

**A UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA COMO FORMA DE
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS OCASIONADOS POR FALHAS NA COMUNICAÇÃO
DENTRO DO AMBIENTE FAMILIAR**

NAIANE PEREIRA PINTO

Discente do Curso de Direito do Centro Universitário Católica de Quixadá
(UNICATÓLICA).

E-mail: naiane3332@gmail.com

ANA PAULA MARIA ARAÚJO GOMES

Docente do Curso de Direito do Centro Universitário Católica de Quixadá
(UNICATÓLICA).

E-mail: paulagomes@unicatolicaquixada.edu.br

RESUMO

A problemática a ser abordada neste trabalho é como a falha na comunicação pode causar conflitos familiares. Esta pesquisa tem o objetivo de demonstrar que a comunicação é de fundamental importância desde os primórdios, sofrendo ao longo dos anos recorrentes modificações de acordo com as necessidades dos indivíduos, valendo destacar a forma como atualmente a tecnologia está atuando de forma incisiva, mas sendo necessária a ressalva de que a mesma pode causar déficit na comunicação estabelecida. Objetiva-se ainda constatar que a utilização das habilidades da CNV (comunicação não violenta) poderá ter resultados satisfatórios, diminuindo de forma gradativa o número de conflitos familiares ocasionados em virtude da falta de uma boa comunicação. A metodologia utilizada para a construção desse trabalho foi a exploratória descritiva, no qual foi analisado artigos para melhor entender sobre o assunto, bem como o livro “Comunicação não violenta – técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais” do autor Marshall B. Rosenberg. Nesse sentido, ao utilizar diariamente na família as técnicas que o autor traz como importantes e necessárias, vai fazer com que conflitos anteriormente causados por falta de uma informação clara e objetiva por parte de uma das partes não mais ocorra, pois ela passará a observar melhor a situação, estabelecendo como se sente, o que deseja e realizado a mensagem, qual seja o pedido, de maneira prática, não deixando margem para dúvidas por parte do receptor da mensagem. Portanto, a CNV apresenta benefícios ao ser escolhido enquanto método para resolução dos conflitos advindos da falha na comunicação, sendo tratado nessa pesquisa, como meio eficaz.

Palavras-chaves: COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA. FALHA NA COMUNICAÇÃO. CONFLITOS FAMILIARES.

1 INTRODUÇÃO

Busca-se através do presente trabalho abordar como a falha na comunicação pode acarretar conflitos, em específico no ambiente familiar. Será trazido ao longo do texto como está a comunicação no século XXI, bem como será analisado porque a falha na comunicação acarreta conflitos familiares e ainda sim como essa problemática pode ser resolvida utilizando a comunicação não-violenta. A metodologia utilizada é exploratória descritiva, no qual foi analisado artigos para melhor entender sobre o assunto, bem como o livro "Comunicação não violenta – técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais" do autor Marshall B. Rosenberg.

A comunicação ao longo dos anos sofreu recorrentes modificações, tendo em vista a necessidade das pessoas. O ser humano está sempre em busca de inovações, motivo este que faz com que criadores de aplicativos como por exemplo o WhatsApp, apresente de maneira reiterada, novidades que aos olhos das pessoas que fazem uso do mesmo é um avanço positivo da tecnologia.

Se comunicar pode parecer algo muito simples a ser feito, contudo se ocorre de maneira errônea, será falha e conseqüentemente acarretará conflitos, tais como uma mensagem não completa, transmitindo para o outro apenas algo de maneira superficial, deixando margens para incógnitas, ou ainda, situações em que a pessoa não transparece o que realmente deseja, causando uma frustração, o que poderá ocasionar atritos.

A CNV (comunicação não-violenta), é um método que deve ser aplicado de forma mais incisiva nas relações, tendo em vista que ela vem a ser uma medida de prevenção aos conflitos, pois ela traz consigo habilidades de como proceder ao se comunicar com outros.

Dessa forma, esse trabalho irá demonstrar que é possível se comunicar de maneira não-violenta, evitando assim que surja conflitos, que podem ser evitados.

2 COMUNICAÇÃO NO SÉCULO XXI

Segundo Medeiros (2008) "A comunicação, desde os primórdios, é um instrumento de integração, instrução, troca mútua e desenvolvimento entre as pessoas em quaisquer atividades realizadas". Observa-se que desde os tempos antigos a comunicação é um processo importante dentro da sociedade, por meio dela os indivíduos conseguem estabelecer vínculos, perpassar mensagens acerca do que pensam, desejam, possibilita-se assim um diálogo entre as pessoas.

A cerca disto Joel Severino (2016, p. 3) diz que a "comunicação é um movimento circular que envolve no mínimo três atores: Emissor, mensagem e receptor". A falha em qualquer desses elementos vem a causar um déficit na comunicação estabelecida.

A comunicação entre as pessoas ao longo dos anos foi se modificando de acordo com as necessidades, de modo que como menciona Euclécio Alves (2016), as civilizações antigas se utilizavam da forma oral para estabelecer diálogo, e posteriormente passaram a realizar desenhos para contar história, que se tornou para

as outras gerações uma forma de compreender como funcionava na época. Logo, a comunicação é estabelecida não apenas pela fala, mas também por gestos, escritas, desenhos e entre outros.

Outro período de grande importância para a comunicação foi a revolução tecnológica, tendo em vista que a mesma trouxe maior facilidade e proximidade entre os indivíduos. De acordo com Sonia Takase (2007), a tecnologia avança cada dia mais, possibilitando que as pessoas se comuniquem de maneira rápida, logo, com a tecnologia possibilitou-se que o emissor transmitisse a mensagem para o receptor de forma célere e independente da distância existente.

O século XXI é movido pela tecnologia, por avanços que fazem com que os indivíduos vivam, interajam de forma reiterada nas redes sociais. Como o papa Francisco mencionou (2013) em sua vinda ao Brasil em 2013, a cultura do descartável é muito presente na sociedade, podendo assim levar os indivíduos deste século a não terem tempo para viver momentos presenciais com outros, se utilizam de maneira incisiva de métodos tecnológicos para estabelecerem uma comunicação, que pode se tornar falha.

Corroborando com o fato acima mencionado as frequentes modificações em aplicativos de mensagens, buscam cada vez mais trazer inovações que facilitem a vida daqueles que fazem uso, a exemplo disso um aplicativo demasiadamente utilizado pela população e que as pessoas usam para se comunicarem é o WhatsApp, que recentemente viabilizou uma atualização de acelerador de áudio, onde o interlocutor da mensagem pode selecionar a opção de ouvir o áudio em velocidade 1, 1.5 e 2, ou seja, as pessoas já não dispõem mais de seu tempo para escutar o que o outro tem a dizer, podendo assim perceber que a comunicação estabelecida estará facilmente passível de falha.

A pressa é característica eminente na rotina diária das pessoas, onde elas passam a não dispor de muito tempo para realizar coisas simples, como escutar um áudio em velocidade normal. Alvim (2021) diz que a relação interpessoal está prejudicada, ante o não encontro com o outro e as respectivas emoções dessa interação, logo, é possível depreender dessa fala que as inovações são importantes, mas nessa situação ela tende a afastar as pessoas, pois vem a prejudicar a comunicação.

Alvim (2021), afirma que a pressa reiterada provoca transformações no comportamento, no humor, gera a irritação, a impaciência e a ansiedade, como emoções no ser humano, esse conjunto de fatores está relacionada diretamente a como a pessoa vai agir ao chegar em seu ambiente familiar, que vem por consequência a ocasionar uma má comunicação entre os membros da família e um conflito está ocasionado.

3 FALHA NA COMUNICAÇÃO ENQUANTO GERADORA DE CONFLITOS FAMILIARES

A comunicação é de fundamental importância desde os primórdios, e dentro do seio familiar não é diferente, as pessoas que compõem essa entidade tem que estabelecer uma comunicação clara e objetiva. Conforme menciona Daniela Mulhen (2021), na família deve haver uma relação sincera, onde as pessoas se comuniquem relatando coisas boas e ruins, ou

seja, deve ser criado um vínculo comunicativo que faça com que o indivíduo queira partilhar momentos com estes que constituem a família.

Essa autora discorre ainda sobre outro ponto importante, qual seja o imaginário, elemento este que toma conta da situação causando um problema maior do que o real, tendo em vista o outro não falar o que está acontecendo (MULHEN, 2021), isto é, não falar o que incomoda ou o que deseja cria uma falha na comunicação, fazendo com que o outro imagine inúmeras possibilidades do que seja o problema, o que vai conseqüentemente gerar um conflito familiar.

Ademais, falar em falha na comunicação envolve outro aspecto importante, o de quanto a pessoa dentro do ambiente familiar está disposta a expressar seus sentimentos se tornando assim um pouco vulnerável. De acordo com Marshal Rosenberg (2006, p.79) "ao nos permitirmos ser vulneráveis por expressarmos nossos sentimentos, ajudamos a resolver conflitos", logo, depreende-se que para ser estabelecida uma boa comunicação é necessário expor os sentimentos, e que a falta disso acaba por ocasionar um atrito.

A tecnologia vem acompanhada de muita facilidade para que as pessoas consigam se comunicarem, contudo, conforme discorre Renata Turbiani (2018), o uso de maneira exacerbada da tecnologia, faz com que a pessoa se isole socialmente, ou seja, por mais que a tecnologia tendencie a aproximar as pessoas tendo em vista a praticidade, ela pode causar o contrário, distanciando assim, os membros da família, pois cada um prefere estabelecer uma comunicação externa deixando a interna esquecida.

Dessa forma, a falha na comunicação é fácil de ser ocasionada, pois, vários fatores podem causar um déficit nela, podendo mencionar alguns, como forma de fala, não expressão de sentimentos, isolamento, não saber como se comunicar com aqueles que compõem a própria família. Contudo, a aplicação das habilidades da comunicação não-violenta pode solucionar, ou até mesmo precaver os conflitos decorrentes de falha nessa comunicação, valendo ressaltar que "A CNV promove o respeito, a atenção e a empatia e gera o mútuo desejo de nos entregarmos de coração" (ROSENBERG, 2006, p.24).

Dentro de uma unidade familiar as pessoas possuem uma conexão que faz com que as mesmas interajam. Contudo, não raras vezes ao ocorrer essa interação, elas não conseguem expressar suas vontades, suas necessidades, e quando expõem expressa de maneira falha, como não sabendo a forma de falar, ou até mesmo as palavras a serem usadas no momento, gerando assim um conflito. Portanto, esses conflitos que ocorrem tendem a se prologarem ao longo do tempo, desgastando a relação existente e fazendo com que possivelmente está seja rompida.

4 COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA COMO FORMA DE PREVENÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES

Marshall B. Rosenberg (2006) vem a trazer duas indagações importantes a serem analisadas dentro dessa temática: O que acontece com o ser humano que o desliga de sua natureza compassiva em certas situações, fazendo com que este haja de maneira violenta, e inversamente, o que permite que o ser humano continue ligado à sua natureza compassiva mesmo diante de situações complicadas.

Diariamente o indivíduo está sujeito a perpassar por ocorrências que saiam do seu controle, podendo assim naturalmente causar um misto de emoções que o leve a um comportamento agressivo. Contudo, esse tipo de conduta do ser humano que lhe tira da natureza compassiva pode ser trabalhado com a comunicação não violenta.

Acerca da comunicação não violenta, o autor diz "A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas" (ROSENBERG, 2006, p. 23-24). Logo, pode-se depreender que o desligamento da natureza compassiva do ser humano ocorre, mas poderia ser evitada se a CNV, sigla de comunicação não violenta fosse de forma reiterada trabalhada nos diversos ambientes que a pessoa convive, como trabalho, escola, família e dentre outros.

A forma de falar, seja pelo uso de palavras ou simplesmente o modo de se expressar é um grande causador de conflitos, podendo enfatizar que o autor ao longo de sua obra afirma que a CNV faz com que o ser humano observe e modifique a forma não só de se expressar, mas também de ouvir, ponto importante dentro de um diálogo, principalmente ao falarmos de uma comunicação familiar que ocorre cotidianamente. (ROSENBERG, 2006, p 24.).

No âmbito familiar a presença de conflitos é natural, tendo em vista as várias personalidades dentro em um mesmo ambiente. No entanto, se os componentes da comunicação não-violenta, quais sejam observação, sentimento, necessidade e pedido estiverem presente dentro dessa relação, esses desentendimentos terão de forma gradativa uma redução, pois vai se estabelecer uma comunicação clara e objetiva, onde conforme diz o autor, no lugar de ser reações automáticas e repetitivas mediante uma situação vai se ter uma resposta consciente, onde vai estar de forma clara todos os elementos acima mencionado, ou seja, aquele membro da família diante de um quadro conflituoso, previamente já vai ter observado a situação, analisado qual sentimento lhe causa e mediante a isso ver sua necessidade, desencadeando assim no pedido que o mesmo vai fazer ao receptor. (ROSENBERG, 2006, 26.).

Ademais, outro ponto importante é sobre a aplicação dessa comunicação no âmbito familiar com aqueles que não conhecem ou se quer estão dispostos a se comunicarem de forma compassiva, pois, não raras vezes os indivíduos tendem a perder sua natureza compassiva mediante uma situação que lhe cause emoções negativas. Mas, não custa ressaltar, ainda, a fala do próprio autor Rosenberg (2006) acerca dessa situação, onde ele expõe que se os indivíduos se entregarem de coração e estiverem dispostos somente a dar e receber com compaixão, aqueles outros que não estejam motivados, irão se sentir instigados e aos poucos unirão ao processo.

Logo, os conflitos familiares que podem ser tidos como normais, na verdade causam desgaste na relação, distanciamento entre os membros da família, bem como faz com que ocorra o desligamento da natureza compassiva e dentro desse ambiente as pessoas comecem a agir com rispidez, não se expressando de forma clara e objetiva. Portanto, a comunicação não-violenta é um ótimo caminho para prevenir conflitos familiares.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estabelecer uma boa comunicação é de suma importância, e ao se falar dessa comunicação dentro do ambiente familiar se torna mais considerável ainda, pois em tese são as pessoas mais próximas e que se tem contato diariamente. Uma ressalva importante a ser feita é acerca do uso da tecnologia para estabelecer comunicação, onde de fato ela pode auxiliar e aproximar as pessoas tendo em vista suas inúmeras facilidades, no entanto, é importante o autopolicimento para ver se não está estabelecendo apenas uma comunicação externa e esquecendo de se comunicar no seio familiar.

Contudo, conforme discorrido no texto, comunicação não se reduz a apenas falar, mas a saber como falar, pois, existe uma forma mais correta, bem como saber ouvir, elemento este

crucial ao se buscar estabelecer uma boa comunicação, e que não raras vezes é deixado de lado. O modo de falar, diz muito de como está a comunicação com o outro, sendo necessário expressar de forma clara o que se deseja, e observar algumas coisas que ocorrem sem realizar críticas, tendo em vista que estas podem causar sentimentos negativos para uma boa relação comunicativa como por exemplo a mágoa.

Conflitos familiares ocorrem de forma reiterada por inúmeros motivos, mas a falta de uma boa comunicação acarreta de maneira significativa para que esses conflitos venham a ocorrer. Como solução para a problemática, a aplicação das habilidades da CNV no âmbito familiar, faz com que estabeleçam uma boa comunicação e conseqüentemente ocorra uma redução nos conflitos. Vale salientar que o uso dessa comunicação não-violenta demanda tempo, pois nem sempre todos da família estão dispostos a se comunicarem dessa maneira, mas posteriormente ela se sentirá instigada e começará a fazer uso dessas habilidades.

REFERÊNCIAS

ALVES, Euclécio. **A evolução da comunicação impactada pela tecnologia. Ideias e Inovação**, ISSN: 2316-3127 (vol. 3, Nº 2, pp 93-102), setembro, 2016. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/ideiaseinovacao/article/view/2973>. Acesso em 29 de out. de 2021.

ALVIM, Jô. **A pressa e o acelerador de áudio do WhastApp. G1**, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/presidente-prudente-regiao/blog/psicoblog/post/2021/06/02/a-pressa-e-o-acelerador-de-audio-do-whatsapp.ghtml>. Acesso em: 05 de nov. de 2021.

MUHLEN, Daniela. **Família 4.0: Comunicação na era digital, Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo**, ISSN: 1989-4155 (vol 13, Nº 4 abril 2021, pp. 16-26). En línea: <https://www.eumed.net/es/revistas/atlante/2021-abril/familia-era-digital>

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissional/** Marshall B. Rosenberg; [tradução Mário Viela]. – São Paulo: Ágora, 2006.

SEVERINO, Joel. **História da comunicação e dos seus meios: Um constitutivo pedagógico. 7º simpósio internacional de educação e comunicação**, ISSN: 2179-4901 (vol 7, pp. 1-16), setembro, 2016. Disponível em: <https://eventos.set.edu.br/simeduc/article/view/3308>. Acesso em: 01 de nov. de 2021.

TAKASE, Sonia. **Impacto da revolução tecnológica na dimensão humana da formação**. Brasília, 2017.

TURBIANI, Renata. **Dos pés à cabeça, os problemas de saúde que a tecnologia pode causar, BBC NEWS BRASIL**, 2018. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-46559922>. Acesso em: 04 de nov. de 2021.