



## **A INFLUÊNCIA DA NEUROCIÊNCIA NA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA PARA A GESTÃO CONSENSUAL DOS CONFLITOS**

Ana Maria D'Ávila Lopes<sup>1</sup> (PDB), Aline Passos Maia<sup>2</sup>, (PD), Mara Livia Moreira Damasceno<sup>3\*</sup> (PGB), Caio Viana Andrade<sup>4</sup> (PGB), Raquel Passos Maia<sup>5</sup> (PG)

1. Universidade de Fortaleza – Doutora em Direito pela UFMG (Bolsista PQ2/CNPq)
2. Universidade de Fortaleza - Doutor em Direito pela USAL (Espanha)
3. Universidade de Fortaleza - Doutoranda em Direito pela UNIFOR (Bolsista UNIFOR)
4. Universidade de Fortaleza – Mestrando em Direito pela UNIFOR (Bolsista Funcap)
5. Universidade de Lisboa – Doutoranda em Direito pela UL (Portugal)

### **Resumo**

A Neurociência aponta que os humanos possuem complexos sistemas de raciocínio, um caracterizado por ser mais lento, responsável por elaborar pensamentos em series sequenciadas e organizadas, e outro sistema automático e rápido, que inclusive pode não ser mediado pela consciência, mas que influencia diretamente as ações humanas, ocasionando inclusive comportamentos naturalmente violentos. A Comunicação Não Violenta (CNV), idealizada por Marshall Rosenberg, é uma possibilidade de romper com essa natureza, por ser uma forma de pensar e se comunicar em que mensagens trocadas entre as pessoas deixam de ser respostas automáticas e repetitivas e tornam-se conscientes, pautadas pelo que se percebe, sente e necessita, e por isso é muito utilizada na gestão consensual de conflitos. Nesse contexto, o presente trabalho objetivou examinar em que medida a neurociência influencia ou contribui para a aplicação da CNV e da gestão consensual de conflitos. Para isso, foi realizada pesquisa bibliográfica, na doutrina nacional e internacional, em que resultados foram analisados pelo método dedutivo. Assim, concluiu-se que usar a CNV é trocar relações de desconfiança, de dependência, de poder, por relações mais autônomas, com mais confiança, com a possibilidade de construção de uma relação de ganha-ganha. Entender mais sobre a neurociência, aplicada à gestão consensual de conflitos, pode contribuir para a pacificação social dos conflitos por meio de uma comunicação mais eficaz.

Palavras-chave: Neurociência. Comunicação Não Violenta. Gestão Consensual de Conflitos.

### **Introdução**

A Neurociência se volta ao estudo do sistema nervoso e tem por objetivo entender a relação entre a atividade cerebral, o comportamento humano e a aprendizagem, com amplas possibilidades de uso pelo Direito. O Neurodireito refere-se à uma temática em ascensão, sendo

interdisciplinar por essência, por dedicar-se a investigar as consequências dos experimentos e das descobertas das ciências cognitivas para inúmeras áreas jurídicas. Assim, a Neurociência investiga o sistema nervoso e busca explicar as capacidades humanas de forma integral. No entanto, essa relação entre mente e cérebro, e vice-versa ainda não é clara, e entender essa relação é essencial para compreender as repercussões das interferências que a neurociência pode causar no ser humano, na sua forma de se comunicar de forma mais agressiva ou não violenta, de lidar consensualmente com os conflitos e tomar decisões. Certamente, é um assunto que provoca mais perguntas que certezas.

De fato, como funciona o pensamento humano? Em que medida a Neurociência influencia para a prática da Comunicação Não Violenta (CNV)? Por que para algumas pessoas é mais fácil aplicar a CNV e para outras é mais difícil? Esses questionamentos se tornaram mais relevantes em razão de, em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) criar a Política Nacional de Tratamento Adequado dos conflitos, por meio da Resolução 125, na qual a gestão consensual de conflitos ganhou força no âmbito do Judiciário. Essa Resolução preparou o cenário para que o Código de Processo Civil fosse alterado e a Lei da Mediação de Conflitos fosse publicada, ambos em 2015, estabelecendo o consensualismo como novo modelo de justiça.

O presente artigo trata de aspectos introdutórios dessa área, buscando compreender como a Neurociência influencia na prática da CNV e da gestão consensual de conflitos. Desse modo, o artigo inicia abordando a teoria da CNV e seus componentes. Posteriormente, aborda a Neurociência, com o objetivo de demonstrar os dois sistemas de pensamento existentes na mente humana e, finalmente, discute-se a relação entre Neurociência e CNV para a gestão consensual de conflitos.

## **Metodologia**

O artigo foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica, baseada na doutrina nacional e internacional, com intuito de formar alicerces teóricos a respeito dos principais temas abordados, a exemplo de Comunicação Não Violenta, Neurociência e gestão consensual de conflitos. Os resultados das pesquisas foram analisados pelo método dedutivo, de modo a compreender o contexto e obter uma perspectiva científica sobre o assunto.

## **Resultados e Discussão**

A Comunicação Não Violenta é um processo ou modelo comunicativo desenvolvido, na década de 1960, pelo psicólogo estadunidense, Marshall Bertram Rosenberg. Rosenberg (2006) expõe que ao conhecer CNV, as pessoas buscam identificar as próprias necessidades e as necessidades do outro, bem como entender ou focar melhor naquilo que motiva as motivam a agir da maneira como agem. Dessa maneira, a CNV pode ser compreendida como um processo de entendimento composto por quatro etapas que devem estar presentes no

raciocínio e no diálogo entre as pessoas para que consigam se comunicar pacificamente umas com as outras.

Com a prática da CNV, os indivíduos aprendem uma melhor forma, menos automática, de olhar para o outro, para as necessidades do outro, percebendo o que outro tem de positivo e não de negativo. Por essa razão tem sido muito utilizada para a gestão consensual de conflitos. Segundo Rosenberg (2019, p. 22), “para a maioria de nós, o processo de construir uma mudança pacífica começa com a reformulação de nossa programação mental, da maneira como enxergamos a nós mesmos e aos outros, da forma como atendemos às nossas necessidades”.

Em conformidade com a Neurociência, os humanos possuem sistemas de raciocínio complexos, em que um desses sistemas é automático, é um sistema rápido, que pode não ser mediado pela consciência, e que influencia as ações dos indivíduos. Conforme expõe Kahneman (2019), por várias décadas os psicólogos se interessam pelos dois modos de pensamento. Seguindo os termos apontados pelos psicólogos Keith Stanovich e Richard West, Kahneman (2019) faz referência aos dois sistemas de pensamento na mente humana:

O Sistema 1 opera automática e rapidamente, com pouco ou nenhum esforço e nenhuma percepção de controle voluntário. O Sistema 2 aloca atenção às atividades mentais laboriosas que o requisitam, incluindo cálculo complexos. As operações do Sistema 2 são muitas vezes associadas com a experiência subjetiva de atividade, escolha e concentração (KAHNEMAN, 2019, p. 29).

O Sistema 1 opera automaticamente produzindo padrões de ideias complexas, mas é o Sistema 2, caracterizado por ser mais lento, que elabora pensamentos em séries sequenciadas e organizadas de passos. Dessa forma, é o Sistema 2 que controla e domina os impulsos e associações do Sistema 1, de modo que o Sistema 2 tem possibilidade e capacidade de alterar a forma como o Sistema 1 funciona, reorganizando as funções habitualmente automáticas de memória e atenção (KAHNEMAN, 2012). É necessário, portanto, conhecer e entender os dois sistemas de pensamento, pois como apontam Bezerra e Cardoso (2022, p. 201): “Na maior parte das vezes, referidos atalhos mentais são úteis e necessários. No entanto, às vezes, podem levar a equívocos de raciocínio com graves consequências”.

Os seres humanos supervalorizam as próprias intuições que deram certo e subvalorizam as intuições que deram errado. Se parar para perceber, as intuições que deram errado estão muito mais presentes, são mais rotineiras, do que as próprias intuições que deram certo. A mesma coisa serve para o julgamento. Na maioria das vezes, os julgamentos dos indivíduos estão equivocados.

A partir disso, a Neurociência pode ajudar a pensar a própria CNV, pois esta, para Rosenberg (2006, p. 21-22), pode contribuir para que “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”. A CNV tem um passo a passo, que precisa ser compreendido para que possa ser desenvolvido um diálogo pacífico,

mas que ainda é utilizada de forma mecânica, refletida. O ideal seria utilizar a CNV de forma mais automática.

Segundo Rosenberg (2006), os quatro elementos da CNV são: 1) observação (observar de forma imparcial ao invés de julgar); 2) sentimento (identificar e nomear claramente emoções e diferenciar sentimentos de pensamentos); 3) necessidade (reconhecimento das necessidades por detrás dos sentimentos identificados); 4) pedido (solicitação de ações concretas para a satisfação das necessidades). Mas, como a neurociência pode ajudar a compreender a razão de a CNV fazer tanto sentido? Feitosa-Santana (2021) explica que os seres humanos, diferentes dos outros animais, têm a consciência de que são naturalmente violentos e podem com essa consciência, transcender/superar essa natureza, para serem melhores. Dessa maneira, os seres humanos são naturalmente violentos, mas potencialmente não violentos. O ser humano convive com essa natureza violenta constantemente.

Nesse contexto, a CNV apresenta-se como uma possibilidade de romper com essa ideia, pois, para Rosenberg (2019, p. 27), “A CNV é uma combinação de pensamento e linguagem, bem como um meio de usar o poder com o intuito de atender a uma intenção específica. Esse intuito é o de criar uma qualidade de conexão consigo e com os outros que favoreçam ações compassivas”.

A primeira etapa da CNV é a observação. Ao relacionar esse componente da CNV com os estudos da Neurociência, identifica-se a consciência de que os humanos nascem julgando. É inato o julgamento para o ser humano. Feitosa-Santana (2021) defende que os seres humanos só se mantiveram vivos até aqui por que julgaram o tempo todo, caso contrário não teriam sobrevivido. No entanto, Feitosa-Santana (2021) explica que hoje, numa situação urbana, na civilização que se vive, esse julgamento tomou proporções, às vezes, exageradas. De forma que só se julga, de modo automático, e não se observa.

A observação e o julgamento dependem da percepção humana, e ambos (observação e julgamento) dependem intrinsecamente da experiência de cada pessoa, e cada ser humano tem uma experiência única. Essa experiência vai influenciar a forma de perceber o mundo. Dessa maneira, os indivíduos vão observar o mesmo objeto ou o mesmo acontecimento, mas terão conclusões diferentes, porque depende muito do seu contexto, da sua perspectiva, e se tem pouquíssima condição de entender o que de fato pode estar acontecendo naquela ocasião ou com aquela pessoa.

Na verdade, as pessoas se confundem muito quando julgam. Nesse cenário, é importante aprender a identificar o Sistema 1, que produz o julgamento automático, tentar dar mais ênfase à observação pura, aprender a usar mais a capacidade humana de identificação desses julgamentos automáticos errôneos, a partir do Sistema 2.

Quando se fala de sentimento (segunda etapa da CNV), é importante entender a diferença entre o que são sentimentos e o que não são sentimentos, ou ainda, pensamentos sobre si mesmo. É necessário olhar para si e refletir sobre o que está sentindo, o que está acontecendo consigo mesmo, para que se conecte com você e entenda suas emoções. Quando se tem mais

clareza dos próprios sentimentos, se tem mais condições de entender o que te motiva, quais necessidades estão por trás do teu comportamento.

Feitosa-Santana (2021) expõe que os sinais físicos que o corpo dá (a exemplo da taquicardia; rosto quente; mãos trêmulas; voz embargada; frio na barriga) é o que nos estudos da Neurociência denomina-se de emoção. A emoção é inata, fisiológica. As emoções geram sentimentos. Às vezes, a própria emoção é o sentimento. Como se tem uma linguagem sofisticada, é possível identificar essas emoções com alguns outros sentimentos. O sentimento é a interpretação da emoção.

Referente à necessidade, terceira etapa da CNV, é aquilo que pulsa dentro do indivíduo, que faz o ser humano se comportar daquela forma. Consoante D'Ansembourg (2018, p. 28 "Trata-se de nossas necessidades básicas, essenciais para continuarmos vivos, as que devemos satisfazer para encontrar equilíbrio satisfatório, as que dizem respeito a nossos valores humanos mais difundidos [...]". Assim sendo, é no campo das necessidades onde humanos se encontram, onde se percebem como iguais. Ao identificar as necessidades, é possível olhar para o outro com maior capacidade de empatia e de compreensão e entender o que de fato eu ou o outro ser humano precisa.

Feitosa-Santana (2021) explica que, ao contrário do que muitas pessoas pensam, a empatia não é exclusiva do ser humano. A empatia também se encontra presente no reino animal. Seres humanos nascem sabendo empatizar. É mais fácil o indivíduo treinar a empatia, do que ser completamente não violento. Quanto mais os seres humanos praticam o exercício de identificar a necessidade do outro, mais fácil vai ficando dialogar de forma não violenta.

Por fim, a última etapa da CNV, o pedido, tem que realizado de maneira clara, positivo e, principalmente, específica (ROSENBERG, 2006). Feitosa-Santana (2021) aponta que como a linguagem é recente na evolução humana, é muito mais fácil as pessoas serem genéricas, do que serem específicas. É mais fácil, por exemplo, falar a palavra "sempre" do que a expressão: "nos últimos três dias, essa mesma coisa aconteceu".

Assim, a prática da CNV aliada à gestão consensual de conflitos oportuniza que soluções sejam construídas pelas próprias pessoas envolvidas no conflito, de modo que o resultado é mais eficaz e de mais fácil cumprimento, pois se adéqua à realidade e às necessidades delas. É o que defende Vasconcelos (2018, p. 146):

Na mediação de conflitos, em que pessoas iniciam em posições excludentes, revelando os seus conflitos com viés destrutivo, baseado em desejos de julgamento e castigo, procuramos, na condição de mediadores, facilitar o encontro de procedimentos inspirados na compreensão das questões, sentimentos e necessidades comuns. Para tanto são desenvolvidas as habilidades de uma comunicação construtiva, que também poderia ser chamada de comunicação não violenta, pacifista, apreciativa, positiva, conciliatória etc.

Dessa maneira, a compreensão sobre Neurociência para a prática da CNV e da gestão consensual de conflitos, torna-se atualmente relevante, pois o conhecimento do comportamento dos indivíduos e do funcionamento da mente humana, por meio das análises e experiências científicas, permite entender, de forma segura, como os seres humanos se inter-relacionam e

se percebem, despertando reflexos importantes nas tomadas de decisão e na possibilidade da resolução consensual de conflitos.

## Conclusão

A Neurociência indica que a mente humana funciona de dois modos, um rápido e automático e outro mais lento, porém mais lógico e organizado. O primeiro sistema da mente humana é responsável pelas ações cognitivas automáticas e involuntárias, e o segundo sistema controla o primeiro quando é necessário que o indivíduo execute ações que demandem atenção e autocontrole.

À vista disso, compreender a Neurociência permite o ser humano desenvolver habilidades e competências para realizar tarefas mais complexas, como a aplicação da CNV, com intuito de trocar relações de desconfiança, de poder, de dependência, por relações mais autônomas, e pacíficas, com a possibilidade de construção de uma relação de ganha-ganha entre os indivíduos.

A presente pesquisa não se trata de um ponto de chegada. O presente artigo é um ponto de partida para futuras discussões acadêmicas, nessa seara, que ainda vão ocupar o universo jurídico, por um longo período. Todavia, é possível, aprioristicamente, afirmar: entender mais sobre a Neurociência, aplicada à gestão consensual de conflitos, pode contribuir para a pacificação social dos conflitos por meio de uma comunicação muito mais eficaz.

## Referências

BEZERRA, Ana Maria Bezerra; CARDOSO, Renato César. Ser-humano-juiz: uma visão introdutória sobre os impactos do neurodireito na tomada de decisões judiciais. *In*: Cíntia Teresinha Burhalde Mua; Ângelo Roberto Ilha Silva; Renato César Cardoso (Coords.). **Neurociências aplicadas ao Direito**. Porto Alegre: Fundação Fenix, 2022, p. 193-2013.

D'ANSEMBOURG, Thomas. **Como se relacionar bem usando a comunicação não violenta**. Tradução: Maria de Fátima Oliva do Coutto. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

FEITOSA-SANTANA, Cláudia. **Eu controlo como me sinto**: como a neurociência pode ajudar você a construir uma vida mais feliz. São Paulo: Planeta, 2021.

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e devagar**: duas formas de pensar. Tradução Cássio de Arantes Leite. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

ROSENBERG, Marshall. **A linguagem da paz em um mundo de conflitos**: sua próxima fala mudará seu mundo. Tradução Grace Patrícia Close Deckeres. São Paulo: Palas Athena, 2019.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 4. ed. São Paulo: Ágora, 2006.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018.

## Agradecimentos

À Universidade de Fortaleza pelo incentivo ao ensino, à pesquisa e à extensão e, em especial, pelo suporte dado ao desenvolvimento da presente pesquisa, por meio do Edital n. 50/2021 – Programa de Apoio a Equipes de Pesquisa.