

**CONCILIAÇÃO SOB O PARADIGMA DA COMUNICAÇÃO
NÃO VIOLENTA (CNV): A EXPERIÊNCIA DO CENTRO
JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA
(CEJUSC) DA JUSTIÇA FEDERAL EM PETROLINA/PE**

***CONCILIATION UNDER THE PARADIGM OF NON-VIOLENT
COMMUNICATION (NVC): THE EXPERIENCE OF JUDICIAL CENTER
FOR CONFLICT RESOLUTION AND CITIZENSHIP (CEJUSC) OF THE
FEDERAL JUSTICE IN PETROLINA/PE.***

Danielly Barros Beserra

Graduada em Direito pela Universidade do Estado da
Bahia (Uneb)

Especialista em Sistema de Justiça: Conciliação, Mediação
e Justiça Restaurativa pela Universidade do Sul de Santa
Catarina (Unisul)

Pós-graduanda em Neurociência Aplicada ao Direito e
Comportamento Humano pela Escola da Magistratura
Federal do Paraná (Esmafe/PR)

Analista da Justiça Federal, supervisora e conciliadora do
Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
(Cejusc) da Justiça Federal em Petrolina/PE

RESUMO: O presente artigo trata de relato de caso acerca da aplicação da Comunicação Não Violenta (CNV) em audiências de conciliação no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) da Justiça Federal em Petrolina/PE. Pretende avaliar a utilidade e eficácia dessa técnica no ambiente conciliatório do Judiciário Federal. Para tanto, foi elaborada pesquisa bibliográfica acerca da teoria do conflito e da vigente Política Nacional de Solução Adequada de Conflitos, além

dos modelos de mediação desenvolvidos em Harvard (satisfativo) e por Alberto Warat (transformativo), aparentemente contrapostos. A análise dos casos concretos atendidos no Cejusc, utilizando a CNV, como composição entre os dois modelos de mediação descritos, revelou a eficácia dessa abordagem, encontrando ótimos resultados.

***ABSTRACT:** This is a case report on the application of Non-Violent Communication (NVC) in conciliation hearings at the Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship (Cejusc) of the Federal Justice in Petrolina/PE. It intends to evaluate the usefulness and effectiveness of this technique in the conciliatory environment of the Federal Judiciary. For this purpose, a bibliographic research was carried out about the theory of conflict and the current National Policy for Adequate Conflict Resolution, in addition to the mediation models developed at Harvard (satisfactory) and by Alberto Warat (transformative), apparently opposed. The analysis of real cases attended at Cejusc, using the NVC, such as composition between those two models of mediation, reveal the effectiveness of this approach, finding excellent results.*

INTRODUÇÃO

O Sistema de Justiça tradicional encontra-se em grave crise no que se refere à regulação dos conflitos humanos emergentes da complexa sociedade contemporânea.

Nesse sentido, emerge a necessidade de utilização de métodos alternativos para resolução dessas demandas, de acordo com as necessidades e os fenômenos envolvidos, merecendo destaque, entre tais métodos, a mediação e a conciliação, que buscam lidar com os conflitos pautados numa dimensão ampla da condição humana, visando à restauração das relações conflitivas.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ciente dessa necessidade, publicou a Resolução nº 125/2010, em que apresenta a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, incentivando os mecanismos consensuais de solução de litígios, entre eles, a conciliação. Em seguida, o novo paradigma foi substancialmente sedimentado pelo Código de Processo Civil e pela Lei da Mediação, ambos de 2015.

Nesse diapasão, a Comunicação Não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg, funciona como instrumento essencial para a resolução adequada dos

conflitos, na medida em que se fundamenta na concepção de que a violência, ou seja, os atos exteriorizados, são expressões materiais de necessidades (muitas vezes ocultas) não atendidas e que há elementos a serem observados para que se possa efetuar a comunicação de maneira não violenta. Além disso, a CNV encontra na empatia a base de sua fenomenologia, visto que é através do “sentir o outro” que é possível desenvolver as habilidades necessárias.

Assim, a comunicação baseada na não violência, através do exercício da empatia e da vulnerabilidade, constitui a base necessária para experimentar uma nova dimensão de justiça – e de técnica autocompositiva.

Em vista disso, este trabalho pretende apresentar relato de caso acerca do uso da CNV sob tais perspectivas, no âmbito do Cejusc da Justiça Federal em Petrolina/PE, apresentando casos concretos de sua aplicação.

A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica e documental. Foram analisadas as informações constantes de banco de dados do Cejusc da Justiça Federal em Petrolina/PE em relação às audiências de conciliação presididas por esta autora.

O trabalho será apresentado da seguinte forma: fundamentação teórica necessária para desenvolvimento do tema, em que serão discutidos a teoria do conflito, a política de métodos adequados de solução de conflitos e os modelos de mediação desenvolvidos em Harvard (satisfativo) e por Alberto Warat (transformativo), aparentemente contrapostos. Em seguida, é discutida a técnica da Comunicação Não Violenta e o relato de caso sobre a atuação desta autora como conciliadora no Cejusc Petrolina/PE utilizando essa abordagem, acompanhados dos resultados obtidos. Ao final, apresenta-se conclusão sobre a experiência e propostas sobre o tema.

1. TEORIA DO CONFLITO E AUTOCOMPOSIÇÃO COMO POLÍTICA ADEQUADA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

O conflito é um fenômeno natural das relações humanas e decorre, em grande parte, das diferentes percepções entre os envolvidos acerca de um ato, fato ou circunstância. Segundo Deutsh (2004, p. 7) “é uma manifestação inerente à conduta humana, podendo assumir esta ou aquela feição de acordo com o caminho que os envolvidos escolhem para o seu manejo ou resolução”.

Por outro lado, não há dúvidas de que a missão essencial do direito consiste na pacificação social através da gestão dos conflitos, de modo a “harmonizar as relações sociais intersubjetivas, a fim de ensejar a máxima realização dos valores humanos com o mínimo de sacrifício e desgaste.” (DINAMARCO, 2011, p. 25).

Entre as diversas técnicas de solução de conflitos – autotutela, autocomposição ou heterocomposição –, os métodos autocompositivos da mediação e da conciliação têm se revelado como instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, pois conseguem alcançar a verdadeira resolução do conflito subjacente e não apenas o encerramento de um processo ou o impedimento de sua inauguração.

Nesse sentido, a Resolução n.º 125/2010 do CNJ instaurou a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, determinando aos órgãos judiciários “[...] oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.” (BRASIL, 2010). A referida resolução consolida um movimento que já se formava de modo esparso por meio de outros regramentos legais e que avançou com a introdução do Código de Processo Civil e da Lei de Mediação, ambos em 2015.

No âmbito da Justiça Federal, foi editada a Resolução nº 398/2016, reforçando e complementando a Resolução n.º 125/2010 do CNJ, com adaptações às circunstâncias dessa seara.

A pretensão dessa política é elevar a atenção do Poder Judiciário ao direito fundamental de acesso à Justiça, entendido como acesso à ordem jurídica justa.

Segundo Watanabe (2019, p.109-110):

[...] o conceito de acesso à justiça passou por uma importante atualização: deixou de significar mero acesso aos órgãos judiciários para a proteção contenciosa dos direitos para constituir acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que os cidadãos têm o direito de serem ouvidos e atendidos não somente em situação de controvérsias com outrem, como também em situação de problemas jurídicos que impeçam o pleno exercício da cidadania, como nas dificuldades para a obtenção de documentos seus ou de seus familiares ou os relativos a seus bens. Portanto, o acesso

à justiça, nessa dimensão, é mais amplo e abrange não apenas a esfera judicial, como também a extrajudicial.

Cappelletti (1988) ensina que o acesso à Justiça não pode ser entendido apenas como acesso ao Poder Judiciário, ao processo e ao profissional com capacidade postulatória, mas sim à efetiva prestação jurisdicional, que se refere não só à prestação heterocompositiva, em que um terceiro imparcial decide o litígio, mas também à autocomposição do conflito pelos próprios interessados, assistida pelos agentes do Estado.

O propósito é sair do modo de resolução de conflito de destruição do outro (subjugação) para o modelo cooperativo de resolução (DEUTSCH, 2004).

Segundo Deutsh (2004), um processo construtivo do conflito caracteriza-se pelo fortalecimento da relação social envolvida e pelo aumento da colaboração e da empatia entre os envolvidos. Ao contrário, no processo destrutivo, há um enfraquecimento ou mesmo rompimento dessa relação, com tendência à expansão das espirais de conflito.

Assim, um conflito claramente tem conseqüências destrutivas se seus participantes estão insatisfeitos com as conclusões e sentem, como resultado do conflito, que perderam. Similarmente, um conflito tem conseqüências produtivas se todos os participantes estão satisfeitos com os efeitos e sentem que, resolvido o conflito, ganharam. (DEUTSCH, 2004, p. 41).

Portanto, se o conflito é inerente à relação humana e incumbe ao direito lidar com essa discórdia visando à pacificação social, revela-se essencial a adoção de métodos adequados para tanto e, nesse sentido, a conciliação e a mediação têm-se mostrado sobremaneira eficazes para alcançar esse objetivo.

1.1. MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Enquanto métodos autocompositivos, os conceitos tradicionais de mediação e conciliação adotados nos estudos sobre o tema apontam para algumas características: ainda que ambos sejam dirigidos à resolução dos conflitos mediante auxílio de um terceiro imparcial sem poder decisório, a mediação é voltada para conflitos mais

complexos, em que há uma relação prévia e continuada entre as partes, ao passo que a conciliação é adotada quando inexistente esse relacionamento anterior, revelando um conflito mais objetivo. Em vista disso, o conciliador pode e deve sugerir soluções e conduzir ao acordo de forma ativa. Diz-se, assim, que a conciliação reflete um modelo mais satisfatório (voltado ao acordo) do que relacional (voltado ao relacionamento das partes).

Por outro lado, é relevante ressaltar que, de acordo com Vasconcelos (2008, p. 78):

[...] conciliação é mediação. Com efeito, não é o nome que se dá a um instituto o que caracteriza a sua natureza, mas é a sua natureza aquilo que o caracteriza. A natureza da conciliação é a de mediação de conflitos. O que a distingue de outros modelos de mediação não é a sua natureza, mas as suas particularidades [...].

No âmbito da conciliação, sobressai a aplicação do modelo de Harvard, criado pela Harvard Law School, desenvolvido no cenário histórico dos conflitos decorrentes da Guerra Fria entre os Estados Unidos e a antiga União Soviética. Tal modelo é focado na supressão dos impasses que originam o conflito e tem como objetivo central o acordo. Nesse sentido, Fisher, Ury e Patton (2014) desenvolveram a negociação baseada em quatro princípios: a) separação das pessoas do problema; b) foco nos interesses e não nas posições dos envolvidos; c) geração de opções de ganhos mútuos; e d) utilização de critérios objetivos para validar as escolhas.

Uma importante contribuição desse modelo refere-se ao conceito de BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement*), traduzido livremente para o português como MAANA (Melhor Alternativa à Negociação de um Acordo), que se trata de parâmetro para verificar quais as melhores alternativas ao acordo, ou seja, em que circunstâncias é vantajoso ou não negociar e quais os melhores e piores cenários caso o acordo não seja realizado (FISHER, URY, PATTON, 2014). O papel do conciliador, portanto, é fornecer elementos suficientes para que os envolvidos no conflito percebam quais os seus respectivos BATNAs e analisem e valorem as condições concretas para a realização de um acordo.

Inobstante a valorosa relevância e aplicabilidade do supracitado modelo de mediação, é importante trazer à baila as concepções modernas de Warat (2018, p. 5):

A mediação é uma forma ecológica de resolução dos conflitos na qual o intuito de satisfação do desejo substitui a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal. [...] Uma forma alternativa de resolução de conflitos – acordo transformador das diferenças – que aponta para uma melhor qualidade de vida das partes envolvidas e fornece visões de integridade e de humanização do homem.

Com efeito, para Warat, o racionalismo no qual estão mergulhados os operadores do direito – e que é ensinado e exaltado no ensino acadêmico –, acabou por levá-los a uma nociva insensibilidade em relação às pessoas envolvidas nos conflitos. Por isso, ele refuta a cultura do litígio vigente no direito, que traumatiza as partes, razão pela qual defende a eliminação dessa cultura para tratar adequadamente os conflitos, com base nas concepções de emancipação e alteridade.

Dessa forma, somente através de experiências ricas de alteridade – enquanto capacidade de ver o outro como sujeito – e, também, de recolhimento e preservação do espaço próprio de cada indivíduo (identidade) será possível desenvolver uma concepção emancipatória do direito. Essa concepção seria sensível às experiências de emancipação individuais, mas somente se revela viável através da denominada mediação dos sentidos (WARAT, 2018).

A mediação waratiana, portanto, não tem como objetivo a mera realização de um acordo, mas sim a criação de um ambiente hedonista e de profunda alteridade, baseado, portanto, em afeto e cuidado com o outro. Por isso mesmo, Warat defende que a função do mediador não é chegar ao acordo, isso é irrelevante; sua função é auxiliar as partes a lidarem com os desejos (aparentemente antagônicos) que estão em discussão, ajudando-as a trazer à tona também aqueles ocultos, que não são percebidos nem pelos envolvidos. Mais do que usar técnicas racionais de solução de conflitos, o mediador precisa ser dotado da maior capacidade de empatia possível, para entender os sentimentos em campo e promover essa percepção entre os litigantes.

A função do mediador, aqui aplicada ao conciliador também, “consiste em entender de gente”, “quem vai mediar precisa estar ligado com a vida” (WARAT, 2001, p. 39 e 41).

Seja em um ou em outro modelo de mediação, fica em evidência o poder do discurso e da linguagem na resolução autocompositiva dos conflitos. Sendo assim, visando conciliar ambas as abordagens, ganha relevo a técnica da Comunicação Não Violenta, abordada a seguir.

2. COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

O homem também é social e é na relação com o outro, através da linguagem, que se constitui como sujeito. Com a linguagem, o indivíduo se desenvolve, constrói e reproduz significados, desenvolve consciência e se faz homem – reproduz ou cria padrões (BOCK, 1999).

Ciente disso, o psicólogo americano Marshal Rosenberg sistematizou a Comunicação Não Violenta (CNV) como uma técnica para aprimoramento de relacionamentos. Ele parte do princípio de que a natureza humana é compassiva e que a linguagem tem papel crucial na capacidade de expressar e manter esse estado natural de compassividade.

A CNV é definida por Rosenberg como “uma forma de comunicação que nos leva a nos entregarmos de coração” (2006, p. 21):

A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática.

Rosenberg (2006, p. 37) apresenta a ideia de “comunicação alienante da vida” referindo-se a “algumas formas específicas de comunicação que contribuem para o nosso comportamento violento em relação aos outros e a nós mesmos”, ou seja, que nos alienam do nosso estado compassivo natural.

São identificadas como formas de comunicação alienante: a) julgamentos moralizadores, uma vez que nos prendem num mundo de ideias sobre certo e errado que usa a linguagem para rotular e estigmatizar as pessoas; b) uso de comparações, pois implicam julgamentos limitantes; c) negação de responsabilidade, vez que afeta a consciência sobre a autorresponsabilidade por seus próprios pensamentos, sentimentos e atos; e d) comunicação dos desejos como exigências (ROSENBERG, 2006).

A CNV atua sobre duas vertentes – expressar-se honestamente e receber com empatia –, e ambas se dão através dos quatro componentes nos quais o processo se fundamenta: a) observação dos fatos sem julgamentos; b) identificação dos sentimentos com base na observação; c) reconhecimento das necessidades que geraram os sentimentos; e d) elaboração de pedidos concretos para enriquecer a vida.

O primeiro componente refere-se à observação sem avaliação, ou seja, despida de julgamentos. Do contrário, “quando combinamos observações com avaliações, os outros tendem a receber isso como crítica e a resistir ao que dizemos” (ROSENBERG, 2006, p. 57).

O segundo componente consiste na identificação dos sentimentos envolvidos, tarefa que se revela bastante desafiadora na sociedade moderna, visto que “nós somos ensinados a estar direcionados aos outros em vez de em contato com nós mesmos” (ROSENBERG, 2006, p. 64). Ele ressalta que essa dificuldade frequentemente assola certos profissionais, entre eles os do âmbito jurídico (ROSENBERG, 2006).

De relevo notar a abordagem trazida por Rosenberg no que se refere ao costumeiro equívoco que ocorre quando se utiliza o verbo “sentir” para expressar não um sentimento, mas uma avaliação crítica, ou seja, um julgamento (forma de comunicação alienante).

Por exemplo, na frase “sinto-me ignorado”, Rosenberg esclarece (2006, p. 71):

Mais uma vez, isso é mais uma interpretação das ações dos outros do que uma descrição clara de como estou me sentindo. Sem dúvida, terá havido momentos em que pensamos estar sendo ignorados e nosso sentimento terá sido de alívio, porque queríamos ser deixados sozinhos. Da mesma forma, terá havido outros momentos em que nos sentimos magoados por estar sendo ignorados, porque queríamos participar.

Percebe-se, portanto, que expressar a vulnerabilidade pode ajudar na resolução dos conflitos.

Nesse campo, cumpre registrar os estudos de Brene Brown (2013) acerca do tema, que concluíram que a vulnerabilidade humana, em verdade, configura-se como um elemento de coragem e aqueles que se mostram vulneráveis são mais compassivos com eles mesmos e com os outros e vivem mais experiências significativas de conexão humana.

O terceiro componente da CNV trata de reconhecer as necessidades não atendidas a partir das quais aqueles sentimentos foram gerados. Portanto, a CNV compreende que a causa dos sentimentos de um indivíduo são as próprias necessidades não atendidas e não os atos dos outros; estes atuam, quando muito, como meros estímulos.

Rosenberg ressalta que (2006, p. 83-84)

juízos, críticas, diagnósticos e interpretações dos outros são, na realidade, expressões alienadas das nossas necessidades insatisfeitas: se nós não as valorizamos, os outros também não as valorizarão. Se outra pessoa nos diz ‘você não me compreende’, está na realidade buscando se referir à sua própria necessidade (não satisfeita) de ser compreendido.

Por fim, o último componente a ser verificado é a elaboração de pedidos para enriquecer a vida, mediante uso de uma linguagem clara, positiva e de ações concretas, sendo importante, ao final do pedido, conferir se a mensagem chegou adequadamente ao outro.

Portanto, o objetivo da CNV é “estabelecer relacionamentos baseados em honestidade e empatia, que acabarão atendendo às necessidades de todos” (ROSENBERG, 2006, p. 127).

Todo esse processo constituído pelos quatro componentes também se aplica à vertente da CNV referente ao “receber com empatia”, e o fazemos ao observar o outro sem juízos e escutar os sentimentos, necessidades subjacentes e pedidos “parafrazeando o que compreendemos” (ROSENBERG, 2006, p. 139), para que seja informada ao outro a percepção acerca da mensagem recebida, em tudo mantendo a empatia.

3. A EXPERIÊNCIA DO CEJUSC PETROLINA

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) da Justiça Federal em Petrolina/PE foi criado em 10/2/2017, por meio da Portaria n.º 5 da Direção do Foro da Seção Judiciária de Pernambuco, sob coordenação do juiz federal Arthur Napoleão Teixeira Filho.

Em 16/10/2017, após regular curso de formação nos termos da Resolução n.º 125/2010 do CNJ, esta autora, já servidora pública do órgão desde 2010, foi certificada como conciliadora da Justiça Federal e vem desde então atuando nas audiências de conciliação, além das atribuições de supervisão do Cejusc Petrolina/PE.

Nesse período, foi possível implementar a CNV como técnica de abordagem das pessoas nas audiências de conciliação.

De início, cumpre registrar as peculiaridades da autocomposição de conflitos no âmbito da Justiça Federal. Tendo em vista a competência prevista na Constituição Federal (art. 109), verifica-se a presença constante de ente público federal em um dos polos da demanda. Tal fato poderia levar à conclusão sobre uma suposta superficialidade do conflito ou mesmo sobre a desnecessidade de adoção de um modelo focado nas pessoas, afinal, uma delas, necessariamente, não está pessoalmente envolvida com a lide, mas apenas representando a pessoa jurídica.

No entanto, a experiência demonstra que, embora o conflito seja suavizado por tais circunstâncias, a adoção da CNV nas audiências afeta positivamente as pessoas presentes na mesa de negociação: em maior grau, por certo, o particular; mas também o advogado público, o agente público ou o preposto que atua na representação da pessoa jurídica.

Isso se dá porque, ainda que atuando em representação de um ente público, ou seja, sem interesses pessoais na demanda, aquele ser humano continua dotado de toda a subjetividade que lhe é inerente e demanda atenção à suas necessidades não atendidas expressadas através de sentimentos, que resultam numa comunicação mais ou menos violenta, a interferir diretamente no sucesso da autocomposição.

Segundo Fisher, Ury e Patton (2014, p. 48), “ao lidar com negociadores que representam organizações, é fácil tratá-los como meros porta-vozes desprovidos

de emoções. É importante lembrar que também eles, como você, têm sentimentos, medos, esperanças e sonhos”.

3.1. AÇÕES PREVIDENCIÁRIAS E INDENIZATÓRIAS

No que se refere às demandas recorrentes objeto das audiências de conciliação do Cejusc Petrolina, verifica-se a presença de dois grandes grupos: a) demandas previdenciárias propostas ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para percepção de benefício previdenciário ou assistencial; e b) demandas indenizatórias propostas contra a Caixa Econômica Federal (Caixa), visando sua condenação em danos morais e/ou materiais.

Nessas duas situações, é comum que o particular, após uma longa jornada de adversidades vivenciadas desde o indeferimento administrativo pelo INSS ou desde o suposto dano provocado pela Caixa, compareça à audiência de conciliação bastante contrariado. Em verdade, em sua maioria, esses cidadãos expressam sentimentos de angústia, raiva e preocupação. Disso resulta uma comunicação sobremaneira violenta, imputando ao ente público diversas acusações, que, no mais das vezes, são recebidas, ainda que inconscientemente, de forma negativa pelos representantes daqueles entes federais. Não é de se estranhar, com efeito, que manifestações sobre o “absurdo”, a “humilhação”, a “falta de vergonha” e a “irresponsabilidade” imputadas aos entes sejam assim sentidas pelos seus representantes. É comum observar, após isso, que a resposta do representante do ente é mais impaciente, intolerante ou mesmo menos propensa à negociação, chegando até ao revide ao particular com atribuição de culpa sobre o fato. Esse cenário colabora para a expansão das espirais do conflito.

Tal momento revela-se, portanto, crucial, fazendo-se necessária a intervenção do conciliador a fim de interromper essa comunicação alienante da vida, que se desenvolve com os julgamentos moralizadores acima descritos.

Para tanto, o conciliador deve apresentar um vocabulário de sentimentos a fim de que as partes possam nomear adequadamente suas emoções. Isso permite avançar para o próximo passo, que é identificar, a partir daqueles sentimentos, as necessidades não atendidas.

Assim, as pessoas são estimuladas e auxiliadas para nomear adequadamente as emoções envolvidas: “o senhor quer dizer que se sentiu envergonhado/triste/frustrado/decepcionado com o fato ocorrido?”. Ocorre, portanto, uma **intermediação**

para a mudança de padrões de linguagem viabilizando o reconhecimento dos próprios sentimentos.

Ressalte-se que, aqui, não se trata da mera validação de sentimentos prevista no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais na Resolução n.º 125/2010 do CNJ. Trata-se de um etapa anterior e mais profunda, pois somente ao identificar o sentimento envolvido a validação passa a fazer sentido e a ter utilidade.

Portanto, ao ser indagado sobre a emoção envolvida, o particular poderia responder: “me senti decepcionado com a Caixa, pois sou correntista do banco há 20 anos e nunca havia passado por problemas com meu cartão de crédito; fiquei, também, envergonhado diante dos meus familiares e amigos, ao ter a compra recusada indevidamente”; ou “fiquei assustado e chateado ao ser barrado na porta giratória e ver a aglomeração de curiosos se formando ao meu redor, sendo que sou portador de marcapasso”; ou ainda, “me sinto angustiada com a possibilidade de não receber o benefício previdenciário, pois estou desempregada e impossibilitada de trabalhar”.

Ao identificar e nomear os sentimentos envolvidos, há um alívio na tensão e as pessoas se sentem mais conectadas, baixando a guarda e o repertório de ataque e contra-ataque que estava se formando. A partir daí, é possível seguir para o reconhecimento das reais necessidades, que muitas vezes estavam ocultas naquelas anteriormente expressas, e elaborar pedidos concretos para enriquecer a vida.

Por fim, a elaboração de pedidos conscientes, através da aplicação do BATNA, somente se revela eficaz quando as partes já estão conectadas consigo mesmas e com suas necessidades, sob pena de a aplicação daquela técnica ser percebida por elas como constrangimento para o acordo.

Em se tratando de audiências previdenciárias, ganha relevo tal abordagem, na medida em que os particulares ali presentes estão, em sua maioria, acometidos de problemas de saúde, o que repercute numa acentuada fragilidade emocional, levando-os a apresentarem ainda mais dificuldades em expressar claramente os sentimentos e as necessidades envolvidos.

A aplicação da CNV sedimenta o caminho para a utilização das técnicas do modelo Harvard (negociação por princípios), contribuindo para um processo construtivo do conflito.

3.2. AÇÃO CIVIL PÚBLICA

O emprego da CNV como abordagem na autocomposição também é possível em ações complexas que não envolvem litigantes habituais, conforme se verifica pela atuação do Cejusc Petrolina/PE em Ação Civil Pública, cujo caso concreto é abaixo descrito.

Em maio de 2019, o Ministério Público Federal (MPF) ajuizou Ação Civil Pública contra o Município de Petrolina/PE, com pedido de liminar para suspender o São João 2019 (a realizar-se em junho do mesmo ano), sob o fundamento de que os festejos comprometeriam a segurança das atividades aéreas do aeroporto da cidade. Antes de decidir sobre o pedido de suspensão e tendo em vista a elevada repercussão da demanda, foi designada audiência de conciliação no Cejusc.

A audiência, conduzida por esta autora e pelo conciliador Ítalo Ferreira de Souza, contou com representantes do MPF, da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero), da Advocacia Geral da União (AGU) e do município de Petrolina/PE.

Ainda que presentes na demanda apenas entes públicos, a utilização da CNV na condução dos padrões de linguagem entre os envolvidos revelou-se, mais uma vez, eficaz: na declaração de abertura efetuada por esta autora, foi apresentado o genuíno sentimento de gratidão da própria conciliadora pela presença de todos e sua disposição para a composição da lide, aumentando a percepção dos envolvidos sobre a importância da conciliação e seu próprio papel no ato; foi solicitado aos envolvidos que se comprometessem em usar de comunicação compassiva e respeitosa entre si, colhendo-se declaração individual verbal e expressa de cada um, o que implicou um pacto de colaboração firmado desde o início; sempre que as pessoas se desviavam desse compromisso, houve intervenção da conciliadora sobre o ajuste inicial; ressaltou-se que as necessidades das partes antagônicas, na verdade, tinham em comum a preocupação com os interesses da população, fossem de lazer e geração de empregos, fossem de segurança, e isso permitiu uma elaboração de pedidos compatíveis com essas necessidades.

Ao final, as partes chegaram a um acordo para a realização dos festejos juninos de 2019 na cidade, o qual compreendia cumprimento de recomendação de segurança anterior, alteração do posicionamento e direcionamento das luzes do estacionamento do pátio de eventos a fim de mitigar eventual ofuscamento para as aeronaves

e encerramento da utilização do local para realização de eventos a partir do ano seguinte.

O processo e o conflito foram solucionados.

CONCLUSÃO

Ciente de que o conflito é inerente às relações humanas, o presente trabalho apresentou a perspectiva do papel do direito na pacificação social e no acesso à ordem jurídica justa.

No cumprimento desse papel, atendendo à previsão da Política de Métodos Adequados de Solução de Conflitos, a conciliação revelou-se sobremaneira salutar, pois alça os indivíduos envolvidos à condição de protagonistas da própria história, fortalecendo a noção de cidadania e o comportamento cooperativo e colaborativo. Desse modo, promove um ambiente de cura e pacificação social.

Os modelos de mediação desenvolvidos em Harvard (satisfativo) e por Alberto Warat (transformativo), aparentemente contrapostos, podem ser conciliados por meio do uso da Comunicação Não Violenta, conforme demonstrou a experiência nas audiências de conciliação do Cejusc Petrolina/PE.

Conclui-se da experiência compartilhada que a adoção de técnicas de comunicação compassiva e da empatia são eficazes nos processos conciliatórios, ainda que presentes entes públicos na demanda, pois os aspectos humanos inerentes aos representantes legais também são alcançados pela CNV.

Assim, a adoção da CNV revela-se sobremaneira salutar e uma abordagem essencial – a ser utilizada ao longo de todo o procedimento autocompositivo – para a eficácia de outras técnicas a serem aplicadas, como, por exemplo, os elementos da negociação por princípios (mediação de Harvard) (URY, 2005).

Com efeito, somente é possível separar as pessoas do problema, ter foco nos interesses e não nas posições dos envolvidos, gerar opções de ganhos mútuos e utilizar critérios objetivos para validar as escolhas se e quando os indivíduos envolvidos com a negociação estiverem utilizando uma comunicação compassiva, dando e recebendo empatia e verdadeiramente conectados consigo mesmos e uns com os outros, o que se facilita por meio da CNV.

Tem-se, portanto, como altamente desejável, a difusão da CNV na autocomposição dos conflitos, especialmente no Judiciário Federal, assim como na formação e no aperfeiçoamento dos conciliadores judiciais, uma vez que a comunicação compassiva ainda não faz parte do conteúdo teórico previsto na Resolução n.º 125/2010 do CNJ.

REFERÊNCIAS

BOCK, Ana Mercês Bahia. **A visão sócio-histórica do fenômeno psicológico**. In: BOCK, Ana Mercês Bahia. *As aventuras do Barão de Múchhausen na Psicologia*. São Paulo: EDUC, Cortez Editora, 1999.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 30 out 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015: Código de Processo Civil**. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 30 out 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 125 de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado160204202007225f1862fcc81a3.pdf>. Acesso em: 30 out 2020.

BRASIL. Conselho de Justiça Federal. **Resolução nº 398, de 4 de maio de 2016**. Dispõe sobre a Política Judiciária de solução consensual dos conflitos de interesses no âmbito da Justiça Federal e dá outras providências. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/noticias/2016-1/setembro/resolucao-cjf-398.pdf/view>. Acesso em: 30 out 2020.

BROWN, Brené. **A coragem de ser imperfeito**. São Paulo: Sextante, 2013.

CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie

Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial**. 6ª ed. 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 30 out 2020.

DEUTSCH, Morton. **A Resolução de Conflitos: processos construtivos e destrutivos**. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação - Volume 3*. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.

DINAMARCO Cândido Rangel; CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo**. 27. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

FISHER. Roger. URY. William. PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: como negociar**

acordos sem fazer concessões. Tradução Ricardo Vasques Vieira. 1ª ed. Rio de Janeiro:

Solomon, 2014.

JUSTIÇA FEDERAL DA 5.ª REGIÃO. **Após acordo realizado pelo Cejusc, município de Petrolina mantém realização do São João 2019**. [S. l.], 07 mai 2019. Disponível em: https://jfpe.jus.br/?option=com_noticia_rss&view=main&article-id=NjQ1NA Acesso em: 30 out 2020.

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

TAKAHASHI, Bruno et al. **Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019. Disponível em: [https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-](https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf)

[1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf](https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf). Acesso em: 20 out 2020.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e práticas restaurativas: modelos, processos, ética e aplicações**. São Paulo: Método, 2008.

WARAT, Alberto. **Em nome do acordo. A mediação no Direito**. Florianópolis: EModara, 2018.

WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

WATANABE, Kazuo. **Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses**. in PELUSO, Min. Antônio Cezar e RICHA, Morgana de Almeida(Coords.) Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional , Rio de Janeiro: Forense, 2011.

WATANABE. **Depoimento: atualização do conceito de acesso à justiça como acesso à ordem jurídica justa**. In: Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.