

**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA, DIREITOS HUMANOS E CULTURA DE PAZ  
EM INTERFACES**

**NON-VIOLENT COMMUNICATION, HUMAN RIGHTS AND PEACE CULTURE IN  
INTERFACES**

Recebido em: 16/07/2020

Aceito em: 28/09/2020

Simone Barros de Oliveira<sup>1</sup>

Renan Alves Mendonça<sup>2</sup>

Maria Fernanda Avila Coffi<sup>3</sup>

**Resumo:** O trabalho objetiva dialogar a Comunicação Não Violenta como forma de resolução de conflitos, enraizados no cenário contemporâneo, marcado pelas violências estruturais e conjunturais. Destaca as origens e os elementos centrais da CNV na obra de Marshall Rosenberg. É produto do trabalho de revisão bibliográfica do Grupo de Pesquisa: Educação, Direitos Humanos e Fronteira da Universidade Federal do Pampa. Apresenta a comunicação como cerne das relações humanas articulando as dimensões pessoal, interpessoal e social com expressões mais autênticas, absorvidas por meio de alterações nas conexões humanas, e tem por base a empatia que emerge de valores humanos compartilhados. O artigo estimula a interlocução prática entre CNV e direitos humanos a partir da pluralidade conceitual de ambas as categorias.

**Palavras Chaves:** Comunicação Não Violenta; Cultura; Direitos Humanos; Interfaces

**Abstract:** The work aims to dialogue with Non-Violent Communication as a form of conflict resolution, rooted in the contemporary scenario, marked by structural and cyclical violence. It highlights the origins and central elements of CNV in the Work of Marshall Rosenberg. It is the product of the bibliographic review work of the Research Group: Education, Human Rights and Frontier at the Federal University of Pampa. It presents communication as the core of human relationships, articulating the personal, interpersonal and social dimensions with more authentic expressions absorbed through changes in human connections, based on the

<sup>1</sup> Professora Associada da Universidade Federal do Pampa/UNIPAMPA, Mestre, Doutora e Pós-doutora em Serviço Social, pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul/PUCRS, Conciliadora, Mediadora e Facilitadora Judicial, líder do Grupo de Pesquisa Educação, Direitos Humanos e Fronteira. Email: [simoneoliveira@unipampa.edu.br](mailto:simoneoliveira@unipampa.edu.br)

<sup>2</sup> Assistente Social Residente em Saúde Mental pelo Programa de Pós Graduação da Universidade Federal de Santa Maria -UFSM no Hospital Universitário de Santa Maria - HUSM. Graduado em Serviço Social pela Universidade Federal do Pampa- UNIPAMPA; campus São Borja (RS). Pesquisador pelo Grupo de Pesquisa: Educação, Direitos Humanos e Fronteira; da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA, campus São Borja (RS) E-mail: [renan12nio@gmail.com](mailto:renan12nio@gmail.com)

<sup>3</sup> Discente do Curso de Graduação em Serviço Social pela Universidade Federal do Pampa- Campus São Borja. Integrante do Grupo de Pesquisa Educação Direitos Humanos e Fronteira. E-mail: [mariacoffi.aluno@unipampa.edu.br](mailto:mariacoffi.aluno@unipampa.edu.br)

empathy that emerges from shared human values. The article encourages practical dialogue between CNV and human rights based on the conceptual plurality of both categories.

**Keywords:** Non-violent Communication; Culture; Human Rights; Interfaces.

## INTRODUÇÃO

Ao estudar a Comunicação Não Violenta na interface com os direitos humanos, é fundamental a compreensão de categorias centrais como: comunicação, violência e cultura. Para tanto, faz-se necessário resgatar a origem dessas categorias com maior precisão. A fim de se apreender os elementos constitutivos da Comunicação Não Violenta-CNV, a partir do referencial teórico de Marshall Rosenberg (2008), tem-se na práxis comunicacional a forma concreta de articular a abordagem viva e orgânica da intervenção em direitos humanos, pelas demandas que emergem do diálogo com a realidade social nas formas multifacetadas de desigualdades social no contexto do capitalismo moderno. O artigo apresenta-se como subsídio técnico para o adensamento teórico dessa forma de abordagem comunicacional pelo sistema de linguagem, e guarda em si um sentido técnico, ético e político a respeito da visão de homem e de mundo que se relaciona pelos códigos de sinais. Nesse sentido, serve tanto para a manutenção de uma determinada natureza de poder do *estatus quo*, quanto para o enfrentamento em forma de microrevoluções, isto é, em forma de resistência, na passagem do estado *em Si* para um estado *para Si*.

## UM DEBATE EPISTEMOLÓGICO NECESSÁRIO SOBRE COMUNICAÇÃO

A humanidade, devido à necessidade genérica de se comunicar, utiliza um sistema próprio de linguagem como instrumento de comunicação, a partir de aprendizagens culturais. Magalhães (2003) afirma que

[...] O homem se comunica através de signos, e estes são organizados através de códigos e linguagens. Pelo processo socializador, ele desenvolve e amplia suas aptidões de comunicação, utilizando os modos e usos de fala que estão configurados no contexto sociocultural dos diferentes grupos sociais dos quais faz parte. (MAGALHÃES 2003, p. 22)

A atividade de se comunicar é humano genérica, e tal exercício advém da práxis social como resultado de vivências e processos sociais que se transformam em processos particulares e se objetivam em uma determinada forma de se comunicar, que tem a violência como uma das formas de comunicação, por meio da produção e reprodução nas formas mais

perversas e violadoras da liberdade e dignidade humana. Ao mesmo tempo, é a expressão mais visível de comunicação, inclusive para justificar manifestações equivocadas de “amor”.

Ao introduzir a Comunicação Não Violenta como abordagem viva e orgânica no processo de relacionamento interpessoal e intervenção profissional, propõe-se o resgate do conceito de violência de Hannah Arendt, que é amplo na comparação com o conceito de violência tradicional que se limita à violência física. A autora refere que

[...] Se nos voltarmos para os debates sobre o fenômeno do poder, descobriremos logo que existe um consenso entre os teóricos políticos da esquerda e da direita de que a violência nada mais é do que a mais flagrante manifestação de poder. (ARENDR 2004, p.22)

Arendt associa a categoria violência ao uso do poder sobre alguém, que pelo poder do outro sobre si, torna-se oprimido e dominado. Dessa forma, as relações de poder perpassam as relações interpessoais, assim como as relações entre Estado e sociedade civil, em constante processo de tensão ideopolítica e econômica, na lógica da produção e reprodução patrimonialista e patriarcalista que geram relações de dominação, materializadas na cultura tradicional de mando e subserviência. A partir do sentido ampliado da violência, que vai muito além da violência física, é que se dá a análise da tríade da violência atribuída aos estudos de Galtung (1990), que são: violência direta- observada de forma visível-, violência estrutural- que perpassa a estrutura da sociedade a partir dos processos de desigualdades vinculadas à distribuição desigual da riqueza socialmente produzida- e violência cultural – ligada diretamente à vida humana materializada na simbologia, e que justificam e legitimam as outras formas de violência: direta e estrutural.

A discussão da dimensão político, ideológica e cultural da comunicação é fundamental, frente às desigualdades sociais vivenciados no modo societário moderno, no qual os discursos de uma determinada forma de linguagem materializam-se. Pois, contribui para desmistificar as formas abstratas e classistas do sistema de comunicação que estigmatizam modos e condições de vida. Nessa perspectiva, coaduna-se com Chauí, que apresenta a comunicação como

[...] Um conjunto de mecanismos visíveis e invisíveis que vem do alto para baixo da sociedade, unificando verticalmente e espalhando-se no interior das relações sociais, numa existência horizontal que vai da família à escola, dos locais de trabalho às instituições públicas, retornando ao aparelho do Estado. (CHAUÍ 1998, p. 16)

A autora desnuda o sistema linguístico tradicional e enseja a análise da violência presente código comunicacional da cultura moderna. Bourdieu (2004) define a comunicação como um sistema linguístico que se manifesta através de um aparelho ideológico. Logo, desvelar a contradição do sistema linguístico burguês é necessário para que se possa avançar na construção de um sistema de linguagem que analise criticamente a realidade. Ao indicar a análise do sistema linguístico comunicacional, isto é, dos signos vigentes na sociedade, provoca-se o olhar para a realidade social em que ela se insere. Nesse sentido, os signos como: liberdade, direito, consciência, trabalho, família, escondem em si a subsunção da alienação burguesa em detrimento da meritocracia e da moral, pois trazem em si toda a carga subjetiva dos processos particulares e dos processos sociais que produzem e se reproduzem entre outros, nos modos de falar e escrever.

Pelo exposto, reafirma-se que a cultura perpassa valores, princípios e modo de vida dos sujeitos e das relações interpessoais, manifestadas no sistema de linguagem, quer seja pela comunicação violenta ou não. Como refere a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura:

[...] A cultura deve ser considerada como o conjunto dos traços distintivos espirituais e materiais, intelectuais e afetivos que caracterizam uma sociedade ou um grupo social e que abrange, além das artes e das letras, os modos de vida, as maneiras de viver juntos, os sistemas de valores, as tradições e as crenças (UNESCO 2002, p. 2).

A cultura é um produto social, construído por um modo de vida coletivizado que prima por um sistema de comunicação, em que os símbolos dialogam com todos os membros da comunidade. Nesse momento, é fundamental pensar o modelo de sociedade que se deseja para reconstruir linguagens com signos que traduzam a vontade social, e não apenas de parte desta.

Outra categoria que emerge no sistema de linguagem é a categoria paz, não a paz liberal burguesa; mas a paz que não se permite lesar pelo silêncio, inércia, passividade, mas que rompe com toda a lógica de opressão e dominação e exclusão promovida nesse sistema de injustiça social, denominada de Cultura de Paz, que tem relação direta com a garantia e materialização dos direitos humanos.

Fala-se de dois tipos de paz: negativa e positiva. Segundo Galtung (1990, p.298) “a paz negativa é a mera ausência da guerra, o que não elimina a predisposição para ela ou a violência estrutural da sociedade”. E a paz positiva vem a ser não somente uma forma de

prevenção contra a guerra, “mas a construção de uma sociedade melhor, na qual mais pessoas comungam do espaço social”. Implica necessariamente, processos coletivos, mudança na educação formal e não formal para novas formas de sociabilidade.

O signo “paz positiva” emerge como um elemento da comunicação a partir de uma dimensão ético-política, na práxis da fala como conceito repleto de significado e compromisso com a justiça social. A partir dessa análise, surgem novas formas de enfrentamento à triangulação da violência – direta, estrutural e cultural- que se personifica na figura do Estado Moderno. Ou seja, a paz positiva caracteriza-se como meio de um processo educativo para uma cultura de paz.

Nesse cenário de disputa e tentativa de avançar em proposições que premiem a resolutividade das demandas sociais, surge a Comunicação Não Violenta/CNV, em uma abordagem viva e orgânica no intuito de oportunizar uma educação para além das necessidades do modo de produção capitalista. Como afirma Paulo Freire:

[...] A paz é fundamental, indispensável, mas paz implica lutar por ela. A paz se cria, se constrói na e pela superação das realidades sociais perversas. A paz se cria, se constrói na construção incessante da justiça social. por isso, não creio em nenhum esforço chamado de educação para a paz que, em lugar de desvelar o mundo das injustiças, o torna opaco e tenta miopisar suas vítimas (FREIRE, apud, GUIMARÃES, 2005, p. 74).

O grande mestre da educação, deixa claro que a paz que nasce da justiça social, é perene provoca pensar uma educação que supere o conceito de paz tradicional- paz negativa. Mészáros (2008) argumenta que:

[...] a abordagem educacional deve adotar a totalidade das práticas políticas – educacionais -culturais na mais ampla concepção do que seja uma transformadora emancipação. É desse modo que uma contraconsciência, estrategicamente concebida como alternativa necessária a internalização dominada colonialmente, poderia realizar uma grandiosa missão educativa (MÉSZÁROS 2008, p. 58).

Em um movimento contracorrente, que visa resistir e superar a lógica tradicional da comunicação, abre-se a perspectiva para uma nova educação, uma educação que promova o Ser Social para além dos limites de uma educação conteudista e mercadológica.

## **DIREITOS HUMANOS E CULTURA DE PAZ**

É notório que a história humana e a história da luta pelos Direitos Humanos historicamente se confundem. Guimarães (2005, p. 96) afirma que “as esperanças, as

angústias, as lutas, as buscas de cada homem e cada mulher, o cotidiano e os grandes momentos, encontram-se na Declaração Universal dos Direitos Humanos”. Dessa forma, os Direitos Humanos valem para todos os seres humanos; por isso, possuem caráter universal e refletem a luta e a conquista de toda a humanidade, são inalienáveis, não têm valor de troca, nem tampouco se vendem, fazem parte da dignidade do ser humano.

A temática Direitos Humanos tem, no contexto contemporâneo, desafiado os gestores públicos e a sociedade como um todo, destacando-se e reafirmando-se no cenário internacional. Ao historicizar o caminho dos Direitos Humanos<sup>4</sup> - DH, depara-se com o período da década de 1940, que levou à promulgação da Declaração Universal dos Direitos Humanos na Assembleia Geral das Nações Unidas, no dia 10 de dezembro de 1948; (ONU,1948) que congrega em si o ideário humanista e iluminista com os princípios de igualdade, fraternidade e solidariedade. Dessa data aos dias atuais, as nações têm desenvolvido estratégias de desenvolvimento humano com base nos Direitos Humanos, que se materializam a partir de tratados, planos, programas e projetos, por todos os recantos do globo terrestre.

A DUDH nasce e se fortalece para garantir o respeito ao ser humano na complexa relação entre o individual e o universal, considerando as singularidades dos cidadãos do mundo, principalmente no que se refere à diversidade cultural. O ser humano, como sujeito de seu ser, busca incessantemente desenvolver a autonomia individual, entrelaçada com a pluralidade e, ao mesmo tempo, interdependente (Fischmann, 2001).

Os DH promoveram, em âmbito mundial, a inauguração de movimentos sociais de luta e defesa intransigente dos direitos fundamentais, sociais e políticos. Nas Américas, esses movimentos visibilizam-se nos cenários de redemocratização dos regimes militares que inauguram profundas reformas legislativas no ordenamento jurídico dos Estados Nação. Dessa forma, o conjunto jurídico legal instaura novos modelos de governos, centrados nos estatutos de cidadania, no caso brasileiro, na Constituição Federal de 1988, marco legal, denominada de Constituição Cidadã. Tecido alguns fios da historicidade dos DH com o advento da cidadania materializada pelas legislações, observa-se que inúmeras foram as

---

<sup>4</sup>[...] É uma forma abreviada de mencionar os direitos fundamentais da pessoa humana. Esses direitos são considerados fundamentais porque sem ele a pessoa humana não consegue existir ou não é capaz de se desenvolver e de participar plenamente da vida. [...] Para entendermos com facilidade o que significa direitos humanos, basta dizer que tais direitos correspondem a necessidades essenciais da pessoa humana. Trata-se daquelas necessidades que são iguais para todos os seres humanos e que devem ser atendidos para que a pessoa possa viver com a dignidade que deve ser assegurada a todas as pessoas (DALLARI, 2004, p.12-13):

iniciativas para promover mudanças, com a instauração do paradigma da cidadania, como lócus de garantia de direitos.

A cultura centrada nos sujeitos de direitos, isto é, no/a cidadão/ã com a participação deles/as, pelo exercício formal da cidadania em uma cultura protetiva e ampliada, em última instância, em uma cultura de paz; tornou-se plataforma inaugural de processos de efetivação dos DH. Para isso, resgatam-se algumas das premissas da DUDH, como a integralidade entre eles, evidenciadas no artigo 30:

[...] Todos os direitos na DUDH estão ligados uns aos outros e são igualmente importantes. Todos eles têm que ser seguidos, e nenhum vence os outros. Esses direitos são inerentes a toda mulher, homem e criança, de modo que não podem ser posicionados em uma hierarquia ou exercidos isoladamente (ONU, 1948 s/p).

A efetivação da integralidade entre os DH está para além da elaboração e incorporação da norma escrita, como é contemplado nos artigos da declaração; efetivar premissas como liberdade, igualdade, luta contra qualquer forma de preconceito, defesa da vida como premissa fundamental e o enfrentamento de qualquer tipo de dominação, exploração, escravidão é um desafio que conforma práticas de uma contracultura, ou de uma adesão a uma nova cultura.

A contracultura, como afirma Mézaros (2008), propõe a ruptura e superação da cultura centrada nos valores de mercado, isto é, na sociabilidade capitalista; perpassa uma educação para além do capital, em detrimento dos DH, do exercício da liberdade e dos direitos de cidadania. Nesse sentido, pautado pelas obras freirianas, entende-se que é pela cultura emancipadora, isto é, cultura libertadora, que homens e mulheres se conectam com as demandas cívicas, políticas e sociais, no sujeito coletivo, que pensa instrumentos para as práticas de liberdade (FREIRE, 1987; 1992; 1996).

Na conjuntura atual, é necessário reler a história e aferir que, passados mais de 70 anos da vigência dos DH, ainda hoje há violação de direitos promovida pela desproteção social, criminalização política, entre outros, que ferem indiscriminadamente a garantia de direitos. Apenas uma profunda mudança cultural, legitimada pela linguagem emancipadora, isto é, comprometida com os sujeitos é que se fará frente às violações dos DH.

Quando se tem no horizonte a erradicação de qualquer forma de exclusão, opressão, dominação e exploração de homens e mulheres, passa-se a pensar: como ultrapassar as barreiras do paradigma posto pela sociabilidade moderna e romper com o status quo burguês? Para Merhy (2003), uma das estratégias é apostar nas “tecnologias leves” como formas

estratégicas de materializar proposições que poderão “ressignificar processos” como sustenta Pichon de Riviere (1998) em sua obra.

Na análise de Bourdieu (2001) sobre o valor simbólico, há pistas para aferir o impacto da linguagem na subjetividade e objetividade da reprodução humana. O que de certa forma resgata o olhar sobre a sociabilidade burguesa, que pode ser simples reprodução alienada da vida; ou de ruptura com a construção de processo de identificação da ideologização. A comunicação oral possibilita o processo de ressignificar a cultura em sua simbologia, pela adesão prática de uma nova forma de falar e escrever ressignificando modos de viver não mais alienados e idealizados. Merhy (2003) argumenta que, ainda que no âmbito da singularidade, é possível retomar as construções para promover o processo de contracultura.

Nesse sentido, Gramsci (1968) refere-se à necessidade de que agentes educacionais assumam o papel central de construção de uma nova cultura, como “intelectuais orgânicos” que passam concatenar o político, o social e o econômico nas intervenções profissionais. E Mézaros (2008) desafia para a construção de uma cultura “para além do capital” centrada na condição humana para que se garanta a dignidade em todas as dimensões da vida. Tem-se buscado nesta discussão sobre cultura de paz, a abordagem de defesa dos DH; no cotidiano de vida de homens e mulheres no campo hermenêutico e semântico da comunicação humana, pelas vias da Comunicação Não violenta, como práxis oral, escrita e simbólica. Dessa forma, a CNV constitui-se como ferramenta comunicacional que se soma ao arcabouço instrumental para investigações e intervenções em sociabilidade, pois desafia a respostas para os dilemas sociais presentes no concreto das relações singulares, particulares e universais.

Dessa forma, em uma perspectiva consoante com os DH, a CNV tem interfaces com a cultura, educação e pelo processo de linguagem; redirecionando a análise para uma mudança que se relaciona tanto com a estrutura social, mas também com os processos no âmbito do cotidiano. Compartilha-se a posição de Candau (2002), ao afirmar que

(...) para transformar a realidade é necessário trabalhar o cotidiano em toda a sua complexidade. É no tecido diário de relações, emoções, perguntas, socialização e produção de conhecimentos e construção de sentido que criamos e recriamos continuamente nossa existência (CANDAU, 2002, p. 110).

Portanto, Cultura de Paz e Direitos Humanos indissociáveis e se potencializam com a abordagem pela comunicação não violenta. É inegável que os conflitos presentes nas relações humanas devem ser explorados, agregando a CNV como forma prática de comunicação para



conhecimento e garantia de direitos, dada a importância como potencialidade em estabelecer conexões e reconexões pacíficas e agregadoras dentro do contexto das relações humanas conflitivas. Por isso, torna-se pertinente aproximar-se do que vem a ser o conflito.

É importante referir que todas as reflexões e conquistas no campo dos Direitos Humanos dão-se por meio de lutas históricas, constitucionalmente garantidas, o que não significa que essas conquistas estejam materializadas. A questão dos Direitos Humanos e a relação direta com a atuação de profissionais das áreas de humanas e sociais aplicadas, ainda precisa ganhar mais espaço dentro e fora destas áreas, devido à efervescência e a necessidade de ampliação da temática. (OLIVEIRA; GUINDANI; HOPNER, 2014).

Nessa perspectiva, entende-se que a categoria violência é a base da ausência de ampliação e garantia de direitos, uma vez que necessidades humanas não são atendidas em potencial gerando conflitos de ordem diversas, ampliando demasiadamente grandes desafios da garantia de direitos, em contraponto à violação deles. Vive-se em um cenário de altíssimos índices de injustiças sociais nos diversos níveis de desigualdade. A violação está indo na contramão da garantia dos direitos e a primeira está cada vez mais ganhando espaço em detrimento da segunda. O modo como o Estado está organizado, por meio das influências e ações, assim como a forma como vem conduzindo as políticas oriundas desses direitos, faz com que haja maior publicização das inquietações que permeiam a realidade social a partir de atores sociais diversos.

É possível perceber que limites e fronteiras não são linhas que separam e segregam e sim o ponto de encontro que pode vir a agregar mutuamente entre os seres humanos, é um exercício que ressignifica o conceito de poder. A Cultura de paz pressupõe ações competentes e transformadoras e que revisita modelos sobre os quais já se tem a certeza de que não funcionam dentro do cenário da cultura tradicional e, portanto, não seriam eficazes em continuar sendo replicados (MIGLIORI, 2016).

## **COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: ABORDAGEM VIVA E ORGÂNICA**

A Comunicação Não Violenta tem a base teórica e prática nas vivências humanas. Pensar em Comunicação Não Violenta é se reportar à figura que cunhou esse instrumento como meio para a resolução de conflitos; Marshall Rosenberg (2006), que a mais de 40 anos vem atuando em mais de 50 países, com facilitadores das mais diversas áreas profissionais.

Marshall Rosenberg, ao apresentar a CNV, resgata o que já se tem, como se verifica na afirmação:

[...] A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. Ela não tem nada de novo: tudo que foi integrado à CNV já era conhecido havia séculos. O objetivo é nos lembrar do que já sabemos - de como nós, humanos, deveríamos nos relacionar uns com os outros - e nos ajudar a viver de modo que se manifeste concretamente esse conhecimento (ROSENBERG, 2006, p. 21).

O grande educador brasileiro Paulo Freire enfatiza que a forma como se comunica tem extrema relevância para as relações interpessoais sejam em família, comunidade ou sociedade. Ele refere que

[...] Comunicar é comunicar-se em torno do significado significante. Desta forma, na comunicação, não há sujeitos passivos. Os sujeitos co-intencionados ao objeto de seu pensar se comunicam em conteúdo. O que caracteriza a comunicação enquanto este comunicar comunicando-se, é que ela é diálogo, assim como o diálogo é comunicativo. Em relação dialógica-comunicativa, os sujeitos interlocutores se expressam, como já vimos, através de um mesmo sistema de signos linguísticos. É então indispensável ao ato comunicativo, para que este seja eficiente, o acordo entre os sujeitos, reciprocamente comunicantes. Isto é, a expressão verbal de um dos sujeitos tem que ser percebida dentro de um quadro significativo comum ao outro sujeito (FREIRE 1983, p. 45).

Pensar a comunicação é fundamental para apreender o sentido semântico e hermenêutico da palavra comunicação, isto é, do sentido na origem: comum + ação = comunicação. Essa ação comum tem um reforço quando, parte-se da origem no latim, isto é, “*communicatio*” que tem significa encarregado de. Dessa maneira, pode-se aferir que a comunicação pode ser imersa na lógica alienante da subjetividade tecnicista - mecanicista que está alienada de sua dimensão social, restringindo-se na condição *em Si*, alienada de uma proposição *para Si*. Souza (2008) afirma que:

[...] as linguagens construídas são produtos do processo de socialização dos seres humanos, o que remete a uma concepção social das diferentes linguagens existentes em uma mesma sociedade: elas (as linguagens) indicam modos de ser e de viver de classes e grupos sociais diferentes entre si. Em outras palavras, a linguagem possibilita a construção da identidade de um determinado grupo social (SOUZA 2008, p.125).

Tomada a comunicação como trabalho humano genérico, introduz a essa discussão a práxis na comunicação, como expressão de processo dialético e dialógico com o meio em que se vive. Como forma de interação do ser social com os pares, o homem genérico, isto é, o Ser

social entendendo comunicação como práxis social, rompe com a alienação simbólica, semântica e hermenêutica e ressignifica a relação com os seus, no enfrentamento político, ético e técnico em favor da hermenêutica emancipatória.

Como se pode verificar, a CNV tem alinhamento com a totalidade do ser social, que é um todo social, emocional, biológico, psicológico e espiritual. Ao buscar o instrumento dentro de Si, encontra-se logo o coração como lócus para a Comunicação Não Violenta. É no movimento de ouvir e falar que se estabelece um canal da empatia, do acesso e atendimento das necessidades coletivas na resolução de conflitos. O autor apresenta uma abordagem nova das relações interpessoais pela comunicação, como se verifica no relato:

[...] identifiquei uma abordagem específica da comunicação – falar e ouvir - que nos leva a nos entregarmos de coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de maneira tal que permite que nossa compaixão natural floresça. Denomino essa abordagem Comunicação Não-Violenta, usando o termo "não-violência" na mesma acepção que lhe atribuí Gandhi -referindo-se a nosso estado compassivo natural quando a violência houver se afastado do coração (ROSENBERG, 2006, p. 21).

Para além de uma forma de se comunicar, a CNV apresenta-se oportunizando um diálogo franco aberto na resolução de conflitos, o que gera uma expectativa, devido a um contexto cheio de contradições e desafios em uma sociedade de classes.

No processo de relacionamentos, destacam-se duas posições, a do quem fala e a de quem ouve em um movimento de troca, objetivando resolutividade coletiva dos conflitos interpessoais. A abordagem em CNV desenvolve-se a partir de quatro etapas: 1) Observação; 2) Sentimentos; 3) Necessidades; 4) Pedido; são essas etapas um conjunto que compõe o todo das sucessivas aproximações para a construção orgânica e viva de uma resposta a necessidade comum. O quadro nº 1 explicitará a dinâmica na lógica dialógica e dialética que se imprime a CNV.

## Comunicação Não Violenta CNV



Figura produzida a partir do livro: Comunicação Não Violenta de Marshall Rosenberg (2006).

**Fonte:** Autor

Para que se apreenda a CNV e os elementos constitutivos, tem-se que partir da “Empatia” como fundamento para todas as etapas, como afirma o autor:

[...] 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. 21-22).

Nesse momento em que se decide por uma postura empática para se estabelecer a comunicação como meio para a resolutividade de conflitos, explora-se cada etapa em uma via dialógica e dialética. A dialógica rompe com toda pré-disposição para o conflito, pois se desloca ao diálogo do campo minado do conflito e da culpa, para a resolução e para as necessidades humanas não atendidas. E para que esse objetivo comum se realize, é fundamental o compromisso das partes envolvidas em investir energia nesse objetivo humano genérico, cujas relações dão-se de forma dialética. Quanto à dialética, não é subalterna a dialógica e nem imperiosa, antes é componente orgânico da análise e intervenção na realidade social, atravessada pela luta de classes. Fundamentalmente conecta em um movimento de ir do singular para o universal e vice versa, na apreensão das particularidades da intervenção e investigação da realidade.

A partir dessa pontuação, tem-se no primeiro elemento constitutivo da CNV, a “Observação” a exigência do observador, observar sem avaliar, para que a consciência seja

capaz de apreender, captar, abstrair da comunicação verbal, e não verbal os componentes da mensagem que expressão a necessidade não atendida. Nesse sentido, é necessário que se rompa com qualquer tipo de julgamento, e que os envolvidos não se deixem afetar por instintos, emoções, sentimentos e sim, na observação do outro, como enfatiza

[...] O primeiro componente da CNV acarreta necessariamente separar observação de avaliação. Precisamos observar claramente, sem acrescentar nenhuma avaliação, o que vemos, ouvimos ou tocamos que afeta nossa sensação de bem-estar (ROSENBERG 2006, p. 50)

Segundo o autor, é fundamental o compromisso das partes envolvidas na CNV com a “observação”, pois dela é que se desenvolvem os demais, como forma a oportunizar uma forma viva e orgânica da relação interpessoal. Ao evitar uma avaliação julgadora, moralizante, premia-se a realização empática da comunicação não violenta. Nesse momento, prima-se pela criação das condições para que a comunicação desenvolva-se sem ruídos.

Já no segundo elemento, o “Sentimento”, trabalha-se com o conjunto real de possibilidades humanas quanto à dimensão emocional que são sentir e entender o que se sente, assim como responsabilizar-se pelos sentimentos, ao ponto de romper com processo da alienação de Si mesmo. O autor, a partir das reflexões, expõe:

[...] Ouço regularmente afirmações como: "Não me interprete mal, sou casada com um homem maravilhoso, mas nunca sei o que ele está sentindo". Uma dessas mulheres insatisfeitas trouxe o marido a um seminário, durante o qual ela lhe disse: "Sinto como se estivesse casada com uma parede". O marido então fez uma excelente imitação de parede: ficou sentado, calado e imóvel. Exasperada, ela se virou para mim e exclamou: "Veja! É isso que acontece o tempo todo. Ele fica sentado e não diz nada. É exatamente como se eu estivesse vivendo com uma parede" (ROSENBERG, 2006, p. 55).

Nesse exemplo, pode-se verificar que a comunicação dos sentimentos não ocorre, o que impossibilita uma relação dialógica do casal, reforçando uma relação estéril, a partir de uma comunicação sem vida, sem sentimento, sem significado, pois o silêncio também comunica a fragilidade da comunicação e de processos objetivos e subjetivos das relações. Nesse contexto, o autor afirma que

[...] Os benefícios de enriquecer o vocabulário de nossos sentimentos são evidentes não apenas em relacionamentos íntimos, mas também no mundo profissional (ROSENBERG, 2006, p. 66).

O que fica evidente é o esforço emocional, que é o que nos revela humanos, traduzidos na forma como se expressa o que se sente a exemplo do amor, do ódio, da raiva, do carinho. É com a manifestação dos sentimentos, que a existência se mostra intensa, cheia de vida, o que possibilita ser verdadeiros, únicos e humanos. Segundo Rosenberg (2006),

“Quando alguém nos dá uma mensagem negativa, seja verbal, seja não verbal, temos quatro opções de como recebê-la.” Entre elas: a) Como algo pessoal com foco na crítica e na acusação; b) Culpando o interlocutor; c) abrindo-nos para nossos sentimentos e necessidades; d) invertendo o foco, abrindo-nos a necessidades e sentimentos do outro (ROSENBERG, 2006, p. 79).

Nesse momento, observa-se que nas três primeiras posições frente a uma mensagem negativa isenta-se de qualquer espécie de compromisso com o outro, antes o enxerga como algo, culpado quando não se fecha nas necessidades. O que a CNV apresenta é o outro como humano, digno como eu e cheio de necessidades como as minhas. E quando se reconhecem as responsabilidades pelo sentimento do outro, como fonte de reconhecimento das próprias necessidades humano genéricas e não de umas pessoas em específico, como consequência, tem-se a libertação emocional, pelo fato de que

[...] A libertação emocional envolve afirmar claramente o que necessitamos de uma maneira que deixe óbvio que estamos igualmente empenhados em que as necessidades dos outros sejam satisfeitas (ROSENBERG, 2006, p. 94).

O compromisso consigo mesmo e com o outro é o foco de intervenção da CNV, motivo pelo qual se faz necessária a abordagem dos “Sentimentos”. É na gestão dos sentimentos que se abre a capacidade de acolher as necessidades do outro assim como as próprias necessidades não atendidas.

Por fim, chega-se ao elemento do “Pedido”, que após as três primeiras etapas (Observação, Sentimento e Necessidade), apresenta-se como caminho para respostas empáticas para a solução de conflitos. Como afirma Rosenberg (2006)

[...] o quarto e último componente desse processo aborda a questão do que gostaríamos de pedir aos outros para enriquecer nossa vida. Quando nossas necessidades não estão sendo atendidas, depois de expressarmos o que estamos observando, sentindo e precisando, fazemos então um pedido específico: pedimos que sejam feitas ações que possam satisfazer nossas necessidades (ROSENBERG, 2006, p. 103).

O conflito termina somente com ações concretas que atendam às necessidades manifestadas consciente ou inconsciente de ambas as partes envolvidas. Para tanto, o pedido só é expresso após a vivência de todo o processo coletivo e dialógico entre ambas as partes, é utilizado para as necessidades e enriquecer a vida. Para tanto, é necessário que seja claro, objetivo, afirmativo, como exemplifica o autor:

“Gostaria que você me dissesse uma coisa que eu fiz de que você gostou”. A palavra *compreenda* não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. Em vez disso, a pessoa poderia ter dito: Quero que você repita para mim o que você me ouviu dizer (ROSENBERG, 2006, p. 103).

Com o amadurecimento humano é que se cria as condições necessárias ao pedido comum, assim se esperando uma resposta mais natural às necessidades não atendidas. O pedido deve ser uma afirmação clara e objetiva do que se necessita, o que oportuniza que ambos os envolvidos no conflito empenhem-se na busca de soluções que satisfaçam a todos. Nesse caminho da resolução não há intervenção perfeita, portanto, é fundamental entender a CNV como um instrumento que potencializa o diálogo e fortalece as relações. A adoção da comunicação não violenta é tão prática, que possibilita a transformação de conflitos em quatro níveis:

PESSOAL- Minimizar os efeitos destrutivos do conflito social e maximizar o potencial de crescimento e bem-estar da pessoa enquanto ser humano individual nos níveis físico, emocional, intelectual e espiritual. ESTRUTURAL - Compreender e tratar as causas subjacentes e condições sociais que dão origem à expressão violenta ou nociva do conflito. - Promover mecanismos não violentos que reduzam o confronto entre antagonistas e diminuam a violência, por fim eliminando-a. - Fomentar o desenvolvimento de estruturas que atendam às necessidades humanas básicas (justiça substantiva) e maximizem a participação popular em decisões que afetam suas vidas (justiça procedimental). RELACIONAL- Minimizar a comunicação disfuncional e maximizar o entendimento. - Trazer à tona e trabalhar os medos e esperanças em relação às emoções e à interdependência no relacionamento. CULTURAL - Identificar e compreender os padrões culturais que contribuem para o aumento das expressões violentas do conflito. - Identificar e construir, a partir de recursos e mecanismos do próprio contexto cultural, reações construtivas para lidar com o conflito (LEDERACH, 2012, p. 42).

As contribuições desse autor ratificam o conceito da paz positiva Galtungiana ao considerar que a ausência de violência não é o suficiente para que a paz aconteça, é indispensável uma interação e uma inter-relação positiva e dinâmica, apoio, confiança, a reciprocidade e a cooperação para a sua edificação (BRUM, 2017, p. 55).

A violência que se manifesta no processo de linguagem é presente nas diferentes formas de comunicação. Ela se dá quando se fala de um lugar de autoridade ou de arrogância em relações conflitivas nas quais um está certo e o/os outro(s) errado, um é bom, o é ruim, não se abre espaço para a escuta sincera de manifestação de sentimentos e necessidades. É no mundo real da vida que as reações acontecem e transformam. A cultura de paz, a partir da comunicação não violenta, aponta caminhos coletivos de relações mais humanizadas. A CNV apresenta a possibilidade real inovadora em que se valoriza a escuta e o olhar sensível, como humanos que somos, rompendo a subjetividade atribuída pelo contexto do modo de produção capitalista que coloca na selva dura das disputas pessoais e profissionais. Para tanto, a consciência crítica ao padrão cultural/educacional vigente é fundamental, sem isso, caminhar-se-á a passos lentos nas mudanças para se chegar a um mundo sem violência direta, estrutural e cultural.

Tem-se no uso da CNV uma ferramenta potente na defesa e garantia de direitos. A partir dos escritos de Marshall Rosenberg (2008), é que se reconhece a “*observação*” da realidade vivida como estrutura, conjuntura e cotidiano; na identificação dos “*sentimentos*” a dimensão intrínseca de satisfação coletiva ou individual, do reconhecimento de “*necessidades*” para construção de possibilidades resolutivas e do “*pedido*” para realização efetiva da garantia de direitos. Por fim, para além de fórmulas o que se apresenta é um caminho de mudança e adoção de um novo paradigma relacional que adota valores, sentidos e que se traduz em uma linguagem protetiva e não violenta (MARQUES, 2011).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Marshall Rosenberg propõe formas de comunicação que torne as pessoas mais autênticas: falar a verdade, cuidando de si e do outro. A Comunicação Não Violenta-CNV nos sensibiliza e nos leva a estabelecer de uma nova perspectiva na resolução de conflitos. Essa nova perspectiva manifesta-se à medida em que se fazem observações em juízo de valor, entre sentimentos e opiniões, entre necessidades e estratégias, entre pedidos ou exigências. Os elementos essenciais da CNV ajudam a compreender de onde vem a fala e como ela pode gerar conexão ou desconexão com o outro. À medida em que se pratica, gradativamente vai mudando a vida da gente, o olhar sobre as situações e as pessoas, traz consciência sobre o que é nosso e o que é do outro, e a possibilidade de expressar-se de um modo autêntico.



Nesse contexto de perspectiva de novas formas de relações humanas, acredita-se que, para construir e fortalecer uma cultura de paz, é essencial agregar o debate acerca dos Direitos Humanos, presente nos espaços formais e informais de formação dos padrões culturais determinados socialmente. Reitera-se que, para construir e fortalecer uma cultura de paz, é essencial o debate sobre a educação, educação essa presente nos espaços formais e informais de formação dos padrões culturais determinados socialmente. A fim de garantir os direitos humanos, é imprescindível o diálogo constante, e sempre que oportuno, problematizar a forma como a educação em direitos humanos está sendo efetivada. É fundamental direcionar a educação que prime por processos coletivos e cooperativos, em que a empatia, antes de tudo, torne-se uma postura que prime pela condição humano-genérica e suas necessidades, que advém de qualquer contexto social econômico ou ideopolítico, e que a CNV torne-se uma ferramenta metodológica comunicacional naturalizada nas relações pessoal, interpessoal e profissional.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARENDDT, Hannah. **Da Violência**. 2004. site: <http://delubio.com.br/biblioteca/wp-content/uploads/2014/02/harendtdv.pdf> acesso em: 21/08/17

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. 7. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004.

\_\_\_\_\_. Sobre o poder simbólico. In: **BOURDIEU, Pierre. O Poder Simbólico**. Trad. Fernando Tomaz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001, p.07-16.

BRUM, Letícia Souza. **Círculos de Construção de Paz: Ferramentas para a construção de uma Cultura de Paz**. 2017. 65 f. Faculdade de Serviço Social, Trabalho de Conclusão de Curso- Universidade Federal do Pampa, São Borja, 2017.

CANDAU, V. M. **Educação em direitos humanos no Brasil: realidade e perspectiva**. In: SACAVINO, S. Educação e direitos humanos: construir a democracia. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

CHAUÍ, Marilena. Colóquio Interloquções com Marilena Chauí. **Ética e Violência**. São Paulo: 1998. Mimeo.

DALLARI, Dalmo. **Direitos Humanos e Cidadania** – 2ª. ed. reform. São Paulo: Moderna, 2004.

FISCHMANN, Roseli. **Educação, Direitos Humanos, Tolerância e Paz**. Padeia, 2001. 11(20) pg. 67-77.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 17ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia da Esperança: um reencontro com a Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1992.

\_\_\_\_\_. **Educação e mudança**. Coleção Educação e mudança vol.1.9ª ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1983.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo, Paz e Terra, 1996.

GALTUNG, J Hay **alternativas: Cuatro caminos hacia la paz y la seguridad**. Madrid: Tecnos, 1985.

\_\_\_\_\_. Cultural violence. **Journal of Peace Research**. Manoa, v.27, n.3, p.291-305, ago. 1990.

GUIMARÃES, Marcelo Rezende. **Educação para a Paz: Sentidos e Dilemas**. São Paulo: Educ, 2005.

GRAMSCI, A. **Os Intelectuais e a Organização da Cultura**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1968.

LEDERACH, John Paul. **The little book of conflict transformation**. Clear articulation of the guiding principles by a pioneer in the field. Intercourse, Good Book, 2012.

MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e linguagem: relatórios, laudos e pareceres**. São Paulo: Veras; Lisboa: CPIHTS, 2003.

MARQUES, Elídio A. B. Direitos Humanos: para um esboço de uma rota de colisão com a ordem da barbárie. In: **FORTI, Valeria e BRITES, Cristina Mª (Orgs.). Direitos Humanos e Serviço Social: polêmicas, debates e embates**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011 (Coletânea Nova de Serviço Social).

MERHY, E.E.; FRANCO, T.B. **Por uma composição técnica do trabalho em saúde centrado no campo relacional e nas tecnologias leves: apontando mudanças para os modelos tecno-assistenciais**. Saúde em Debate, v.27, n.65, p.316-23, 2003.

MÉSZÁROS, Isteván. **Educação para além do capital**. Ed. 2ª. São Paulo; Boitempo, 2008.

MIGLIORI, Regina. **Programa Capital Natural**. Cultura de paz. 2016. Duração: 28:40. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=b3IP5UOSMkg> acesso em 23 de agosto 2017, 15:00 horas.

OLIVEIRA, Simone Barros de; GUINDANI, Evandro; HOEPNER, Charles Machado. **Ética, Serviço Social e Direitos Humanos: Desafios para a categoria profissional**. IN: OLIVEIRA, Simone Barros de. CANTINI, Adriana H. PESSOA, Elisangela Maia (Org.). **Direitos Humanos em perspectiva: análise interdisciplinar**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014.

ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948.

PICHON-RIVIÈRE, E. **Teoria do vínculo**. São Paulo: Martins Fontes, 1988.

\_\_\_\_\_. **O processo grupal**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais** Tradução: VILELA, Mário. São Paulo: Ágora, 2006.

\_\_\_\_\_. Marshall. Sobre a Comunicação Não-Violenta **CNV Brasil, 2006: [www.cnvbrasil.org](http://www.cnvbrasil.org) [cbcnv@uol.com.br](mailto:cbcnv@uol.com.br). <[http://www.palathena.org.br/arquivos/conteudos/Sobre\\_a\\_CNV\\_Marshall\\_Rosenberg.pdf](http://www.palathena.org.br/arquivos/conteudos/Sobre_a_CNV_Marshall_Rosenberg.pdf)> acesso em: 21/08/17**

SOUZA, Charles Toniolo de. **A prática do assistente social: conhecimentos, instrumentalidade e intervenção profissional**. In. Emancipação, Ponta Grossa, p.119-132, 2008. Disponível em: [www.uepg.br/emacipacao](http://www.uepg.br/emacipacao).

UNESCO. **Declaração universal sobre a diversidade cultural** 2002. Site: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160por.pdf>> acesso em: 27/08/17