



COMISSÃO ESPECIAL DA ADVOCACIA NA MEDIAÇÃO E NA CONCILIAÇÃO
GESTÃO 2019-2021

OS ADVOGADOS E A CNV NA MEDIAÇÃO

HÉLIO PENTEADO¹
SABRINA DE MELLO HORNOS²

RESUMO

A Comunicação Não-Violenta como competência do advogado do futuro e sua utilização na Mediação como instrumento de pacificação social e promoção de diálogos mais autênticos.

Palavras-chave: Mediação; CNV; Advocacia; CNV para Advogados na Mediação.

ABSTRACT

Non-violent communication as a future lawyer competence and its use in Mediation as an instrument of social pacification and promotion of authentic dialogues.

Key words: Mediation; NVC. Advocacy; NVC for Lawyers in Mediation.

SUMÁRIO: 1. INTRODUÇÃO; 2. AS GRANDES MUDANÇAS ATUAIS; 3. A CNV; 4. ADVOGADOS E A CNV NA MEDIAÇÃO; 5. CONCLUSÃO; REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. INTRODUÇÃO

Para entender a importância da utilização da Comunicação Não-Violenta (CNV) por profissionais do Direito na Mediação, é preciso ter ciência das transformações cada vez mais presentes e corriqueiras de um mundo onde reinam a impermanência e as incertezas em relação ao futuro e é premente ter uma consciência apurada e presente para a preparação e desenvolvimento de competências específicas para o futuro.

Marshall Rosenberg divulgou e aplicou em diversos países, há mais de 40 anos, o modelo da Comunicação Não-Violenta – CNV, cuja abordagem surgiu da prática em busca da cultura de paz pela não violência. A intenção da CNV é

¹ Mediador privado. Doutorando em Filosofia do Direito PUC/SP.

² Engenheira, empresária, pós-graduada em Gestão de Produtos e Planejamento Estratégico, Sócia fundadora da Pactos Coaching e Mediação. Advogada pós-graduada, mediadora, *coach* e Instrutora de Yoga e *Mindfulness*..



restabelecer a conexão entre as pessoas, com o uso da empatia e da autenticidade, utilizando a atenção plena e a presença para focar nos sentimentos envolvidos em um conflito, nas necessidades humanas identificadas como atendidas ou não, para possibilitar acordos sustentáveis, construídos por consenso, dentro de um processo auto compositivo e não litigioso.

2. AS GRANDES MUDANÇAS ATUAIS

As grandes mudanças previstas para a atuação dos profissionais do direito em função do ingresso da tecnologia e da inteligência artificial no mercado de trabalho, que deram origem à chamada revolução 4.0, tiveram uma aceleração ainda mais contundente com os efeitos da pandemia do COVID-19, trazendo transformações sociais, impactos econômicos e consequências diversas, sem precedentes na história da Humanidade.

As atividades jurídicas, desde as mais rotineiras às mais complexas, decorrentes de tarefas automáticas e mecânicas que, podendo ser detectadas por algoritmos e dados digitais dentro de um mesmo campo associativo, serão substituídas, com muito mais eficiência e rapidez, pela tecnologia digital e pela inteligência artificial, restando espaço apenas para especialidades que requeiram habilidades e inteligências específicas, cuja imprevisibilidade dos resultados as máquinas e robôs ainda não são capazes de alcançar.

A consequência direta será o desaparecimento de diversas profissões com a perda de inúmeros postos de trabalho e a necessidade de um aperfeiçoamento significativo nas habilidades essencialmente humanas, alicerçadas na subjetividade das qualidades da natureza inerente aos seres humanos, como a empatia e a compaixão e na capacidade de conexões criativas entre campos cognitivos e emocionais diversos, criadas pelas diferentes formas de comunicação desenvolvidas pela humanidade.

A interação entre o uso da inteligência artificial e das habilidades humanas já forma o novo conceito da próxima fase, ou seja, da Revolução 5.0, onde a colaboração mútua das inovações tecnológicas e os insubstituíveis recursos humanos trabalham mutuamente para a melhoria da vida em sociedade.

O avanço da tecnologia e advento das redes sociais revolucionou a comunicação de tal forma que, muitas vezes, a essência do diálogo se perde e pode soar equivocada ou agressiva, gerando desconexão e distanciamento entre as



partes e acirrando um conflito.

O grande diferencial que sustentará a atividade profissional jurídica estará na capacidade de integrar as técnicas e conhecimentos acadêmicos às habilidades inerentes à natureza humana, de forma que promovam resultados e ganhos ao cliente e satisfaçam não apenas o atendimento da garantia de seus direitos, mas também assegurem o atendimento das necessidades intrínsecas entre as relações humanas envolvidas na questão.

3. A CNV

A CNV, como uma metodologia de transformação e melhoria de relacionamentos promovida pelo aprendizado de um diálogo sustentado pela honestidade, transparência e autenticidade na forma de se comunicar, desenvolvida por Marshall Rosenberg, impõe-se como um instrumento valioso para o profissional conseguir destacar-se e tornar-se imprescindível, pois impossível sua substituição por qualquer tecnologia hoje existente com tal habilidade.

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.³

A CNV também é definida por Marshall Rosenberg por “habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas.”⁴

A origem da CNV pode ser recuperada na teoria da psicologia voltada ao paciente, de Carl Rogers, por alguns chamada de psicologia humanista, de abordagem centrada na pessoa, de quem Marshall Rosenberg foi aluno e partir da qual desenvolveu sua teoria sobre o processo de comunicação que veio se tornar a CNV, em muito se assemelhando ao movimento do início dos anos 80 da faculdade de Harvard, no então inovador projeto de Negociação, que nos trouxe a conhecida teoria da negociação por princípios. Apesar da essência e do cerne da CNV serem relacionados à reconexão à nossa natureza compassiva, como nos traz Marshall logo no primeiro capítulo da sua obra principal, e a Negociação por Princípios da escola de Harvard ter sido organizada para desenvolver os métodos de negociação

³ ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais - São Paulo: Ágora, 2006.

⁴ ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais - São Paulo: Ágora, 2006.



COMISSÃO ESPECIAL DA ADVOCACIA NA MEDIAÇÃO E NA CONCILIAÇÃO
GESTÃO 2019-2021

de acordos e conseguir um resultado direto, a partir de princípios específicos, ambas utilizam uma forma diferente de comunicação em seus objetivos, ambas comunicações com base na escuta e na arte de ouvir o outro.

O processo da CNV parte da construção de quatro componentes da personalidade humana para abrir a possibilidade de uma escuta sem ruídos, sem projeções nem recalques, atenta ao outro. O primeiro é limitar-se a observar, uma verdadeira redução fenomenológica do momento, do outro e dos fatos como se apresentam, uma observação isenta de julgamentos e avaliações, o que, por si só, é esforço hercúleo, sendo quase impossível sem um bom treinamento. Da mesma forma, uma das etapas trazidas por William Ury em sua obra “Como chegar ao sim” é o expediente “*go to the balcony*”, ou seja, saia da zona de debate e vá até uma varanda, imaginária, para olhar à distância e observar a situação de longe, de fora, de forma impessoal, deixando de lado os vieses pessoais (“bias”), ou seja, seus preconceitos e avaliações imediatas que sempre são imprecisas e afoitas.

O segundo passo da CNV é entender nosso próprio sentimento, eficaz não só nas relações pessoais familiares, mas, em especial para este artigo, nas profissionais e relacionais negociais. A segunda etapa de Ury para chegar ao “sim” em qualquer negociação é um elemento muito próximo: dê um passo na direção do seu oponente na negociação, entenda os sentimentos dele e os seus, ouça-os, reconheça seus pontos e concorde com os pontos dele sempre que puder. Reconheça sua autoridade e competência também. Não discuta: vá para o lado deles. Ambas estratégias, tanto da CNV quanto da escola de Harvard falam em ouvir o outro, ativamente, interessado no que ele tem a dizer e como ele entende o mundo que se apresenta para ele, na vida, nos sentimentos e na negociação em que participam.

Um terceiro passo da CNV é identificar as necessidades não atendidas, nossas e do outro, sempre alertadas por um sentimento que é identificado por uma emoção seguida de reação física espontânea de desconforto ou conforto; aqui a CNV nos ensina que podemos realmente entender onde estamos, porque estamos reagindo de determinada forma e racionalmente conseguiremos organizar nosso sentimentos e emoções para manter a comunicação “sem- violência”. O mesmo paralelo podemos entender na terceira etapa da Negociação por princípios, que é mudar o jogo (“reframe”), remoldurar ou ver com outros olhos, de um ponto de vista diferente, entendendo que nossa reação inicial e as posições tomadas estavam



repletas de pré-julgamentos e não refletiam exatamente e com sinceridade transparente os interesses de cada parte da negociação, que são a exteriorização de necessidades não atendidas de cada uma dessas pessoas.

O quarto elemento fundamental da CNV é saber organizar e fazer um pedido claro, direto e direcionado para a outra pessoa, pedido esse que é consequência do reconhecimento da necessidade não atendida que foi emergida por um sentimento, que teve origem em uma emoção e suas reações físicas correspondentes e consequentes. O mesmo acontece para a quarta etapa da negociação como Ury nos coloca: construa uma ponte de acesso para a outra parte, uma ponte dourada para o outro, faça um pedido claro baseado nos interesses sob uma métrica objetiva, incorpore as ideias objetivas de todos os pedidos voltados à solução do impasse.

Como vimos, as fases e etapas guardam entre si extrema semelhança. O empoderamento que a CNV nos dá, de auto avaliação e auto compreensão, nossas ações e reações a partir do reconhecimento de nossas necessidades não atendidas, e nossa insistente forma automática de nos colocar em posição de julgadores e avaliadores dos outros, do alto de nosso egocentrismo narcísico, nos mostra como sermos melhores seres humanos, empáticos e colaborativos e, mais que isso, nos dá uma ferramenta excepcional de compreensão das disputas, para que possamos colaborar com as soluções possíveis.

4. ADVOGADOS E A CNV NA MEDIAÇÃO

A advocacia moderna sabe absorver e incorporar à sua atuação todos os recursos que visam inovar e implementar melhorias para sua atividade, para oferecer aos seus clientes um resultado mais eficiente e satisfatório, e já reconhece a importância e adequação dos métodos extrajudiciais de resolução de conflitos, em especial a Mediação.

O processo de Mediação é, certamente, um recurso ao qual o(a) advogado(a) pode recorrer, como uma alternativa na busca da solução de conflitos de forma mais rápida, informal, consensual e autônoma, agregando valor ao seu trabalho em prol do atendimento ao seu cliente.

A Mediação, pelas particularidades de seus procedimentos, trata-se de um processo onde o mediador explora de diversas maneiras e mediante a utilização de diferentes técnicas e ferramentas, como formas de trazer a empatia, escuta autêntica, diálogo, entendimento mais profundo e conexão entre as partes, na busca



COMISSÃO ESPECIAL DA ADVOCACIA NA MEDIAÇÃO E NA CONCILIAÇÃO
GESTÃO 2019-2021

de uma solução satisfatória e efetiva para um determinado conflito.

Da mesma forma que a presença da assessoria jurídica na Mediação é entendida como importantíssima e parte essencial para o integral atendimento às necessidades do cliente, as habilidades e recursos utilizados pelo mediador no processo também serão de grande valia para os advogados desenvolverem, visando otimizar todo o processo e facilitar as conexões e interações entre todas as partes envolvidas no conflito, facilitando a comunicação e a continuidade das relações deles com seus clientes, bem como com a parte contrária.

Rayff Machado, em seu artigo “A Comunicação Não Violenta e a Advocacia” traz a importância da advocacia profilática, agregando conhecimento para a prevenção de litígios:

Por isso, é importante que as empresas abram as portas para os profissionais do Direito exercerem a advocacia profilática, para que o advogado realmente exerça o munus de agente da justiça, prestando real assessoria ao cliente, dirigindo-se à empresa e ministrando cursos e reuniões orientadoras com colaboradores, gestores, diretores e proprietários com a finalidade de disseminar conhecimento e prevenir o litígio.⁵

Os cursos de formação de advogados nas faculdades de Direito do país raramente contêm matéria ou disciplina voltada para o ensino da negociação, conciliação e mediação, que ensinem a entender e lidar com as emoções, sentimentos e necessidades, como partes fundamentais da vida humana.

A dificuldade em expressar claramente sentimentos e necessidades transforma pedidos em ameaças e pode gerar ou piorar conflitos por falha de comunicação.

O advogado, como agente promotor da cultura de paz social, atuando dentro de processos consensuais de resolução de conflitos, pode utilizar técnicas da CNV, como emprego de linguagem mais empática, autêntica, mesmo que enfática, sem o uso da violência, resultantes de prejulgamentos, aferições ou colocações autoritárias, mas baseado em necessidades que sejam apontadas de forma clara e objetiva e pedidos adequados às reais necessidades do interlocutor.

As competências de um mediador estão fundamentadas nas habilidades

⁵ MACHADO, Rayff. Artigo: “A Comunicação Não-Violenta e a advocacia” [https://www.rotajuridica.com.br/artigos/a-comunicacao-nao-violenta-e-a-advocacia/ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais - São Paulo: Ágora, 2006.](https://www.rotajuridica.com.br/artigos/a-comunicacao-nao-violenta-e-a-advocacia/ROSENBERG,MarshallB.Comunicacaonãoviolenta:Técnicasparaaprimorarrelacionamentos pessoais e profissionais - São Paulo: Ágora, 2006.)



identificadas como essencialmente humanas, ainda não alcançadas pela inteligência robótica artificial, e a advocacia que compreender e utilizar tais competências em seu exercício dentro e fora da Mediação se destacará em excelência e atendimento eficaz aos seus clientes.

5. CONCLUSÃO

Gabriel Veiga Rabelo, em seu artigo: “Comunicação não violenta: como fazer uso na advocacia”, complementa sobre a importância da comunicação:

O grande engenheiro Emilio Odebrecht, que brilhantemente já disse: comunicação é mais que informação; informação subsidia, atualiza, nivela conhecimento. Portanto, “a comunicação sela pactos e educa”. Em conclusão, faço minhas as palavras de Odebrecht, acrescentado que a busca pela comunicação empática e não violenta, vai além de um estilo de vida para fins imediatos, mas é o caminho na promoção do bem-estar público social e o avanço da humanidade.⁶

A CNV possibilita transformações na forma de conexão entre as relações humanas, na medida que incentiva a responsabilidade no diálogo, diminuindo a violência e criando harmonia entre pessoas ou grupos. É um instrumento a mais para o advogado que deseja uma colaboração mais solidária e humanitária, promovendo uma cultura de justiça mais pacífica, voltada à efetiva resolução dos conflitos, evitando a excessiva judicialização de demandas ou a potencialização de litígios, permitindo sua diferenciação diante dos atuais desafios e transformações da sua atividade profissional.

Conclusivamente, destacamos a importância do advogado que se diferencia com o uso da CNV, desenvolvendo uma escuta ativa, uma observação mais apurada, atento aos sentimentos, necessidades e pedidos mais elaborados, por contribuir de maneira significativa na sociedade e estimular justiça social, conexão e paz nos relacionamentos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BORBA, Fernanda. Artigo: “A Eficácia da Aplicação da Comunicação Não Violenta na Advocacia” <https://deborbafernanda.jusbrasil.com.br/artigos/818683430/a-eficacia-da-aplicacao-da-comunicacao-nao-violenta-na-advocacia?ref=serp>

⁶ RABELO, Gabriel Veiga. Artigo: “Comunicação não violenta: como fazer uso na advocacia”, 2018. <https://blog.sajadv.com.br/comunicacao-nao-violenta/>



COMISSÃO ESPECIAL DA ADVOCACIA NA MEDIAÇÃO E NA CONCILIAÇÃO
GESTÃO 2019-2021

DUNKER Christian, **THEBAS**, Claudio. O palhaço e o Psicanalista – São Paulo: Planeta, 2019. ISBN 978-85-422-1637-7.

D'ANSEBOURG, Thomas. Como se relacionar bem usando a Comunicação Não Violenta – Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

GUIMARÃES, Thaís. Artigo: “A Cultura da Violência e a Comunicação Não-violenta como Instrumento de Autocomposição e Transformação Social”
<https://thaisguimaraes.jusbrasil.com.br/artigos/824496386/a-cultura-da-violencia-e-a-comunicacao-nao-violenta-como-instrumento-de-autocomposicao-e-transformacao-social?ref=serp>

LARSSON, Liv. “Human Connection at Work: How to use the principles of Nonviolent Communication in a professional way” - Friare Live.

LASATER, Ike with Judith Lasater. “What We Say Matters: Practicing Nonviolent Communication” – Rodmell Press.

LASATER, Ike with & John Kinyon, with Julie Stiles. “From Conflict to Connection”- Global Reach Books.

LEDERACH, John Paul. A Imaginação Moral. – São Paulo: Palas Athena, 2001.
LASATER, Ike, with Julie Stiles. “Words That Work in Business - A Practical Guide to Effective Communication in the Workplace” – Puddle Dance.

MALDONADO, Maria Tereza e **GARNER**, Alan. A Arte da Conversa e do Convívio – Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1992.

MACHADO, Rayff. Artigo: “A Comunicação Não-Violenta e a advocacia”
<https://www.rotajuridica.com.br/artigos/a-comunicacao-nao-violenta-e-a-advocacia/>

RABELO, Gabriel Veiga. Artigo: “Comunicação não violenta: como fazer uso na advocacia”, 2018. <https://blog.sajadv.com.br/comunicacao-nao-violenta/>

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais - São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBERG, Marshall B. A linguagem, da Paz em Um Mundo de Conflitos - São Paulo: Palas Athena, 2019. ISBN 978-85-60804-40-5.

ROSENBERG, Marshall B. Criar Filhos Compassivamente. Maternagem e Paternagem na Perspectiva da CNV- São Paulo, Patas Athena, 2019. ISBN 978-85-60804-42-9

SÉRGIO, [Caroline Ribas](#). Artigo: “A comunicação não violenta na Advocacia Familiarista”, 2020. <https://www.ibijus.com/blog/624-a-comunicacao-nao-violenta-na-advocacia-familiarista;>



COMISSÃO ESPECIAL DA ADVOCACIA NA MEDIAÇÃO E NA CONCILIAÇÃO
GESTÃO 2019-2021

<http://www.ihu.unisinos.br/78-noticias/589769-dominic-barter-nossa-cultura-tem-medo-do-conflito>;

<http://www.ihu.unisinos.br/186-noticias/noticias-2017/567564-a-arte-do-dialogo-e-a-nossa-revolucao-artigo-de-zygmunt-bauman>;

ROGERS, Carl. Carl Rogers On Encounter Groups. Grupos de Encontro – São Paulo, Ed. Tanagra, 1972. CDD- 616.891476-1319.

ROGERS, Carl, ROSENBERG Rachel. A Pessoa Como Centro – São Paulo, EPU Ed. Univ. São Paulo, 1977.

WINNICOTT, D.W. A Família e o Desenvolvimento Individual. – São Paulo: Martins Fontes, 2001. ISBN 85-336-1419-5.