COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES

Denise Zerbinatto[1]; Carlito Augustinho[1]; Cristhiana Pires Pavan[1]; Eliane de Jesus Vieira[1]; Fabio Oliveira; Fernanda Fernandes[1]; Renata Mara[1]; Sonia Maria Medina dos Santos Lima[1]; Patrícia Sanches Giordano[2], Juliana Guanaes Silva de Carvalho Farias[2]

patricia.giordano@usjt.br

Resumo

Este estudo tem como objetivo geral: Analisar a utilização da Comunicação Não Violenta (CNV) na mediação de conflitos nas relações familiares, contribuindo para que essas relações interpessoais entre cônjuges e seus filhos sejam melhoradas. O presente trabalho foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica, bem como utilizamos o Psicodrama, uma abordagem terapêutica para representar os eventos e situações da vida real, demonstrando como a aplicação da abordagem CNV, pode permitir que revelem e explorem situações de conflitos, e ao identificar, de modo colaborativo, seja reestabelecida a relação marido e mulher, bem como pais e filhos. Após a análise processada à luz dos estudos bibliográficos observados permite vislumbrar trajetórias familiares assinaladas por diferentes paradigmas estruturais, que refletem pontos de tensão na relação entre cônjuges e tambémreflexos dessa tensão na saúde psicológica dos filhos. Estes perpassam as concepções de responsabilização nos papeis desses sujeitos em termos educacionais, na organização familiar, e uso dos tempos e espaços, de modo divergente. Conclui-se que a comunicação que pressupõe a interatividade,interlocução, e a participação de todos é indispensável. Neste sentido, a necessidade do diálogo como elemento fortalecedor das relações. Assim, a abordagem CNV, mostra ser ferramenta eficiente para a promoção dos diálogos necessários ao tratamento dos pontos tensionais, resolução de conflitos e fortalecimento de posturas respeitosas e trato refinado na relação familiar.

Palavras-chave: Relação Familiar, Mediação de Conflitos, Comunicação Não Violenta.

Abstract

This study analyzes the use of Non-Violent Communication (NCV) in mediating conflicts in family relationships, helping to improve these interpersonal relationships between spouses and their children. This work was carried out through bibliographical research, as well as using Psychodrama, a therapeutic approach to represent real-life events and situations, demonstrating how the application of the CNV approach can allow them to reveal and explore conflict situations, and at the same time identify, in a collaborative way, the relationship between husband and wife, as well as parents and children, is reestablished. After the analysis processed in the light of the bibliographic studies observed, it allows us to glimpse family trajectories marked by different structural paradigms, which reflect points of tension in the relationship between spouses and also reflections of this tension on the psychological health of the children. These permeate the conceptions of accountability in the roles of these subjects in educational terms, in family organization, and use of time and spaces, in divergent ways. It is concluded that communication that presupposes interactivity, dialogue, and the participation of everyone is indispensable. In this sense, the need for dialogue as a strengthening element of relationships. Thus, the CNV approach proves to be an efficient tool for promoting the dialogues necessary to treat tension points, resolve conflicts and strengthen respectful attitudes and refined treatment in family relationships.

Keywords: Family Relationship, Conflict Mediation, Non-Violent Communication.

---

[1] Acadêmicas de Graduação de Psicologia da Universidade São Judas Tadeu.
[2] Docentes Orientadores da Universidade São Judas Tadeu – Santos SP

1 – INTRODUÇÃO

> A palavra "comunicação" é derivada do termo latino *communicare*, que significa partilhar, participar algo, tornar comum. A partir dessa definição, observa-se quea comunicação é um fenômeno fundamentalmente relacional e de caráter intersubjetivo, estruturada em uma rede sobre a qual se articulam as relações e as trocas de elementos conscientes e inconscientes. Caberessaltar que o conceito de comunicação, muitas vezes, pode se assemelhar ao de transmissão psíquica, que se refere aos conteúdos psíquicostransmitidos, sobretudo nas relações familiares (Freud, 2003n [1914]; Kaës, 1997).

A comunicação é uma ferramenta essencial em todas as esferas da vida, e quando se trata de interações interpessoais, a qualidade dessa comunicação desempenha um papel fundamental. No entanto, quando há ruídos na comunicação, podem surgir como resultado conflitos. Segundo, Lemos (2021) *apud* Giddens e Sutton (2016, p. 311) definem conflito como um processo de "luta entre grupos sociais, envolvendo tensões, discórdia e choque de interesses".

Nesse contexto, surge a Comunicação Não Violenta (CNV), um processo desenvolvido pelo psicólogo americano Marshall Rosenberg que visa aprimorar a qualidade da comunicação entre as pessoas, promovendo a empatia, a compaixão e a compreensão mútua.

Este trabalho tem como objetivo elaborar um material sobre a Comunicação Não Violenta, explorando suas bases conceituais, princípios e técnicas. Para tanto, o grupo selecionou o público-alvo específico e identificou fontes dereferências que embasam a elaboração desse material.

A escolha da CNV como tema central se justifica pela sua relevância no contexto atual, em que a comunicação eficaz e empática se torna cada vez mais necessária para a construção de relações saudáveis e harmoniosas. Além disso, a promoção da saúde mental, uma das metas da ODS[1] (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), está intrinsecamente ligada à prática da CNV. Espera-se que este trabalho possa contribuir para a disseminação dos princípios da CNV e para a promoção de uma cultura de comunicação mais empática e construtiva.

[1] Segundo a PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento) os objetivos de desenvolvimento sustentável também conhecido como objetivos globais são um apelo universal a erradicação da pobreza, para a proteção do planeta e garantir que até 2030 todasas pessoas desfrutem de paz e prosperidade.

2- DEFINIÇÃO DE CONFLITO

Segundo Rubin *et al* (1994) define que um conflito nasce quando uma parte observa que as suas necessidades desejos e ambições são incompatíveis com uma outra, este ainda define que a gravidade do conflito se dá devido a quantidade de alternativas disponíveis para solucionar o conflito, sendo assim, quanto maior a quantidade de alternativas, menor a intensidade de conflitos.

Embora a definição usual de conflitos sejam embates negativos como brigas, discussões, rixas e disputas que muitas vezes estão ligadas a contextos violentos, segundo Costa *et al* (2014) a divergência de opiniões pode serbenéfica para as relações, sendo assim, os conflitos são uma oportunidadepara exercer a dialética[2].

Na Psicanálise, especialmente na teoria freudiana, o conceito de conflito psíquico é central. Um conflito psíquico ocorre quando há umaincompatibilidade entre diferentes desejos, necessidades ou partes da psique (como o id, o ego e o superego). Por exemplo, o id pode ter impulsos instintivosque o ego ou o superego (especialmente este último, com suas regras morais internalizadas) tenta suprimir ou controlar. Ao expandir esta noção de conflitos na psicanálise, podemos observar que muitas vezes o conflito tem uma dimensão subjetiva, que hora ou outra, extrapolam as relações.

Partimos da ideia de que um conflito positivo, alude a uma construção que por meio da dialética possibilita o consenso entre duas partes, sendo assim, em um conflito positivo o atrito é tido como força motriz para a resolução. Contrapondo-se ao conceito de conflito positivo, o conflito negativo tende a ter impactos destrutivos, pois diminui a possibilidade de solução, e prioriza uma posição de ganhador de uma das partes, gerando sofrimento, e deteriorando as relações, provocando estresse e insatisfação, propiciando ambientes hostis e violentos.

[2] Dialética é uma palavra derivada do grego dialetiké, sendo dia referente à reciprocidade, interação, troca, e letiké, que possui a mesma raiz de logos, palavra, razão, conceito. Essa palavra vem de dialegesthai, que significa conversar. Dialética, portanto, nasce incorporando, no diálogo, a razão dos outros. Nasce como “arte da conversação” e foi utilizada por Platão como o método filosófico correto, do qual se extrai, como se vê nos diálogos de Sócrates, o conhecimento e as relações entre formas ou ideias (MELO, 2023 *apud* INWOOD, 1997)

2.1- PRINCIPAIS AUTORES

Morton Deutsch: Um dos pioneiros na teoria dos conflitos, Deutsch é conhecido por suas contribuições para a compreensão da cooperação e competição. Ele argumenta que a forma como os conflitos são geridos (cooperativamente ou competitivamente) determina se os resultados serão positivos ou negativos.

Kenneth Thomas e *Ralph Kilmann*: Desenvolveram o modelo Thomas-Kilmann de modos de conflito, que identifica cinco estilos de gestão de conflitos (competição, acomodação, evasão, compromisso e colaboração) e discute como cada estilo pode influenciar os resultados do conflito.

Lewis Coser: Em seu livro "*The Functions of Social Conflict*", Coser argumenta que o conflito pode ser uma força positiva na sociedade, ajudando a esclarecer questões, fortalecer relações e promover mudanças sociais.

John Burton: Conhecido por sua abordagem de resolução de conflitos, Burton enfatiza a importância de atender às necessidades humanas básicas como um caminho para resolver conflitos de maneira duradoura e positiva.

Dean Pruitt e *Peter Carnevale*: No livro "*Negotiation in Social Conflict*", os autores exploram como diferentes estratégias de negociação podem levar a resoluções positivas ou negativas de conflitos.

3- O QUE É CNV (COMUNICAÇÃO NÃO VIOLÊNTA) E OS QUATRO PILARES

Considerando que a comunicação Não Violenta-CNV, é uma abordagem específica de comunicação desenvolvida por Marshall B. Rosenberg. A identificação se deu através de falar e ouvir, que segundo o autor é isso que leva a nos entregarmos de coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de maneira tal que permite que nossa compaixão natural floresça, pois, embora possamos não considerar “violenta” a maneira que falamos, nossas palavras, não raro, induzem à mágoa e à dor, seja para os outros, seja para nós mesmos.

Segundo Pelizzoli (2012), a CNV não se trata de ser “bonzinho” ou de quaisquer aspectos ligados a sentimentos de pena ou de abnegação, com isso este autor reitera que o conceito da CNV é a compaixão, sendo um dos pilares da natureza humana.

Por conceito a CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. Pelizzoli (2012), vai dizer que comunicar-se é nada menos da vida estabelecer-se como relação. A busca de sentido, está ligada, intimamentecom a forma que nos comunicamos.

Como seres humanos a comunicação sofre influências no âmbito da intersubjetividade, pois ela passa por relações também estruturais, no sentido simbólico, pois é por meio de um determinado ponto em comum que ela é passível de acontecer.

Quando falamos que houve uma comunicação, estamos falando que esses indivíduos conhecem minimante uma linguagem composta de símbolos, sinais e signos, em uma troca entre emissor e receptor, e está passível de sofrer distorções, e gerar conflitos.

> Os linguistas, os linguistas universitários, pretenderiam, em síntese, reservar-se o privilégio de falar da linguagem […]. Mas é curioso que os linguistas não vejam que todo uso da linguagem, seja ele qual for, desloca-se na metáfora. (LACAN, [1971] 2009, p. 39 e 43).

Marshall afirma que não tem nada de novo: tudo que foi integrado à CNV já era conhecido havia séculos. O objetivo é nos lembrar do que jásabemos, de como nós, humanos, deveríamos nos relacionar uns com os outros e nos ajudar a viver de modo que se manifeste concretamente esse conhecimento.

Neste contexto, ela nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Onde 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. Em toda troca, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e asdos outros.

A Comunicação Não Violenta nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando. Aprendemos a identificar e a articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora. Quando utilizamos essa técnica para ouvir nossas necessidades mais profundas e as dos outros, percebemos os relacionamentos

por um novo ponto de vista.

Outro aspecto importante, é a *alteridade* que pode ser definida como permanecer na diferença, ou seja, um estado outro, tendo em vista, que não podemos nos dobrar a identidade do outro. Tão pouco a domesticação e ao familiar, trazendo o sentido de realidade, ou seja, não podemos assumir, às necessidades do outro. (PELIZZOLI, 2012)

3.1- OS PILARES DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

Para que aconteça o processo de entendimento nas relações, concentramos a luz da consciência em quatro pilares, às quais esclareceremos sendo elas, a observação, que definimos como a descrição dos fatos; o sentimento, que podeser entendido como quais sentimentos estão envolvidos naquela dinâmica; as necessidades, ou as faltas que atravessam a relação, e por fim o pedido, sendoeste último uma solicitação clara e honesta sobre os desejos dos componentes da relação. (ROSEMBERG, 2006)

3.1.1 **Observação:** a observação é a base da CNV, nela envolve descrever fatos objetivos sem julgamento ou interpretação pessoal. As observações constituem um dos elementos mais importantes da CNV, pois desejamos expressar clara e honestamente a outra pessoa como estamos. No entanto, ao combinarmos a observação com a avaliação, diminuímos a probabilidade de que os outros ouçam a mensagem que desejamos lhes transmitir. Em vez disso, é provável que eles a escutem como crítica e, assim, resistam ao que dizemos.

3.1.2 **Sentimento:** nesta etapa, identificamos nossos sentimentos em relação à observação. Esse componente é muito importante para expressar os sentimentos, pois ajuda a desenvolver um vocabulário de sentimentos que nos permita nomear ou identificarde forma clara e específica nossas emoções, o que nos conecta mais facilmente uns com os outros. Ao nos permitirmos ser vulneráveis por expressarmos nossos sentimentos, ajudamos a resolver conflitos. Outro aspecto a ser considerado dentro daCNV, portanto do sentimento é a diferenciação entre sentimento eemoção, sendo a emoção uma consequência dos sentimentos, nesse sentido compreender nossas emoções que são involuntárias, pode nos ajudar a compreender nossas demandas, antes dessas se transformarem em sentimentos.

3.1.3 **Necessidades:** a identificação das necessidades são os fundamentos humanos que todos compartilhamos. Elas incluem necessidades emocionais, físicas, sociais e espirituais, onde sua identificação e expressão são cruciais, para criar conexões mais profundas com os outros. As necessidades estão intimamente ligadas às nossas emoções, pois quando não são atendidas, podemos nos sentir frustrados, tristes, raivosos, já quando estas são satisfeitas ficamos em um estado de alegria. Reconhecer e expressar nossas necessidades nos ajuda a entender melhor nossas emoções e as dos outros. Ao identificar nossas próprias necessidades e as dos outros, podemos criar empatia e compreensão. Quando reconhecemos que todos têm necessidades legítimas, somos mais propensos a encontrar soluções que atendam a todos. Os pedidos baseados em necessidades devem estar alinhados com nossas necessidades, evitando culpa e vergonha, isso nos ajuda a evitar culpar os outros ou nos culpar. Em vez de dizer: “Vocême faz sentir culpado”, podemos dizer: “Quando isso acontece, eu me sinto desconfortável porque tenho a necessidade de integridade.” Num mundo onde com frequência somos julgados severamente por identificarmos e revelarmos nossas necessidades, fazer isso pode ser muito assustador, especialmente para as mulheres, que são ensinadas socialmente a ignorar as próprias necessidades para cuidar dos outros

3.1.4 **Pedido:** o último componente envolve fazer um pedido claro e específico, em vez de culpar ou criticar, podemos expressar nossas necessidades e pedir algo positivo. Na comunicação não violenta, é importante fazer pedidos que sejam claros e específicos, em vez de vagos ou implícitos. Isso ajuda a outra pessoa a entender exatamente o que você deseja e como pode contribuir para atender à sua necessidade. Um pedido genuíno é diferente de uma exigência. Quando fazemos um pedido, estamos abertos a receber um não como resposta e dispostosa dialogar. Uma exigência, por outro lado, não deixa espaçopara escolha. Esses pedidos devem estar diretamente ligados às necessidades que queremos atender. Os pedidos devem ser focados em ações concretas que a outra pessoa possa realizar. Isso evita mal-entendidos e aumenta a probabilidade de que as necessidades sejam atendidas. Após fazer um pedido, esteja aberto a *feedbacks*. Se a pessoa não puder atender ao pedido, explore outras opções juntos para encontrarem soluções que funcione para ambos. É importante que

reconheça que a outra pessoa tem suas próprias necessidades e sentimentos. Ao fazer um pedido, mostre que você considera e respeita a perspectiva do outro. É importante ressaltar que quando alguém atender ao que foi pedido, expressar agradecimento, reforça a conexão positiva e o respeito mútuo.

4- A EMPATIA COMO UM PILAR QUE NÃO PODEMOS DEIXAR DE MENCIONAR DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV)

A empatia é a capacidade de compreender e compartilhar os sentimentos de outra pessoa, não é apenas sobre entender os sentimentos dos outros, mas também sobre reconhecer e conectar-se com as necessidades subjacentes a esses sentimentos. Alguns aspectos são importantes para o desenvolvimento dessas práticas, dentre elas está a escuta ativa, que é da atenção à pessoa que está falando, sem interromper ou planejar o que você vai dizer em seguida.

O estado de presença é estar totalmente presente com a outra pessoa, mostrando que você valoriza o tempo dela e a experiência que ela está compartilhando. Com isso é possível validar os sentimentos e experiências da outra pessoa, mesmo que você não tenha vivenciado a mesma situação. Uma boa reflexão sobre o que ouviu, repetindo o que foi falado mostra que houve uma escuta ativa. Às vezes, oferecer um espaço de silêncio pode ser uma forma poderosa de empatia, permitindo que a outra pessoa processe seus sentimentos e pensamentos.

5- PSICODRAMA

Criado por Jacob Levy Moreno, um psiquiatra e psicoterapeuta austríaco, nos anos 1920, a abordagem psicodramática é uma forma de terapia que utiliza dramatizações e técnicas teatrais para explorar e resolver conflitos psicológicos.

O psicodrama é uma abordagem terapêutica que utiliza a dramatização como método principal. Em uma sessão de psicodrama, os participantes são convidados a representar cenas de suas vidas, muitas vezes explorando eventos passados, sonhos ou fantasias, para ganhar insights sobre seus sentimentos, comportamentos e relações. Essa dramatização pode envolver outras pessoas que atuam como personagens importantes na vida do indivíduo.

Como em uma peça de teatro há papeis a serem representados, desde o

protagonista, sendo este o paciente, o terapeuta representando o guia do seu processo. Outros aspectos como os cenários, auxiliares que dramatizam aspectos, ou pessoas do cotidiano do protagonista.

O objetivo do psicodrama é proporcionar ao indivíduo uma nova perspectiva sobre seus problemas, aumentar a autoconsciência, promover a empatia e desenvolver novas maneiras de lidar com situações difíceis.

6- O CASO E SUAS INTERFERÊNCIAS NA CRIANÇA

Em um divórcio, na maioria das vezes, as crianças e jovens são as que mais sofrem. Essa situação delicada que é apresentada, as crianças e adolescentes não são dadas as oportunidades para expressar o que desejam.

Na constituição de 1988, em seu artigo 227, considera pela primeira vez jovenscomo sujeito de direito e não mais como objeto de direito. Ou seja, são compreendidos como cidadãos protegidos pela lei e com a prerrogativa de exercer direitos próprios.

A pesquisadora Ana Claudia Pompeu Torezan Andrecci doutorada em filosofia do direito e mestre em direito das relações sociais (PUC) reconhece que a legislação existente não contempla todas as necessidades, apesar de garantir muitos direitos.

Devido esse cenário nos deparamos com um caso real de um divórcio de Pai e Mãe e filhos que não tinha uma comunicação assertiva e clara. Com base nos 4 pilares da CNV - Comunicação não violenta, observamos que as crianças não tinham uma comunicação aberta com os pais.

Assim, muitos sentimentos negativos, são atribuídos em uma comunicação alienada, por tal forma que gerava a ausência da compaixão um pelo o outro. Ou seja, não davam a devida atenção, de como as crianças iam interpretar ou entender aquele comportamento dos pais.

O processo da CNV- Comunicação não violenta, conseguimos analisar primeiramente o que está de fato acontecendo em uma situação, observando o sentido daquelas falas querem dizer.

As pessoas não são perturbadas pelas coisas. Mas pelo modo como as veem (Epíteto) ou seja, dependendo do modo como eu escolho olhar para as experiências, eu vou ter uma experiência totalmente diferente, não depende o que me acontece, depende de mim mesmo, da minha visão e do meu olhar.

Minha felicidade não depende dos outros, nem depende das circunstâncias, portanto se eu escolher eu posso buscar ângulos adequados, e ser feliz através da minha experiência.

7- COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV) - FAMÍLIA E FILHOS

CASO – Divórcio (*utilizando nomes fitícios para o caso)

Causa: Divergências ideológicas, comunicação afetiva deficiente com ruídos de comunicação, agressividade, cobranças mútuas relacionadas a responsabilidade com a educação dos filhos.

O caso de separação em análise foi motivado por uma série de fatores interligados, incluindo necessidades individuais em momentos distintos, conflitos marcados por uma expressão agressiva e divergências ideológicas significativas.

Carlos* e Claudia*, os pais, enfrentavam uma relação desgastante há muitos anos, caracterizada por uma comunicação afetiva deficiente e uma dinâmica marcada por frequentes confrontos verbais intensos. As diferenças em suas carreiras profissionais e ideologias contribuíram para a escalada desses conflitos, com Claudia*, engajada no meio político, frequentemente ausente devido a compromissos e reuniões.

Enquanto isso, seus filhos, Bernardo* e Vitória*, enfrentavam as consequências desse ambiente familiar tóxico de maneiras diferentes. Bernardo*, o mais velho com 18 anos, buscava evitar os conflitos permanecendo fora de casa na maior parte do tempo, enquanto Vitória* com 14 anos, mais jovem e introvertida, testemunhava todas as brigas sem ter atividades extracurriculares ou amizades para se apoiar.

Diante da deterioração contínua do relacionamento conjugal, a separação tornou-se inevitável, levando os filhos a morarem com a mãe enquanto o pai se mudava para outra cidade. Com o tempo, Bernardo* começou a trabalhar em turnos desregulados, e Vitória* começou a se envolver em comportamentos de risco, como sair à noite e fazer amizades questionáveis.

A separação física entre os pais e os filhos agravou ainda mais a situação, especialmente quando Claudia* pediu para Vitória* morar temporariamente com o pai, foi quando Vitória* começou a namorar o que resultou na gravidez precoce da adolescente e em um casamento pressionado pela mãe. As condições financeiras precárias os levaram a morar em uma favela, enquanto Claudia* impunha condições rígidas a Bernardo*, dificultando sua permanência em casa.

Diante dessa situação, Bernardo* buscou apoio junto ao pai, em busca de independência financeira e distância da dinâmica tóxica estabelecida pela mãe. No entanto, a falta de um diálogo afetuoso e assertivo entre Claudia* e seus filhos levou a uma ruptura ainda maior no relacionamento familiar, deixando-os em lados opostos da situação. Claudia* ficou morando sozinha, Bernado* com o pai e Vitória* casada esperando a filha nascer.

Apesar dos esforços de Carlos* em fornecer suporte a Bernardo*, Claudia* continua lutando para obter o afeto de seus filhos, ainda presa a uma narrativa de vitimização e controle.

8- MÉTODO DE CONCILIAÇÃO

Aplicando o quarto pilar da Comunicação Não Violenta (CNV) para os filhos neste caso, será importante estabelecer pedidos claros e respeitosos que expressem as necessidades de todas as partes envolvidas. Aqui estão algumas maneiras de aplicar:

Para Vitória*:

Claudia* poderia expressar seu desejo de reconectar com Vitória de maneira calma e compreensiva, sem colocar a culpa ou fazer exigências.

Claudia* poderia fazer um pedido claro para Vitória considerando a possibilidade de retomar o contato e trabalhar juntas para reconstruir o relacionamento mãe-filha, respeitando o tempo e os limites de Vitória.

Vitória* poderia expressar suas necessidades de independência e autonomia deforma respeitosa, comunicando suas preocupações e desejos para o futuro de maneira aberta e honesta.

Para Bernardo*:

Colocando o terceiro pilar da CNV (comunicação não violenta)

A necessidade de Bernardo* sempre foi a de ser escutado pelos pais, assim a compreensão entre eles poderia ser mais acolhedora, ampla e clara, de maneira que todos tivessem um diálogo percebendo a necessidade do outro.

As necessidades de Bernardo não estão sendo atendidas devido desentendimento dos pais e omissão da necessidade de colocar seus sentimentos para fora.

Essas necessidades podem incluir segurança emocional, apoio e compreensão, em um ambiente familiar mais tranquilo e acolhedor.

Desta forma é importante enfatizar a importância da empatia, compaixão e respeito mútuo e como esses princípios podem ajudar a lidar melhor com a situação de forma mais positiva e construtiva.

De certa forma procurar apoio de um profissional da saúde mental, e assim praticar o autocuidado e auto empatia promovendo a paz familiar.

Método de mediação - Casal

Aplicando o pilar da comunicação não violenta, a observação, para o casal Carlos* e Cláudia*, percebemos que a mãe, relata que o pai é ausente, omisso com os filhos e não compreende suas demandas emocionais e ideológicas. Uma das maneiras de resolução desse conflito seria se as observações fossem feitas de modo especifico, para um tempo e um contexto determinado, ou seja, a observação da ausência do pai deveria ser mais clara e objetiva. Outro ponto é evitar críticas, isso ajuda na compreensão do que está sendo dito e não gera ruído na comunicação.

Cada membro da família deverá expressar suas observações específicas, sem julgamentos ou avaliações. Isso significa focar nos fatos e no que é observável,sem atribuir culpa.

Por exemplo:

- Carlos* e Claudia*: "Durante nossas discussões sobre trabalho e compromissospolíticos, percebo que muitas vezes aumentamos o tom de voz e interrompemos um ao outro." Com isso, fica mais fácil a compreensão.

Aplicando o pilar da comunicação não violenta, o Sentimento, o casal expressa seus sentimentos relacionados às observações feitas, usando linguagem que reflete emoções genuínas sem julgamentos.

- Carlos*: "Sinto-me frustrado e desvalorizado quando nossas discussões se tornam agressivas."
- Claudia*: "Sinto-me sobrecarregada e negligenciada quando você não reconhece meu trabalho e compromissos políticos."

Ao expressar os sentimentos, é muito importante e útil que o casal utilize palavras que se referem a emoções específicas em vez de palavras vagas ou genéricas.

Ao investir no desenvolvimento de habilidades de comunicação baseadas na CNV e no apoio terapêutico adequado, Carlos*, Claudia*, Bernardo* e Vitória* têm uma chance maior de superar seus desafios passados e construir um futuro onde o respeito mútuo e a compreensão prevaleçam.

9- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo a observação a descrição do que é visto e sentido de maneira imparcial,sem a interferência de crenças ou estigmas, descrevendo de forma simples, e de fácil entendimento para qualquer indivíduo. Os sentimentos são as emoções expressadas perante as observações, sendo estes apontados e reconhecidos sem a atribuição de incomodo ou culpa por serem percebidos e sentidos. As necessidades vêm da visualização do que é preciso e internamente desejado ou privado para cada pessoa envolvida. E por final os pedidos que vem defalas claras e específicas, sem duplo sentido ou metáfora, para satisfação destas necessidades, assim buscando as soluções colaborativas e construtivas para o conflito.

A história da família de Carlos, Claudia, Bernardo e Vitória ilustra como a falta de comunicação pode afetar por longo prazo as relações familiares. O desentendimento dos pais não só causou sofrimento a ambos como expôs seus filhos para discórdia e também resultou em consequências para a saúde física e mental destes e a ruptura de relacionamentos.

Com esse caso muito comum de desentendimento familiar e quebra de laços é possível ressaltar a importância de cultivas a comunicação não violenta, pois a CNV oferece um caminho mais simples para entender as necessidades e sentimentos das pessoas envolvidas, além de ter uma abordagem colaborativa para resolver os problemas e construir relações saudáveis.

No caso apresentado a CNV poderia ter ajudado utilizando várias bases, como por exemplo, no caso dos filhos, Bernardo e Vitória, poderia ter sido benéfico a Escuta Empática, pois ao invés de presenciar as brigas, eles poderiam ter sido estimulados a expressar seus sentimentos e seus pedidos com certeza de serem ouvidos e compreendidos. Com a Observação Neutra os pais Carlos e Claudia poderiam ter descrito objetivamente o que estaria causando os conflitos entre eles, e o porquê do divórcio, isso poderia ajudar a reduzir os

confrontos verbais e promover uma comunicação mais calma e racional, levando a um processo de divórcio mais leve. Em conclusão a CNV poderia daruma estrutura para resolver os desentendimentos de forma mais construtiva e colaborativa, identificando as necessidades de cada membro da família e trabalhando juntos para encontrar soluções que atendessem a todos de maneira satisfatória.

REFERÊNCIAS

COSTA, L. F. L. G. et al. Conflitos Organizacionais entre gerações: Um estudo empírico com a equipe de desenvolvimento de software do IFRN. HOLOS, v. 4, p. 361-374, 2014.

F90-F98 Transtornos do comportamento e transtornos emocionais que aparecem habitualmente durante a infância ou a adolescência. Disponível em: <http://www2.datasus.gov.br/cid10/V2008/WebHelp/f90_f98.htm>.

FREUD, S. (1920). Além do princípio do prazer. In: FREUD, S. Obras completas. Rio de Janeiro: Imago, 1996. vol. XVIII.

FREUD, S. (1923). O ego e o id. In: FREUD, S. Obras completas. Rio de Janeiro: Imago, 1996. vol. XIX.

GIDDENS, Anthony; SUTTON, Philip W. Conceitos essenciais da sociologia. São Paulo: Editora Unesp, 2016.

LACAN, Jacques, 1901-1981 Ll29s Seminário, livro 18: de um discurso que não fosse semblante, (1971) 09-1205l Jacques Lacan; texto estabelecido por Jacques-Alain Miller; tradução V era Ribeiro; versão final Nora Pessoa Gonçalves; preparação de texto André Telles.- Rio de Janeiro: Zahar, 2009. (Campo).

MORENO, J.L. (1983). *Fundamentos do Psicodrama* São Paulo: Summus.

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável | United Nations Development Programme. Disponível em: <https://www.undp.org/pt/brazil/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel>.

PELIZZOLI, Marcelo L. (Artigo Publicado em Pelizzoli, M.L. (org.) Diálogo, mediação e cultura de paz. Recife: Ed. da UFPE, 2012.)

ROSENBERG, Marshall. Nonviolent communication. A language of life. California: PuddleDancer Press, 2003. (traduzida no Brasil pela Editora Ágora, 2006.

RUBIN, J. K.; PRUITT, D. G.; KIM, S. H.. 1994. Social Conflict: Escalation,

stalemate and settlement. Second Edition. New York: McGraw-Hill, Inc.

SELLTIZ, Wrightsman e Cook . Métodos de pesquisa nas relações sociais I (tradutores Maria Martha Hubner d'Oliveira, Miriam Marinotti del Rey. 2ªed. brasileira I coordenadores José Roberto Malufe, Bernardete A. Gatti. - São Paulo: EPU, 1987.

SERRA-PINHEIRO, M. A., SCHMITZ, M., MATTOS, P., & SOUZA, I.. (2004). Transtorno desafiador de oposição: uma revisão de correlatos neurobiológicos e ambientais, comorbidades, tratamento e prognóstico. Brazilian Journal of Psychiatry, 26(4), 273–276. https://doi.org/10.1590/S1516-44462004000400013.

VARELLA, D. D. Transtorno obsessivo-compulsivo (TOC). Disponível em: <https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/transtorno-obsessivo-compulsivo-toc/>.