

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL - UFMS
CAMPUS DE TRÊS LAGOAS - CPTL

LIVIA CAROLINE BATISTA LOPES

**A VIABILIDADE DA UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO
TÉCNICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

TRÊS LAGOAS, MS
2024

LIVIA CAROLINE BATISTA LOPES

**A VIABILIDADE DA UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO
TÉCNICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito do Campus de Três Lagoas da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito, sob a orientação da Professora Doutora Carolina Ellwanger.

**TRÊS LAGOAS, MS
2024**

LIVIA CAROLINE BATISTA LOPES

**A VIABILIDADE DA UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO
VIOLENTA COMO TÉCNICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi avaliado e julgado adequado em sua forma final, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito, perante Banca Examinadora constituída pelo Colegiado do Curso de Graduação em Direito do Campus de Três Lagoas da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, composta pelos seguintes membros:

Professora Doutora Carolina Ellwanger
UFMS/CPTL - Orientadora

Professora Doutora Heloisa Helena de Almeida Portugal
UFMS/CPTL - Membro

Professor Doutor Cesar Tavares
UFMS/CPTL - Membro

Três Lagoas - MS, 08 de novembro de 2024.

DEDICATÓRIA

Dedico esta conquista aos meus pais, Manoel e Roseli, e a todos meus familiares pelo apoio contínuo, que não mediram esforços para que eu realizasse este sonho, no qual sofriam com a minha ausência constante e se alegravam com as minhas conquistas.

Dedico aos meus irmãos, Nicolas e Lincoln, que sempre me incentivaram a alcançar meus objetivos, oferecendo todo o suporte e inspiração que eu precisava.

Vocês são a minha maior motivação.

Dedico aos amigos, que me apoiaram durante esse período, encorajando e não deixando que eu desanimasse, apoiando nos momentos difíceis e nas vitórias durante esses anos de graduação.

Dedico este trabalho à orientadora Carolina, não apenas como professora, mas como inspiração. Sua dedicação com a pesquisa tornou essa jornada muito mais interessante.

"A disciplina é a mãe do êxito." (Ésquilo)

RESUMO

O trabalho tem por objetivo averiguar a metodologia a ser aplicada na inclusão da técnica da comunicação não violenta na mediação de conflitos. A mediação é considerada um método de solução de conflitos, no qual o mediador auxilia as partes a alcançar a consonância, por meio do restabelecimento da comunicação, sendo um terceiro imparcial. Deste modo, surge a comunicação não violenta como uma técnica que gera qualidade de comunicação, por meio de conexão entre as pessoas, de modo que as necessidades de todos são atendidas, considerando os aspectos da empatia e compreensão através de seus quatro componentes: observação, sentimento, necessidade e pedido. Através do método dedutivo, pesquisa quali-quantitativa e estudo bibliográfico, há a apresentação de casos práticos elaborados em conjunto com o *ChatGPT* sobre mediação de conflitos com a aplicação da comunicação não violenta, bem como a não aplicação desta técnica, havendo distinção entre ambas. Concluindo pela relevância da aplicação da comunicação não violenta, visto que ocorre crescimento de mediações no sistema jurídico, assim como a técnica causa impacto na solução de conflito, tornando-se um método eficiente por sua coerência e cooperação através das técnicas de observação, sentimento, necessidade e pedido.

Palavras-chave: Mediação. Comunicação não-violenta. Solução de conflitos.

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate the methodology to be applied in the inclusion of the nonviolent communication technique in conflict mediation. Mediation is considered a method of conflict resolution in which the mediator helps the parties to reach agreement by reestablishing communication, acting as an impartial third party. Thus, nonviolent communication emerges as a technique that generates quality communication through connection between people, so that everyone's needs are met, considering the aspects of empathy and understanding through its four components: observation, feeling, need and request. Through the deductive method, qualitative-quantitative research and bibliographic study, there is a presentation of practical cases developed in conjunction with ChatGPT on conflict mediation with the application of nonviolent communication, as well as the non-application of this technique, with a distinction between the two. Concluding by the relevance of the application of non-violent communication, since there is an increase in mediation in the legal system, as well as the technique causing an impact on conflict resolution, becoming an efficient method due to its coherence and cooperation through the techniques of observation, feeling, need and request.

Keywords: Mediation. Non-violent communication. Conflict resolution.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo	22
Figura 2 - Indicadores de litigiosidade no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo no 1º Grau.....	22
Figura 3 - Eficácia das mediações de conflitos	23

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Exemplos dos quatro componentes da CNV	24
Tabela 2 - Sentimentos	26

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CPTL – Campus de Três Lagoas

UFMS – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

CPC – Código de Processo Civil

CNV – Comunicação Não Violenta

CEJUSC – Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

**NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de
Conflitos**

TJSP – Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 MEDIAÇÃO	11
2.1 Conceito de conciliação e mediação.....	12
2.2 Princípios da mediação.....	13
2.3 A aplicabilidade da mediação.....	15
2.4 As técnicas da mediação.....	18
2.5 Eficácia, efetividade e eficiência.....	21
3 A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E A UTILIZAÇÃO NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	23
3.1 Conceito de comunicação não violenta	23
3.2 Metodologia da comunicação não violenta	29
3.3 Análise comparativa entre casos hipotéticos	30
4 CONCLUSÃO.....	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36

1 INTRODUÇÃO

Diversidade é característica de sociedades livres, onde há pluralidade de pessoas com características e opiniões diferentes. No momento que ocorrem diálogos entre essas pessoas, existe a possibilidade de conflito diante das convicções de cada ser humano.

Conforme a crescente de conflitos presente na atualidade, ocorre o avanço no número de demandas no Judiciário. Em consideração ao aumento de processos no Poder Judiciário, no Código de Processo Civil foram estabelecidas as soluções de conflitos, que visam desafogar os crescentes conflitos judiciais.

As soluções de conflitos consistem, principalmente, na mediação, na conciliação e na arbitragem. As formas de soluções de conflitos, apesar de serem eminentemente extrajudiciais, através do Código de Processo Civil foram incentivadas a serem aplicadas durante o curso do processo judicial.

A mediação como método de solução de conflito visa o auxílio ofertado pelo terceiro imparcial para identificar ou desenvolver soluções consensuais a fim de reduzir o congestionamento judiciário. A mediação de conflitos tem várias técnicas que contribuem para a solução de conflito. Neste contexto, a comunicação não violenta tem a possibilidade de favorecer uma melhoria na comunicação na mediação, pois, a partir da CNV, os pedidos são feitos considerando as necessidades e sentimentos, ou seja, possui empatia pelo que o outro sente.

Sob essa perspectiva, a pesquisa demonstrará aspectos positivos relacionados à utilização da comunicação não violenta, como a celeridade e eficiência processual, além da questão de economia das custas processuais e outros pontos que serão expostos ao longo do trabalho.

Desse modo, para averiguar a efetividade, na prática de sua aplicação, foi realizada a análise comparativa em conjunto com o *ChatGPT* sobre mediações sem a aplicação da CNV e a mediação com a utilização da CNV.

Posto isso, o trabalho discorre sobre a Mediação de Conflitos, expondo seus objetivos, sua base principiológica e sua aplicabilidade, com o propósito de examinar como o uso da comunicação não violenta pode contribuir para uma solução de conflito.

A abordagem consiste em metodologia quali-quantitativa, pesquisa bibliográfica e método dedutivo.

2 MEDIAÇÃO

Inicialmente, faz-se necessário explicar as formas de soluções de conflitos, já que a partir dela se observa a mediação de conflitos, uma das possibilidades de acesso à justiça. Vale ressaltar o conceito de conflito, em destaque ao conflito intersubjetivo, que se subdivide em: cognitivo, comportamental e emocional, pois, segundo Casella e Souza (2009), o cognitivo se trata de conflitos concernentes a bens escassos ou encargos imprescindíveis, enquanto o comportamental é uma confrontação, relacionado a uma ação entre sujeitos, e o motivacional ocorre com as divergências sobre como resolver um obstáculo.

O conceito de conflito pode ser “conjunto de propósitos, métodos ou condutas divergentes, que acabam por acarretar um choque de posições antagônicas, em um momento de divergências entre as pessoas” (Sampaio e Neto, 2007, *apud* Casella e Souza, 2009), mas nota-se que a definição de conflito pode divergir.

Consoante Vasconcelos (2023), o significado de conflito decorre da originalidade única de cada pessoa, tendo em vista que cada indivíduo teve circunstâncias distintas no decorrer da vida, logo, cada pessoa possui opiniões e percepções e, através das relações, ocorre o conflito.

Verifica-se que as pessoas observam comumente o conflito como negativo, mas a teoria do conflito concebe-o como neutro e, por consequência, não provocaria o mecanismo da luta ou fuga, pois não há previsão de ameaça e torna-se mais simples de resolver o conflito.

Vale salientar que há uma certa progressividade no conflito, onde cada reação insurge-se mais grave, resultando em uma nova questão, designado de espiral de conflito, sendo que o conflito originário se torna secundário.

O exemplo trazido sobre espiral de conflito é:

Por exemplo, se em um dia de congestionamento, determinado motorista sente-se ofendido ao ser cortado por outro motorista, sua resposta inicial consiste em pressionar intensamente a buzina do seu veículo. O outro motorista responde também buzinando e com algum gesto descortês. O primeiro motorista continua a buzinar e responde ao gesto com um ainda mais agressivo. O segundo, por sua vez, abaixa a janela e insulta o primeiro. Este, gritando, responde que o outro motorista deveria parar o carro e “agir como um homem”. Este, por sua vez, joga uma garrafa de água no outro veículo. Ao pararem os carros em um semáforo, o motorista cujo veículo foi atingido pela garrafa de água sai de seu carro e chuta a carroceria do outro automóvel (Conselho Nacional de Justiça, 2016, p. 54).

Destarte, inexistem formas de existir relações entre as pessoas sem que haja conflito, surgindo a necessidade de, por muitas vezes, recorrer-se ao Judiciário. No caso do Brasil, demonstra-se que ocorrem diversos conflitos e as pessoas recorrem aos meios judiciais, desse

modo, existem muitas circunstâncias que dificultam o acesso à justiça, de modo que o cidadão não busca o seu direito no Judiciário, como pela demora do resultado, por exemplo.

Além disso, é possível destacar a descrença da população referente à função do Estado de solucionar conflitos, seja por falta de qualidade, justiça ou até por questões que envolvam falta de tempo para se dedicar ao processo e de recursos.

Por esta razão, existem os meios de solução de conflitos para melhorar a qualidade dos serviços prestados, bem como a celeridade processual, sendo as principais formas alternativas de solução de conflitos: a arbitragem, a conciliação e a mediação.

Na arbitragem, é escolhido um terceiro imparcial para solucionar o conflito, por meio judicial ou extrajudicial, relacionado a direitos patrimoniais disponíveis e tem a capacidade de ser de direito ou de equidade, a critério das partes, conforme os artigos 1º, 2º e 9º, todos da Lei n.º 9.307/1996.

Importante destacar que a mediação e a conciliação possuem muitos aspectos semelhantes, razão pela qual é necessário analisar profundamente ambos os procedimentos.

2.1 CONCEITO DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

A mediação e a conciliação são procedimentos que possuem terceiro imparcial para auxiliar na solução do conflito. É certo que, na conciliação, há um conciliador, ao qual incumbe a função de apresentar possibilidades para buscar o consenso e resolver a circunstância descrita pelas partes.

Ainda, o conciliador tem de atuar, preferencialmente, nos casos em que não houver vínculo entre as partes, nos termos do artigo 165, §2º da Lei n.º 13.105/2015, tendo em vista que, nesta ocasião, não teria de se preocupar com nada mais que a solução pacífica do conflito.

Outrossim, a conciliação e a mediação possuem a capacidade de serem celebradas a qualquer tempo durante o processo, segundo o artigo 139, inciso V do Código de Processo Civil, devendo, quando possível, serem realizadas até pelo próprio juiz. Por fim, o conceito de conciliação “é um ato que tem em vista as partes no propósito de prevenirem ou resolverem um litígio” (Guilherme, 2022, p. 50), sendo que o conciliador tem a possibilidade de oferecer sugestões e opiniões.

Já a mediação possui conceito distinto, sendo “busca o restabelecimento da comunicação entre as partes por pressupor que, preferencialmente, o conflito envolverá partes que possuam vínculo anterior” (Castro, 2022, p. 103).

Ou seja, as partes tentam uma restauração do vínculo através do mediador, o terceiro imparcial envolvido que instiga a buscar uma solução do conflito mediante de técnicas de comunicação. Desta forma, as próprias partes da demanda chegam à solução do conflito.

Destaca-se que a mediação possui o intuito de que as partes alcancem o resultado adequado. Além do mais, a mediação pode ocorrer tanto de forma extrajudicial ou judicial, sendo que esta última tem a possibilidade de ser pré-processual e processual.

O pré-processual é possível que seja realizado nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), coordenado pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), que não tem a necessidade de ocorrer uma demanda judicial, se houver acordo.

Ainda, a mediação extrajudicial tem iniciativa das partes e de atividade privada, conforme a Lei 13.140/2015, e “É o instituto que conta com a participação de alguém alheio a qualquer processo judicial e que não dispõe das normas já lançadas” (Guilherme, 2022, p. 31). Logo, a mediação extrajudicial ocorre em câmara privada de mediação, ou seja, não há um processo tramitando no tribunal.

A mediação judicial é aquela que ocorre na fase processual, por vontade das partes ou pela determinação do Juízo, seguindo os artigos 24 a 29 da Lei de Mediação, bem como o Código de Processo Civil.

Logo, observa-se que as distinções são pequenas entre a conciliação e a mediação, tendo em vista que ambas possuem o objetivo de solucionar o conflito e, ademais, esses dois institutos têm a possibilidade de serem confundidos por serem semelhantes.

Por fim, quanto ao conceito de mediação, o Conselho Nacional de Justiça:

Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades (Conselho Nacional de Justiça, 2016, p. 20).

Em suma, a mediação de conflitos tem o objetivo de facilitar o diálogo entre as partes, sendo que há a aplicação de princípios para conduzir o procedimento da mediação, desse modo, o CPC disciplina os princípios norteadores.

2.2 PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO

A mediação é orientada por princípios, estabelecidos tanto pelo Código de Processo Civil quanto pela Lei de Mediação. Segundo o artigo 2º da Lei 13.140/2015, os princípios da mediação são: a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a

informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca do consenso, a confidencialidade e a boa-fé.

Além do mencionado no artigo 2º da Lei de Mediação, há o artigo 166 do Código de Processo Civil, que menciona os princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

De proêmio, observa-se que o princípio da autonomia da vontade das partes tem a necessidade de expressar de forma espontânea, ou seja, sem a imposição do mediador, isto é, sem que ele exija a celebração de acordo entre as partes.

O princípio da confidencialidade da mediação é o sigilo em relação ao diálogo realizado durante a sessão, pois, “são expostas as situações mais íntimas e particulares das pessoas, bem como a esperança do que pretendem ver resolvido” (CASTRO, 2022, p. 130), desta forma, as informações reveladas não podem ser utilizadas em outro local, salvo se autorizado pelas partes.

Ainda, destaca-se o §2º do artigo 166 do CPC, “o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação”.

Em seguida, o princípio da oralidade permite a utilização de linguagem informal, tendo uma linguagem mais simples, isto é, de fácil compreensão, visto que a maioria dos atos são ditos, de forma oral, e apenas é escrito o que for essencial.

Além disso, o princípio da informalidade somente registra o resultado obtido por meio de formalização por escrito (Vasconcelos, 2023, p.195) e tendo a liberdade para decidir a melhor solução durante a mediação.

Ademais, o princípio da imparcialidade do mediador refere-se à neutralidade durante a mediação, sendo sem favoritismo, preferência ou preconceito, logo, há uma igualdade e imparcialidade no tratamento das partes feito pelo mediador.

O princípio da boa-fé tem como finalidade uma conduta padrão, visto que a partir da cooperação e da honestidade, estão presentes na mediação o respeito e a verdade. Devido ao princípio da imparcialidade, é necessário haver o princípio da isonomia entre as partes, que objetiva o equilíbrio, ou seja, possuem o mesmo tratamento durante a mediação, como, por exemplo, se um tem a oportunidade de falar, o outro tem o momento de falar também.

Por fim, quanto aos princípios da Lei de Mediação, subsiste o princípio da busca do consenso, tendo como propósito a colaboração das partes quanto a um consenso relacionado ao conflito.

Quanto aos princípios do Código de Processo Civil, o princípio da independência é sobre não possuir vínculos com as partes, visto que poderia afetar a confiança que tem no mediador e ter um efeito negativo na mediação.

Ademais, há o princípio da decisão informada que o mediador tem a função de esclarecer sobre fatos jurídicos e fáticos sobre as decisões relacionadas à mediação, visando que as partes tenham o conhecimento essencial.

Além dos princípios citados anteriormente, há alguns princípios relacionados ao mediador, de modo que são previstos pelo CNJ: a confidencialidade, a decisão informada, a competência, a imparcialidade, a independência e a autonomia, respeito à ordem pública e as leis vigentes, o empoderamento e a validação.

Em relação aos princípios do Conselho Nacional de Justiça, observa-se que o respeito à ordem pública e às leis vigentes pretendem que o acordo não infrinja a ordem pública e as leis vigentes.

Quanto ao empoderamento, visa estabelecer como as partes podem determinar caso haja outros conflitos futuramente e por último, a validação incentiva as partes a serem tratadas com respeito mútuo.

2.3 A APLICABILIDADE DA MEDIAÇÃO

O procedimento da mediação é de extrema importância, pois, é nessa fase que é observado as etapas,

A mediação propriamente dita não está na lei, mas no método da linguagem ordinária das pessoas, na transdisciplinariedade, nas expressões espontâneas de sentimentos, interesses e necessidades dos mediandos, e na metodologia das estratégias procedimentais, tendo como fundamentos iniciais a cooperação e a boa-fé (Vasconcelos, 2023, p. 142).

A mediação tem uma grande flexibilidade relativa à sessão, pois, conforme cada caso é distinto, o mediador e as partes precisam dispor de respeito e compreensão. Além disso, cada área tem uma particularidade, como, por exemplo, na área de família é muito diferente da área trabalhista, assim como há uma variação para o empresarial.

Há que se admitir que a mediação depende da vontade das partes, pois, são orientadas a procurar por este método de solução de conflito, pelo advogado, tendo em vista que é mais rápido e pode atender melhor às necessidades das partes.

No Brasil, a mediação ocorre “especialmente após a manifestação do conflito, sem que as partes tenham firmado cláusula de mediação” (Vasconcelos, 2023, p. 144), ou seja, muitas vezes não possui uma pré-mediação, não contendo uma cláusula contratual de mediação.

A fase da pré-mediação ocorre quando é explicado o procedimento, utiliza a escuta ativa e observa se a situação procede à mediação, desta forma acontece a preparação para a mediação. A mediação pode durar várias sessões, mas também tem a possibilidade de encerrar na primeira. Como primeira etapa da mediação, ocorrem as apresentações das partes, a declaração de abertura e o termo inicial da mediação.

As etapas da mediação ocorrem em sequência quanto a declaração de abertura, a narração das partes, o reconhecimento dos sentimentos, interesses e necessidades e por fim a resolução das questões.

Previamente, observa que a mediação precisa organizar o posicionamento e a localização das partes durante a sessão, sendo que o ideal é a mesa-redonda, onde todos são vistos como iguais e recuada a visão de superior hierárquico relacionado ao mediador na relação e, além disso, as partes não devem se sentar em lugares opostos, pois, ressaltaria o sentimento de rivalidade.

Nessa primeira etapa, onde ocorre a declaração de abertura, é bem importante que fique tudo claro, tem primordialmente a apresentação do mediador que estiver, assim como a identificação das partes.

Em seguida, explica que não possui função de juiz, sendo que somente auxilia no procedimento e as decisões são determinadas pelas partes e ainda menciona que caso houver necessidade poderá ter outras sessões de mediação. ‘

Ademais, declara que as informações mencionadas durante a sessão são confidenciais e permanecem sob sigilo, mesmo que não haja um acordo, salvo exceções, bem como comunica sobre a chance de ocorrerem sessões privadas, conforme as condições da mediação.

Por fim, o mediador informa que cada um terá sua oportunidade de expressar a sua versão sobre os fatos, de modo que não interrompa enquanto o outro estiver falando, se eles concordam com os termos e desejam prosseguir com a mediação.

Na segunda etapa, tem a narrativa dos mediandos, sendo que normalmente ocorre de quem procurou falar primeiro, uma vez que durante o relato o mediador houve com a escuta ativa e demonstra que respeita o que a pessoa diz.

Nessa fase, caso haja a necessidade de perguntas, tanto em relação às partes quanto ao mediador, o ideal é esperar até o esclarecimento das questões. Posteriormente, quando uma das

partes finalizar a sua narração, prossegue o relato para a outra parte e, após a finalização, verifica-se a possibilidade de acrescentarem mais alguma informação.

Logo, o mediador realiza a técnica do resumo, que consiste em unir a história apresentada, visto que pede para completar alguma informação que entendem como essencial e ao final, se estão de acordo com o que precisa ser considerado na próxima fase.

A técnica do resumo consiste em

efetiva organização do processo, pois se estabelece uma versão imparcial, neutra e prospectiva (i.e. voltada a soluções) dos fatos identificando quais são as questões serem debatidas na mediação e quais são os reais interesses e necessidades que as partes possuem (Conselho Nacional de Justiça, 2016, p. 178).

Após realizada a técnica do resumo, o mediador com base nas necessidades, interesses e sentimentos das partes, existem duas maneiras pela qual tem a capacidade de prosseguir, na primeira há o esclarecimento das questões mencionadas, visto que há uma chance de haver um consenso entre as partes.

E a segunda, trata-se de sessão individual, ocorre em razão de discutir sentimentos que estão reprimidos, em caso de alto grau de animosidade ou por alguém não conseguir se expressar.

Diante do reconhecimento de questões, sentimentos e interesses, as partes expressam seus sentimentos e realizam perguntas sobre questões não resolvidas. Deste modo, entende-se que os participantes entenderam as necessidades da outra parte e por esta razão, podem iniciar uma solução para elaborar o acordo.

Vale ressaltar que não há como pular a fase de reconhecimento de sentimentos e interesses, tendo em vista que caso não seja solucionado essas questões, há a possibilidade de ocorrer um acordo que não seja exatamente a vontade das partes ou que, não seja resolvido o conflito pertinente a mediação. Existe um certo cuidado nessa fase, em decorrência de somente ouvir os sentimentos das partes, pois alguém pode discorrer de traumas, confundindo com uma sessão de psicólogo.

Após essa fase, há a resolução das questões, onde tem cooperação entre as partes, analisando as opções possíveis para o caso e “vão sendo consensualmente examinadas as opções e escolhidas aquelas que melhor atendam aos interesses comuns e contraditórios negociados e que melhor se ajuste, portanto, aos critérios objetivos bem pesquisados” (Vasconcelos, 2023, p. 151).

Enfatiza-se que caso não haja acordo, não significa que a mediação não ocorreu bem. Pois, a mediação pode encerrar algum pequeno conflito ou alguma divergência que possuía entre as partes, mas sem haver um acordo.

No final da mediação, há o termo final de mediação, indicando se houve acordo ou não, caso haja acordo entre as partes, é possível que os advogados e o mediador realizem a redação técnica do acordo e se não houve acordo, não apresentam as informações mencionadas durante a sessão. A mediação de conflitos necessita que sejam aplicadas diversas técnicas para auxiliar o diálogo e ter como consequência a mediação bem-sucedida.

2.4 AS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO

Para a mediação, são necessárias algumas técnicas para aplicar durante a sessão, no caso as técnicas auxiliam através dos sentimentos e necessidades das partes, portanto, no momento que as necessidades e os sentimentos são compreendidos, têm uma maior facilidade de encerrar o conflito.

Através do não julgamento, bem como a empatia, sentimentos e conexões entre as pessoas, há uma maior compreensão nas relações. Sendo assim, os mediadores precisam aperfeiçoar suas técnicas de comunicação.

Principalmente a comunicação construtiva, que se trata de “como se comunicar e se relacionar de modo não-violento e produtivo, nas situações em que decisões precisam ser tomadas sob o efeito de emoções e de necessidades a serem adequadamente consideradas” (Vasconcelos, 2023, p. 157).

A primeira técnica a ser discutida, é a técnica da escuta ativa, sendo que é necessário escutar o que a outra pessoa tem a dizer, sem julgamentos, e ainda demonstrar que está escutando.

Escutar ativamente não significa concordar com o que foi dito, mas demonstrar respeito com os sentimentos e as necessidades do outro indivíduo. Além disso, gera um efeito positivo, pois, após se sentir ouvido, a outra pessoa também escuta o que o outro tem a dizer. Para utilizar a escuta ativa, tem a possibilidade de apenas ficar em silêncio, observar as emoções, reafirmar o que estão dizendo e identificar sentimentos, segundo Guilherme (2022).

Desta forma, permanece claro e evidente que, caso as pessoas não expressam seus sentimentos e necessidades, acarreta um desentendimento nas relações e, logo, faz-se essencial que elas comuniquem o que sentem, visto que a mediação pode ser a primeira oportunidade de se expressar.

Inclusive, é crucial que não haja conselhos neste momento, tendo em vista que “aconselhar, salvo situações muito especiais, é colocar-se acima, como alguém que se aproveita da dificuldade do outro para lhe lançar a superioridade das suas supostas virtudes” (Vasconcelos, 2023, p. 162).

Ainda, observa-se que a escuta ativa não é somente sobre escutar, mas também reconhecer a expressão corporal, uma vez que um indivíduo está com os braços cruzados em uma mediação, bem como através de expressão do rosto e inclinação do corpo, descobre se a pessoa se sente confortável naquela circunstância.

Portanto, a escuta ativa trata-se de escuta corporal e verbal, sendo assim, a partir do reconhecimento dos sentimentos de alguém é realizada a escuta. Logo, a definição de escuta ativa é

A escuta ativa é, pois, uma reformulação da maneira como observamos os outros. Ao escutar ativamente, aquilo que viermos a dizer ou indagar mais adiante expressará, conscientemente, o que sentimos e percebemos sobre os sentimentos e percepções escutadas. Não haverá neutralidade, mas uma multiparcialidade empática. Quando observamos atentamente o que o outro “fala” comentando, sentindo e/ou necessitando, sem diagnosticar e julgar, estreitamos a empatia com nossos próprios sentimentos e necessidades (Vasconcelos, 2023, p. 164).

Outra técnica apresentada na mediação, é a validação de sentimentos,

A validação de sentimentos consiste em identificar os sentimentos que a parte desenvolveu em decorrência da relação conflituosa e abordá-los como uma consequência natural de interesses legítimos que a parte possui (Conselho Nacional de Justiça, 2016, p. 241).

Então, a validação de sentimentos é uma técnica muito utilizada, principalmente em sessões individuais, visto que se torna mais fácil em razão de apenas um dos participantes se manifestar sobre o sentimento.

A partir do momento que é reconhecida a diferença entre as pessoas, o respeito pelo seu sentimento é mais simples. É praticado a validação do sentimento e não há um julgamento pelo que sente ou precisa.

No momento que ocorre a validação dos sentimentos não há necessidade de reagir, somente respeitando e validando o sentimento do outro já é o suficiente, desta forma, com base na escuta e apoio a relação se torna melhor.

Durante a sessão privada, tem a capacidade de ocorrer a técnica da inversão de papéis, esta técnica tem a intenção de fazer a parte perceber como a situação é sobre a visão do outro. Nessa técnica, é recomendado que o mediador avise a pessoa sobre a técnica que será usada, bem como comunique que a técnica será utilizada também com a outra parte.

Outra técnica também utilizada é a técnica da paráfrase ou da recontextualização, o mediador aplica quando pretende que as partes observem diante de outra ótica. Diante dessa circunstância teria uma frase agressiva e transformaria em uma situação mais positiva, por exemplo, se o pai acorda a filha todos os dias às seis horas para ir à escola, podem perceber que o importante é o pai estar com a filha.

Há também a técnica de perguntas, são reformuladas a partir de um comentário feito por uma das partes, e existem vários tipos de perguntas que podem ser feitas, dentre elas: as abertas, as fechadas, as circulares, as autoimplicativas, as hipotéticas e as desagregadoras.

As perguntas abertas “são perguntas que estimulam a fala do maior número de informações e qualidade dessas informações. Facilitam a apresentação de várias situações e sentimentos” (Sales, 2016, p. 7).

Já as perguntas fechadas, são exatamente o oposto das abertas, pois, “são aquelas que, em regra, obtém como resposta sim ou não e trazem em sua formulação todo conteúdo que o mediador deseja obter com a confirmação ou negativa” (Braz, 2014, p. 55).

Nesse sentido, as perguntas circulares são “dirigidas a uma das partes, na verdade envolvem a ambas e fazem com que um dos participantes fale de si enquanto pensa estar se referindo a outro” (Denardi, Nassaro, 2021, p. 19).

As perguntas hipotéticas visam realizar um teste de realidade, é apresentado um determinado cenário a parte, mas que não condiz com a verdade e que objetiva analisar se existe a possibilidade de as partes conviverem dessa maneira.

As perguntas autoimplicativas incentivam a analisar a situação, de forma que consiga visualizar a responsabilidade pelos seus atos e observar o que fez agir daquele modo. Por fim, quanto às perguntas desagregadoras, é confirmado os entendimentos, sendo que desestruturam a narração do início e buscam por meio dos detalhes do conflito. Existe também a técnica do silêncio, desta forma induz as partes a refletirem sobre como estão agindo e caso haja alguma dificuldade relacionado a um determinado fato.

A técnica da sessão privada ou sessão individual é aquela mencionada durante a declaração de abertura, tendo em vista a possibilidade de adotar essa técnica caso entenda necessário. Ademais, a sessão privada tem que o mediador já tenha em mente o que pretende obter, bem como deve levar em consideração que uma das partes permanece aguardando.

Durante a sessão privada, é de extrema importância que tenha cuidado, pois, uma das partes pode se sentir prejudicada após realizada e entender que o mediador não tem mais a visão imparcial.

Ao final, observa-se que há muitas técnicas para o mediador utilizar durante a mediação, algumas são mais praticadas e outras menos, mas o importante é que sejam realizadas para auxiliar a mediação, sendo que através dessas técnicas é possível haver um melhor entendimento da relação entre as pessoas.

Logo, após observar as técnicas aplicáveis na mediação, é importante destacar a eficácia das mediações comparando o número de processos judiciais com os acordos que ocorrem nas mediações.

2.5 EFICÁCIA, EFETIVIDADE E EFICIÊNCIA

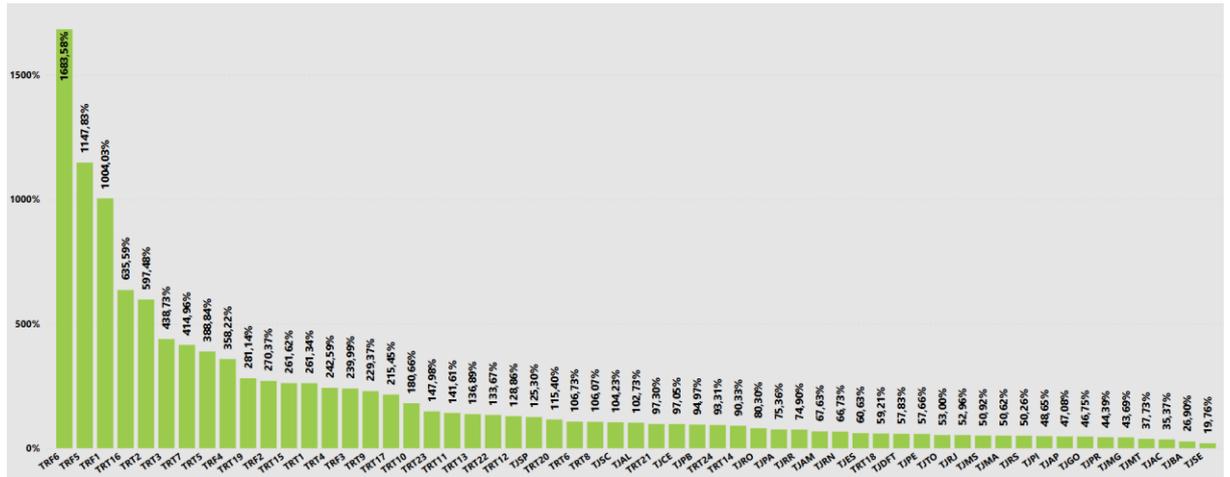
Não basta celebrar um acordo, é preciso que este seja adequado, condizente com as condições das partes e que produza seus efeitos para além do papel. Deste modo, a eficiência consiste em utilizar os meios adequados para alcançar o objetivo, logo, no momento que a pessoa procura a mediação de conflitos para solucionar o litígio que há com outro indivíduo, vale-se de um meio eficiente para tanto.

Através do propósito de solucionar o conflito, é possível que as partes entrem em consenso sobre o que se divergia entre elas durante a mediação e, no final, proponham um acordo. É necessário verificar se o acordo combinado entre as partes é efetivo, tendo em vista que, na hora da emoção, é capaz de aceitarem termos inviáveis de serem cumpridos, como o aumento do valor da pensão alimentícia para o filho que prejudicaria o sustento de seu genitor.

Nesse sentido, o acordo não seria eficaz caso a parte não conseguisse arcar com as próprias despesas, visto que há o binômio necessidade-possibilidade dos genitores e, considerando essa hipótese, o acordo e a mediação não teriam eficácia.

No gráfico a seguir, demonstra-se que houve 3.660.946 audiências de mediação e conciliação entre 2022 e 2023, e, realizando um comparativo com o período compreendido entre 2021 e 2022, observa-se notável distinção, tendo em vista que houvera apenas 2.835.300. Ou seja, há um aumento de 2022 a 2023 de 825.646 audiências, o que significa que houve maior quantidade de pessoas buscando soluções alternativas de conflitos. Ora, se comparado com os números apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça que “foram realizadas efetivamente apenas 6.300 audiências (48% de comparecimento), tendo havido apenas 386 acordos (6%)” entre 2018 e 2019. Portanto, houve aumento de audiências realizadas conforme os anos.

Figura 1 - Total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo



Fonte: Conselho Nacional de Justiça (2023)

Em relação ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, é possível verificar que há grandes proporções de demandas novas, tal como apresenta a taxa de congestionamento líquida de 78,8% no período entre novembro de 2022 a outubro de 2023.

Portanto, o indicativo de litígio no que se refere a números de processos em São Paulo é elevado, sendo assim, o artigo 3º, §3º do Código de Processo Civil estimula os métodos de solução consensual de conflitos objetivando o desafogamento do judiciário, tanto como incentivo à autonomia e à vontade das partes.

Figura 2 - Indicadores de litigiosidade no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo no 1º Grau

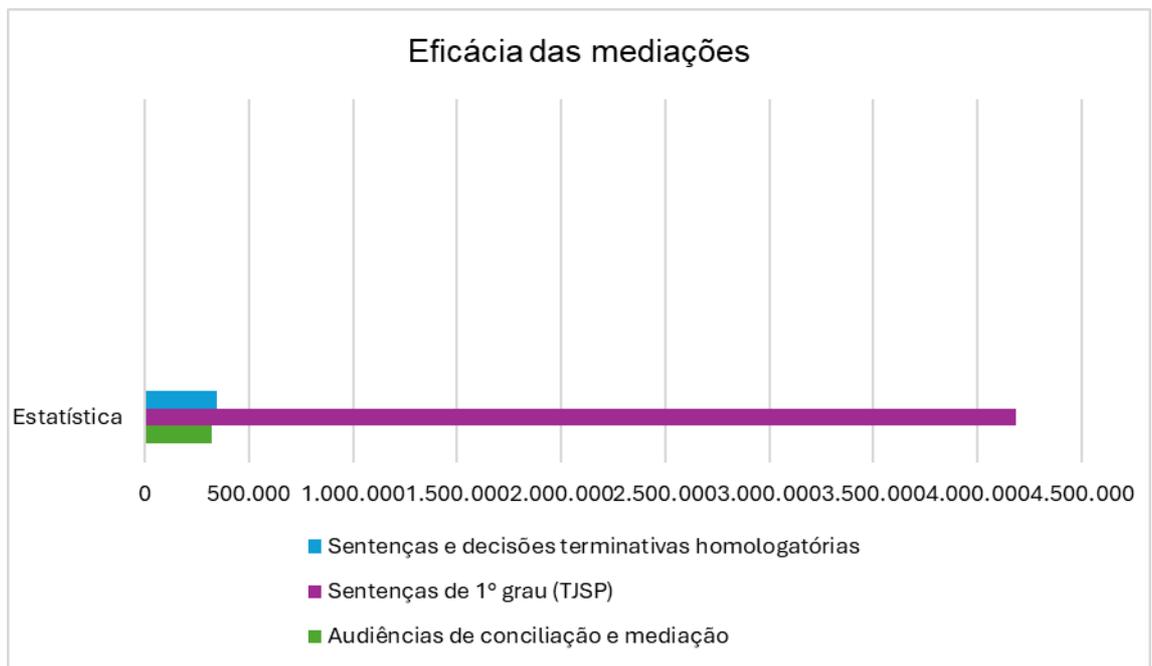


Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (2023)

Desse modo, faz-se necessária a análise de quantas audiências são realizadas, o total de sentenças proferidas pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e as sentenças e decisões terminativas homologatórias para haver o parâmetro e esclarecer se as mediações são eficazes.

Considerando que tiveram 323.990 audiências, 4.187.283 sentenças de 1º grau e 348.788 sentenças e decisões terminativas homologatórias, é correto afirmar que no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo durante o período compreendido entre 2022 e 2023 houve muitos acordos. Caracterizando, então, uma alta taxa de eficácia das mediações.

Figura 3 - Eficácia das mediações de conflitos



Fonte: Autoria própria (2024)

3 COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV)

A comunicação não-violenta foi criada por Marshall Rosenberg com a intenção de “reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros” (2006, p. 25), nesse sentido, observa as próprias necessidades, assim como a necessidade do outro, sem julgamentos.

3.1 CONCEITO DE COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

A comunicação violenta ou polarizadora envolve julgamento implícito, ou explícito, relacionado à culpa por ato praticado (Conselho Nacional de Justiça (2016, p. 96).

Marshall menciona que

Com frequência, não reconhecemos nossa violência porque somos ignorantes a respeito dela. Presumimos que não somos violentos porque nossa visão da violência é aquela de brigar, matar, espancar e guerrear – o tipo de coisa que os indivíduos comuns não fazem (Rosenberg, 2006, 17-18).

Destarte, com frequência um pedido é feito como exigência, assim, “sem claramente se indicar o desejo de negociar” (Conselho Nacional de Justiça, 2016, p. 97), portanto, desdenha dos sentimentos, causando resistência e defesa durante a comunicação.

Após o reconhecimento da existência da comunicação violenta, Marshall revela que se preocupou com duas questões

o que acontece que nos desliga de nossa natureza compassiva, levando-nos a nos comportarmos de maneira violenta e baseada na exploração das outras pessoas? E, inversamente, o que permite que algumas pessoas permaneçam ligadas à sua natureza compassiva mesmo nas circunstâncias mais penosas? (Rosenberg, 2006, p. 23).

A partir dessas questões foram desenvolvidas as técnicas de comunicação não violenta, pois, através da comunicação não-violenta é expresso de forma honesta e recebido com empatia a observação, o sentimento, a necessidade e o pedido.

Nesse sentido, a comunicação não violenta é uma maneira de obter uma melhor comunicação entre as pessoas, fortalecendo as relações, tendo em vista que através dos sentimentos e necessidades expostos há melhor compreensão entre as pessoas.

Existem quatro componentes da CNV: observação, sentimento, necessidade e pedido. A observação consiste em observar sem avaliar sobre os sentidos, como ver e escutar, dado que, quando a pessoa observa com avaliação, a probabilidade é que compreenda como crítica (Rosenberg, 2006, p. 54).

Os sentimentos precisam ser identificados e expressos, pois, há resultados negativos caso não sejam externados. Desta forma, observa-se que após expressar a vulnerabilidade dos sentimentos é possível que resolva o conflito.

As necessidades têm de ser reconhecidas, observa-se o que a pessoa precisa ou valoriza e tem a explicação dos sentimentos, como quando diz que sente raiva alguém grita porque ouve as palavras como desrespeito.

Os pedidos são solicitações para ações que atendam às necessidades, utilizando linguagem de ação positiva e clara, que revela o que de fato quer. Por meio do pedido consciente, é possível que o pedido seja atendido.

Os componentes da CNV podem ser aplicados em diversas áreas, envolvendo relacionamentos íntimos, terapia, escolas, famílias, disputas e conflitos de toda natureza, organizações e instituições (Rosenberg, 2006, p. 31).

Tabela 1 - Exemplos dos quatro componentes da CNV

Observação com avaliação	Observação sem avaliação
Pedro trabalha demais.	Pedro trabalhou mais que 40 horas semanais.
Não-Sentimentos	Sentimentos

Sinto como se estivesse vivendo com uma parede.	Sinto-me frustrada quando João não se expressa.
Necessidades não reconhecidas	Reconhecendo necessidades
Você me irrita quando deixa as toalhas jogadas na cama.	Estou grato por ter me oferecido carona, porque estava com os pés doendo.
Exigências	Pedidos
Tenho o direito de ter mais tempo de folga.	Gostaria que você me dissesse como se sente sobre o que acabei de dizer e seus motivos para sentir-se assim.

Fonte: Rosenberg (2006)

A comunicação não-violenta traz uma melhor comunicação entre as pessoas, seja na vida profissional ou pessoal, estimulando cooperação, respeito e empatia, sendo que procura a “satisfação dos interesses reais dos interessados” (Conselho Nacional de Justiça, 2016, p. 97).

No momento que há julgamentos moralizadores, “que subentendem uma natureza errada ou maligna nas pessoas que não agem em consonância com nossos valores” (Rosenberg, 2006, p. 40), torna complicado a comunicação entre as pessoas, pois, bloqueia a compaixão.

Desse modo, observa-se que o julgamento apenas incentiva o conflito entre as pessoas, bem como as comparações, sobretudo, o indivíduo se torna infeliz e, por conseguinte, tem menor compaixão.

Além disso, é possível haver uma substituição para o reconhecimento da escolha ao ter negação de responsabilidade e, quando não possui a percepção sobre a responsabilidade pelos sentimentos, necessidades e comportamentos, há certo risco na comunicação.

Dentro dos julgamentos moralizadores, existe uma distinção entre pedido e exigência, do qual a exigência “é outra forma de linguagem que bloqueia a compaixão” (Rosenberg, 2006, p. 48).

Logo, a exigência tenta forçar a realizar algo, exemplificando seria a mãe exigir que o filho arrume o quarto bagunçado, outrossim, o pedido tem o requerimento da mãe para que o filho arrume o quarto, tendo a possibilidade de realizar ou não.

Ainda, nesse sentido, a maneira de pensar no sentido de merecimento, “presume “maldade” da parte das pessoas que se comportam de determinadas maneiras e demanda alguma punição para fazê-las se arrependerem e se emendarem” (Rosenberg, 2006, p. 48).

Dessa forma, existe a comunicação alienante da vida, da qual se refere a termos como “tenho que”, “errado” e “deveria, sendo que “a comunicação alienante da vida tanto se origina de sociedades baseadas na hierarquia ou dominação quanto sustenta essas sociedades” (Rosenberg, 2006, p. 50).

Portanto, através da comunicação alienante da vida, dos julgamentos moralizadores e exigência é possível que haja ferimento nas relações com os outros, tendo como exemplo os

valores de que alguém está agindo de maneira incorreta e errada ou que determinada pessoa é má por deixar de fazer ou realizar um ato.

No tocante à observação, destaca-se que a observação é distinta da avaliação, sendo que a primeira se refere a observar como se sente e no segundo há uma observação com avaliação, acrescentando aquilo que vê, escuta ou toca, tendo uma maior probabilidade de ser entendida como crítica.

Rosenberg (2006, p. 58-59) cita alguns exemplos de observação sem avaliação: “Quando vejo você dar para os outros todo o dinheiro do almoço, acho que está sendo generoso demais”; “João só estuda na véspera das provas” e “Em vinte partidas, Zequinha não marcou nenhum gol” e referente a observação com avaliação: “Você é generoso demais”; “João vive deixando as coisas para depois” e “Zequinha é péssimo jogador de futebol”.

Portanto, quando há avaliação, é comum que a pessoa que recebeu a avaliação permaneça na defensiva, resistindo ao que foi dito pela observação com a avaliação. Rosenberg diz que seria mais benéfico se os sentimentos fossem expressos de maneira característica em vez de genérica, como, por exemplo, quando expõe “sinto-me mal por isso”.

Tabela 2 - Sentimentos

SENTIMENTOS SE AS NECESSIDADES SÃO ATENDIDAS	SENTIMENTOS SE AS NECESSIDADES NÃO SÃO ATENDIDAS
Alegre	Aflito
Animado	Angustiado
Confiante	Chateado
Despreocupado	Desapontado
Empolgado	Envergonhado
Feliz	Furioso
Inspirado	Inseguro
Motivado	Magoado
Pleno	Perturbado
Revigorado	Receoso
Satisfeito	Sensível
Tranquilo	Triste

Fonte: Rosenberg (2006)

Marshall expressa que

Desenvolver um vocabulário de sentimentos que nos permita nomear ou identificar de forma clara e específica nossas emoções nos conecta mais facilmente uns com os outros. Ao nos permitirmos ser vulneráveis por expressarmos nossos sentimentos, ajudamos a resolver conflitos (Rosenberg, 2006, p. 77).

Ademais, no momento que ouve uma mensagem negativa é possível ter quatro reações, a mensagem negativa é um estímulo para os sentimentos, desta forma, “vemos que nossos

sentimentos resultam de como escolhemos receber o que os outros dizem e fazem, bem como de nossas necessidades e expectativas específicas” (Rosenberg, 2006, p. 81).

A primeira reação é se culpar, nesse caso, a pessoa escuta a mensagem como se fosse crítica, aceitando o julgamento do outro e ainda causa prejuízos, visto que é provável permanecer com vergonha e culpa.

A próxima opção é culpar o outro pela mensagem negativa que recebeu e as outras duas opções referem-se a escutar os próprios sentimentos e necessidades e, por fim, escutar os sentimentos e necessidades das outras pessoas.

Importante destacar que as necessidades são a raiz dos sentimentos, visto que através dos julgamentos ocorrem as necessidades que se encontram insatisfeitas e, caso haja apresentação das necessidades, é provável que seja satisfeita.

Alguns exemplos de necessidades que precisam ser atendidas são referentes aos seus sonhos, objetivos e valores, tal como a autenticidade, confiança, empatia, lazer e exercício físico.

Já com relação às necessidades percebe-se que as mulheres tendem a ignorar as próprias necessidades, pois foram ensinadas a acreditar que as necessidades de outras pessoas tinham maior importância (Rosenberg, 2006, p. 90). De modo que, nos casos em que a pessoa não valoriza a sua necessidade, é provável que os demais não valorizem as necessidades por este motivo.

Há três estágios que as pessoas caminham com relação ao estado de libertação emocional, o primeiro é o estágio onde pensa que tem o dever de manter todas as pessoas felizes, ou seja, acredita que é responsável pelos sentimentos dos outros.

O segundo estágio seria o estágio “ranzinza”, a pessoa permanece com raiva e não quer mais ter a responsabilidade pelos sentimentos dos demais. Nessa fase, ocorre a consciência do custo pela responsabilidade sobre os sentimentos dos outros. Logo, na terceira fase, há a libertação emocional, sendo que assume a responsabilidade por seus sentimentos e necessidades, bem como existe compaixão pelos sentimentos dos outros.

Marshall se manifesta sobre a libertação emocional alegando que “envolve afirmar claramente o que necessitamos, de uma maneira que deixe óbvio que estamos igualmente empenhados em que as necessidades dos outros estejam satisfeitas” (Rosenberg, 2006, p. 97).

Após realizar a observação, os sentimentos e as necessidades é necessário ocorrer o pedido, manifestando-se sobre o que a pessoa quer, pois, caso o pedido seja vago há chance de

existir uma confusão interna. Quando o requerimento não tem a orientação dos sentimentos e necessidades do requerente é capaz que a solicitação pareça exigência.

Através do pedido para que o ouvinte repita a mensagem que foi transmitida é confirmado se a mensagem que foi enviada é a mesma, ou seja, a pessoa pede um retorno para demonstrar se a mensagem foi compreendida do jeito que queria.

Em seguida, a pessoa quer saber o que o ouvinte sentiu e pensou após a mensagem, bem como se há a possibilidade de atender o pedido. Quanto ao pedido, preocupa-se com a exigência, pois, a exigência quando não atendida, a pessoa que solicitou vai julgar ou criticar a pessoa que não acolheu o requerimento.

Marshall explica que “escolher pedir em vez de exigir não significa que devemos desistir sempre que alguém disse não à nossa solicitação. Significa que não tentaremos convencer a pessoa antes de oferecermos nossa empatia para com o que a está impedindo de dizer sim” (Rosenberg, 2006, p. 124). No momento que alguém diz “ela deveria fazer as tarefas sozinha”, fica predestinado a julgar as pessoas quando não atendem os pedidos feitos.

Desta forma,

O quarto componente da CNV aborda a questão do que gostaríamos de pedir uns aos outros para enriquecer a nossa vida. Tentamos evitar frases vagas, abstratas ou ambíguas, e nos lembramos de usar uma linguagem de ações positivas, ao declararmos o que estamos pedindo, em vez de o que não estamos (Rosenberg, 2006, p. 129).

Um exemplo de pedido conforme a comunicação não violenta seria “gostaria que você me dissesse uma coisa que eu fiz de que você gostou” ou “gostaria que você dirigisse dentro do limite de velocidade” (Rosenberg, 2006, p. 132-133).

Em síntese, a comunicação não violenta consiste na observação, sentimentos, necessidades e pedidos, os quatro componentes auxiliam nessa técnica que pode ser utilizada tanto socialmente como profissionalmente.

De igual forma, através de expor com honestidade e receber com empatia o que o outro observa, sente, necessita e pede, ou seja, além de saber realizar os quatro componentes, ainda é necessário entender os sentimentos e necessidades sobre as demais pessoas.

Por meio de alguns comportamentos há impedimento quanto a desenvolver empatia pelo outro, como quando faz conselho, compete pelo sofrimento, educa, consola ou conta uma história (Rosenberg, 2006, p. 138).

Através da paráfrase é possível confirmar que a pessoa recebeu a mensagem enviada da mesma maneira que enviou e vice-versa, há benefício nesse sistema, pois, a pessoa pode corrigir caso tenha sido entendido errado, bem como reflete sobre o que foi dito (Rosenberg, 2006, p. 142-143).

A paráfrase somente auxilia no momento que contribui para o diálogo entre as pessoas, causando maior compaixão e empatia pelo outro.

Quando procedemos depressa demais com relação ao que as pessoas estão nos pedindo, podemos não transmitir interesse genuíno por seus sentimentos e necessidades; em vez disso, as pessoas podem ter a impressão de que estamos com pressa de nos livrarmos delas ou de dar uma solução paliativa a seu problema (Rosenberg, 2006, p. 150).

Dessa forma, normalmente o indivíduo tenta aconselhar a outra pessoa, mas pode ter uma consequência negativa, pois, a pessoa não sente a empatia durante a comunicação. Há distinção do tratamento oferecido em situação com empatia e sem empatia, visto que ambos podem se sentir mais vulneráveis e expressar melhor o que sentem.

No entanto, quando usamos a CNV, permanecemos o tempo todo cientes de que o motivo pelo qual as pessoas fazem o que gostaríamos é tão importante quanto o fato de fazerem ou não. Portanto, temos consciência de que só queremos que os outros ajam de boa vontade, não por acharem que serão punidos, culpabilizados, responsabilizados ou envergonhados caso não façam (Rosenberg, 2018, p. 131).

Em resumo, a comunicação não violenta “consegue aproximar pessoas e estimular o entendimento recíproco em comunicação conciliatória, empática ou transformadora” (Conselho Nacional de Justiça, 2016, p. 96).

3.2 METODOLOGIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

A metodologia “é a ordem que deve se impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim ou um resultado desejado” (Cervo, 2006, p. 28). Através da metodologia, existem vários métodos que atingem o resultado almejado: métodos de abordagem, métodos de procedimento, técnicas, delimitação do universo, tipo de amostragem, embasamento teórico, cronograma, orçamento, instrumento de pesquisa e bibliografia, segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 236-242).

Logo, observa-se que a metodologia da comunicação não violenta consiste nos quatro pilares que são a observação, sentimento, necessidade e pedido. Através dos quatro componentes que compõem a CNV, há empatia, compreensão e facilidade para a comunicação, seja no dia a dia, no ambiente de trabalho ou nas mediações.

Então, por meio da observação, sentimentos, necessidades e pedidos, a CNV alcança o objetivo que é trazer maior empatia entre as pessoas, bem como haver uma melhor relação devido à boa comunicação.

Tendo em vista que um indivíduo que não consegue se expressar é capaz de não deixar claro o que espera da outra pessoa e, desse modo, através dessas técnicas entende os seus sentimentos.

Ou seja, o suporte da comunicação não violenta auxilia os diálogos e até compreender os seus sentimentos e os sentimentos do outro. A partir do momento que é feita a observação sem julgamento, o reconhecimento dos sentimentos e necessidades, é presumível que o pedido seja claro e tenha um entendimento sobre o que o indivíduo quis expressar.

Sendo assim, a metodologia dos quatro componentes da comunicação não violenta têm efeito favorável nas relações e atingindo o resultado desejado que é a facilitação da comunicação.

Logo, faz-se essencial a análise comparativa para averiguar a distinção entre mediações com e sem a aplicação da comunicação não violenta, dessa forma, por meio de casos hipotéticos observa-se a metodologia aplicada.

3.3 ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE CASOS HIPOTÉTICOS

Conforme previsto anteriormente, a mediação de conflitos objetiva o desenvolvimento da solução consensual por meio do mediador. Apesar de, a técnica de comunicação não violenta ser aplicada no dia a dia, é possível que seja adotada durante a sessão de mediação.

Diante da mediação de conflitos, observa-se que a comunicação não violenta é uma alternativa que auxilia em razão das necessidades atendidas, causando maior compreensão, empatia e, conseqüentemente, a solução para o conflito.

Foram elaborados quatro casos hipotéticos de mediação de conflitos, utilizando e não utilizando a comunicação não violenta, sendo que houve a colaboração da inteligência artificial *ChatGPT* da *OpenAI* para elaborar exemplos práticos, bem como os diálogos com o intuito de comparar a eficácia das mediações.

A primeira mediação consiste em uma mediação com a utilização da CNV, sendo Paula inquilina descontente com o proprietário José, tendo em vista que demonstrou insatisfação sobre a infiltração no apartamento várias vezes por meio de notificação, de modo que José insiste que realizou o possível para solucionar o problema.

Mediação 1.

Mediador: Paula, você pode explicar o que está acontecendo com relação a infiltração?

Paula: Eu já falei com o João diversas vezes, mas ele não toma nenhuma atitude! O apartamento está ficando com muito mofo e eu estou perdendo a paciência.

Mediador: Entendo que isso deixa você frustrada, tem a possibilidade de você comunicar como se sente explicando como isso te afeta, sem atribuir culpa?

Paula: Sinto-me desorientada e desprotegida, por conta que mesmo após avisar sobre o problema, não foi solucionado e isso prejudica a minha saúde, então, queria que houvesse a solução mais rápida.

Mediador: José, você poderia dizer o que compreendeu da forma como Paula se sente e o que está pedindo?

José: Eu entendi que ela está desapontada e apreensiva com a saúde. E também quer que eu resolva isso mais rápido.

Mediador: É isso que você queria dizer, Paula?

Paula: Exatamente!

José: Eu te entendo, também estou tentando solucionar isso, mas tive complicações com a empresa de manutenção, será que poderia me oferecer mais duas semanas para contratar alguém e conseguir resolver o problema?

Paula: Pode ser.

Mediador: Então, estão de acordo? José contratará alguém que seja especialista e resolverá o problema dentro de duas semanas. Paula, isso atende o que você precisa?

Paula: Sim.

Nessa situação, a inquilina demonstra frustração por a necessidade dela não ser atendida, tendo em vista que a infiltração tem a possibilidade de causar prejuízo à saúde. Nota-se que não houve julgamento mútuo e houve a compressão por parte de José. Através da técnica de perguntas desagregadoras, não houve empecilhos durante a conversa.

Todavia, em razão da frustração de Paula se porventura não fosse utilizada a técnica de comunicação não violenta e José não compreendesse a necessidade que Paula precisava que fosse atendida, seria possível que tivesse um rumo totalmente distinto, no qual teria discussão e não seria solucionado o conflito da infiltração e, ainda, José seria capaz de demorar mais por Paula não entender a complicação com a empresa.

Mediação 2.

Na segunda mediação, há conflito familiar sobre pensão de alimentos, Carlos se divorciou de Ana, ele acredita que o valor que paga de pensão a criança esteja sendo utilizado para o novo relacionamento de Ana e Ana sente que está arcando com todas as responsabilidades do filho, custeando a escola, futebol e aulas de inglês.

Mediador: Carlos, gostaria de explicar a situação que está acontecendo?

Carlos: Eu estou pagando mais do que deveria e não consigo arcar com as minhas despesas, além de aluguel, tenho outras responsabilidades como alimentação. A Ana simplesmente não contribui com nada além da residência para o Júnior morar.

Mediador: Gostaria de acrescentar alguma coisa?

Carlos: Eu sei que ela está usando parte do valor da pensão alimentícia para outras coisas que não para o Júnior, porque que na última vez que conversei com meu filho, ele disse que estava precisando de roupas, se eu estou pagando R\$ 800,00 para ele ter as melhores condições e está faltando roupas, não entendo o que ela está fazendo com o dinheiro.

Mediador: Certo, Ana você quer explicar o que acontece?

Ana: Sim, eu poderia simplesmente entregar os comprovantes da escola que ele estuda, das aulas de inglês e do futebol, além de tudo isso, o Júnior ainda precisa comer e tem de considerar que ele utiliza parte da água e da energia de casa, não consumo nada sozinha. Ainda, tem de levar em consideração que Júnior tem apenas cinco anos e não tem a imunidade forte ainda, ou seja, muitas vezes precisa arcar com remédios.

Mediador: Gostaria de mencionar outra coisa, Ana?

Ana: Eu não tive esse filho sozinha, não tem como eu arcar com todas as despesas dele e eu não ligo que ele ache que eu uso esse dinheiro para outros fins, só que se ele quer mesmo que o Júnior tenha as melhores condições, têm de ter consciência que escolinha de futebol, escola particular e curso de inglês com a alimentação não custa barato.

Mediador: Então, deixa eu ver se entendi, tem tido problema em relação à pensão alimentícia do Júnior?

Ana/Carlos: Sim.

Mediador: Carlos, como você começou primeiro, agora vou dar início com a Ana. Ana, você poderia expressar como se sente?

Ana: Estou me sentindo sobrecarregada porque sinto que tenho assumido a maioria das responsabilidades em relação ao Júnior e gostaria que ele contribuísse mais financeiramente ou que passasse mais tempo com ele.

Mediador: Carlos, você pode dizer o que entendeu?

Carlos: A Ana disse que se sente estressada e que necessita de maior auxílio para cuidar do Júnior.

Mediador: Carlos, gostaria de expressar como se sente?

Carlos: Eu compreendo a Ana, só que não tenho como contribuir mais financeiramente, então, eu poderia buscar o Júnior nos dias de futebol, ele dormiria em casa e eu levaria no dia

seguinte na escola, onde a Ana poderia somente buscar. Além dos finais de semanas alternados e férias divididas.

Ana: Eu concordo com essa dinâmica.

Logo, após o cenário descrito, poderia haver outro fim nessa mediação caso não fosse aplicado a validação de sentimentos e a técnica do resumo, tendo em vista que somente com a compreensão foi possível que houvesse acordo entre os genitores.

Pois Carlos sentia que estava arcando com muitos custos de Júnior e caso não fosse demonstrado que há muitos outros custos além do que acreditava, bem como estava sobrecarregando a Ana não haveria empatia pelo outro.

Em seguida, há a terceira mediação, sem a aplicação da comunicação não violenta, Rafael cliente da loja de eletrônicos está chateado com o serviço prestado, pois, comprou um celular que teve defeito, mas a gerente Lara declara que o problema não é da loja.

Mediação 3.

Mediador: Rafael, gostaria de explicar do seu ponto de vista?

Rafael: Comprei um celular na loja da Ana, só que depois de 3 dias, o celular quebrou. A loja não quer consertar ou trocar. Como é possível pagar caro por uma coisa que não presta? E a loja não assume a responsabilidade!

Lara: Eu vendi o celular em perfeitas condições, não tenho culpa se quebrou por mau uso do aparelho!

Rafael: Eu não acredito! Está se aproveitando do cliente, não está vendo? Eu quero uma solução. Nunca ouvi alguém chamar o cliente de mentiroso, eu nunca usaria de forma errada o celular!

Lara: A loja seguiu todas as políticas necessárias e você assinou que estava de acordo com as políticas da loja e não chamei você de mentiroso.

Mediador: Rafael, tem como ser mais claro sobre o que espera da loja?

Rafael: Espero que ela faça o trabalho e resolva a minha situação, tanto faz se for trocar ou consertar o aparelho celular. No mínimo isso.

Lara: O aparelho foi testado antes de sair da loja e você assinou os termos da loja, não entendo como a culpa pode ser da loja!

Mediador: Entendo que as políticas da loja foram seguidas, mas Lara, há um meio-termo possível em razão da insatisfação do cliente?

Lara: Eu já fiz todo o possível, não posso fazer mais nada!

Nesse caso, o mediador não utilizou a comunicação não violenta, conseqüentemente, os ânimos de Rafael e Lara se exaltaram, tendo em vista que Rafael estava culpando a loja de Lara e, logo, Lara apenas estava na defensiva.

Com o auxílio da comunicação não violenta, foi possível notar que independentemente da técnica aplicada durante a mediação, ainda que não houvesse o acordo, teria compreensão entre as partes e seria mais flexível para entrar em consenso sobre o que estava causando o conflito.

Demonstra a importância da comunicação não violenta na mediação de conflitos, visto que quando não há a aplicação da técnica, as partes podem sentir frustração por não serem compreendidas e tem maior complicação para se entenderem, resultando em mediação infrutífera.

A gerente cumpre o determinado nas políticas da loja, conforme o cliente mostra-se insatisfeito e frustrado, a gerente permanece na defensiva. O cliente entende que a culpa pelo celular parar de funcionar ocorre pela loja, todavia, a loja se isenta de culpa, pois, o cliente aceitou os termos da loja.

Mediação 4.

No caso, Pedro e Beatriz estão se divorciando, possuem um filho de oito anos, divergem sobre a guarda de Lucas e a partilha do apartamento adquirido durante o casamento. Em relação à guarda, Pedro quer a guarda compartilhada e Beatriz prefere a guarda unilateral.

Mediador: Pedro, quer explicar o que está acontecendo?

Pedro: Eu quero a guarda compartilhada, só que a Beatriz não quer porque quer que eu fique longe do Lucas. Só se importa com ela e eu? Não é justo que eu fique longe dele só porque ela quer.

Beatriz: Ah, claro! Você só cuida dele quando te interessa! Quantas vezes o Lucas ficou te esperando e você não foi buscar ele? Eu cuido dele sozinha como sempre.

Mediador: Beatriz, por favor, deixa o Pedro falar e depois você tem a sua oportunidade, certo?

Pedro: Eu sei que ela quer a guarda unilateral para que eu não consiga mais ver meu filho e também aumentar o valor da pensão!

Beatriz: Eu só quero a guarda unilateral porque você não tem responsabilidade! E em relação ao apartamento? Não é justo que você fique com metade, sendo que paguei todas as prestações!

Mediador: Vamos focar na guarda primeiro e depois na partilha do apartamento. Beatriz, pode explicar o porquê você quer a guarda unilateral?

Beatriz: Eu faço tudo sozinha, levo para a escola, para o médico, lavo as roupas e cuido quando ele está doente, só aparece quando quer! Ele não tem direito de decidir nada.

Pedro: O Lucas é meu filho também! Está vendo, eu tento participar da vida dele, mas ela não deixa.

Mediador: Temos de resolver isso de forma pacífica, os dois têm direito e pode ser que tenha um meio-termo.

Beatriz: Se ele não cumpre com as responsabilidades, nunca vamos chegar a um meio-termo.

Pedro: Esse é o seu problema! Quer sempre ser a vítima.

Durante a mediação, a conversa saiu do controle, observa-se que, em razão de não ter aplicado a comunicação não violenta, teve um rumo totalmente inesperado. A melhor alternativa, juntamente com a CNV, seria a inversão de papéis por sessão privada, que normalmente ocorre quando a parte não consegue compreender a outra.

Desse modo, a sessão ocorreria separadamente até o ponto que a parte demonstrasse empatia pela outra pessoa. Nessa circunstância, os pontos de divergência consistem na guarda e na partilha, logo, seria necessário separar os tópicos para não embaralhar os assuntos e causar ainda mais discórdia.

O mediador poderia explicar o conceito de guarda unilateral e guarda compartilhada, pois, Beatriz e Pedro poderiam acreditar que conheciam o conceito e descobrir que é distinto daquilo que imaginavam.

Na sessão privada, o mediador poderia dizer “Sra. Beatriz, eu vou aplicar a técnica de mediação que é a inversão de papéis, e faço isso somente porque gostaria de ver vocês se entendendo. Quando tiver com o Sr. Pedro vou aplicar essa inversão de papéis com ele. Logo, como você gostaria de ser tratada, sabendo que teria a redução nas decisões sobre o seu filho?”.

Posteriormente, o mediador aplicaria a técnica em uma sessão privada com o Pedro e, em seguida, retomaria a mediação com os genitores de Lucas. É importante ressaltar a relevância que possui de serem aplicadas as técnicas como inversão de papéis, validação de sentimentos, silêncio, perguntas norteadoras, escuta ativa, técnica do resumo, paráfrase ou a sessão privada.

4 CONCLUSÃO

Nesse contexto, a mediação é aplicada com o terceiro imparcial com o intuito de auxiliar o diálogo entre as partes para solucionar o conflito. A comunicação não violenta é uma habilidade de comunicação, capaz de gerar empatia e compreensão nas relações por meio da observação, sentimento, necessidade e pedido.

Diante do exposto, verifica-se que a comunicação não violenta desempenha um papel importante nas mediações. Tendo em vista que a técnica enriquece a mediação, pois a abordagem atende melhor ao interesse das partes.

Considerando que a pesquisa desenvolvida foi realizada em conjunto com o *ChatGPT*, os casos práticos demonstraram que é provável que as partes se compreendam com a aplicação dessa técnica. Nesse ínterim, o mediador utilizando a comunicação não violenta auxilia a pessoa a possuir maior empatia e expressar claramente o que sente, bem como realizar o pedido.

Portanto, a inclusão da técnica por meio dos quatro componentes, acompanhados das técnicas de mediação, como a técnica do resumo, a paráfrase ou a escuta ativa, incrementa a comunicação durante a mediação, desenvolvendo, então, a probabilidade da solução do conflito.

Desse modo, é notório como a CNV pode contribuir para maior eficácia na mediação, na medida que se desenvolve com os mesmos propósitos e objetivos: solucionar o conflito. Em suma, a metodologia a ser aplicada para inserir a comunicação não violenta na mediação de conflitos consiste na inserção em conjunto com as técnicas da mediação. Logo, aplicando-se a observação, o sentimento, a necessidade e o pedido por meio da paráfrase há o desenvolvimento efetivo e contribuição para a solução do conflito na mediação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 mar 2015. Disponível em: [L13105 \(planalto.gov.br\)](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2015/03/l13105.htm). Acesso em: 25 mai. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 jun 2015. Disponível em: [L13140 \(planalto.gov.br\)](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2015/06/l13140.htm). Acesso em: 25 mai. 2024.

BRAZ, Gil. **A utilização das técnicas de mediação de conflitos no atendimento de ocorrências policiais**. 2014. Monografia de Especialização (Especialização em

Mediação: Intervenções Sistêmicas para Resolução de Conflitos e Disputas em Diferentes Contextos) - Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/29335>. Acesso em: 25 mai. 2024.

BRIQUET, Enia. **Manual de mediação**: Teoria e prática na formação do mediador. Editora Voze, 2016.

CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (coord.). **Mediação de conflitos**: novo paradigma de acesso à justiça. Belo Horizonte, MG: Fórum, 2009.

CASTRO, Aldo Aranha de. **Acesso à justiça e meios adequados de solução de conflito**. Editora Thoth, 2022.

CERVO, Amado Luiz. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo, SP: Pearson, 2006.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA — CNJ. **Manual de Mediação Judicial**. 2016. Disponível em: [f247f5ce60df2774c59d6e2ddd6fec54.pdf \(cnj.jus.br\)](https://www.cnj.jus.br/portal/verdocumento/247f5ce60df2774c59d6e2ddd6fec54). Acesso em: 07 abr. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA — CNJ. **Prêmio Conciliar é Legal 2023**. 2023. Disponível em: [Poder Judiciário - Conciliar é legal 2023 \(cnj.jus.br\)](https://www.cnj.jus.br/portal/verdocumento/247f5ce60df2774c59d6e2ddd6fec54). Acesso em: 14 set. 2024.

DE MORAIS SALES, L. M. **Técnicas de Mediação de Conflitos e Técnica da Reformulação** – Novo Paradigma e Nova Formação para os profissionais do direito. *Novos Estudos Jurídicos*, Itajaí- (SC), v. 21, n. 3, p. 940–958, 2016. DOI: 10.14210/nej.v21n3.p940-958. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/9687>. Acesso em: 21 jul. 2024.

DENARDI, Eveline Gonçalves; NASSARO, Luana Varzella Mimary. **Modelos de Mediação**: facilitativo, transformativo, circular narrativo e avaliativo. *Revista Direito UNIFACS*. Salvador, Bahia, 2021.

FIGLIOLI, José Osmeir. **Mediação e Solução de Conflitos Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2011.

GUERRERO, Luis Fernando. **Os Métodos de Solução de Conflitos e o Processo Civil**. Rio de Janeiro: Atlas, 2015.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de A. **Meios extrajudiciais de solução de conflitos**: manual dos MESC's. Editora Manole, 2022.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos Mescs Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos**: arbitragem, mediação, conciliação, negociação, ombudsman, avaliação neutra. Barueri: Manole, 2016. 1 recurso online. ISBN 9788520461457.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

- MIKLOS, Jorge. **Mediação de conflitos**. São Paulo: Expressa, 2020. 1 recurso online. ISBN 9786558110477.
- MOURÃO, Alessandra Nascimento SF et al. **Resolução de conflitos: Fundamentos da Negociação para o ambiente jurídico**. São Paulo: Saraiva, 2014.
- OpenAI. *ChatGPT*. Versão GPT4-o. 2024. OpenAI, <https://openai.com/>. Acesso em: 14 set. 2024.
- PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **Manual De Mediação E Arbitragem**. 3. Rio de Janeiro: SRV, 2024. 1 recurso online. ISBN 9788553628469.
- ROSENBERG, Marshall. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. 1 ed. São Paulo: Ágora, 2006.
- ROSENBERG, Marshall. **Vivendo a comunicação não violenta: Como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz**. São Paulo: Editora Sextante, 2018.
- SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Estatísticas**. 2024. Disponível em: [Estatísticas | Resolução CNJ nº 76/09 - 1 \(tjsp.jus.br\)](https://www.tjsp.jus.br/estatisticas/resolucao-cnj-n-76-09-1). Acesso em: 14 set. 2024.
- SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem: mediação, conciliação e negociação**. 11. Rio de Janeiro: Forense, 2023. 1 recurso online. ISBN 9786559648191.
- SPENGLER, Fabiana. **Mediação de conflitos: da Teoria à Prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2021.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 8. Rio de Janeiro: Método, 2023. 1 recurso online. ISBN 9786559648030.
- ZAFFARI, Eduardo Kucker. **Solução de Conflitos Jurídicos**. Porto Alegre: SER - SAGAH, 2018. 1 recurso online. ISBN 9788595025233.

Termo de Autenticidade

Eu, **LIVIA CAROLINE BATISTA LOPES**, acadêmica regularmente apta a proceder ao depósito do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “**A VIABILIDADE DA UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO TÉCNICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**”, declaro, sob as penas da lei e das normas acadêmicas da UFMS, que o Trabalho de Conclusão de Curso ora depositado é de minha autoria e que fui instruída pela minha orientadora acerca da ilegalidade do plágio, de como não o cometer e das consequências advindas de tal prática, sendo, portanto, de minha inteira e exclusiva responsabilidade, qualquer ato que possa configurar plágio.

Três Lagoas/MS, 29 de outubro de 2024.



Documento assinado digitalmente

LIVIA CAROLINE BATISTA LOPES

Data: 29/10/2024 11:13:05-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura da acadêmica



Termo de Depósito e Composição da Banca Examinadora

Eu, professora **CAROLINA ELLWANGER**, orientadora da acadêmica **LIVIA CAROLINE BATISTA LOPES**, autorizo o depósito do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “**A VIABILIDADE DA UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO TÉCNICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**”.

Informo, também, a composição da banca examinadora e a data da defesa do TCC:

Presidente: CAROLINA ELLWANGER

1º avaliadora: HELOISA HELENA DE ALMEIDA PORTUGAL

2º avaliador: CESAR TAVARES

Data: 08/11/2024

Horário: 15:00

Três Lagoas/MS, 29 de outubro de 2024.

Documento assinado digitalmente
gov.br CAROLINA ELLWANGER
Data: 29/10/2024 18:44:14-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura da orientadora



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul



ATA DA 465 DA SESSÃO PÚBLICA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL, CAMPUS DE TRÊS LAGOAS

Aos 08 (oito) dias do mês de novembro de 2024, às 15h, na sala de reuniões Google Meet <https://meet.google.com/pnf-oqob-kev>, realizou-se a sessão pública de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Direito, do(a) acadêmico(a) **Livia Caroline Batista Lopes** intitulado "**A VIABILIDADE DA UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO TÉCNICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**" na presença da banca examinadora composta pelos membros: presidente da sessão, Prof^a. Dr.^a Carolina Ellwanger, primeiro avaliador Prof. Dr. Cesar Tavares e segunda avaliadora Profa. Dra. Heloisa Helena de Almeida Portugal. Após os procedimentos de apresentação, arguição e defesa, o presidente suspendeu a sessão para deliberação. Retomados os trabalhos, foi divulgado o resultado, considerando o(a) acadêmico(a) **Aprovada**. Terminadas as considerações e nada mais havendo a tratar, foi dada por encerrada a sessão, sendo lavrada a presente ata, que segue assinada pelo Presidente da Banca Examinadora e pelas demais examinadoras presentes na sessão pública.

Três Lagoas, 08 de novembro de 2024.

Prof^a. Dr.^a Carolina Ellwanger

Prof. Dr. Cesar Tavares

Profa. Dra. Heloisa Helena de Almeida Portugal

<p>NOTA MÁXIMA NO MEC</p>	<p>UFMS É 10!!!</p>		<p>Documento assinado eletronicamente por Carolina Ellwanger, Professora do Magistério Superior, em 11/11/2024, às 10:26, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.</p>
<p>NOTA MÁXIMA NO MEC</p>	<p>UFMS É 10!!!</p>		<p>Documento assinado eletronicamente por Heloisa Helena de Almeida Portugal, Professora do Magistério Superior, em 11/11/2024, às 10:27, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.</p>
<p>NOTA MÁXIMA NO MEC</p>	<p>UFMS É 10!!!</p>		<p>Documento assinado eletronicamente por Cesar Tavares, Professor do Magisterio Superior, em 11/11/2024, às 15:34, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com</p>

fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5240067** e o código CRC **94CEB121**.

CÂMPUS DE TRÊS LAGOAS

Av. Ranulpho Marques Leal, 3484

Fone: (67)3509-3700

CEP 79613-000 - Três Lagoas - MS

Referência: Processo nº 23448.005474/2018-21

SEI nº 5240067