



**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA - CNV:
SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**NONVIOLENT COMMUNICATION - CNV:
CONFLICT RESOLUTION**

Ari Junior Gonçalves DANTAS
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: adv.dantasjunior@faculdedefacit.edu.br

Bárbara Eduarda ARAÚJO
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: barbaraeduarda2901@gmail.com

Caio Lacerda BRITO
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: caiotom2018@gmail.com

Kailto BRAGA
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: adv.bragakailto@faculdedefacit.edu.br

Larissa Gomes de SOUSA
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: adv.larrisagomes@faculdedefacit.edu.br

Wilson Oliveira Cabral JÚNIOR
Faculdade de Ciências do Tocantins
E-mail: wilson.junior@faculdedefacit.edu.br

Hildeglan Carneiro de BRITO
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: hildeglan.brito@faculdedefacit.edu.br



RESUMO

A ascensão do uso das novas técnicas de Comunicação, como a CNV, impõe transformações na forma como resolvem os conflitos. Com tantas relações desenvolvidas nas relações humanas e pessoais no dia a dia, com seus sentimentos e seus contextos sociais, então a partir disso, medidas a serem adotadas são aquelas que buscam resolver conflitos de forma harmônica e ideal a todos, ou seja, a autocomposição, soluções de problemas por quem as vive, de forma objetiva, respeitosa e potencialmente satisfatória. Assim, o presente ensaio tem como objetivo apresentar um olhar acerca da história, das características e do possível uso da Comunicação Não Violenta (CNV), a fim de oferecer um ponto de partida para a sociedade e para o uso no dia a dia, sobre as perspectivas dos conflitos. Dividiu-se, assim, o trabalho em três tópicos: história e evolução da CNV; definição, aspectos relevantes, vantagens e dificuldades da adoção da CNV, como método de solução de conflitos; e por fim, perspectivas e desafios para o futuro dos métodos de solução de conflitos através da autocomposição. Conclui-se que o maior controle das partes sobre a tomada de decisão e a comunicação respeitosa, trás, mas contentamento aos mesmos são aspectos únicos e representam potencial importante de mudança de cultura e empoderamento social para que os indivíduos passem a buscar a solução de seus conflitos por meio de procedimentos dialogados.

Palavras-chave: Comunicação Não Violenta. Solução de Conflitos. Autocomposição. Novas Técnicas.

ABSTRACT

The rise in the use of new communication techniques, such as CNV, imposes changes in the way conflicts are resolved. With so many relationships developed in human and personal relationships on a daily basis, with their feelings and their social contexts, then, based on that, measures to be adopted are those that seek to resolve conflicts in a harmonious and ideal way for all, that is, self-composition. , solutions to problems by those who experience them, in an objective, respectful and potentially satisfying way. Thus, the present essay aims to present a look at the history, characteristics and possible use of Non-Violent Communication (NVC), in order to offer a starting point for society and for its daily use, on conflict perspectives. Thus, the work was divided into three topics: history and evolution of the CNV; definition, relevant aspects, advantages and difficulties of adopting the CNV, as a method of conflict resolution;

Ari Junior Gonçalves DANTAS; Bárbara Eduarda ARAÚJO; Caio Lacerda BRITO; Kailto BRAGA; Larissa Gomes de SOUSA; Wilson Oliveira Cabral JÚNIOR; Hildeglan Carneiro De BRITO. COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA - CNV: SOLUÇÃO DE CONFLITOS. JNT- Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. FLUXO CONTÍNUO. JULHO/2022. Ed. 38. V. 1. Págs. 22-28. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

and finally, perspectives and challenges for the future of conflict resolution methods through self-composition. It is concluded that the greater control of the parties over decision-making and respectful communication, which brings more contentment to them, are unique aspects and represent an important potential for cultural change and social empowerment so that individuals start to seek the solution of their problems. conflicts through dialogic procedures.

Keyword: Nonviolent communication. Conflict resolution. Auto composition. New techniques.

INTRODUÇÃO

A CNV é entendida como um processo que estabelece uma conexão consciente através da empatia e compaixão entre os interlocutores, e no desenvolvimento da abordagem, instituiu ainda, habilidades para a prática da Solução de Conflitos, visando transformar realidades violentas. A atenção para a postura defensiva e as reações por meio da violência, foi a base nas quais, se iniciaram os estudos para essa pratica, pelo americano Marshall Bertram Rosenberg (1934-2015), através de experiências negativas, na escola, e por ser judeu, além do contexto social da época, com os conflitos raciais nos Estados Unidos.

A CNV busca todas as habilidades disponíveis de comunicação verbal, escrita ou falada e não verbal (gestos, expressões faciais ou corporais, imagens ou códigos) tudo que busca criar compaixão e empatia para fortalecer as conexões humanas. Durante o aperfeiçoamento dessa técnica de comunicação e mediação, Rosenberg criou seu livro, definindo a CNV como “Abordagem da Comunicação”, que compreende habilidades de falar e ouvir, levando indivíduos a se entregarem de coração possibilitando a conexão com si mesma, e com os outros. Quanto à expressão Não-Violenta, o psicólogo faz uso da definição de Gandhi, se referindo a uma condição compassiva natural, que aparece quando a violência é afastada do coração.

A técnica é baseada em competências de linguagens e comunicação que auxiliam na reformulação da forma como cada um se expressa e ouve as demais, propondo respostas a estímulos comunicacionais deixem de ser violentas e passam a serem respeitadas, atenciosas e empáticas, como defende o criador da CNV.

HISTÓRIA E DESENVOLVIMENTO DA CNV

Ari Junior Gonçalves DANTAS; Bárbara Eduarda ARAÚJO; Caio Lacerda BRITO; Kailto BRAGA; Larissa Gomes de SOUSA; Wilson Oliveira Cabral JÚNIOR; Hildeglan Carneiro De BRITO. COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA - CNV: SOLUÇÃO DE CONFLITOS. JNT- Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. FLUXO CONTÍNUO. JULHO/2022. Ed. 38. V. 1. Págs. 22-28. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

O termo comunicação não violenta, ou CNV, foi criado pelo psicólogo americano Marshall Bertram Rosenberg (1934-2015), nos anos 60. Toda a vivência dele enquanto crescia em atmosferas violentas (sofreu bullying durante a infância), fez com que ele refletisse desde cedo sobre o que pode estimular alguém a ser violento. Com o passar do tempo, Marshall transformou as suas indagações em estudos psicológicos profundos a respeito do comportamento humano violento em diversos contextos sociais.

Em 1961, Marshall ao se tornou PHD em psicologia clínica pela Universidade de Wisconsin, nos Estados Unidos, a partir disso, e através do desenvolvimento de suas pesquisas, das quais traziam as principais técnicas da comunicação não violenta para instituições que buscavam ser mais empática com todas as pessoas, não importando qual é a cor de pele delas, uma vez que a pesquisa tem como base intervir nas relações sociais, que eram e ainda são violentas. As pesquisas e trabalho prático com a comunicação não violenta ainda serviram como referência para ajudar na resolução de conflitos em mais de 65 países, como por exemplo, para mediar conflitos e criar programas de paz para regiões como a Sérvia (na Europa) e Ruanda (na África), que estavam devastadas por guerras.

Como forma de desenvolver, e ampliar o abrangimento da CNV, foi lançado o livro “Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais”, escrito pelo próprio Marshall Rosenberg, no qual expressou:

Teoria do Conflito e comunicação não violenta' é um modo de se comportar e de se relacionar pelo qual as pessoas se voltam para o que observam, sentem, precisam e assim conseguem pedir especificamente, sem precisar de apontar o erro na conduta do outro.

Neste livro, pode-se conferir de forma prática, qual é a metodologia e estruturação para transmitir a comunicação não violenta. A obra literária além de importante para os cenários corporativos, em que é preciso chegar a uma linguagem que atenda às necessidades de todos, isso inclui os colaboradores e até os proprietários, servem também para conflitos sociais, que é seu prisma. A CNV tem como finalidade buscar o real motivo dos conflitos e darem aos mesmos, soluções construídas através dos próprios conhecimentos, confiança e respeito mútuo.

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA - CNV

Assim como toda tecnologia inovadora e transformadora, sua implementação ou utilização causa e traz dúvidas e desafios, além disso se define o futuro e como vai ser

Ari Junior Gonçalves DANTAS; Bárbara Eduarda ARAÚJO; Caio Lacerda BRITO; Kailto BRAGA; Larissa Gomes de SOUSA; Wilson Oliveira Cabral JÚNIOR; Hildeglan Carneiro De BRITO. COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA - CNV: SOLUÇÃO DE CONFLITOS. JNT- Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. FLUXO CONTÍNUO. JULHO/2022. Ed. 38. V. 1. Págs. 22-28. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

aplicado, mas a CNV tem como base, imprimir a adaptação ao novo e a melhor forma de se resolver conflitos. A primeira etapa requer mudança, e isso implica, muitas vezes, em “sair da zona de conforto”, dar um passo à frente, comum sentir medo de parecer fraco ao falar de sentimentos, mas a verdade é que isso é demonstrar um genuíno traço de saúde emocional, algo primordial na utilização da Comunicação Não Violenta, nas palavras de Rosenberg: “Por mais impressionados que possamos estar com os conceitos de comunicação não violenta, é somente através da prática e da aplicação diária que as nossas vidas podem ser transformadas”. O objetivo é entender como determinado juízo de valor reflete o nosso estado emocional e as nossas necessidades e o que podemos fazer com ele, como podemos utilizá-lo para nos conectarmos de maneira sincera com os outros.

Conforme colocado em prática esse aspecto, valerá a pena, em vez de dar voz aos julgamentos, usá-los para perguntar mais, saber como os outros se sentem e bolar soluções em conjunto, tudo parte do autoconhecimento. Um desafio comum no processo de construção, ou desconstrução, promovido pela comunicação não violenta é o autoconhecimento. De fato, é impossível mensurar exatamente como o outro vai receber o que é dito, pois esse processo é influenciado por diversos outros fatores, mas é importante demonstrar à outra parte a intenção de se colocar à disposição, ouvindo e fazendo se perceber tais fatos. As pessoas que praticam esse tipo de comunicação desenvolvem skills fundamentais para o mercado de trabalho, como: capacidade de se expressar com transparência e naturalidade, capacidade de analisar fatos e situações de maneira neutra, empatia e senso de comunidade.

Comunicação Não Violenta e sua prática são certeiras e totalmente recomendadas para diferentes ambientes, situações e contextos, os principais são: resolução e mediação de conflitos, fortalecer vínculos humanos, construir conexões verdadeiras, potencializar trocas entre diferentes culturas, promover a cultura da paz, reduzir agressões físicas e verbais, humanização nos gerenciamentos e atendimentos, abertura e incentivo ao diálogo.

Por meio de dinâmicas, desafios, exercícios e exemplos de conversas, saibam mais sobre como funciona a comunicação não violenta para que você possa transformá-la em hábitos que melhorem a colaboração e o relacionamento entre as empresas.

DIFERENTES FORMAS DE COMUNICAÇÃO

Nesse sentido, de forma ampla, a comunicação se apresenta de três formas: verbal (escritas ou faladas); não verbal (que não necessitam ser ditas ou escritas); e mediadas (realizadas por meio de um recurso que liga transmissor e receptor):

Ari Junior Gonçalves DANTAS; Bárbara Eduarda ARAÚJO; Caio Lacerda BRITO; Kailto BRAGA; Larissa Gomes de SOUSA; Wilson Oliveira Cabral JÚNIOR; Hildeglan Carneiro De BRITO. COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA - CNV: SOLUÇÃO DE CONFLITOS. JNT- Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. FLUXO CONTÍNUO. JULHO/2022. Ed. 38. V. 1. Págs. 22-28. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

- **Comunicação Verbal:** é composta pela palavra e apresenta-se sob a forma de escrita ou fala. Para que a mensagem, quer seja escrita ou falada, seja eficaz é necessário, então, que o receptor compreenda o que ouve ou o que lê. E para isso, portanto, é necessário que esteja no mesmo patamar de conhecimento que o emissor;
- **Comunicação Escrita:** é o tipo de comunicação em que a mensagem e informação que se pretende transmitir é emitidas sob diversas formas, cartas, e-mails, livros, jornais, etc;
- **Comunicação Oral:** A mensagem e informação que se pretende transmitir são faladas como, por exemplo, em televisão ou rádio, ou no contato pessoal nas relações interpessoais;
- **Comunicação Não-Verbal:** A comunicação não-verbal é o tipo de comunicação em que se usam sinais como olhares, gestos, postura e mímica. Só para ilustrar, aqui vale lembrar o educador e psicólogo francês Pierre Weil e sua obra clássica, “O Corpo Fala”. Vale aqui ressaltar que uma boa comunicação não é apenas para nossa vida prático-profissional, como operadores do direito, mas nos acompanha no dia a dia, desde a comunicação com a família e em todas as nossas esferas de convívio social.

Características para Utilização da CNV

Não basta simplesmente querer aplicar a CNV, tem que implementar no consciente e durante o processo de utilização, mecanismos, características que possam possibilitar a utilização, em toda sua plenitude, para isso devem observar os seguintes itens:

- **Observar sem julgar:** é olhar para a situação de uma forma neutra, com atenção, interesse, sem fazer julgamentos. Antes de tudo, é guardar sua opinião para si ou para expressá-la de modo específico no momento e contexto apropriados.
- **Identificar sentimentos:** e dar nomes às nossas emoções e às emoções do outro, distinguir sentimentos dos pensamentos, é muito importante para a comunicação não violenta. É fundamental, dessa forma, aprender a identificar nossos sentimentos com afinidade de saber como lidar com eles. “Nosso repertório de palavras para rotular os outros costuma ser maior do que o

vocabulário para descrever claramente nossos estados emocionais”, como disse Marshall Rosenberg.

- **Assumir a responsabilidade pelos sentimentos:** é saber reconhecer a necessidade que cada pessoa tem e que está escondida atrás de cada sentimento, de cada fala, de cada atitude tomada, a fim de que se construa uma comunicação mais equilibrada e empática.
- **Pedido:** quando conseguimos, enfim, expressar aquilo que observamos, sentimos e necessitamos, fazemos então um pedido de forma clara e objetiva com o desejo de satisfazer nossas necessidades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mudanças são sempre consideradas como um marco ou como uma forma de quebrar paradigmas, sendo através da substituição ou alteração do que está consolidado, mas o fato é de que o novo é sempre considerado, como, aquilo que vai tirar o espaço do tradicional, e quase nunca é visto como aquilo que pode auxiliar ou ajudar na melhoria do que já está posto.

Por isso essas novas técnicas causam tantas desconfianças ou até medo, mas podemos classificar isto como básico da sociedade e o novo desenvolvimento como CNV, que versa nas soluções de conflitos e vida em sociedade de maneira a melhorar os obstáculos, nos quais impõe em narrativas, às vezes inútil, levando para a solução construída através do respeito mútuo e do autoconhecimento, meio altamente relevante na nova economia mundial, algo ágil e de descontentamento quase zero.

Apesar das ferramentas de CNV, apresentam uma série de obstáculos a serem superados para que alcancem o seu máximo potencial, dentre estes desafios, pode-se citar: Comunicação (verbal, não verbal, escrita e oral); Observação sem julgar; Identificar Sentimento; Assumir a responsabilidade pelos sentimentos; e Pedido. No entanto, pode-se destacar que apesar dos obstáculos a serem superados, as recompensas são altas, como o autoconhecimento, baixo nível de conflitos e a solução rápida nos ambientes sociais e de trabalho.

Contudo, havendo um uso acelerado e cotidiano, no dia a dia social, pode-se cogitar um aumento na procura e no interesse da sociedade em adentrar essas novas utilidades técnicas. Os desafios elencados não superam as vantagens, que são em sua maioria usáveis em todos os tipos possíveis de conflitos.

Conquanto com um maior controle sobre a tomada de decisões e a comunicação, características presentes nas ferramentas da CNV, tem se tornado e vai ser cada vez mais utilizado, na hora de resolver conflitos, pois além de ser simples e prático, já que é impossível se viver numa comunidade que se digladiam por tudo, tendo um potencial inigualável de cultura e empoderamento social, essas técnicas devem ser destaque na vida em sociedade dando para os indivíduos a busca e a solução de seus conflitos por meio de procedimentos dialogados.

REFERÊNCIAS

CASELATO, Sandra. **A comunicação Não Violenta e seu Criador**. ECOA-UOL. Disponível em: <http://sandra.caselat.blogosfera.uol.com.br/2020>. Acesso 27 de Maio de 2022.

CLOSS, Danielle. **Comunicação Não Violenta - Importância e Prática**. Disponível em: <https://endomarketing.tv/comunicacao-nao-violenta-nas-empresas/>. Acesso em 28 de Maio de 2022.

GABRIEL, Veiga Rabelo. ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006. Disponível em: <https://blog.sajadv.com.br/comunicacao-nao-violenta/#:~:text=A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20n%C3%A3o%20violenta%20vai,dor%20no%20sentimento%20do%20p%C3%B3ximo>. Acesso em: 28 de Maio de 2022.

MARQUES, Roberto J. A origem da CNV - **A importância nos Relacionamentos**. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/a-comunicacao-nao-violentaqualasuaimportancianosrelacionamentos/#:~:text=O%20termo%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20n%C3%A3o%20violenta,estimular%20algu%C3%A9m%20a%20ser%20violento>. Acesso em: 27 de Maio de 2022.