

The background features a stylized cityscape with various buildings represented by blue and white grid patterns. A prominent building on the left is a tall, curved structure with a dense grid. Other buildings are scattered around it, some with different grid patterns. The background is light blue with a network of thin lines and circular nodes, suggesting a digital or social network theme.

Ciências Sociais Aplicadas: Entendendo as Necessidades da Sociedade 2

**Luciana Pavowski Franco Silvestre
(Organizadora)**

Luciana Pavowski Franco Silvestre
(Organizadora)

Ciências Sociais Aplicadas: Entendendo as Necessidades da Sociedade 2

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora
Copyright © Atena Editora
Copyright do Texto © 2019 Os Autores
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora
Editora Executiva: Prof^a Dr^a Antonella Carvalho de Oliveira
Diagramação: Rafael Sandrini Filho
Edição de Arte: Lorena Prestes
Revisão: Os Autores

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a Dr^a Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof^a Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof^a Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^a Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^a Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^a Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof^a Dr^a Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof^a Dr^a Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof.^a Dr.^a Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Prof.ª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista
Prof.ª Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof.ª Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
C569	Ciências sociais aplicadas [recurso eletrônico] : entendendo as necessidades da sociedade 2 / Organizadora Luciana Pavowski Franco Silvestre. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Ciências Sociais Aplicadas. Entendendo as Necessidades da Sociedade; v. 2) Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-424-5 DOI 10.22533/at.ed.245192506 1. Ciências sociais – Pesquisa – Brasil. I. Silvestre, Luciana Pavowski Franco. II. Série. CDD 301
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

No e-book “Ciências Sociais Aplicadas: Entendo as Necessidades da Sociedade”, apresentam-se artigos e pesquisas que mantêm relação com demandas da sociedade contemporânea, a partir de estudos realizados nas diferentes regiões do Brasil, representando a diversidade territorial, bem como, as singularidades e elementos que as conectam.

Apresentam-se ainda, três artigos em espanhol, sendo estes de cursos de graduação e pós graduação do Uruguai, México e Espanha e um em inglês do programa de Pós-Graduação da Universidade de Brasília. Tais artigos mostram-se pertinentes e contribuem para as discussões e análises que são apresentadas aos leitores a partir do campo das Ciências Sociais Aplicadas.

São ao todo cinquenta artigos divididos em dois volumes. Os artigos foram organizados em seis seções, conforme segue: **Tecnologia e Comunicação**, sendo esta a primeira seção, em que são abordadas as relações existentes entre a tecnologia e a comunicação com os processos de trabalho, políticas públicas, inovação nos processos de gestão e de conhecimento; O **Comportamento Organizacional**, título que nomeia a segunda seção, apresenta-se de maneira expressiva nos artigos que também tematizam os processos decisórios e de gestão de conhecimento no setor empresarial, com valorização do capital humano e da função social das empresas; **Cidadania e Políticas Públicas**, aborda pesquisas realizadas entorno das políticas de saúde, de atendimento às crianças e adolescentes, da educação, da questão agrária, da segurança pública e das políticas tributárias na lógica de cidadania e garantia de direitos; **Estado e Sociedade**, aborda as relações estabelecidas entre estes, apontando para a importância e impacto dos movimentos sociais para a definição de pautas que contemplem os diferentes interesses existentes na sociedade de classes; *Os artigos que compõem a seção Trabalho e Relações Sociais* debatem o grau de satisfação de acesso ao trabalho em um contexto de terceirização e precarização das relações estabelecidas através deste e por fim, em **Estudos Epistemológicos** apresentam-se dois artigos que analisam perspectivas diferentes do processo de construção do conhecimento.

Os artigos apresentam pesquisas de envergadura teórica, as seções mantêm articulação entre si e contribuem para a divulgação e visibilidade de estudos e pesquisas voltadas para as necessidades e desafios postos para vida em sociedade no atual contexto social, econômico e político.

Luciana Pavowski Franco Silvestre

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A INTERNAÇÃO E O ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL COMO DESAFIOS NO ATENDIMENTO EM SAÚDE MENTAL À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA	
Rayoni Ralfh Silva Pereira Salgado Marta Fuentes-Rojas	
DOI 10.22533/at.ed.2451925061	
CAPÍTULO 2	14
INFORMAÇÃO AOS USUÁRIOS E ACOMPANHANTES SOBRE OS SEUS DIREITOS E DEVERES E OS SERVIÇOS OFERECIDOS DENTRO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	
Lavinha Soares Santos	
DOI 10.22533/at.ed.2451925062	
CAPÍTULO 3	18
CONSIDERAÇÕES SOBRE A QUESTÃO AGRÁRIA NO BRASIL: UMA MANIFESTAÇÃO DA “QUESTÃO SOCIAL”	
Monica Pereira	
DOI 10.22533/at.ed.2451925063	
CAPÍTULO 4	29
ESTUDO DE CASO SOBRE A COMUNICAÇÃO GOVERNAMENTAL RELATIVA À CRIAÇÃO DO MINISTÉRIO DA FELICIDADE DO DUBAI E DOS EMIRADOS ÁRABES UNIDOS	
Diamantino Ribeiro Jorge Remondes António Pedro Costa	
DOI 10.22533/at.ed.2451925064	
CAPÍTULO 5	45
A RELAÇÃO ENTRE A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	
Carolina Portella Pellegrini Simone Régio dos Santos Zaionara Goreti Rodrigues de Lima	
DOI 10.22533/at.ed.2451925065	
CAPÍTULO 6	58
O DIREITO PENAL DO INIMIGO À LUZ DO GARANTISMO PENAL	
Mariana Hazt Lencina Cândida Joelma Leopoldino	
DOI 10.22533/at.ed.2451925066	
CAPÍTULO 7	74
DO CÓDIGO DE NUREMBERG AO CÓDIGO DE ÉTICA MÉDICA BRASILEIRO: O PRINCÍPIO DO CONSENTIMENTO INFORMADO E A CONDUTA ÉTICA MÉDICA PELOS ESTUDANTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG	
Gilberto Leonello Carolina Corrêa Soares Natália Ongaratto da Rosa Stéfani Wontroba Bandeira	
DOI 10.22533/at.ed.2451925067	

CAPÍTULO 8	84
DISPOSICIONES Y POLITICIDAD EN LA CO-CONSTRUCCIÓN DE NARRATIVAS BIOGRÁFICAS: EL TRABAJO DE LA REFLEXIVIDAD	
Mabela Ruiz Barbot	
DOI 10.22533/at.ed.2451925068	
CAPÍTULO 9	96
GERENCIALISMO: A RESPOSTA NEOLIBERAL PARA A GESTÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS	
Evandro Alves Barbosa Filho	
Maria Izabel Rêgo Cabral	
DOI 10.22533/at.ed.2451925069	
CAPÍTULO 10	110
ESTUDO ESTATÍSTICO DA QUANTIDADE DE CONTRIBUINTES QUE DECLARARAM O IMPOSTO DE RENDA NO PERÍODO DE 2012 A 2015	
Cristian Carlos da Silva Coelho	
Gabriel Ribeiro de Abreu	
Arlane Lopes Chaves	
Luana Sousa Almeida	
Lilane de Araújo Mendes Brandão	
DOI 10.22533/at.ed.24519250610	
CAPÍTULO 11	124
OS BENEFÍCIOS DA GESTÃO TRIBUTÁRIA NA GERAÇÃO DE INFORMAÇÕES FISCAIS	
Thaynara Keila Oliveira	
Jerson Krack	
DOI 10.22533/at.ed.24519250611	
CAPÍTULO 12	140
ESTADO E SOCIEDADE CIVIL NO BRASIL NA SEGUNDA METADE DO SÉCULO XX	
Marclin Felix Moreira	
DOI 10.22533/at.ed.24519250612	
CAPÍTULO 13	151
REDES SOCIAIS E MOBILIZAÇÕES PÚBLICAS. O MOVIMENTO DE “15 DE SETEMBRO” EM PORTUGAL	
Isabel Babo	
Célia Taborda Silva	
DOI 10.22533/at.ed.24519250613	
CAPÍTULO 14	166
REPENSANDO A PERCEPÇÃO DA VELHICE ALIADA À DISCUSSÃO DE CLASSE E HEGEMONIA	
Juliana de A. F Doronin	
Giovanna de Aquino Fonseca Araújo	
DOI 10.22533/at.ed.24519250614	

CAPÍTULO 15	174
LAVA JATO E SEU IMPACTO NA RENTABILIDADE DAS ESTATAIS BRASILEIRAS	
Elisandra Bochi Turra	
Sandra Maria Coltre	
Gilmar Ribeiro de Mello	
Lirane Elize Defante Ferretto de Almeida	
DOI 10.22533/at.ed.24519250615	
CAPÍTULO 16	190
MULTILATERALISM AND NATIONALISM IN THE 21 ST CENTURY: CONSEQUENCES TO GLOBALIZATION FROM THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT PERSPECTIVE	
Hugo do Valle Mendes	
Juliano Vargas	
Joanilio Rodolpho Teixeira	
DOI 10.22533/at.ed.24519250616	
CAPÍTULO 17	209
SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA ANÁLISE TEÓRICA	
Joseane da Silva Rodrigues	
Darliane Ribeiro Caldas	
Rochele Kaline Reis de Medeiros	
DOI 10.22533/at.ed.24519250617	
CAPÍTULO 18	220
A PESSOA COM DEFICIÊNCIA E O TRABALHO: ESTUDO DE CASO COM JOVENS DEFICIENTES INTELLECTUAIS E A PERSPECTIVA DE INSERÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO	
Carmelinda Parizzi	
DOI 10.22533/at.ed.24519250618	
CAPÍTULO 19	232
ANÁLISE DO CENÁRIO DO TRABALHO MANUAL NO CORTE DE CANA-DE-AÇÚCAR, A TERCEIRIZAÇÃO DA MÃO DE OBRA E A PRECARIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO	
Pedro Afonso Martini Dreyer	
Liliane Vieira Martins Leal	
DOI 10.22533/at.ed.24519250619	
CAPÍTULO 20	245
AVALIAÇÃO DOS PARÂMETROS CORPORAIS DE ZELADORAS DE UMA UNIVERSIDADE ESTADUAL NO PARANÁ	
Marina Daros Massarollo	
Francieli do Rocio de Campos	
DOI 10.22533/at.ed.24519250620	
CAPÍTULO 21	249
DINÂMICA DO EMPREGO FORMAL NO SETOR PRODUTOR DE SOJA NO ESTADO DE MATO GROSSO NO ANO DE 2017	
Erico Souza Costa	
João Gabriel Pagnan Zanette	
Mayara Pereira de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.24519250621	

CAPÍTULO 22	260
ECONOMIA SOLIDÁRIA E COOPERATIVISMO: FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA COOPERATIVA MISTA DOS PRODUTORES RURAIS DO PROJETO DE ASSENTAMENTO TARUMÃ MIRIM (MANAUS-AM)	
Michele Lins Aracaty e Silva Epaminondas da Silva Dourado	
DOI 10.22533/at.ed.24519250622	
CAPÍTULO 23	276
FIART: UM ESTUDO DA FEIRA INTERNACIONAL DE ARTESANATO COMO ATRATIVO DE PROMOÇÃO DA CULTURA POTIGUAR	
Fernanda Louise de Brito Gonçalves Layanna Pinheiro da Silva Maria Rafaella Marques de Paiva Patrícia Daliany Araújo do Amaral	
DOI 10.22533/at.ed.24519250623	
CAPÍTULO 24	284
COMO SE PLANIFICAM, TRATAM, ANALISAM E INTERPRETAM NARRATIVAS ? A ABORDAGEM COMPREENSIVA-QUALITATIVA “PROCESSOS DE REQUALIFICAÇÃO SÓCIO-IDENTITÁRIA”	
Maria de Fátima Costa Toscano	
DOI 10.22533/at.ed.24519250624	
CAPÍTULO 25	298
QUALITATIVE EPISTEMOLOGY AND THE STUDY OF SUBJECTIVITY: ALTERNATIVE EPISTEMOLOGICAL PATHS IN QUALITATIVE RESEARCH	
Andressa Martins do Carmo de Oliveira Thamiris Caixeta	
DOI 10.22533/at.ed.24519250625	
CAPÍTULO 26	308
MODERNIDADE BRASILEIRA, DESIGUALDADES E SOFRIMENTO ÉTICO-POLÍTICO	
Rui Maia Diamantino Raimundo Mentor de Melo Fortes Filho	
DOI 10.22533/at.ed.24519250626	
SOBRE A ORGANIZADORA	332

A RELAÇÃO ENTRE A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Carolina Portella Pellegrini

Advogada. Especialista em Direito de Família.
Mestre em Direito e Justiça social, pela
Universidade Federal do Rio Grande/FURG.
Conciliadora e mediadora judicial no CEJUSC -
Rio Grande-RS

Simone Régio dos Santos

Bacharel em Direito. Conciliadora e mediadora
judicial no CEJUSC - Rio Grande - RS

Zaionara Goreti Rodrigues de Lima

Bacharel em Direito. Conciliadora e mediadora
judicial no CEJUSC - Rio Grande - RS
Mestranda do Programa de Pós-graduação em
Educação Ambiental, pela Universidade Federal
do Rio Grande/FURG.

RESUMO: O presente artigo se propõe a abordar as temáticas da comunicação não violenta (CNV) e da mediação de conflitos, verificando se essas metodologias se conectam e/ou se complementam. Para tanto, por meio de uma pesquisa bibliográfica, foram utilizadas as contribuições de diversos autores, em especial, Marshall B. Rosenberg, criador da CNV. Partindo-se, num primeiro momento, de um panorama acerca da não violência e da comunicação não violenta. Depois, trata-se sobre a mediação de conflitos como oportunidade de reflexão e diálogo. Para, por fim, abordar a relação entre a comunicação não

violenta e a mediação de conflitos.

PALAVRAS-CHAVE: mediação de conflitos; comunicação não violenta; ferramentas de mediação.

ABSTRACT: This article proposes to address the issues of nonviolent communication (NVC) and mediation of conflicts, verifying whether these methodologies are connected and / or complementary. To do so, through a bibliographical research, the contributions of several authors were used, in particular, Marshall B. Rosenberg, creator of the NVC. Starting, in the first instance, a panorama about nonviolence and nonviolent communication. Then, it is about the mediation of conflicts as an opportunity for reflection and dialogue. Finally, to address the relationship between nonviolent communication and conflict mediation.

KEYWORDS: conflict mediation; non-violent communication; mediation's tools

1 | INTRODUÇÃO

Este artigo tem como objetivo principal pensar como a utilização de uma metodologia de comunicação - a Comunicação Não Violenta (CNV) - pode auxiliar outra metodologia, mas de solução de conflitos - a mediação. Mais precisamente, é um convite a se pensar sobre

a deficiência das relações interpessoais atuais, a qual começa com a forma com que as pessoas se relacionam e se comunicam.

Goretti (2016, p. 38) sustenta que a sociedade brasileira vivencia uma tensão global de duas facetas: a primeira seria uma *crise das relações intersubjetivas* (marcada por fatores como: volatilidade das relações, falta de compromissos com vínculos duradouros, ausência de diálogo, progressiva perda de autonomia, banalização de práticas de violência) e a segunda uma *crise de gestão dos conflitos* (caracterizada por três elementos: o agigantamento do Poder Judiciário; a crise de administração da justiça; e a gestão inadequada de conflitos (GORETTI, 2016, p. 30).

Frente a esta conjuntura, pretende-se, por meio de uma pesquisa bibliográfica e observacional, na medida em que as autoras são mediadoras judiciais, analisar a relação entre a CNV e a mediação de conflitos. Refletir sobre essas metodologias e como podem contribuir para neutralizar esse cenário de crise.

Partindo-se de uma exposição sobre o que é não violência e comunicação não violenta, quais seus objetivos e componentes. Depois se elucida alguns aspectos sobre a temática da mediação de conflitos, como ferramenta que oportuniza a (auto) reflexão, a escuta e o próprio desenvolvimento do diálogo. Para, por fim, abordar a relação entre a CNV e a mediação de conflitos.

2 | A NÃO VIOLÊNCIA E A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

Entender a não-violência é passo fundamental para captar a comunicação não violenta, pois a violência está tão internalizada em nosso cotidiano que, geralmente, não a vislumbramos. Segundo Ghandi (2006 apud ROSENBERG, 2006, p. 14):

Com frequência, não reconhecemos nossa violência porque somos ignorantes a respeito dela. Presumimos que não somos violentos porque nossa visão de violência é aquela de brigar, matar, espancar e guerrear – o tipo de coisa que pessoas comuns não fazem.

Ghandi (2006) ainda diz que a violência passiva, ou seja, aquela em que o sofrimento é de natureza emocional, sendo o que alimenta a violência física. De modo que a violência passiva é a mola propulsora de um círculo de violência, na medida em que retroalimenta uma série de outros sentimentos negativos que resultam em mais violência, tanto física como emocional.

Nesse sentido, o referido autor explica que: “As nuances da não violência vão muito além de simplesmente evitar a violência física” (GHANDI, 2018, p.133). É preciso viver de acordo com o respeito, compreensão, aceitação, apreciação e compaixão.

Portanto, a não-violência é mais do que um processo de comunicação, se trata de uma filosofia de vida que influencia diretamente na práxis do indivíduo. A ideia é manifestar atitudes positivas no lugar das atitudes negativas, que culturalmente nos dominam, permitindo que venha à tona tudo aquilo que existe de positivo em nós.

Em seus estudos sobre o que é a violência e seus fundamentos, Marshall B.

Rosenberg (2006) vislumbrou que o ser humano tem um pensamento selvagem de que é inatamente mau, desencadeando a ideia de merecimento. Isto é, aquilo que qualifica a atitude de uma pessoa (dela consigo mesma ou dela com outro) que pode ser visto sob dois vieses: punição – merece ser punido caso não seja feito o que se quer – ou recompensa – merece ser recompensado caso seja feito o que se espera.

Assim, se estabelece uma comunicação violenta quando se compara, julga ou quando não há responsabilização. Inclusive, Marshall destaca que a comunicação mais violenta e perigosa se dá quando não se assume a autoria de comportamentos, pensamentos e sentimentos; colocando a “culpa” em outras pessoas ou situações. Essa negação de responsabilidade é denominada por Marshall (2006, p. 42) como “comunicação alienante”, uma vez que desde a infância se aprende a apagar a consciência da responsabilidade pessoal de nossos atos.

Somente ao se tomar consciência da responsabilidade é que se consegue uma real conexão do indivíduo com ele mesmo e com a sociedade, levando a uma comunicação compassiva. Guiando neste processo de reformular a maneira pela qual se troca informações, ao se expressar honestamente a ouvir com empatia o que é dito.

Marshall B. Rosenberg (2006, p. 19) refere que é inato ao ser humano “gostar de dar e receber de forma compassiva” ou “entregar-se de coração” (ROSENBERG, 2006, p. 23). E a partir disso, idealizou o que se entende por Comunicação Não Violenta – CNV. A CNV é autoconhecimento e para que flua naturalmente é preciso primeiro aprender a ser não violento (e se comunicar não violentamente) consigo mesmo para depois interagir com o outro ou com um grupo de pessoas.

A CNV, então, pode ser vista como um processo que facilita uma comunicação interpessoal mais intensa e cultiva o reconhecimento mútuo de necessidades afetivas profundas, levando a uma maior compaixão e à solução pacífica de conflitos; por meio de um “conjunto de habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas” (ROSENBERG, 2006, p. 23).

O objetivo primordial da CNV é “enriquecer a vida” por meio do questionamento: Como se comunicar compassivamente para tornar a vida maravilhosa? (ROSENBERG, 2006, p. 32). Para isso se deve seguir os quatro componentes propostos pela CNV, que são: observação, sentimentos, necessidades e pedido, que devem ser trabalhados de forma a se expressar honestamente e receber com empatia.

O primeiro passo é **observar** o que está acontecendo de fato, sem julgamentos ou avaliações. Depois, perceber quais **sentimentos** são despertados através daquela observação, levando a uma análise mais profunda de descoberta de quais **necessidades** estão ligadas aos sentimentos. Para, por fim, então, fazer um **pedido** claro, objetivo, específico e realizável.

Para se fazer uma observação é preciso separá-la das avaliações. A observação é o ato de observar, “olhar atentamente; examinar com minúcia; espreitar; espiar...” (BUENO, 2016, p. 576). A avaliação é o ato de avaliar, “estimar; aquilatar; aferir,

determinar quantidade...” (BUENO, 2016, p. 106).

Para que o início do processo de CNV comece de forma compassiva é preciso observar claramente (de forma específica, de acordo com cada momento e contexto) sem acrescentar nenhuma avaliação, julgamento ou negação de responsabilidade. É fato que todos julgam, uma vez que isso é inerente ao ser humano, a diferença está no que é feito destes julgamentos. Eles servirão para fazer uma análise profunda do próprio eu (por que estou julgando) ou serão utilizados para rotular e classificar o outro?

Ter esse momento de (auto)reflexão já é por si uma maneira de se comunicar não violentamente consigo mesmo, pois se está saindo do “piloto automático” da violência para haver uma expansão de consciência. Saindo-se de um paradigma de violência um paradigma compassivo.

O segundo componente diz respeito a expressar os sentimentos, o que não é fácil, pois a educação recebida desde a infância é a de esconder os sentimentos para evitar julgamentos e avaliações. Além disso, é comum confundir sentimentos com pensamentos. Sentimento é o “ato de sentir; demonstração do que se sente; sensibilidade...” (BUENO, 2016, p.745), enquanto que pensamentos é o “ato ou efeito de pensar; reflexão; ideia” (BUENO, 2016, p. 617). Um está no plano prático e o outro está no plano teórico, por isso é importante que se desenvolva:

(...) um vocabulário de sentimentos que nos permita nomear ou identificar de forma clara e específica nossas emoções [acaba por nos conectar] mais facilmente uns com os outros. Ao nos permitirmos ser vulneráveis por expressarmos nossos sentimentos, ajudamos a resolver conflitos. A CNV distingue a expressão de sentimentos verdadeiros de palavras e afirmações que descrevem pensamentos, avaliações e interpretações. (ROSEMBERG, 2006, p. 76).

O terceiro passo é reconhecer quais as necessidades estão por trás dos sentimentos despertados. Quanto mais se consegue identificar as necessidades, melhor será a comunicação compassiva. Necessidade é qualidade do que é necessário “indispensável; preciso; útil...” (BUENO, 2016, p. 563).

Sendo assim, necessidade significa aceitar a responsabilidade pelo que se faz para gerar seus próprios sentimentos. Geralmente as pessoas só se satisfazem quando suas necessidades são atendidas, pois enquanto não as forem acaba se desencadeando um círculo vicioso onde é mais importante responder a violência ocorrida do que entender os motivos daquele ato violento.

Sentimentos mudam e por isso não podemos confundi-los com necessidades. Necessidades não mudam, pois são indispensáveis e, nesse sentido, universais. Tem-se que ter certeza da necessidade para poder dar o último passo da CNV e fazer o pedido específico.

Pedido é o “que foi solicitado...” (BUENO, 2016, p. 613). Marshall B. Rosenberg (2006, p.103) explica que o pedido deve ser uma ação positiva, ou seja, se deve pedir aquilo que se quer em vez do que não se quer. Quando se faz o pedido deve-se evitar frases vagas ou abstratas, quanto mais claro e objetivo for, maior a chance de ter o

pedido atendido.

Pedido não é exigência. O ouvinte não pode realizar o pedido achando que será recompensado caso o realize ou o atenda por culpa, arrependimento ou medo. Por isso, quando se faz um pedido, é importante que se tenha certeza de que a pessoa confia que aquilo é um pedido e não uma exigência.

Logo, percebe-se que a essência da CNV está na consciência da responsabilização de cada indivíduo (por sua fala, atos e sentimentos) e de se estar seguindo os quatro componentes acima descritos, por meio da compaixão, honestidade e respeito. E não, necessariamente, nas palavras efetivamente trocadas durante uma comunicação (ROSENBERG, 2006, p. 27). Deste modo, o objetivo da CNV é atender as reais necessidades individuais e do coletivo.

3 | A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO OPORTUNIDADE DE REFLEXÃO E DE DIÁLOGO

Após essa análise acerca da CNV podemos afirmar que grande parte dos conflitos estabelecidos em meio a sociedade são resultados de falhas de comunicação existentes entre as pessoas. Essas falhas criadas, direta ou indiretamente, podem representar divergências - de pensar e de agir -, porém dependendo da forma como se percebe este fenômeno conflitivo, ele pode representar uma oportunidade, uma situação que promova crescimento pessoal e social do indivíduo.

É em meio a esta visão mais assertiva do conflito, que o procedimento da mediação surge como uma forma autocompositiva, onde o indivíduo tem a possibilidade de pensar formas criativas e factíveis para melhor resolvê-lo. Neste sentido, a mediação percebe a divergência como algo natural e positivo, sendo uma oportunidade de auto-reflexão e de responsabilização social.

Na mediação, os envolvidos no conflito têm a possibilidade de o solucionar, agindo de forma: participativa (assumindo sua responsabilidade para que seja desnecessário que um terceiro resolva o conflito - na maioria das vezes esse papel cabe ao Juiz); crítica (quando olha o conflito de fora, percebendo de forma diferente sua ação, analisando o que é posição/condição e o que é necessidade/interesse); e coletiva (analisando não só as necessidades individuais, mas promovendo um encontro em que se possibilite a percepção das necessidades do outro, a fim de olhá-las de maneira empática e compassiva).

Em outras palavras, pode-se afirmar que, é a partir do fenômeno conflitivo, que surgem novas possibilidades de “desacomodação” do indivíduo (que de alguma forma se sente desconfortável, devido a situação pela qual está vivenciando). O que pode gerar transformações decorrentes da reflexão sobre esse contexto e possíveis alterações de comportamento.

E, nesse sentido, essas transformações dos indivíduos são interações sociais,

as quais Paulo Freire (1987) refere que dão dinamismo à própria sociedade, processo este descrito como “ação-reflexão-ação”. Isto é, a partir de uma simples conduta do indivíduo, pode-se iniciar um processo de auto-reflexão e análise, resultando em uma nova ação que é pensada de forma crítica, levando-se em conta não somente seus valores enquanto indivíduo, mas enquanto elemento de um grupo social, pelo qual ele também é responsável.

Essa participação/responsabilização do indivíduo promove uma visão mais abrangente do próprio conflito, saindo de uma visão onde essa disputa é vista de forma mais destrutiva (onde o fim do problema representa a extinção dos laços sociais que pré-existiam a situação conflitiva) passando para uma visão mais construtiva do conflito (quando ao fim deste, há um fortalecimento dos laços sócio-afetivos que pré-existiam à disputa). Logo, a mediação busca exatamente essa última visão, a construtiva, ao estimular as partes em litígio a compor criativamente soluções que permitam compatibilizar interesses aparentemente antagônicos. Olhando prospectivamente para o futuro, sem atribuição de culpa, mas sim se colocando na posição de co-autoria e de responsável pela situação vivenciada, o que fortalece os laços sociais do indivíduo enquanto cidadão.

A mediação busca resolver integralmente o conflito, dando assim um viés sociológico a este, pois dessa forma, pode-se chegar a uma pacificação social. Principalmente se considerar que nem sempre as condições estabelecidas nas disputas que chegam ao Judiciário representam as reais necessidades e interesses do indivíduo. De modo que se estas não são atendidas/saciadas, novos processos se formarão, ensejando num cenário de hipertrofia desse Poder.

Logo, há uma crescente judicialização de conflitos, a qual se deve por diversos elementos, como a falta de diálogo (PELLEGRINI, 2018, p. 04). O que poderia ser resolvido se as partes dialogassem de forma respeitosa e empática, conforme os princípios da CNV.

Nesse sentido, a mediação atua para além dos direitos tutelados pelo Estado, pois considera os aspectos emocionais e as necessidades dos envolvidos no conflito, pois somente assim pode resolvê-lo de forma satisfativa. Por isso, afirma-se que dentro deste método autocompositivo, busca-se superar falhas na comunicação a fim de que as partes possam juntas, encontrar a solução do conflito.

Mas, afinal, o que é a mediação de conflitos? Segundo Almeida e Pantoja (2016, p. 88), a mediação:

(...) pode ser definida, em síntese, como um processo dinâmico de negociação assistida, no qual o mediador, terceiro imparcial e sem poder decisório, auxilia as partes a refletirem sobre os seus reais interesses, a resgatarem o diálogo e a criarem, em coautoria, alternativas de benefício mútuo, que contemplem as necessidades e possibilidades de todos os envolvidos, sempre sob uma perspectiva voltada ao futuro da relação.

Durante o procedimento, o mediador auxilia as partes (chamadas de mediandos) a desenvolver o diálogo e a (auto)reflexão, utilizando-se de técnicas e ferramentas

específicas para tanto. O objetivo é que os mediandos possam restabelecer a comunicação que sofreu algum tipo de ruído, e assim, caso seja a vontade de ambos, compor um acordo que atenda as necessidades e as possibilidades de cada uma dessas partes.

Faz-se importante destacar que a mediação é indicada sempre que houver algum tipo de relação continuada ou de trato sucessivo entre as partes - ou seja, aquela que vai perdurar com o tempo, pelo fato de que as partes ainda irão se relacionar uma com a outra no futuro (por exemplo: em conflitos familiares, de vizinhança, etc.).

É necessário trabalhar a autoestima e o empoderamento do mediando, a fim de que todos os envolvidos tenham a mesma possibilidade de propor e questionar o que é trazido para a sessão de mediação. Esse empoderamento não é algo externo ao indivíduo, como o “*empowerment*” existente na língua inglesa, onde se dá poder a alguém para que o indivíduo tenha condições de realizar determinada tarefa sem precisar da permissão de outras pessoas. Trata-se de um empoderamento no sentido freireano (FREIRE, 2000, p.121), onde o poder não vem de fora, mas de dentro do próprio indivíduo, é uma conquista dele, ou seja, o sujeito passa a se sentir legítimo e capacitado para agir e resolver o conflito que se instaurou.

Embora essa mudança ocorra a partir do indivíduo, ela não é individualista, pelo contrário, é uma mudança coletiva, pois é fruto de uma negociação que visa promover um mútuo sentimento de justiça, onde não se satisfaz a vontade de um único lado, mas se constrói o que é melhor para ambos, naquela referida situação. De modo que a cultura do litígio (da disputa, do ganhar e perder) começa a ceder lugar para a cultura da pacificação social, onde todos ganham, pois o foco é na resolução do conflito, e não mais em achar culpados.

Nesse sentido, o mediador trabalha como facilitador desta comunicação, não podendo decidir, sugerir e muito menos resolver o litígio que pertence às partes. A ele cabe criar um ambiente seguro e protegido para que se desenvolva o diálogo, a (auto) reflexão, o estabelecimento de uma relação empática e a (auto)responsabilização pelo fato conflitivo, fatores estes intimamente relacionados com a própria comunicação não violenta (CNV).

A fim de melhor compreender a base principiológica da mediação cita-se alguns aspectos importantes que caracterizam esse procedimento e estão dispostos na própria lei da Mediação (Lei 13.140/2015):

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

I - imparcialidade do mediador;

II - isonomia entre as partes;

III - oralidade;

IV - informalidade;

V - autonomia da vontade das partes;

VI - busca do consenso;

VII - confidencialidade;

VIII - boa-fé.

Estes princípios não podem ser trabalhados de forma isolada, pois se interligam e se conectam, na medida em que preconizam uma visão sistêmica do conflito, do procedimento mediativo, dos contextos entre os envolvidos e etc. Por exemplo, a autonomia das partes está intrinsecamente relacionada a voluntariedade, pois refere-se ao direito de cada envolvido no conflito, querer ou não resolver a questão e de permanecer na sessão de mediação.

Logo, esses princípios demonstram a importância do indivíduo dentro da sessão de mediação, pois apenas quando ele se sentir acolhido e confortável para participar ativamente deste procedimento, é que ele se permite escutar o outro e suas necessidades. A informalidade, neste sentido, é fundamental, referindo-se tanto ao ambiente onde se desenvolverá a mediação (distribuição dos móveis e das pessoas na sala), quanto à postura dos envolvidos. O objetivo aqui é agregar e acolher, a fim de favorecer a transformação cultural que tanto se anseia e necessita.

Para a mediação judicial, mais especificamente, a orientação dada pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ (2016, p. 162) é que, preferencialmente, se utilize uma mesa redonda durante as sessões, onde todos estão em condição de igualdade. Não havendo lados e muito menos autor e réu, culpados e vítimas, todos se reúnem para construir juntos, de forma dialética e dialogada, uma solução possível para aquela disputa.

O que se busca preferencialmente, mesmo dentro do âmbito do Judiciário, é restabelecer a comunicação entre as partes, justamente porque possuem um relacionamento continuado, sendo importante que possam aprender a escutar e a dialogar não só sobre esse conflito, mas sobre os próximos que provavelmente virão frutos desta relação.

Deste modo, a mediação é um importante procedimento que busca despertar nas pessoas a reflexão e a responsabilização, transformando a comunicação em um veículo eficaz. Impulsionando as mudanças culturais, na medida em que se compreende que, para mudar a sociedade primeiro, tem que se transformar os indivíduos que formam/alimentam essa consciência coletiva do litígio, na qual a sociedade está subjugada.

4 | A RELAÇÃO ENTRE A CNV E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Como se viu anteriormente, a linguagem violenta é tão familiar, está tão internalizada na cultura contemporânea, que é difícil percebê-la, sobretudo se

considerar que a sociedade moderna foi formada a julgar e a combater. A viver no dualismo do “certo e errado”, “justo e injusto”, provenientes do paradigma cartesiano.

Por isso, em realidade, a aplicação da CNV nas práticas cotidianas e também na condução de conflitos (mediação) pode se mostrar difícil, na medida em que não é corriqueiro não julgar, tampouco reconhecer necessidades e sentimentos (próprios e dos outros). Especialmente porque nesse círculo vicioso de julgar, punir e “subjugar” os outros - sobrepondo questões, avaliações e linguagem próprias aos demais -, parece antagônico, a esse “modo de ser das coisas” (condicionamento cultural), ouvir e dialogar com respeito.

Esse cenário se deve justamente por duas questões: a normalização da prática do julgamento e a falta de autoimplicação (responsabilização). Nesse sentido, Marshall B. Rosenberg (2006) explica que enquanto as pessoas encararem pedidos como exigências, só terão duas escolhas: a submissão ou a rebelião. Nenhuma dessas opções conecta pessoas, tampouco auxilia na resolução de conflitos.

A solução dos conflitos advém com a obtenção da conexão, transformando relações de dominação em relações de parceria/colaboração, por meio do diálogo. E a mediação propõe justamente isso: que se crie um ambiente propício a falar sobre sentimentos e necessidades sem críticas, troca de acusações e/ou a preocupação em produzir provas contra si (em caso de mediações judiciais). O objetivo é alcançar maior satisfação e eficácia na resolução dos conflitos.

Segundo Alberton (2014, p. 102) a mediação:

(...) vê no conflito uma possibilidade de crescimento pessoal, diálogo, construção e reconstrução das relações e laços sociais quando a resposta será alcançada pelos próprios mediandos. [...] A mediação pressupõe uma (re)aproximação dos atores para que eles próprios possam, construir a resposta à questão litigiosa.

Por isso, pode-se afirmar que a CNV é não só uma ferramenta da mediação como faz parte do núcleo principiológico da mesma, pois uma sessão de mediação tem como objetivo justamente auxiliar as partes a se conectarem por meio da compreensão de seus reais interesses e necessidades, ultrapassando posições. De acordo com Goretti (2016, p. 147-148), as posições consistem naquilo que o indivíduo declara ou acredita necessitar, para os fins de satisfação das suas necessidades e desejos.

São as pretensões declaradas, verbalizadas, que podem ou não ser correspondentes aos reais interesses em jogo. Em geral, as posições correspondem aos pedidos declarados em processos judiciais, enquanto os reais interesses estão nos fundamentos para tanto. Deste modo, a mediação propõe que se transponha a lide jurídica - a qual, em geral, propicia soluções provisórias e incompletas, razão pela qual, não raro, as partes retornam ao Judiciário para resolver aquela contenda -, a fim de olhar para esses reais interesses (FREITAS; PELLEGRINI, 2016).

Por isso, segundo Alves (2010, p. 180), em virtude deste método mais humanitário, alcança-se uma maior aceitação da solução da lide encontrada pelas partes, essencial para uma real pacificação do conflito, possibilitando-se, portanto, que o litígio não seja

retomado. Além disso, colabora para que os direitos humanos e a cidadania sejam percebidos sob um prisma positivo dos conflitos, fora da temática normativa.

Nesse sentido, a mediação objetiva que se decida por si: “(...) por seus sentimentos, sem que outras pessoas digam o que é bom ou ruim sentir, é a cidadania como forma de construir o amor por nós mesmos, o direito de decidir como aprender, amar, querer” (CAMACHO, 2013, p. 10). Trabalha, principalmente a autoimplicação e a busca por soluções (e não culpados), na medida em que o mediador estimula os mediandos a narrarem a sua perspectiva em relação ao conflito, estes acabam por fazerem ponderações que permeiam o processo “reflexão-ação-reflexão”.

Este movimento oportuniza a busca da essencialidade do problema e a ressignificação do mesmo em um ambiente seguro. Ao participar de uma sessão de mediação, é possível perceber “a fala do outro”, num movimento de “escutatória” (conforme Poema de Rubens Alves), o que facilita o processo de negociação, de estruturação de seus argumentos, de tomada de consciência de seus interesses e necessidades comuns (VASCONCELOS, 2017, p. 64).

Por conseguinte, a CNV pode ser uma ferramenta de transformação e empoderamento a ser utilizada pelos métodos autocompositivos, em especial a mediação. Inclusive há o uso da CNV em mediações de conflitos violentos em Israel, na Palestina, Nigéria, Ruanda, Serra Leoa (ROSENBERG, 2006, p. 28-31).

Em realidade, trata-se de linguagem que pode ser utilizada pela sociedade em geral, como também pode ser uma forte aliada a esse método de resolução de conflitos. Eis que é uma metodologia em que a polarização e a troca de acusações cede lugar: a falar, ouvir, autoconhecer e autoimplicar.

Além disso, auxilia no *rapport* entre mediador e mediandos. O *rapport* consiste “no relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca no qual por simpatia, empatia ou outros fatores se gera confiança e comprometimento recíproco – no caso da mediação com o processo em si, suas regras e objetivos” (CNJ, 2016, p. 174).

Acredita-se que quando as pessoas vêem que estão sendo ouvidas, que seus sentimentos e necessidades estão sendo tratados com zelo, naturalmente confiam mais nas outras. Mesmo que o mediador manifeste ter entendido alguma fala errada, pelo fato de demonstrar que se preocupa com o que aquela pessoa sente ou necessita, valorizando-a ao tentar entendê-la, isso gera *rapport*.

Não fosse isso, praticar a CNV auxilia a “limpar” a comunicação, extraíndo o negativo (o ataque, o julgamento) da fala, pois contribui para desenvolver a observação e, conseqüentemente, facilita que se identifique julgamentos (tanto do emissor quanto do receptor daquela mensagem). Desperta a responsabilização, pois amplia a percepção sobre o que são julgamentos (próprios e os de outrem), auxiliando ainda a compreender qual a própria implicação sobre aquilo que está sendo debatido.

De acordo com Marshall B. Rosenberg (2006, p. 22): “Quando nos concentramos em tornar mais claro o que o outro está observando, sentindo e necessitando em vez

de diagnosticar e julgar descobrimos a profundidade de nossa própria compaixão”. Confirmando esse pensamento, Vasconcelos (2017, p. 64) afirma: “Em verdade, só quando estamos apropriados de nossa autodeterminação, vamo-nos habilitando a lidar, de modo saudável, com a empatia e o reconhecimento do outro”.

Reconhecer o outro provoca o despertar para o fato de que não se consegue mudá-lo. Já que implica na aceitação de que temos responsabilidade por nossos sentimentos, em vez de simplesmente culpar aos demais por não corresponder nossas expectativas, valores e/ou pensamentos. E o reconhecimento do outro aliado ao fator presença é que faz florescer a empatia:

Quando estamos pensando a respeito das palavras de alguém, escutando como elas se relacionam com nossas teorias, estamos olhando para as pessoas, mas não estamos com elas. O ingrediente-chave da empatia é a presença: estamos totalmente presentes com a outra parte e com aquilo pelo que ela está passando. Essa qualidade de presença distingue a empatia da compreensão mental ou da solidariedade. Embora possamos ocasionalmente escolher nos solidarizamos com os outros ao sentir o que eles sentem, é útil ter consciência de que no momento em que estamos oferecendo nossa solidariedade, não estamos oferecendo nossa empatia (ROSENBERG, 2006, p. 137)

Assim, acredita-se que a comunicação compassiva pode auxiliar o procedimento da mediação, tanto no que tange a postura do mediador quanto à dos mediados. Apesar dos envolvidos nos conflitos não passarem a seguir fielmente os quatro componentes de Marshall Rosenberg durante as sessões de mediação, acabam despertando para uma linguagem menos violenta e adversarial. Inclusive, esse autor já se manifestou a respeito:

Para usarmos a CNV, as pessoas com quem estamos nos comunicando não precisam conhecê-la, ou mesmo estar motivadas a se comunicar compassivamente conosco. Se nos ativermos aos princípios da CNV (...) eles se unirão a nós no processo, e acabaremos conseguindo nos relacionar com compaixão uns com os outros. Não estou dizendo que isso sempre aconteça rapidamente. Afirmo, entretanto, que a compaixão inevitavelmente floresce quando nos mantemos fiéis aos princípios e ao processo da CNV (ROSENBERG, 2006, p.24).

Portanto, a comunicação compassiva pode ser utilizada por diversos motivos: estabelecer maior grau de profundidade e afeto com as pessoas; formar relacionamentos mais eficazes no trabalho; constituir uma comunicação que tem potencial de se conseguir o que se pede, e etc. E, por isso, se afina perfeitamente com a mediação, pois, “num nível mais profundo, ela é um lembrete permanente para mantermos nossa atenção concentrada lá onde é mais provável acharmos o que procuramos” (ROSENBERG, 2006, p. 22-23).

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ideia deste artigo foi desenvolver um estudo que externasse não só a temática da mediação e da CNV, mas que demonstrasse que são ideias complementares, que se afinam e, em certa medida, que estão imbuídas de propósitos e bases afins. A CNV

ocorre sem mediação, mas, na concepção das autoras, a mediação não ocorre sem uma comunicação de não violência.

Acredita-se que para se alcançar uma cultura de paz deve-se disseminar o respeito, a responsabilização e a compaixão, valores esses trabalhados dentro da mediação e da CNV. Tratam-se de metodologias que passam a dar um novo sentido a convivência em sociedade, pois enfrentam os conflitos de forma edificante e transformativa.

REFERÊNCIAS

- ALBERTON, Genacéia da Silva. “Conflito e olhar para a mediação: perspectivas”, In: **Práticas inovadoras na jurisdição: a experiência dos magistrados do Rio Grande do Sul**. Núcleo de Inovação e Administração Judiciária. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2014.
- ALMEIDA, Diogo A. Rezende; PANTOJA, Fernanda Medina. Natureza da Mediação de conflitos. In: ALMEIDA, Tânia (org.) **Mediação de conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: Editora Juspodivm, 2016.
- ALVES, Leonardo Barreto Moreira. **Direito de Família mínimo: a possibilidade de aplicação e o campo de incidência da autonomia privada no direito de família**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.
- ALVES, Rubens. **A Escutatória**. Disponível em: <http://baraoemfoco.com.br/barao/cultura/noticias/escutatoria.htm>. Acesso em 10 de agosto de 2018.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6.ed. Brasília/DE:CNJ, 2016.
- CAMACHO, Samanta. **Surfando na Pororoca - O Ofício do mediador - Warat**. Portal Jurídico Investidura, Florianópolis/SC, 26 Mai. 2008. Disponível em: www.investidura.com.br/biblioteca-juridica/resumos/negociacao-mediacao/100 Acesso em 23 Mar. 2013
- CAPPELLARI, Jéferson. **ABC do Girafês: aprendendo a ser um comunicador emocional eficaz**. Curitiba: Multideia, 2012.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial – de acordo com Lei 13.140/2015 (Lei de Mediação), a Lei 13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil) e a Emenda 2 da Resolução 125/10**. 6ª ed. Organizado por André Gomma de Azevedo. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2016.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- FREIRE, Paulo; SCHOR, Ira. **Medo e Ousadia: cotidiano do professor**. 8.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.
- FREITAS, Carolina Mota de; PELLEGRINI, Carolina Portella. O papel do mediador como efetivador da Justiça Social: reflexões sobre diálogo, respeito e consenso. In: **Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea**, 2016, Santa Cruz do Sul. Mediação e Justiça Restaurativa, 2016.
- GONDIM, Sônia Maria Guedes. **Grupos focais como técnicas de investigação qualitativa: desafios metodológicos**. Paidéia (Ribeirão Preto), Ribeirão Preto, v. 12, n. 24, p. 149-161, 2002.

Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2002000300004>. Acesso em 04 de agosto de 2018.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: JusPodivm, 2017.

MORAES, Roque; GALIAZZI, Maria do Carmo. **Análise textual discursiva**. 3.ed.ljuí: Unijuí, 2007.

PELLEGRINI, Carolina Portella. **Mediação: usos e práticas dos advogados em conflitos familiares judicializados**. Curitiba: CRV, 2018.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Traduzido por Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 5ª. ed.rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2017.

SOBRE A ORGANIZADORA

LUCIANA PAVOWSKI FRANCO SILVESTRE Possui graduação em Serviço Social pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (2003), pós-graduação em Administração Pública pela Faculdade Padre João Bagozzi (2008) é Mestre em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (2013), Doutora em Ciências Sociais Aplicadas pela UEPG. Assistente Social da Secretaria de Estado da Família e Desenvolvimento Social - Governo do Estado do Paraná, atualmente é chefe do Escritório Regional de Ponta Grossa da Secretaria de estado da Família e Desenvolvimento Social, membro da comissão regional de enfrentamento às violências contra crianças e adolescentes de Ponta Grossa. Atuando principalmente nos seguintes temas: criança e adolescente, medidas socioeducativas, serviços socioassistenciais, rede de proteção e política pública de assistência social.

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-424-5



9 788572 474245