



## **COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO FERRAMENTA PARA A GESTÃO DE CONFLITOS E CONSTRUÇÃO DA CULTURA DA PAZ EM AMBIENTES ESCOLARES**

**Julia Rheinheimer dos Santos<sup>2</sup>, Sonia da Costa Fengler<sup>3</sup>, Ester Eliana Hauser<sup>4</sup>, Eduarda Lima Palmeira<sup>5</sup>, Marta Estela Borgmann<sup>6</sup>, Fernanda Appel Endl<sup>7</sup>**

<sup>1</sup> Trabalho desenvolvido na Unijui; financiado pelo Programa Institucional de Extensão – PIBEX/UNIJUÍ.

<sup>2</sup> Bolsista PIBEX do curso de Psicologia da UNIJUÍ. E-mail:julia.rheinheimer@sou.unijui.edu.br

<sup>3</sup> Professor orientador da UNIJUÍ. E-mail:dacosta@unijui.edu.br

<sup>4</sup> Professor orientador da UNIJUÍ. E-mail:estereh@unijui.edu.br

<sup>5</sup> Bolsista PIBEX do curso de Psicologia da UNIJUÍ. E-mail:eduarda.palmeira@sou.unijui.edu.br

<sup>6</sup> Professor orientador da UNIJUÍ. E-mail:martabor@unijui.edu.br

<sup>7</sup> Bolsista PIBEX do curso de Direito da UNIJUÍ. E-mail:fernanda.endl@sou.unijui.edu.br  
estereh@unijui.edu.br

### **INTRODUÇÃO**

O seguinte resumo aborda os principais aspectos da comunicação não violenta, como ferramenta para o exercício da cidadania e da cultura da paz. Os conceitos citados são utilizados em oficinas e práticas desenvolvidas no projeto de extensão Cidadania para todos da UNIJUÍ, em que são integrados os cursos de graduação em Direito, Psicologia e Pedagogia. Ademais, discorre-se sobre os fundamentos da comunicação não violenta como maneira de enfrentar e gerir conflitos, por meio do diálogo verdadeiro, em que a comunicação se dá de forma mais consciente e focada na resolução dos problemas e não apenas na lógica da disputa. O resumo também aborda a importância da CNV na comunicação entre sujeitos de maneira que valorize a escuta atenta, e as necessidades, gerando assim, identificação mútua.

### **METODOLOGIA**

Para a construção deste trabalho, foi utilizado a coleta de dados em fontes bibliográficas, dos livros “Comunicação não violenta” de Marshall Rosenberg, e “O palhaço e o psicanalista: Como escutar os outros pode transformar vidas” de Christian Dunker e Cláudio Thebas. Outrossim, foi usado para a escrita teórica o artigo “Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV) - reflexões sobre fundamentos e método”. Além disso, observou-se as atividades práticas desenvolvidas no Projeto de Extensão Cidadania para Todos, nas quais se promovem, em diferente oficinas, a vivência de valores e são oportunizadas reflexões por



meio do diálogo construtivo sobre temas como a violência contra a mulher, a violência escolar e o bullying, os direitos humanos e a gestão pacífica de conflitos.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A comunicação é fundamental na vida dos seres humanos, a partir dela pode-se ter compreensão nas relações interpessoais de todos os âmbitos da vida, assim, havendo um melhor entendimento da visão de todos. De acordo com o artigo da UFPE: Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV) - reflexões sobre fundamentos e método, “Comunicar-se é nada menos que o ápice do fato da vida estabelecer-se como relação” (MARCELO PELIZZO, 2012, p. 1) Porém, é comum que haja momentos de desentendimento da comunicação nos relacionamentos, gerando conflitos e também violência.

De acordo com Marshall Rosenberg (2006), embora não se considere “violenta” a maneira que se fala, as palavras frequentemente induzem à mágoa e à dor para aquele que se comunica. Em algumas comunidades, esse processo é conhecido como uma comunicação que bloqueia a compaixão e a generosidade dos indivíduos. Para o autor “Toda violência é a manifestação trágica de uma necessidade não atendida” e, deste modo, para evitar a violência é preciso prestar atenção e atender desejos que se manifestam em situações de conflito.

Todo indivíduo possui necessidades, as quais são físicas, mentais, amorosas, culturais, e de segurança. Portanto, para que haja construção de uma comunicação não violenta nas relações, deve-se expressar as próprias necessidades, enxergar e validar a dos outros, possuir empatia para a escuta atenta e propor soluções que sejam positivas e confortáveis para todos os envolvidos.

Segundo o psicólogo social americano, Morton Deutsch (2004), existem duas formas de enfrentar os conflitos existentes, de forma destrutiva e construtiva. O processo destrutivo enfraquece ou rompe a relação social que existia anteriormente à violência, devido à competitividade de como o relacionamento foi conduzido. Contudo, o processo construtivo fortalece, estabelece regras, produz soluções, gera autoconhecimento e traz possibilidade de evolução nas relações. Os conflitos não são ruins, mas o modo que eles são superados pode ser. O conflito construtivo possui o objetivo principal de compreender a situação, e gerar consenso, o que faz dele muitas vezes necessário para uma melhor relação e resolução da circunstância.



Além disso, conforme sugere Rosemberg (2006) “Viver em comum, é viver na base de relações e conflitos”. Isto é, o mundo possui muitas visões, diversidade, línguas, sexualidades, gêneros, e por isso, o foco não é evitar ou eliminar as diferenças, mas conviver com estas. Sendo assim, enfrentando os conflitos de maneira construtiva, as personalidades existentes se tornam em uma pluralidade essencial e fácil de ser administrada. Logo, a tomada de consciência das necessidades, da humanidade, da capacidade de conexão e da capacidade de comunicação é o objetivo principal da CNV.

Para que se possa ter um real entendimento das ações e percepções do outro precisa-se de diálogo, e para um bom e verdadeiro diálogo é necessário de escuta, pergunta e presença. Dessa forma, se todos pudessem e quisessem realmente se escutar existiria facilidade na resolução de conflitos. Mas, nos dias atuais a pressa imposta e cobrada por todos, as tecnologias, e a falta de escuta impossibilitam os relacionamentos.

No livro de Christian Dunker e Cláudio Thebas “O palhaço e o psicanalista” (2019) o autor apresenta as sete regras para ser melhor escutado, dizendo que na atitude preliminar de escuta, em geral, vale a regra da reciprocidade. Ou seja, se é de seu desejo ser verdadeiramente escutado, cabe a você escutar, algo que na contemporaneidade perdeu significado. Atualmente, a escuta digital é muito presente, pois é aprendido a comunicar-se através das tecnologias e, neste cenário, falar não é escrever, ler não é ouvir e ouvir não é escutar. As interações por meio dos recursos tecnológicos são, muitas vezes, prejudicadas, pois, por meio delas não é possível sentir, ver e observar realmente como a palavra está sendo dirigida, ocorrendo assim, desentendimentos. Dessa forma, a comunicação atual intensifica os conflitos e prejudica a escuta verdadeira e a comunicação pacífica. Por isso, os autores afirmam que “Em um diálogo digital é muito mais difícil de saber o nível de ‘seriedade’ do que está sendo dito.” (DUNKER, THEBAS, 2019), logo, no mundo contemporâneo o risco de confronto e violência é mais alto.

Para Rosemberg (2006, p. 73) a comunicação não violenta é difícil, pois “Nosso repertório de palavras para rotular os outros costuma ser maior do que o vocabulário para descrever claramente nossos estados emocionais”. O excesso de julgamentos, e a falta de comunicação na sociedade atual, faz com que a maioria dos diálogos se tornem uma espécie de disputa, em que o foco é a defesa de si, ou o ataque ao outro. Dessa forma, a comunicação



não cumpre seu papel principal, que é o entendimento, e pode inclusive prejudicar laços devido a busca pelo poder sobre o outro e o orgulho em excesso.

No entanto, para Rosenberg (2003) “a CNV aumenta nossa consciência de que o que os outros dizem e fazem pode ser o estímulo, mas nunca a causa dos nossos sentimentos”, tornando-se, deste modo, uma ferramenta muito eficaz para diálogos mais autênticos. Cada pessoa se afeta diferentemente diante de falas e ações iguais, portanto, dependendo de como está a relação interpessoal. A fala agressiva de um colega de trabalho, por exemplo, pode estimular negativamente como será o dia de quem a recebeu, mas não é a causa do sentimento de raiva advindo dela. Se a necessidade do ouvinte é de entendimento e a expectativa é de ser recebido com simpatia, com a quebra dessa expectativa, possivelmente, os sentimentos poderão se alterar e provocar sensações desagradáveis. Porém, não se pode transferir ao outro a responsabilização pelos sentimentos advindos do estímulo feito por ele, pois o que está por trás de todo sentimento é uma necessidade. Se tenho necessidade de conexão com a pessoa uma atitude indiferente provocará sentimentos desagradáveis. Mas se tal necessidade não existe, provavelmente ficarei tranquilo diante da atitude indiferente.

Segundo Thomas D’asembourg (2018) “A empatia é a presença concentrada no que estamos vivendo” e, nesse sentido, a empatia pode ser usada para olhar atentamente aos desejos do outro, como uma possível ferramenta de transformação social. Um dos pilares mais fortes e o mais essencial para a construção de um mundo mais pacífico, é a empatia. Empatizar-se é identificar que cada ser possui sua fraqueza e força, e a partir delas, pode-se conceber um mundo solidário e não violento. A CNV possui uma comunicação empática, baseada no diálogo, e na contribuição para o bem-estar com compaixão.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o estudo teve como objetivo descrever a importância da comunicação não violenta e demonstrar como as expressões de sentimentos, necessidades e opiniões permitem que os envolvidos em atos danosos possam ser vistos em sua totalidade, sem preconceitos, para assim enfrentarem os conflitos de maneira construtiva, aprendendo mais sobre si mesmo e também sobre os outros.



No âmbito do projeto Cidadania para Todos, as práticas de CNV estão presentes na organização de todas as atividades e oficinas planejadas e realizadas junto ao público atendido. Entre as oficinas, desenvolve-se uma, em especial, que trata do tema da comunicação, em que os elementos da CNV são apresentados e discutidos com os participantes a partir de situações da vida e do cotidiano. Trata-se de oficina extremamente importante pois permite que todos tomem consciência sobre o quanto uma comunicação agressiva, baseada em rótulos, julgamentos e críticas é comum e o quanto a mesma afeta, de modo negativo, a resolução dos conflitos e a boa convivência cotidiana.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

D'ANSEMBOURG, Thomas. **Como se relacionar bem usando Comunicação Não Violenta**. Rio de Janeiro, Sextante, 2018.

DEUTSCH, Morton. **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília, 2004.

DUNKER, Christian, THEBAS, Cláudio. **O palhaço e o psicanalista: como escutar os outros pode transformar vidas**. São Paulo, Paidós, 2019.

PELIZZO, Marcelo. **Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV) - reflexões sobre fundamentos e método**. Diálogo, mediação e justiça restaurativa: cultura de paz , p. 1-6, 2012.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação Não Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo, Ágora, 2006.