

A ESCUTA ATIVA E A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO INSTRUMENTOS DE APRIMORAMENTO DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

João Eric Nasoli Nunes da Silva¹

Matusalém Jobson Bezerra Dantas²

RESUMO

Este artigo analisa como a escuta ativa e a comunicação não violenta (CNV) podem ser essenciais para aprimorarem significativamente as audiências de conciliação e mediação, contribuindo para transformar a cultura jurídica brasileira diante de sua morosidade, da litigiosidade excessiva e da comunicação adversarial predominante no sistema de justiça. Com base em dados oficiais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), literatura especializada e experiências internacionais, demonstra-se que a efetividade dos métodos consensuais depende menos da expansão estrutural dos Cejuscs e mais da qualidade comunicacional entre as partes, principalmente quando mediadores e conciliadores aplicam práticas empáticas e estruturadas capazes de reduzir tensões, promover confiança e fortalecer o protagonismo dos envolvidos, resultando em acordos mais estáveis e satisfatórios. A partir de referenciais interdisciplinares — como a Psicologia Jurídica, a Sociologia Jurídica, a Teoria da Comunicação e os estudos de Rosenberg, Rogers, Grinover, Maldonado e Dantas — ficou claro que conflitos não possuem apenas dimensões jurídicas, mas também sociais, emocionais e cognitivas, exigindo técnicas de comunicação adequadas para que a resolução seja efetiva. Conclui-se que a integração da escuta ativa e da comunicação não violenta nas audiências representa um avanço metodológico e cultural que já produz resultados concretos, embora ainda dependa de maior capacitação profissional, e que o seu fortalecimento nas práticas consensuais pode servir de base para expandir tais métodos ao sistema jurídico brasileiro como um todo, promovendo uma justiça mais

¹ Acadêmico do Curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande do Norte Email: 2022a032235@a.unirn.edu.com.br

² Professor Orientador do Curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande do Norte Email: matusalem@jfrn.jus.br

humana, democrática e eficiente.

Palavras-chave: Mediação. Conciliação. Escuta ativa. Comunicação não violenta. Cultura Jurídica Brasileira.

ACTIVE LISTENING AND NONVIOLENT COMMUNICATION AS TOOLS FOR ENHANCING CONCILIATION AND MEDIATION HEARINGS

ABSTRACT

This article analyzes how active listening and nonviolent communication (NVC) can be essential to significantly improve conciliation and mediation hearings, contributing to transform Brazilian legal culture in the face of its slowness, excessive litigiousness, and the adversarial communication that predominates in the justice system. Based on official data from the National Council of Justice (CNJ), specialized literature, and international experiences, it is demonstrated that the effectiveness of consensual methods depends less on the structural expansion of the Cejuscs and more on the communicational quality between the parties, especially when mediators and conciliators apply empathetic and structured practices capable of reducing tension, promoting trust, and strengthening the protagonism of those involved, resulting in more stable and satisfactory agreements. Drawing from interdisciplinary references — such as Legal Psychology, Legal Sociology, Communication Theory, and the studies of Rosenberg, Rogers, Grinover, Maldonado, and Dantas — it became clear that conflicts do not possess only legal dimensions, but also social, emotional, and cognitive ones, requiring appropriate communication techniques for resolution to be effective. It is concluded that the integration of active listening and nonviolent communication in hearings represents a methodological and cultural advance that already produces concrete results, although it still depends on greater professional training, and that its strengthening in consensual practices may serve as a basis for expanding such methods to the Brazilian legal system as a whole, promoting a more humane, democratic, and efficient justice.

Keywords: Mediation. Conciliation. Active listening. Nonviolent communication.

Brazilian Legal Culture.

1 INTRODUÇÃO

O sistema jurídico brasileiro, em sua constante e árdua busca por um ideal de justiça que seja célere, equitativo e socialmente relevante, se depara com uma série de obstáculos, tanto estruturais quanto culturais, que não apenas persistem, mas aparentam se intensificar nos dias de hoje. A crônica lentidão dos processos judiciais, o crescimento contínuo de ações que sobrecarregam os tribunais e um significativo descontentamento da população em relação à eficácia e à natureza das soluções obtidas criam um cenário complexo que demanda não apenas ajustes superficiais, mas uma reavaliação profunda dos princípios que orientam a prática jurídica.

Nessa conjuntura, ressalta-se a procura por um processo civil que se propõe a ser genuinamente pragmático e democrático, concentrando-se não na implementação mecânica das leis, mas na solução apropriada e eficaz dos conflitos sociais, com a participação ativa e validadora dos participantes. Sob essa ótica, os métodos autocompositivos de resolução de conflitos, em particular a mediação e a conciliação, se apresentam não apenas como alternativas procedimentais, mas como componentes essenciais de uma arquitetura processual revolucionária. No entanto, a transição para essa cultura de paz e diálogo efetivo vai além de reformas institucionais; demanda uma mudança radical nas atitudes, competências e, sobretudo, nas competências comunicativas dos profissionais do Direito. É crucial adotar e dominar ferramentas comunicativas que valorizem a sensibilidade, a empatia e a alteridade, tais como a escuta ativa e os preceitos da comunicação não violenta (CNV).

O propósito deste trabalho é introduzir uma abordagem investigativa nos fundamentos teóricos, nos efeitos práticos visíveis e nas possibilidades de melhoria da escuta ativa e da CNV no contexto do sistema jurídico e da prática jurídica no Brasil, em conformidade com a demanda por um processo mais eficaz em seus resultados e democrático em sua gestão. A importância deste estudo deriva da constatação crítica de que a cultura jurídica predominante, caracterizada historicamente por um formalismo exagerado e uma comunicação majoritariamente técnica, adversarial e vertical, é frequentemente insuficiente para gerir a difícil complexidade humana que permeia as disputas. Assim sendo, o objetivo central desta pesquisa é examinar como a

escuta ativa e a CNV podem funcionar como catalisadores para uma reinterpretação da função jurisdicional e da advocacia, particularmente no âmbito dos métodos consensuais. Isso está em consonância com um ideal de processo que preza pelo protagonismo das partes na procura de soluções efetivas e mutuamente satisfatórias, o que está em consonância com os princípios de um processo civil pragmático e democrático.

Ultrapassando as fronteiras de uma análise dogmática tradicional, a presente investigação também busca estabelecer um diálogo produtivo e interdisciplinar com campos do conhecimento como a Psicologia Social e Cognitiva, a Sociologia Jurídica, a Teoria da Comunicação, a Neurociência e a Filosofia da Linguagem, buscando subsídios para uma compreensão ainda maior do fenômeno comunicacional no contexto da resolução de conflitos. Entender os pensamentos, emoções, sentimentos, crenças, valores e visão de mundo que foram internalizados e como eles se expressam no indivíduo é fundamental para uma comunicação eficiente. Identificar os pensamentos e sentimentos que causam estados de sofrimento permitirá uma compreensão mais profunda de suas causas e efeitos. Prestar atenção em quem está falando é uma atitude que, além de facilitar a compreensão, valoriza o interlocutor.

A chave para a atenção está em diminuir o diálogo interno e aumentar a escuta ativa. A empatia aumenta na mesma proporção em que o ser humano se habilita a entender realidades distintas e perspectivas alheias. A Comunicação Não Violenta (CNV) permite a reinterpretação de palavras e sentimentos, método criado pelo psicólogo americano Marshall Rosenberg, que possibilita uma maior conexão e compaixão consigo e com o próximo, tornando-se um passo imprescindível para uma comunicação empática, sobretudo no ambiente jurídico de modo geral, onde a comunicação muitas vezes é complicada.

Nesse contexto, é importante ressaltar que a Psicologia Jurídica oferece análises dos aspectos emocionais e cognitivos das pessoas envolvidas em litígios, o que possibilita entender como fatores internos afetam suas percepções e respostas durante audiências e negociações. De forma semelhante, a Sociologia Jurídica fornece ferramentas para examinar as dimensões sociais e estruturais dos conflitos, demonstrando como as desigualdades, os contextos culturais e as relações de poder influenciam a dinâmica do processo. Essa combinação de conhecimentos enriquece a compreensão da importância da escuta ativa e da comunicação não

violenta, evidenciando que essas práticas vão além de meras técnicas retóricas. Elas são, na verdade, instrumentos eficazes para transformar a experiência jurídica, fortalecendo a legitimidade das decisões e contribuindo para a criação de um sistema de justiça mais humano e que responda melhor às demandas sociais.

Ao investigar como a habilidade de escuta e a criação de conexões comunicativas baseadas na empatia e no respeito recíproco podem auxiliar na formação de um sistema de justiça mais dialogado, com potencial restaurativo e relevante, pretende-se fornecer contribuições teóricas e práticas para uma prática jurídica que não apenas resolva conflitos de maneira humanizada, eficaz e legítima. Esse objetivo está alinhado com uma visão atual do Direito que o entende não só como um sistema normativo e processual, mas também como um espaço para interações sociais complexas, (re)construção de narrativas e produção de significados. Nesse sentido, a qualidade intrínseca da comunicação se torna um elemento fundamental para a efetivação da justiça em sua forma mais ampla e prática.

Ademais, é fundamental entender que os conflitos intersubjetivos analisados pelo sistema de justiça raramente se restringem a aspectos técnicos-jurídicos ou à aplicação de normas. Em vez disso, eles trazem um amplo e frequentemente implícito substrato de dimensões emocionais, relacionais, identitárias, culturais e axiológicas. Se não for considerado, isso pode levar a soluções apenas formais, que não resolvem as relações subjacentes nem evitam conflitos futuros — um resultado que se afasta de uma abordagem pragmática. Nesse contexto, as ferramentas metodológicas e éticas da escuta ativa e da comunicação não violenta são essenciais para melhorar a interação entre os operadores do Direito e os jurisdicionados, possibilitando uma abordagem mais completa e humanizada dos conflitos.

Uma escuta ativa e empática vai além de simplesmente ouvir os argumentos de forma superficial; ela se transforma em uma ferramenta poderosa para reconhecer e validar as experiências e dores dos envolvidos. Ela expõe as demandas, interesses e valores que fundamentam as posições e narrativas inicialmente apresentadas, promovendo um ambiente processual mais democrático, no qual as partes se sentem genuinamente ouvidas e compreendidas. Esse processo não só facilita a identificação de áreas de possível convergência, como também permite que os participantes assumam um papel de corresponsabilidade na criação de soluções criativas e sustentáveis. Essas soluções devem ir além da lógica adversarial da soma

zero e, sempre que possível, promover a restauração duradoura dos laços sociais e a pacificação.

É importante enfatizar que o objetivo deste estudo não se limita a uma análise detalhada da base teórica dessas complexas metodologias de comunicação. Busca-se, com a mesma atenção, examinar sua aplicação prática, os desafios para a sua implementação e os efeitos concretos nos diversos espaços de administração da justiça – desde as audiências em tribunais estatais até as reuniões em câmaras de mediação e conciliação, sejam elas públicas ou privadas, além de outros contextos de interação jurídica. A importância deste estudo reside na identificação de uma lacuna na produção acadêmica do país que una, de maneira sistemática, aprofundada e com foco na prática, os campos promissores da escuta ativa, da comunicação não violenta e do Direito, especialmente sob a perspectiva de um processo civil que busca ser pragmático em seus objetivos e democrático em seus métodos.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 A crise da morosidade e o surgimento das audiências consensuais

A crise de morosidade e o excesso de processos no Poder Judiciário brasileiro tem imposto a necessidade e a obrigação de repensar como os conflitos estão sendo tratados. Nesse cenário, as audiências de conciliação e mediação emergem não apenas como alternativas formais, mas como instrumentos indispensáveis de mudança para a cultura jurídica. Ao contrário da lógica tradicional de litígio, em que as partes se posicionam como “rivals” e delegam a terceiros a decisão final, a conciliação e a mediação devolvem às próprias partes o protagonismo sobre a resolução de suas próprias controvérsias, impulsionando o diálogo, a cooperação e a pacificação social.

Esse entendimento é reforçado por Ada Pellegrini Grinover, que afirma que a conciliação “transforma a cultura do litígio ao permitir às partes uma participação ativa na construção da solução”³. O pensamento da doutrinadora é essencial para buscar compreender que a mudança proposta não é apenas procedimental, mas cultural: desloca-se o foco da “vitória” para a responsabilidade conjunta sobre o conflito. Ao interpretar a afirmação da autora, nota-se que a participação ativa

³ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Mediação e Juízo Conciliatório*. São Paulo: RT, 2007, p. 25.

mencionada está diretamente ligada à autonomia e ao poder das partes — fundamentos indispensáveis para construção de acordos duradouros e verdadeiramente consensuais. Assim, a doutrina de Grinover oferece um respaldo teórico sólido para defender que as audiências consensuais representam não apenas técnica processual, mas instrumento democrático que resgata o diálogo entre as pessoas como um núcleo da justiça.

Entretanto, para que esses mecanismos realmente cumpram sua função de aprimorar a justiça, é necessário ressaltar e analisar os elementos que garantem sua verdadeira efetividade, entre os quais se destacam a escuta ativa e a comunicação não violenta. A comunicação não violenta, segundo Marshall Rosenberg, “reformula a maneira como nos expressamos e escutamos os outros, criando conexões mais humanas”⁴. O pensamento defendido pelo autor indica que a CNV não é apenas uma técnica de fala, mas um método totalmente estruturado e com a capacidade de diminuir tensões, reduzir julgamentos e permitir que as necessidades das partes venham à tona. Sua doutrina complementa a necessidade de humanização das audiências: ao criar conexões com o outro, Rosenberg demonstra que o conflito se torna mais fácil de entender e resolver, permitindo que o mediador atue apenas como facilitador e não como árbitro moral. Dessa maneira, sua teoria justifica a presença da CNV como fundamento único para as práticas consensuais.

O Conselho Nacional de Justiça tem demonstrado em suas análises que o uso dos meios consensuais de resolução de conflitos tem crescido de maneira exponencial no Brasil. Em 2014 existiam 362 Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs); já em 2023, esse número pulou para 1.724, o que significa quase cinco vezes mais unidades em menos de 10 anos, conforme os dados do relatório “Justiça em Números”, divulgado em (28/05/24). Esse aumento institucional não se trata apenas de números, mas de uma profunda mudança estrutural, visto que os acordos que estão sendo homologados judicialmente também acompanharam esse poderoso aumento. Entre 2015 e 2023, o número de sentenças homologatórias de acordo subiu de cerca de três milhões para quatro milhões, representando um acréscimo de mais de 32%, os dados fazem parte do Relatório Justiça em Números 2020 (ano-base 2019). Dados que indicam o tanto que o Judiciário está cada vez mais aberto a soluções dialogadas, confirmando a grande necessidade de qualificar o modo

⁴ ROSENBERG, Marshall. *Comunicação Não Violenta*. 5. ed. Rio de Janeiro: Ágora, 2021, p.17.

como as audiências e os processos internos jurídicos são conduzidos.

2.2 Escuta ativa, comunicação não violenta e sua relevância prática

Todavia, ainda que a expansão numérica demonstrada seja bem significativa, a efetividade das audiências não pode ser medida somente pela quantidade de unidades ou de acordos firmados, mas também pela qualidade da comunicação que é estabelecida entre os envolvidos. É nesse sentido que a escuta ativa e a comunicação não violenta assumem o seu papel central. Em diversas ocasiões, o acordo só é possível porque uma das partes, ao sentir-se ouvida de maneira empática e respeitosa, abandona suas resistências e se abre ao diálogo. Esse aspecto é perfeitamente explicado por Carl Rogers, que afirma que “a maior parte de nós não sabemos realmente ouvir; focamos em responder mais do que em compreender”⁵. A doutrina rogeriana é primordial para o Judiciário contemporâneo porque revela um vício histórico das relações comunicacionais: a tendência a responder sempre defensivamente, em vez de compreender o outro. Em audiência, isso significa que mediadores e conciliadores que praticam a escuta ativa conseguem romper barreiras emocionais e cognitivas, criando espaço seguro para a negociação. Rogers amplia a noção de escuta, quando diz que ouvir não é ato passivo, mas técnica que exige presença, empatia e suspensão de julgamentos. Sua teoria fundamenta de forma embasada a necessidade de capacitação dos profissionais do sistema de justiça para práticas comunicacionais mais sofisticadas em todos os âmbitos do judiciário.

A literatura especializada aponta que a escuta ativa envolve não apenas ouvir o que está sendo falado pelo outro, mas também compreender as intenções, sentimentos e necessidades subjacentes, criando um espaço de confiança e empatia, algo que é afirmado pelo autor Matusalém Jobson Bezerra Dantas, quando diz “Todos são corresponsáveis pelo sucesso e pelo insucesso do resultado da demanda, transformando o processo numa verdadeira “comunidade de trabalho”.⁶, ou seja, ao passo que as partes começam a compreender mais o outro, o caminho pelo sucesso da demanda fica muito mais tranquilo de ser percorrido. Quando conciliadores ou mediadores empregam essas atitudes, o índice de satisfação com a audiência cresce e,

⁵ ROGERS, Carl. *Tornar-se Pessoa*. 11. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997, p. 116.

⁶ DANTAS, Matusalém Jobson Bezerra. *Processo civil pragmatista democrático: adequada metodologia para solução de conflitos*. 1. ed. Londrina/PR: Thoth, 2023, p. 128.

consequentemente, os acordos se tornam mais robustos e duradouros.

Um dado que confirma essa correlação é observado em diferentes Tribunais de Justiça. Em São Paulo, por exemplo, um estudo feito em um dos fóruns da cidade em 2011 indicou maior eficiência dos acordos celebrados durante a fase de conciliação pré-judicial (73% de taxa de sucesso), quando comparados à conciliação realizada no âmbito judicial (22% de taxa de sucesso). Já nas audiências processuais, em que as partes chegam mais tensionadas e, muitas vezes, desgastadas por embates judiciais prévios, o índice de acordos cai para algo em torno de 20 a 25%.⁷ Essa discrepância revela que a forma como se constrói o diálogo é determinante para o resultado, e que a qualidade da comunicação pode ser tão ou mais importante do que o próprio objeto em disputa.

A comunicação não violenta, nesse sentido, surge como técnica complementar à escuta ativa. Trata-se de uma forma bem estruturada de expressão para evitar julgamentos e acusações, priorizando a descrição do que realmente aconteceu, a manifestação de sentimentos, a explicitação de necessidades individuais e a formulação de pedidos claros. Essa metodologia, introduzida por Rosenberg, tem se mostrado eficaz em contextos de alta conflituosidade, justamente porque desloca a atenção do ataque pessoal para o problema em si. O autor afirma que, “quando compreendemos as necessidades por trás dos atos das pessoas, encontramos uma energia comum que facilita a resolução de conflitos”⁸. Ele deixa bem claro a fundamentação teórica da sua fala: Rosenberg mostra que, ao focar nas necessidades, e não nos erros, a mediação se torna um processo de reconstrução relacional. Isso é crucial para o Direito, pois desloca o conflito do campo pessoal para o campo estrutural.

2.3 Desafios formativos e lacunas culturais no sistema jurídico

Vale ressaltar que, apesar dos avanços, ainda existem desafios difíceis a superar. Cerca de 40% dos processos em tramitação no Poder Judiciário não precisariam estar sob análise judicial, por se tratar de conflitos adequados à solução consensual, aponta levantamento da Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB). Entretanto, em outra pesquisa realizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), identificou que 74,29%, de

⁷ SILVA, Fernando César Nimer Moreira da. *Conciliação Cível em primeira instância em São Paulo: uma análise empírica*. Revista EALR, Brasília, v. 2, n. 1, 2011, p. 65-94.

⁸ ROSENBERG, Marshall. *Comunicação Não Violenta*. 5. ed. Rio de Janeiro: Ágora, 2021, p. 56.

2.662 advogados entrevistados, informaram não ter recebido formação sobre conciliação e/ou mediação durante o curso superior. Essa lacuna inspirou a criação do projeto “OAB Concilia”, desenvolvido por advogados do Ceará, em 2022, e vencedor do Prêmio Conciliar é Legal, na categoria Educação.⁹ Esses dados negativos acabam impactando fortemente a prática forense, pois profissionais despreparados para atuar em audiências consensuais tendem a reproduzir a lógica adversarial, comprometendo o potencial transformador do instituto.

Em contrapartida, quando a comunicação é bem estruturada e a escuta ativa é praticada de forma efetiva, os resultados se mostram muito superiores. Em São Luís-MA, por exemplo, o Centro de Conciliação e Mediação de Família registrou em 2023 um aumento de 69% no número de homologações de acordos, resultado diretamente vinculado à intensificação de audiências e ao investimento em práticas comunicacionais mais qualificadas.¹⁰ Esse exemplo reforça a tese de que a efetividade das audiências não depende apenas da existência de espaços institucionais, mas da forma como esses espaços são conduzidos e da preparação dos profissionais que neles atuam.

2.4 Amparo normativo e experiências internacionais

Do ponto de vista constitucional e legal, a conciliação e a mediação estão solidamente amparadas. A Resolução nº 125/2010 do CNJ instituiu a política nacional de tratamento adequado dos conflitos; o Código de Processo Civil de 2015 reforçou a obrigatoriedade da audiência de conciliação ou mediação no início do processo; e a Lei nº 13.140/2015 regulamentou a mediação judicial e extrajudicial. Essas normas, contudo, não garantem, por si só, a mudança cultural necessária, até porque como está sendo mostrado, é algo que vai além. Contudo, o aprimoramento do sistema jurídico exige bem mais do que normas: exige prática, capacitação e sensibilidade para transformar o modo como os conflitos são geridos, é necessária uma mudança cultural.

⁹ JORNAL DO RADIALISTA. **OAB-CE cria curso de formação em solução consensual para advogados.** Disponível em: <https://jornaldoradialista.com.br/conciliar-e-legal-oab-ce-cria-curso-de-formacao-em-solucao-consensual-para-advogados/>.

¹⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. **Aumenta índice de homologações de acordos no Centro de Conciliação e Mediação de Família.** 27 abr. 2023. Disponível em: <https://www.tjma.jus.br/midia/portal/noticia/509927/aumenta-indice-de-homologacoes-de-acordos-no-centro-de-conciliacao-e-mediacao-de-familia>.

A análise internacional reforça ainda mais a importância de se investir em práticas comunicacionais qualificadas nas audiências de conciliação e mediação. Em diversos países, a mediação já se consolidou como um mecanismo prioritário de resolução de conflitos, não apenas por razões de celeridade processual, mas pela compreensão de que a construção de acordos a partir do diálogo promove relações sociais super estáveis e duráveis. Nos Estados Unidos, por exemplo, a mediação integra há décadas o chamado *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, política pública amplamente incentivada desde os anos 1970. Dados da American Bar Association apontam que em alguns estados, como Califórnia e Nova York, mais de 60% dos casos cíveis submetidos à mediação resultam em acordos homologados.¹¹

Na União Europeia, a Diretiva 2008/52/CE consolidou a mediação como instrumento de resolução de litígios em matéria civil e comercial, estimulando os Estados-Membros a desenvolverem políticas de incentivo. Países como Itália, Espanha e Portugal apresentam índices de acordos expressivamente superiores aos processos litigiosos tradicionais, justamente em razão da utilização de técnicas de escuta e comunicação qualificadas. Já na América Latina, um levantamento analisando a mediação obrigatória na Argentina mostra que muitos casos resultam sem necessidade de ação judicial, o que indica que a mediação tem alto índice de êxito.¹²

Todos esses dados mostram o quanto precisamos de uma maior qualificação desde o início das nossas vidas, desde cedo, tanto nas escolas como nas faculdades, até porque esses dois institutos precisam acompanhar o nosso cotidiano em todos os âmbitos da vida, não só dentro do judiciário.

2.5 Impacto social, interdisciplinaridade e perspectivas futuras

Ao observar esses exemplos internacionais, percebe-se que a comunicação não violenta e a escuta ativa não podem ser práticas apenas acessórias, mas elementos que estruturam os modelos de conciliação e mediação que funcionam de forma eficaz. O Brasil, ao seguir esse caminho, precisa não apenas ampliar o número de Cejuscs ou impor legalmente a tentativa de conciliação, mas sobretudo qualificar os profissionais

¹¹ AMERICAN BAR ASSOCIATION. **Model Standards of Conduct for Mediators**. Chicago: ABA, 2005.

¹² WERMUTH, Maiquel Ângelo Dezordi; EIDT, Elisa Berton. **A justiça brasileira e o papel das Cortes Internacionais Europeia e Interamericana de Proteção de Direitos Humanos em face do direito à razoável duração do processo: a mediação como alternativa à morosidade?** *Universitas Jus*, Brasília, v. 27, n. 1, p. 81-96, 2016. Disponível em: <https://revistas.uniceub.br/jus/article/view/3867>.

que atuam nesses espaços, incorporando técnicas já testadas em outros países. As experiências relatadas também evidenciam que a dimensão interdisciplinar é crucial. A Psicologia Jurídica, por exemplo, contribui para compreender os aspectos emocionais envolvidos no conflito, oferecendo ferramentas que ajudam o mediador a lidar com resistências e tensões. Já a Sociologia Jurídica permite analisar os fatores sociais e culturais que moldam a forma como os indivíduos se posicionam nas audiências e dentro do sistema jurídico como um todo.

A Teoria da Comunicação, a Neurociência e a Filosofia da Linguagem também fornecem aportes essenciais para entender como as interações verbais e não verbais influenciam os processos de negociação e acordo, ampliando a compreensão da comunicação como fenômeno complexo que envolve dimensões cognitivas, emocionais e sociais.

Nesse ponto, a doutrina de Maria Tereza Maldonado acrescenta uma contribuição indispensável ao debate, quando enfatiza que o diálogo só pode se tornar possível a partir do momento que existe disposição genuína das pessoas para compreender a perspectiva do outro, ressaltando que competências emocionais e comunicacionais são primordiais para transformar o conflito em uma oportunidade de reconstrução de relações e busca de soluções cooperativas. A autora também fala a respeito da transformação do conflito, que começa quando as pessoas se sentem reconhecidas em suas necessidades e emoções, o que explica por que a escuta ativa e a comunicação não violenta se consolidam como métodos eficazes dentro das audiências judiciais e extrajudiciais. Essa perspectiva reforça ainda mais que o aprimoramento das audiências de conciliação e mediação junto do sistema jurídico brasileiro depende de um olhar que transcenda o jurídico, integrando saberes da Psicologia, da Comunicação e das Ciências Sociais para compreender a fundo a dinâmica humana presente em todos os conflitos.

Portanto, ao adotar a escuta ativa e a comunicação não violenta como pilares das audiências de conciliação e mediação, o Brasil se junta a uma tendência mundial que enfatiza a autonomia das partes e a humanização do sistema judiciário. Mais do que apenas uma solução para a sobrecarga do Judiciário, isso representa um avanço civilizatório que visa transcender a abordagem adversarial convencional, incentivando uma cultura de diálogo que fortalece a democracia, aumenta o acesso à justiça e ajuda a desenvolver um sistema jurídico mais eficiente e humano.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizado neste Trabalho de Conclusão de Curso é de caráter qualitativo, envolvendo pesquisa bibliográfica, análise de documentos e um caráter exploratório. Essa abordagem foi planejada para possibilitar uma análise interdisciplinar sobre o desenvolvimento das audiências de conciliação e mediação no Brasil, assim como sobre o sistema jurídico nacional, considerando a integração da escuta ativa e da comunicação não violenta.

Primeiramente, foi realizada uma análise bibliográfica em diversas obras fundamentais referentes ao Direito Processual Civil, Psicologia Jurídica, Teoria da Comunicação, Sociologia Jurídica e métodos de resolução de conflitos. Foram considerados autores tanto brasileiros quanto estrangeiros que abordam a consensualidade, a negociação e as competências comunicacionais no contexto de conflitos, incluindo Marshall Rosenberg, Carl Rogers, Maria Tereza Maldonado, Ada Pellegrini Grinover, Matusalém Jobson Bezerra Dantas, Robert A. Baruch Bush, Joseph Folger, entre outros. O principal objetivo foi identificar as bases teóricas que sustentam a importância da comunicação não violenta e da escuta ativa como ferramentas capazes de transformar a cultura jurídica de maneira abrangente.

Simultaneamente, realizou-se uma análise de documentos, focando na legislação relevante, como o Código de Processo Civil de 2015, a Resolução nº 125/2010 do CNJ, o Manual de Mediação Judicial do CNJ, além de algumas orientações internacionais sobre boas práticas em autocomposição. Também foram avaliadas experiências internacionais, especialmente os modelos de conciliação e mediação adotados em nações como Portugal, Estados Unidos e Canadá, possibilitando a comparação entre o sistema brasileiro e aqueles de países com estruturas consolidadas de resolução consensual.

O estudo também utilizou uma metodologia exploratória, com o objetivo principal de entender de que forma a combinação de conhecimentos — em especial da Psicologia Jurídica, Sociologia Jurídica, Neurociência e Teoria da Comunicação — ajuda a melhorar as práticas de comunicação nas audiências e no sistema jurídico do Brasil. Essa abordagem permitiu a análise de fenômenos que transcendem a esfera normativa, considerando aspectos emocionais, relacionais e sociais que influenciam tanto a origem dos conflitos quanto a formulação de acordos eficazes.

Finalmente, a abordagem qualitativa permitiu a interpretação e análise dos dados coletados, conectando-os ao tema principal da pesquisa: a urgência de desenvolver a qualidade das audiências de conciliação e mediação no Brasil através de práticas comunicativas eficientes. Dessa forma, o método utilizado vai além da simples descrição de normas ou da repetição de teorias, almejando entender os conflitos em toda a sua complexidade, além de robustecer a proposta de melhoria apresentada durante a pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise realizada neste estudo possibilitou a identificação de resultados significativos sobre a influência da escuta ativa e da comunicação não violenta nas sessões de conciliação e mediação, com base em dados oficiais, pesquisas teóricas e experiências práticas consolidadas no sistema judiciário tanto brasileiro quanto internacional. Os dados obtidos indicam que, apesar de o Poder Judiciário continuar lidando com desafios estruturais ligados à lentidão e ao elevado número de processos, a implementação de métodos autocompositivos tem progredido de maneira consistente, evidenciando mudanças importantes na gestão dos conflitos.

Os dados do Conselho Nacional de Justiça revelam que a quantidade de Cejuscs aumentou de 362 em 2014 para 1.724 em 2023, evidenciando um crescimento significativo que aponta para a valorização da cultura da paz por parte das instituições. Igualmente, o total de sentenças homologatórias de acordos teve um incremento superior a 32% entre 2015 e 2023, o que indica uma maior eficácia nas práticas consensuais. Esses dados refletem não apenas um aumento na utilização dessas ferramentas, mas também uma maior aceitação social e confiança das partes envolvidas no processo de negociação.

Além disso, o levantamento de Tribunais estaduais, como o TJSE, demonstra que audiências pré-processuais, nas quais a comunicação tende a ser menos tensionada, atingem índices superiores a 70% de acordos, ao passo que audiências processuais apresentam taxas entre 20% e 25%. Esses resultados confirmam a literatura especializada (ROSEMBERG, MALDONADO, SPENGLER), segundo a qual a qualidade da comunicação é fator determinante para a construção do consenso. A escuta ativa e a comunicação não violenta contribuem diretamente para a redução da hostilidade, para

o reconhecimento das necessidades emocionais das partes e para o restabelecimento do diálogo, o que explica a superioridade dos índices pré-processuais.

No contexto global, nações como Portugal, Argentina e Estados Unidos exibem taxas igualmente altas em processos de mediação que adotam abordagens de comunicação de qualidade. Em Portugal, cerca de 74% das mediações familiares culminam em um acordo, enquanto na Argentina, a satisfação dos envolvidos na mediação ultrapassa 80%. Esses dados enfatizam que o sucesso da autocomposição está menos ligado à imposição de normas legais e mais à formação dos profissionais e à metodologia de comunicação utilizada.

Os estudos revisados corroboram estas conclusões. Especialistas como Marshall Rosenberg argumentam que os conflitos se resolvem somente quando as necessidades e sentimentos são reconhecidos, enquanto Maldonado esclarece que um diálogo autêntico ocorre quando se está aberto a entender o ponto de vista alheio. Essas contribuições estão diretamente conectadas aos dados empíricos examinados, mostrando que técnicas de comunicação eficazes não são apenas relevantes em teoria, mas geram impactos quantificáveis na prática.

A discussão dos resultados mostra que o incremento nas unidades de mediação e conciliação, assim como nas taxas de acordos, está intimamente ligado à adoção de abordagens comunicativas mais empáticas e bem organizadas. Esses resultados sustentam a hipótese principal deste estudo: a escuta ativa e a comunicação não violenta são elementos cruciais para a eficácia das audiências de conciliação e mediação no Brasil, representando um importante motor de mudança no sistema jurídico atual. No entanto, os dados também indicam que a plena implementação dessas práticas requer formação contínua para os profissionais, colaboração interdisciplinar e uma transformação cultural profunda, que ainda está em fase inicial.

5 CONCLUSÃO

A investigação realizada ao longo deste estudo mostra que a implementação da escuta ativa e da comunicação não violenta nas sessões de conciliação e mediação representa um ponto significativo na reestruturação da comunicação no sistema jurídico do Brasil. Embora seja uma prática recente e ainda em processo de fortalecimento, ela já apresenta resultados palpáveis e quantificáveis, como indicam os

dados do Conselho Nacional de Justiça: um aumento substancial no número de Cejuscs, o contínuo crescimento dos acordos homologados e o fortalecimento de políticas institucionais que promovem o uso de métodos autocompositivos. Esses desenvolvimentos evidenciam que tais abordagens vão além de conceitos teóricos e se mostram como ferramentas efetivas para mudar a dinâmica entre as partes e facilitar soluções duradouras.

A escuta ativa, ao incorporar uma atitude empática, atenta e sem interrupções, estabelece um ambiente propício para que as partes envolvidas se sintam reconhecidas e validadas em suas necessidades. Esse reconhecimento é fundamental para restaurar a confiança e minimizar as resistências comuns em situações de conflito. A literatura especializada, incluindo autores como Marshall Rosenberg e Maria Tereza Maldonado, salienta que a transformação dos conflitos começa quando as pessoas deixam de se sentir agredidas e começam a se perceber ouvidas e compreendidas. Desta forma, a escuta ativa e a comunicação não violenta não são ferramentas secundárias, mas sim componentes essenciais de um processo de pacificação social que prioriza a dignidade, a participação efetiva e a colaboração.

As experiências de outros países analisadas corroboram essa ideia. A alta taxa de acordos nos modelos de mediação dos Estados Unidos, da Europa e da América Latina resulta não apenas de políticas públicas bem definidas, mas também da implementação de estratégias de comunicação que promovem o diálogo e minimizam a intensificação dos conflitos. Nações como Portugal e Argentina, que apresentam um desempenho superior ao Brasil em termos de acordos mediáticos, evidenciam que a formação contínua dos profissionais e o uso adequado das técnicas de escuta e comunicação são fatores cruciais para o êxito das audiências. Esses contextos internacionais mostram que, quando essas práticas são integradas de forma sistemática, elas estabelecem uma cultura de diálogo eficiente, capaz de garantir acordos duradouros e de fortalecer a confiança no sistema judicial.

No Brasil, apesar dos avanços visíveis nas audiências de conciliação e mediação, o estudo indica que o restante do sistema jurídico ainda está longe de adotar essa nova abordagem comunicativa. A cultura adversarial continua a prevalecer, marcada por táticas retóricas contundentes, julgamentos moralistas e uma escassa disposição para a co-construção de soluções. Essa discrepância revela um paradoxo: enquanto as audiências consensuais estão passando por um processo de modernização e

humanização, o sistema em geral mantém uma lógica de competição que dificulta a comunicação e aumenta a litigiosidade. Isso evidencia que, mesmo com os progressos específicos, a transformação integrada da justiça brasileira ainda não foi completada.

Dessa forma, a disseminação da escuta ativa e da comunicação não violenta nas audiências de conciliação e mediação deve ser entendida como o início de um processo — e não como seu final — para uma transformação cultural mais abrangente dentro do sistema judicial. Ao integrar essas abordagens nos ambientes voltados para a resolução consensual, cria-se um espaço propício para que juízes, advogados, defensores públicos e promotores adotem formas de comunicação mais cooperativas em todas as fases do processo. Por meio das audiências, a cultura dentro do direito pode aos poucos assimilar novos modelos de interação, que impactem petições mais respeitadas, despachos mais dialogais, decisões mais transparentes e atendimentos mais humanizados.

O trabalho também destaca que essa evolução está intimamente ligada à interdisciplinaridade. A Psicologia Jurídica auxilia na compreensão das emoções presentes nos conflitos; a Sociologia Jurídica permite identificar os padrões socioculturais que influenciam a comunicação; a Teoria da Comunicação elucida os impactos das expressões verbais e não verbais; a Neurociência enriquece a compreensão do processo de tomada de decisão e da reatividade emocional; e a Filosofia da Linguagem oferece bases teóricas para a interpretação dos atos comunicativos no contexto processual. Essa abordagem integrada reafirma que a melhoria das audiências não deve se restringir apenas à técnica jurídica, mas também incluir habilidades humanas, relacionais e cognitivas.

Dessa maneira, a conclusão que se apresenta é que as sessões de conciliação e mediação constituem, neste momento, o alvo mais promissor para a introdução de um novo modelo comunicacional no Brasil. A prática da escuta ativa e da comunicação não violenta, ao provarem sua eficácia nesse cenário, mostram-se ferramentas essenciais para redefinir o conceito de justiça, aproximando os cidadãos das instituições, fortalecendo o papel das partes envolvidas e reduzindo a necessidade de decisões obrigatórias. A partir desse ponto central de transformação, surge a oportunidade de expandir essas práticas por todo o sistema jurídico brasileiro, favorecendo uma justiça mais acessível, dialógica, colaborativa e genuinamente comprometida com a paz social.

Em resumo, a adoção completa e eficaz da escuta ativa e da comunicação não

violenta nas sessões de conciliação e mediação não só aumenta a eficácia desses processos, mas também marca o início de uma transformação estrutural que pode alterar profundamente o cenário da justiça no Brasil. Essa é uma chance única para trocar a mentalidade de confronto pela de colaboração, ajudando a criar um sistema legal mais solidário, democrático e em consonância com os valores atuais de justiça e cidadania.

REFERÊNCIAS

AMERICAN BAR ASSOCIATION. **Model Standards of Conduct for Mediators**. Chicago: ABA, 2005.

ANHANGUERA EAD. **Comunicação não violenta, escuta ativa e linguagem corporal**. Disponível em: <https://stg.matricula.anhanguera.com/ead/curso-livre/comunicacao-nao-violenta-escuta-ativa-e-linguagem-corporal/>.

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>.

BRASIL. **Lei da Mediação**. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>.

BRASIL. **Ministério da Justiça e Segurança Pública**. *Plataforma de Mediação Digital*. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/justica/plataforma-de-mediacao-digital>

BRASIL. **Ministério dos Direitos Humanos**. Mediação de conflitos e políticas de diálogo. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br>

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Escuta ativa foi primordial para construção do Plano de Ação POPRUJUD 2025**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/escuta-ativa-foi-primordial-para-construcao-do-plano-de-acao-p-oprujud-2025/>.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2024**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros>

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatórios Justiça em Números 2014–2023**. Brasília: CNJ, 2014–2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br>.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos. Brasília: CNJ, 2010.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Comunicação, escuta ativa e humanização no sistema de justiça**. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal>

DANTAS, Matusalém Jobson Bezerra. **Processo civil pragmatista democrático: adequada metodologia para solução de conflitos**. Londrina: Thoth, 2023.

DIREITO PROFISSIONAL. **Escuta ativa na mediação de conflitos**. Disponível em: <https://www.direitoprofissional.com/escuta-ativa-na-mediacao-de-conflitos/>.

ESCOLA NACIONAL DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO. **Capacitações e materiais de apoio**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/enamac>

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Mediação e Juízo Conciliatório**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Síntese de Indicadores Sociais 2023**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>

INSTITUTO CNVB. **Comunicação não violenta (CNV): o que é e como praticar**. Disponível em: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-cnv-o-que-%C3%A9-e-como-praticar>.

JORNAL DO RADIALISTA. **OAB-CE cria curso de formação em solução consensual para advogados**. Disponível em: <https://jornaldoradialista.com.br/conciliar-e-legal-oab-ce-cria-curso-de-formacao-em-solucao-consensual-para-advogados/>.

MALDONADO, Maria Tereza. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relações pessoais e profissionais**. 4. ed. São Paulo: Ágora, 2023.

MIGALHAS. **O papel da escuta ativa na comunicação e nos processos de negociação e mediação**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/291940/o-papel-da-escuta-ativa-na-comunicacao-e-nos-processos-de-negociacao-e-mediacao>.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Justiça Restaurativa e cultura de paz**. Disponível em: <https://brasil.un.org>

PORTAL DA CONCILIAÇÃO. **Conciliação e Mediação: conceitos e aplicação**. Disponível em: <https://www.gov.br/conciliacao>

PORTUGAL. Ministério da Justiça. **Relatórios do Sistema de Mediação Familiar**. Lisboa: Ministério da Justiça, 2022–2023.

ROGERS, Carl. **Tornar-se Pessoa**. 11. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação Não Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. 5. ed. Rio de Janeiro: Ágora, 2021.

SILVA, Fernando César Nimer Moreira da. **Conciliation and Mediation in São Paulo, Brazil: Empirical Evidences**. Berkeley: UC Berkeley, 2007. Disponível em: <https://escholarship.org/uc/item/8s40m5gc>.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos**: um modelo sistêmico. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA. **Magistrados da PB participam de oficina que enfatiza escuta ativa na resolução de conflitos**. Disponível em: <https://www.tjpb.jus.br/noticia/magistrados-da-pb-participam-de-oficina-que-enfatiza-escuta-ativa-na-resolucao-de-conflitos>.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. **Conciliação e Mediação**: estatísticas. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal/servicos/conciliacao-e-mediacao>

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Comunicação não violenta**. Disponível em: https://www.tjsc.jus.br/web/servidor/dicas-de%20gestao/-/asset_publisher/Vzr9I2D1M5Lh/content/comunicacao-nao-violenta.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Conciliação**: dados e estatísticas. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Conciliacao>

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO TOCANTINS – ESMAT. **Revista ESMAT – artigo 42**. Disponível em: http://esmat.tjto.jus.br/publicacoes/index.php/revista_esmat/article/view/42.

TRT5 – ESCOLA JUDICIAL. **Principais técnicas utilizadas em mediações e conciliações na Justiça do Trabalho**. Disponível em: https://escolajudicial.trt5.jus.br/sites/default/files/principais_tecnicas_utilizadas_em_mediacoes_e_conciliacoes_na_justica_do_trabalho_prof.a_roberta_carvalho.pdf.

WERMUTH, Maiquel Ângelo Dezordi; EIDT, Elisa Berton. **A justiça brasileira e o papel das Cortes Internacionais Europeia e Interamericana de Proteção de Direitos Humanos em face do direito à razoável duração do processo**: a mediação como alternativa à morosidade? Universitas Jus, Brasília, v. 27, n. 1, p. 81-96, 2016. Disponível em: <https://revistas.uniceub.br/jus/article/view/3867>.