

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

Isabelle Rossatto Cesa

**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV) E SERVIÇO SOCIAL:
APROXIMAÇÕES DA CNV COM O MATERIALISMO HISTÓRICO-
DIALÉTICO**

Santa Maria, RS
2023

Isabelle Rossatto Cesa

**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV) E SERVIÇO SOCIAL: APROXIMAÇÕES
DA CNV COM O MATERIALISMO HISTÓRICO-DIALÉTICO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Serviço Social, da Universidade Federal de
Santa Maria (UFSM, RS), como requisito
parcial para obtenção do título de
Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^a Dr^a. Fernanda Nunes da Rosa Mangini

Santa Maria, RS
2023

Isabelle Rossatto Cesa

**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV) E SERVIÇO SOCIAL: APROXIMAÇÕES
DA CNV COM O MATERIALISMO HISTÓRICO-DIALÉTICO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Serviço Social, da Universidade Federal de
Santa Maria (UFSM, RS), como requisito
parcial para obtenção do título de
Bacharel em Serviço Social.

Aprovado em 16 de janeiro de 2023:

**Fernanda Nunes da Rosa Mangini, Dra. (UFSM)
(Presidente/Coordenador)**

Cristina Kologeski Fraga, Dra. (UFSM)

Santa Maria, RS
2023

À todas e todos Assistentes Sociais comprometidas/os com o referencial teórico marxista, com a prática de uma comunicação não-violenta, e com a luta na efetivação dos direitos da classe trabalhadora.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço aos meus pais, pelo suporte emocional e financeiro durante a minha trajetória acadêmica. Por terem apoiado meu sonho de sair do interior catarinense e desbravar mundo afora. À minha mãe, o meu muito obrigada por ter me transmitido desde criança o gosto pela leitura e estudos, e por ter me mostrado que é possível lutar por uma sociedade mais justa e igualitária. Agradeço a minha irmã, Larissa, por ter cuidado e feito companhia aos meus pais durante a minha ausência.

Agradeço à Darlete e ao Jair, meus “pais postiços”, por me acolherem em Santa Maria, e terem feito a experiência de conhecer e habitar em um novo lugar ser ainda mais amável. Vocês foram fundamentais no caminho que trilhei. Obrigada pelas trocas valorosas sobre o presente e futuro do nosso país. Admiro muito vocês dois, e o amor revolucionário que nutrem um pelo outro.

Agradeço à minha colega de turma, Gabriela Aranda, que tornou-se a melhor amiga que pude ter ao longo da graduação. Obrigada por ter compartilhado comigo, além de todos os trabalhos em dupla e em grupo (de duas), tantos momentos alegres e divertidos, de trocas acerca dos nossos anseios e desejos. Obrigada também, à Vitória e Júlia! Fico feliz que tenham cruzado o meu caminho.

Agradeço às minhas amigas capinzalenses, que me acompanham desde o ensino fundamental, e apesar da ausência física fizeram-se presentes ao longo de todo esse percurso. Camila Bernardi, Christine Ribeiro, Emanoeli Borin, Júlia Dambrós e Maria Joana, eu amo vocês, obrigada pelo companheirismo de sempre!

Agradeço à minha companheira de vida, Laura, por todo afeto e apoio oferecido ao longo desse processo que foi cursar Serviço Social. Obrigada por ser minha maior incentivadora! Você foi essencial, te amo muito.

Não poderia deixar de agradecer à Lizi e Liana, minhas colegas de apartamento durante o período da pandemia de Covid-19. Vocês possibilitaram um dia-a-dia mais leve e agradável em meio ao ensino remoto. Obrigada por terem feito parte disso.

Agradeço à minha orientadora, Prof^a Fernanda Mangini, que também me orientou durante 3 anos enquanto fui sua bolsista. Tenho certeza que ter tido a oportunidade de ser sua orientanda durante esta trajetória, contribuiu imensamente na profissional que me tornarei. Obrigada pela paciência e por todo aprendizado compartilhado comigo. Também, agradeço a todo corpo docente de Serviço Social da

UFSM, é um presente ter sido aluna de professores/as tão comprometidos/as com o projeto ético-político profissional.

Agradeço às equipes do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) da região leste de Santa Maria, e do Centro de Atenção Psicossocial ad Companhia do Recomeço, que me acolheram nos estágios extracurricular e curricular, respectivamente. Foram experiências singulares, que levarei para toda vida.

Agradeço às companheiras e aos companheiros da tendência petista Articulação de Esquerda. E a todas e todos militantes do Diretório Acadêmico de Serviço Social (DASS), e do Diretório Central das e dos Estudantes (DCE), que estiveram dividindo comigo a mesma trincheira de luta ao longo desses 4 anos de graduação.

“Os filósofos têm apenas interpretado o mundo de maneiras diferentes; a questão, porém, é transformá-lo.”
(MARX, 1888, p.72)

RESUMO

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV) E SERVIÇO SOCIAL: APROXIMAÇÕES DA CNV COM O MATERIALISMO HISTÓRICO-DIALÉTICO

AUTORA: Isabelle Rossatto Cesa
ORIENTADORA: Prof^a Dr^a. Fernanda Nunes da Rosa Mangini

O presente trabalho de conclusão de curso apresenta uma pesquisa em torno da microteoria Comunicação Não-Violenta (CNV), a qual busca analisar quais aproximações e divergências dessa teoria com o referencial teórico marxista, base dos fundamentos teórico-metodológicos do Serviço Social. A escolha dessa temática se justifica tendo em vista que há Assistentes Sociais usufruindo a CNV no cotidiano profissional, e, as experiências têm sido positivas. Desse modo, a pesquisa busca compreender em um primeiro momento os movimentos sócio-históricos que conduzem a microteoria CNV, o contexto de surgimento desta microteoria, como ela se desenvolveu e se fortaleceu mundo afora, e também, identificar seu referencial teórico-conceitual, bem como, caracterizar seus conceitos estruturantes e correlatos, tais como, “cultura e paz”, “comunicação” e “violência”. Além disso, são analisadas as técnicas da CNV e de que forma essa microteoria pode ser incorporada ao fazer profissional da/o Assistente Social, tendo em vista as contribuições do pensamento marxista. Para isso, essa pesquisa tem um cunho comparativo, e compreende também uma revisão bibliográfica da literatura, amparada no método dialético-crítico, fundamentada no materialismo histórico. Da análise, conclui-se que, determinadas formas de apropriação do marxismo pelo Serviço Social interditaram certas possibilidades de reflexão, comunicação e aproximação entre diferentes referências, dentre elas a CNV. Entretanto, é possível que ao utilizar as técnicas da CNV nas intervenções com a classe trabalhadora, viabiliza-se a efetivação de seus direitos através do acesso à informação, e/ou através da mediação de conflitos familiares ou conjugais que possam ocorrer; e, nas relações entre a/o Assistente Social e o Estado, possibilite, em face da transformação, a negociação e partilha dos compromissos com a classe trabalhadora.

Palavras-chave: Serviço Social. Comunicação Não-Violenta. Marxismo. Materialismo Histórico-Dialético. Fundamentos Históricos e Teórico-Metodológicos.

ABSTRACT

NONVIOLENT COMMUNICATION (NVC) AND SOCIAL WORK: NVC APPROXIMATION WITH DIALECTICAL HISTORICAL MATERIALISM

AUTHOR: Isabelle Rossatto Cesa
SUPERVISOR: Prof^a Dr^a. Fernanda Nunes da Rosa Mangini

The graduation final paper presents research about the micro theory Nonviolent Communication (NVC), which seeks to analyze its approximations and divergences with the marxist theoretical framework, the basis of the theoretical and methodological foundations of Social Work. The choice of this theme is justified in view of the fact that there are Social Workers who use the NVC in their daily professional life and that experiences have been positive. Therefore, the research seeks to understand first of all the socio-historical movements that lead to the micro theory, its context of emergence, how it developed and became stronger worldwide, and also, to identify its theoretical-conceptual referential, as well as to characterize its structuring and correlated concepts such as “culture and peace”, “communication” and “violence”. Furthermore, the techniques of NVC are identified and how this micro theory can be incorporated into professional practice of Social Work, taking into account the contributions of marxist thought. To this end, this paper uses the comparative method, and also comprises a bibliographic literature review, supported by the dialectic-critical methodology based on historical materialism. From the analysis, it is concluded that certain forms of appropriation of marxism by Social Work have interdicted possibilities of reflection, communication and approximation with other references, such as NVC. However, it is possible that by using CNV techniques in interventions with the working class, the realization of their rights is made possible through the access to information, and the mediation of family and marital conflicts that may occur; and in the relations between the Social Worker and the State enable, in the face of transformation, the negotiation and sharing of commitments with the working class.

Keywords: Social Work. Nonviolent Communication. Marxism. Historical- Dialectical Materialism. Historical and Theoretical-Methodological Foundations.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
A.S.	Assistente Social
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNV	Comunicação Não Violenta
CNVC	Centro de Comunicação Não Violenta
COFIs	Comissões de Orientação e Fiscalização
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
Enf.	Enfermeiro(a)
EUA	Estados Unidos da América
FHTM	Fundamentos Históricos Teórico-Metodológicos
OMS	Organização Mundial da Saúde
PNH	Política Nacional de Humanização

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 ASPECTOS HISTÓRICOS-CULTURAIS E ETIMOLÓGICOS DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA	20
2.1 CULTURA E PAZ	23
2.1.1 Cultura de Paz	25
2.2 COMUNICAÇÃO	26
2.3 VIOLÊNCIA	30
2.3.1 Tipologias de Violência	32
3 TÉCNICAS DA CNV	35
3.1 Mediação de Conflitos	41
4 FUNDAMENTOS HISTÓRICOS E TEÓRICO-METODOLÓGICOS DO SERVIÇO SOCIAL	49
4.1 Apropriações do Marxismo no Serviço Social	52
4.2 A CNV e o Serviço Social	56
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	59
REFERÊNCIAS	63

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Social se constitui como uma profissão que apresenta em sua totalidade as dimensões teórico-metodológica, ético-política² e técnico-operativa; e se expressa a partir de ações formativas, investigativas e interventivas. Através da dimensão técnico-operativa é possível perceber a/o Assistente Social, isto é, como a/o profissional é identificado. Por meio do fazer profissional, do manejo de suas habilidades e saberes necessários para a intervenção, a dimensão técnico-operativa dá visibilidade aos profissionais de Serviço Social mediante a proximidade com as respostas construídas e os resultados produzidos. Conforme Santos, Filho e Backx (2012) esta dimensão constrói-se a partir de fatores como o conhecimento da categoria, as condições objetivas do trabalho, a ética e valores, dentre outros elementos constitutivos que perpassam o trabalho profissional.

Pensar na articulação entre as dimensões citadas acima, implica pensar as relações estabelecidas entre a teoria e a prática, afinal, as duas precisam estar articuladas a fim de que a realidade ideal transforme-se na realidade objetiva. Para isso, é necessário que qualifique-se a intervenção profissional e também, as discussões em torno do cotidiano profissional junto a equipe de trabalho, a fim de que o processo e exercício profissional caminhe lado a lado da concepção da práxis freiriana - quando há uma reflexão e teoria por trás de determinada prática. Por meio dessa qualificação, será possível viabilizar a garantia de direitos civis e humanos, a emancipação e transformação da realidade dos sujeitos que, de alguma forma, vivenciam e se utilizam da ação profissional da/o Assistente Social.

É perceptível que frequentemente as/os Assistentes Sociais buscam apoio teórico em micro teorias sociais para balizar suas intervenções. Dentre estas micro teorias, quando o assunto é mediação de conflitos¹, encontra-se a Comunicação Não-Violenta (CNV), e é através dela que alguns desses profissionais pautam sua prática em determinados momentos. Todavia, há muitas lacunas no que tange a coerência

¹ Conforme De Toni (2017), a mediação pode ser considerada um conceito em construção, e sua definição se vincula de acordo com o modelo teórico-metodológico que lhe dá sentido.

² A dimensão teórico-metodológica consiste na interlocução entre a teoria e o método a ser seguido na prática profissional. Já a dimensão ético-política, diz respeito ao projeto profissional e societário almejado pela/o Assistente Social, e tem o Código de Ética profissional como um instrumento essencial desta dimensão.

desse referencial - neste caso, a CNV - com os fundamentos teórico-metodológicos da profissão.

A exemplo da importância da CNV no fazer profissional de Assistentes Sociais, está no cotidiano daqueles que atuam em serviços que contam com profissionais de outras áreas de conhecimento em uma perspectiva de interdisciplinaridade. Para Neumann (2021), a interdisciplinaridade é marcada por rearranjo de saberes, empréstimos conceituais, adaptações ao referencial teórico-metodológico da profissão e embates/oposição. Esses embates, ou melhor dizer, esses pequenos conflitos alocados no cotidiano de equipes multiprofissionais dizem respeito às diferenças teórico-metodológicas e, sobretudo, ético-políticas.

A teoria da CNV, desenvolvida pelo psicólogo Marshall Rosenberg (1934 - 2015), apresenta a partir de 4 passos - observação, sentimentos, necessidades e pedidos - técnicas para se relacionar e solucionar conflitos de forma não violenta pessoalmente e profissionalmente. Pautada em um referencial humanista, o autor busca analisar: a linguagem que é ensinada às pessoas usarem; de que maneira as pessoas são ensinadas a pensarem e comunicarem-se; e quais são as estratégias aprendidas durante o percurso da vida para influenciar o outro e a si mesmo. Pois, para Rosenberg, é a partir desses 3 fatores que é possível identificar o porquê das pessoas reagirem com compaixão, ou com violência. Essa teoria parte do pressuposto de que a violência é produzida na sociedade e se reproduz no campo da comunicação humana.

Conforme Oliveira, Mendonça e Coffi (2020), a CNV constitui-se como ferramenta comunicacional que se soma ao arcabouço instrumental para investigações e intervenções em sociabilidade. Essa teoria tem sido uma ferramenta presente nos serviços, por meio de orientações institucionais e também através da busca dos próprios profissionais. Neumann (2021), traz na sua pesquisa sobre os saberes das(os) Assistentes Sociais, e em entrevista as(os) profissionais relatam a importância do saber agir e comunicar para a construção de um trabalho propositivo e resolutivo, que transmita com nitidez a informação necessária ao usuário.

Além disso, a comunicação se mostra importante em cenários que é preciso reafirmar o espaço que a profissão ocupa, afinal, não basta apenas possuir o conhecimento teórico e operacional e o direcionamento ético, mas também é necessário saber como comunicar o projeto profissional (NEUMANN, 2021).

Por conseguinte, a principal indagação do presente estudo é: em que medida a/o Assistente Social pode utilizar a CNV nos seus espaços sócio-ocupacionais? O estudo, portanto, se desafia a compreender de que forma a CNV torna-se um instrumental técnico-operativo para uma atuação profissional mais qualificada e atenta às expressões da questão social. Em termos específicos, busca-se: a) compreender os movimentos sócio-históricos que conduzem a teoria da CNV, entender o contexto de surgimento desta teoria, como ela se desenvolveu e se fortaleceu mundo afora, e também, identificar seu referencial teórico-conceitual, bem como, caracterizar seus conceitos estruturantes e correlatos, tais como, “cultura e paz”, “comunicação”, e “violência”; b) analisar as técnicas da CNV e de que forma essa micro teoria pode ser incorporada ao fazer profissional da/o Assistente Social.

Portanto, o presente trabalho propõe-se a analisar a teoria da CNV e suas técnicas, e quais são suas aproximações com o Serviço Social. A aproximação com a área de Serviço Social implica no exame das compatibilidades, divergências e incoerências com os fundamentos teórico-metodológicos da área e seus princípios ético-políticos. Uma das mais importantes referências da área na atualidade é a teoria social de Marx, que consoante Netto (2011), propõe uma análise concreta da gênese da sociedade fundada no modo de produção capitalista, tendo como base as categorias totalidade, contradição e mediação.

A totalidade reconhece que nenhum fenômeno social deve ser analisado isoladamente, visto que todas as relações sociais estão interligadas de forma dialética, relacionando pensamento e realidade, real e ideal. Porém, essas relações sociais se dão de forma contraditória, e precisam ser mediadas para se perpetuar. Por fim, essa análise para Marx, segundo Netto (2011) precisa ser feita considerando a historicidade do fenômeno analisado com revisão bibliográfica da literatura, metodologia amparada no método dialético-crítico, fundamentada no materialismo histórico.

Tendo isso em vista, a característica dessa pesquisa é comparativa, pois busca-se explicitar as convergências e divergências entre a teoria marxista e o Serviço Social com a microteoria da CNV. Ligada aos estudos de livros e artigos, a metodologia delineada é uma revisão bibliográfica que implica em um conjunto ordenado de procedimentos de busca por soluções, atento ao objeto de estudo, e que, por isso, não pode ser aleatório (LIMA; MIOTO, 2007). Portanto, a revisão bibliográfica para apoiar-se em autores marxistas, será realizada através da pesquisa de livros e artigos no *google scholar* e em periódicos da área do Serviço Social. Já o apoio teórico

para falar sobre a CNV, será utilizado Rosenberg (2019; 2021) e autores do Serviço Social que mencionam essa microteoria.

Pelo espaço e escopo deste trabalho não há como contemplar com o devido rigor e aprofundamento necessário as especificidades da teoria social de Marx, bem como, da tradição marxiana e/ou marxista. Essa tradição supõe que haja vários marxismos, no plural pois há várias derivações, segundo Quiroga (2000 apud TAVARES, 2013). A teoria social de Marx é vasta e densa. Igualmente, a tradição que o referido autor inaugura, seja de cunho marxiano seja marxista também é composta por um amplo leque de autores, que dão ainda maior amplitude e complexidade no desenvolvimento das ideias de Marx. Mesmo assim, o trabalho consiste num primeiro esforço de, a partir de uma abordagem marxista, sistematizar conhecimentos com vistas a servir de base para estudos posteriores.

A abordagem marxista compreende, para Tavares (2013), uma série de deformações, distorções, extravios, derivações, revisões e reducionismos sofridos pelo pensamento de Marx. A tradição marxista se fez mais presente no âmbito do Serviço Social que a marxiana. Entretanto, a problemática maior no campo da construção e apropriação do conhecimento na área parece se colocar na referência à tradição marxista sem recorrer às fontes do próprio Marx. Quiroga (2000 apud TAVARES, 2013), por exemplo, apresenta o relato de experiências na docência sem acessar textos originais de Marx, mas sim, de autores influenciados por Marx.

A fim de sintetizar sua percepção acerca do assunto, Tavares (2013) reflete sobre o projeto profissional da/o Assistente Social ser calcado em valores, princípios e diretrizes inerentes a um projeto societário emancipador e radicalmente humano. Logo, convém que se invista em uma formação fundada em Marx e nos marxismos na concepção da referida autora.

Nesse sentido, a estratégia metodológica, está pautada em Bardin (2016), tendo como uma pré-análise, o estudo conceitual e terminológica das palavras: cultura e paz, comunicação e violência. Apesar de Marx não ser conhecido por realizar definições das palavras, muitos autores que utilizam-no de referência empenham-se em estabelecer a significação de alguns conceitos. Estes autores são utilizados ao decorrer do texto, bem como os conceitos definidos por Rosenberg, a fim de realizar-se uma análise comparativa. Posteriormente, há a descrição da técnica da CNV e sua inserção no campo da mediação de conflitos, relacionando com o debate do Serviço Social e seus fundamentos

2 ASPECTOS HISTÓRICOS-CULTURAIS E ETIMOLÓGICOS DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

A teoria denominada “Comunicação não violenta” desenvolvida na década de 1960 pelo psicólogo norte-americano, Marshall Rosenberg, teve como inspirações os líderes pacifistas Mahatma Gandhi (1869-1948, Índia) e Martin Luther King Jr. (1929-1968, Estados Unidos da América), surge através da necessidade despertada no autor de entender “o que há nos seres humanos que leva algum de nós a nos comportarmos de forma violenta e abusiva” (ROSENBERG, 2019, p.7). Posteriormente, Rosenberg (2019, p.7) teve interesse em entender “que tipo de educação é útil às nossas tentativas de permanecermos compassivos mesmo quando os outros se comportam de forma violenta”. Por fim, a CNV teve o propósito de contribuir com a disseminação da compaixão e doação pelo outro, para que todas(os) que conhecem e usufruem as técnicas da CNV consigam viver harmonicamente.

Entretanto, quando Rosenberg discorre sobre a busca da compaixão e da doação pelo outro, se aproxima mais dos primórdios conservadores do Serviço Social brasileiro, do que de sua renovação crítica apoiada em um viés marxista. Visto que, a partir da década de 1930, por meio da caridade e da filantropia, calcada numa perspectiva moral, religiosa e dogmática, o Serviço Social se desenvolve no Brasil perspectivando uma alternativa do Estado juntamente com a Igreja Católica de garantir a formação de “damas de caridade” (mulheres vinculadas à Igreja e a políticos), a fim de garantir uma harmonia social e apaziguar as expressões da questão social que estavam latentes na sociedade.

O Serviço Social consegue avançar na construção de um projeto ético-político (PEP) com referencial marxista e em favor da classe trabalhadora, após uma longa articulação entre profissionais que pavimentaram um caminho para ruptura do assistencialismo e do conservadorismo, consolidado no então chamado “Congresso da Virada”, que ocorreu em 1979. A partir deste momento, é notório a formação de um novo perfil profissional, que deixa para trás a compaixão e doação enquanto princípios norteadores da atuação da(o) Assistente Social, e objetiva a garantia dos direitos da população, por meio da referência às expressões da questão social como objeto de trabalho.

Perceptivelmente, o desenvolvimento da profissão, bem como de outras da área da saúde, refletem a posição da mulher enquanto cuidadora na sociedade

patriarcal, aquela que se doa pelo outro. Contudo, apesar da divergência no que diz respeito aos principais propósitos da CNV, Rosenberg reflete que, para as mulheres, a prática de percepção das necessidades e seus sentimentos acaba sendo mais dificultosa, tendo em vista que elas são ensinadas socialmente a ignorar as próprias necessidades para dedicar cuidado aos demais.

No que diz respeito ao desenvolvimento da CNV, inicialmente, o autor atuava apenas promovendo capacitações em habilidades na mediação de conflitos e comunicação em escolas. Com o passar do tempo sua teoria foi sendo difundida internacionalmente e utilizada em diferentes áreas, por profissionais, famílias, gestores, diplomatas, autoridades em busca da redução de agressões (sejam elas físicas ou verbais), e do fortalecimento da cultura de paz, da empatia, da humanização, e de vínculos nessas distintas relações. Rosenberg nasceu e cresceu em um bairro violento de Detroit - cidade conhecida nos EUA por ter as maiores taxas de homicídio do país -, o que fez com que ele desenvolvesse um grande interesse em estudar e criar novas formas de comunicação adequadas a alternativas pacíficas e sem violência.

Para além de suas vivências, apesar de não haver registros, é notório que Rosenberg teve também fortes influências no trabalho do seu orientador do doutorado em psicologia clínica, Carl Rogers (1902 - 1987). Psicólogo, professor e pesquisador, Rogers foi conhecido por desenvolver a teoria da psicologia humanista, que tem por objetivo romper a lógica médica na qual saúde é algo antagônico à doença - em que identifica-se o adoecimento para então propiciar um tratamento -, e também, trabalha com a compreensão empática e a congruência da/o profissional. Além disso, na psicologia humanista não foca-se no “lado obscuro” do sujeito, mas sim nas suas potencialidades, pois acredita-se que a personalidade do ser humano é constituída através da maneira como ele percebe as circunstâncias do presente, da mesma forma que acontece na CNV.

Para Mangini et al (2014), Rogers seguiu a perspectiva da fenomenologia. Essa vertente teórica visa compreender os fenômenos, aquilo que está a sua frente, não necessariamente entender a totalidade ou o que está velado. Portanto, a fenomenologia busca compreender e não explicar a realidade. Compreender significa saber o que efetivamente as pessoas pensam, sentem, se propõem etc. Embora não haja um compromisso de transformação da realidade como horizonte teórico, os aportes da pesquisa fenomenológica em termos de conhecimento da experiência e da

vivência de classes podem ser contributos para um processo de transformação que realmente parta dos significados e das demandas desses sujeitos.

Rosenberg (2019, 2021) parece ter herdado a pesquisa fenomenológica de seu orientador, pela forma como ele aborda a violência em seus trabalhos: preocupa-se em resolver os micro conflitos ocasionados pela violência, e não compreender o porquê da violência ocorrer, de onde ela surge, qual o contexto e etc.

Para Netto (2011), nada mais distante de uma aceitação pacífica e menos indene de problematização que a postura fenomenológica. Em sua concepção, o pensamento fenomenológico dá centralidade a intuição, a causalidade e a teleologia, características que aproximaram-se da tradição profissional do Serviço Social brasileiro. Netto (2011) aponta que na trajetória histórica do Serviço Social houve uma apropriação frágil da fenomenologia, isto é, sem recorrer às fontes primárias dessa vertente, assim como ocorreu com outras vertentes do pensamento social. Ainda para o autor, a apropriação da fenomenologia pelos autores do Serviço Social, a exemplo de Pavão (1988) e Carvalho (1987), tem acordo com a perspectiva de reatualização do conservadorismo.

Vale ressaltar que, Rosenberg voltou o foco da sua atuação profissional em torno da mediação de conflitos na década de 1960, no auge do movimento em prol dos direitos civis e contrário a segregação racial, trabalhando próximo de ativistas dos direitos civis, e trazendo às escolas financiadas pelo governo dos EUA e universidades do país uma dessegregação pacífica. Em 1984, fundou o Centro de Comunicação Não Violenta (NVC, na sigla em inglês), que até hoje atua enquanto uma organização sem fins lucrativos, internacionalmente, em mais de 60 países, dedicando-se na promoção da paz através de capacitações da CNV.

Também, as técnicas desenvolvidas por Rosenberg foram referências para o exercício da Justiça Restaurativa² - que se opõem a justiças tradicionais, como a criminal e punitivista, e contribui para o acesso efetivo à justiça - em diversos países. Apesar de no fim de sua vida Rosenberg ter levado programas de paz a regiões assoladas por guerras, suas estratégias também servem para pacificar conflitos que ocorrem no cotidiano pessoal e profissional.

² “É um método que busca, quando possível e apropriado, realizar o encontro entre vítima e ofensor, assim como eventuais terceiros envolvidos no crime ou no resultado dele, com o objetivo de fazer com que a vítima possa superar o trauma que sofreu e responsabilizar o ofensor pelo crime que praticou” (TJDFT, 2019).

Porém, para compreender e conseguir o usufruto pleno da CNV e quais suas aproximações com o Serviço Social, é necessário a compreensão e reflexão sobre o significado de alguns conceitos, tais como o de cultura e paz, comunicação, bem como, o entendimento da violência e as principais formas em que ela se apresenta. Afinal, os conceitos mencionados acima são frutos de construções intelectuais, éticas e políticas. Logo, faz-se necessário ter o entendimento de que é importante existir um método de solução pacífica de conflitos e que propague a empatia entre seres humanos, contudo, deve-se refletir sobre quais conflitos são estes? Qual é a paz que queremos? E, em qual contexto?

2.1 CULTURA E PAZ

O conceito de paz esteve por muito tempo restrito à concepção grega *eirene*, que significa paz como ausência de guerras. Entretanto, ao decorrer do tempo, a palavra com origem do latim *Pax*, desenvolveu-se em dois sentidos: o negativo e positivo. O negativo é justamente aquele que afirma a paz enquanto o oposto de violência e guerras; já o positivo reconhece a paz como um sentido de tranquilidade e calma. A palavra “paz” aparece nos escritos de Rosenberg quando abordado as necessidades básicas comuns a todos, vinculada à “comunhão espiritual”, logo, atrelado à paz positiva.

É nítido que o conceito negativo é aquele que permeia a atual sociedade, pois está limitado a explicar a paz como um desejo da ausência de conflito bélico entre Estados, um fim a ser alcançado após a guerra, deste modo, torna-se sustentável o uso da violência para conseguir garantir a paz. Porém, a “cultura de paz”, representa o conceito positivo de paz, e está em consonância com a famosa frase de Mahatma Gandhi, quando ele afirma que: “Não há caminho para a paz, a paz é o caminho”.

Para o pesquisador marxista Scremin (2019), essa paz positiva

busca um melhor entendimento do comportamento humano e de seu contexto social no que propõe, a paz define-se como ausência de todo tipo de violência (direta e estrutural) e como presença de justiça social e das condições necessárias para a existência humana. (SCREMIN, 2019, p. 6).

Ademais, no pensamento marxista, a paz no seu sentido positivo, parece depender de uma mudança nas relações de produção e reprodução social. Pois, em um Estado capitalista, a violência é fruto de um sistema organizado para explorar e oprimir a minoria, através do aparato policial, do exército, tribunais, prisões, entre

outros. Entretanto, no que diz respeito às guerras, os autores do campo marxista têm posições diferenciadas. Os fundadores do marxismo, por exemplo, entendiam o conflito armado (guerras) como uma etapa necessária para a revolução proletária. Por outro lado, marxistas como Antonio Gramsci, entende a revolução como um processo que depende de uma mudança nas formas de ser e pensar das classes subalternas. De uma maneira geral, a luta ou processo revolucionário dar-se-ia em busca da libertação de classes - a chamada revolução do proletariado, diferentemente, das guerras travadas na contemporaneidade que são, nesta perspectiva, em prol dos interesses imperialistas.

Além disso, é imprescindível compreender o conceito de “cultura” nesta circunstância. Para Edward B. Tylor (1832), antropólogo conhecido por desenvolver sobre a antropologia cultural, retrata a cultura enquanto todo complexo que inclui o conhecimento, as crenças, a arte, a moral, a lei, os costumes e todos os outros hábitos e aptidões adquiridos pelo homem como membro da sociedade.

No que diz respeito ao conceito de cultura, para autores como Teixeira e Dias (2011), que se debruçam a estudar as relações entre cultura e marxismo,

o termo cultura tem sido empregado de diversas maneiras, como sinônimo e/ou antônimo do conceito de civilização; como noção limitada precisando de acréscimo para sua compreensão (ex.: “cultura das artes”, “cultura pedagógica”, “cultura das ciências” e etc.); como distintivo de classe (ex: cultura erudita X cultura popular); como algo que pode ser interpretado, porém, não pode ser explicado. (TEIXEIRA; DIAS, 2011, p. 123)

Ainda, no desafio de apontar o significado do conceito de cultura, os autores evidenciam-o atrelado a um projeto histórico emancipador, e expressam que, atualmente a cultura tem sido pensada sob a hegemonia ideológica do capital, preocupando-se cada vez mais com as diferenças existentes entre os seres humanos do que com as suas semelhanças.

No âmbito do pensamento marxista, recorre-se a Gramsci (1977 apud SIMIONATTO, 2011), quando o autor discorre sobre as ideologias não serem a mola da história. Essa mola é formada pela estrutura produtiva, contudo, a ideologia cumpre um papel central como criação ou parte de uma determinada estrutura produtiva. Dessa forma, é notório que, o modo de produção de vida material sendo o capital, a hegemonia ideológica vem a ser capitalista. Conforme Simionatto (2011), a ideologia tem um peso decisivo na organização da vida social. Em vista disso, a cultura

enquanto um modo de viver, tem sido uma importante ferramenta na disputa entre ideologias (a dominante e a da classe trabalhadora).

Apesar de “cultura” ser um termo polissêmico, alguns facilitadores da CNV mundo afora, utilizam-se do termo “cultura” com o acréscimo da palavra “paz”, assim sendo necessário trabalhar com os aspectos etimológicos de ambas as terminologias juntas. Portanto, pode-se pensar a cultura de paz como o início da construção de uma contra-cultura hegemônica. Embora Rosenberg (2018) trabalhe suas técnicas em micro-conflitos do dia-a-dia, é possível notar que, a partir da mudança do espaço micro, viabiliza-se transformar o macro.

2.1.1 Cultura de Paz

Historicamente, a cultura de paz foi compreendida como aquilo que é pregado dentro de religiões, o que propagou para o senso comum, tais como movimentos simbólicos em torno da cor branca. Na contemporaneidade, houve um amadurecimento deste conceito, por meio de uma visão de mundo que defende a não-violência através do diálogo e da mediação de conflitos.

Embora Rosenberg não elabore sobre a cultura de paz, sua bibliografia está em consonância com os propósitos deste movimento. Para o autor, a agressão é uma ação que está incorporada ao sistema do ego, ou seja, que se concentra totalmente em “eu, mim, e meu” sempre que surja um conflito. Ainda, ao buscar escritos e falas de Mahatma Gandhi (um dos influenciadores de Rosenberg) e seu neto, Arun Gandhi, encontra-se frases que discutem o não reconhecimento da violência pelos seres humanos, justificando que estes são ignorantes a respeito dela; ou seja, a cultura de violência está tão intrínseca na sociedade, que torna-se imperceptível a violência que habita nos seres humanos. Logo, falar e entender a cultura de paz torna-se essencial para romper a cultura de violência.

Todavia, na perspectiva marxista, nesta mesma sociedade contemporânea que prega relações humanas e sociais saudáveis, vivencia-se o modo de produção capitalista. Logo, o desejo de consumo é desenfreado, poucos têm um grande poder aquisitivo e tem a possibilidade de consumir muito, enquanto a maioria não consegue ter o mínimo necessário para a sobrevivência. Essa maioria não consegue acessar nem mesmo seus direitos sociais e humanos assegurados por Constituições Federais, quem dirá consumir objetos desejáveis que vão para além de suas necessidades

básicas. A desigualdade gera uma rivalização entre pessoas, instituições, estados e países. Além disso, torna-se nítido como as guerras - conflitos que para parte da sociedade é o oposto de paz - são ações de posse e tomada de territórios e mercados de capitais, tudo em nome do capitalismo voraz (SCREMIN, 2019).

Ainda, Scremin enfatiza que

uma sociedade qualquer, que se organize e reflita sobre essa forma de como os homens se relacionam para a produção social de bens só poderá produzir no estrato social uma série de conflitos interpessoais, que resultam em um estado de caos social permanente, caracterizado por ações de violência e um pensamento de constantes desavenças (SCREMIN, 2019, p. 4).

Na mesma esteira, para a filósofa Arendt (2004), tendo Marx como uma de suas principais referências, discorre sobre a violência ser a mais flagrante manifestação de poder. Entretanto, esta rivalização não surge na contemporaneidade, apenas confirma o que Marx dizia em seus manuscritos econômicos e filosóficos acerca da origem das desigualdades sociais se darem a partir do surgimento da propriedade privada. Nesse sentido, pode-se observar que a violência é resultante dessa manifestação de poder e de certa forma, contribui para que o individualismo intensifique-se no cerne da pessoa, e um olhar e escuta mais empáticos e qualificados tornam-se inexistentes.

No entanto, numa conjuntura pró cultura de paz, deve-se pensar outro aspecto que é caminho para proporcionar a não-violência: a comunicação. Afinal, a comunicação se constitui como um caminho para alcançar o que objetiva-se. No cotidiano da(o) Assistente Social, para Yazbek (2004), é imprescindível que a(o) profissional recrie continuamente alternativas de trabalho, mobilize recursos humanos e materiais, e em face da mudança, se faz necessário negociar relações diversas e partilhar seus compromissos ético-profissionais, a partir da comunicação entre os atores.

2.2 COMUNICAÇÃO

O surgimento da palavra “comunicação” vem do latim *communicationem*, que significa “a ação de tornar comum”; caso fragmentada, encontra-se sua raiz, *communis*, que significa “comum”, ou melhor, “pertencente a todos ou a muitos”; além

disso, a palavra “comunicar”, vem do verbo *comunicare*, que significa “tornar comum, fazer saber”.

Quando reflete-se na palavra *comunicação* em meio a revolução da tecnologia de informação³, logo vem à mente a digitalização das informações: redes sociais, jornais e mídia digital. Afinal, o ato de comunicar-se é central no processo socializador, e vai transformando-se de acordo com o contexto sócio-histórico cultural do qual estamos inseridos. Entretanto, a comunicação não deve ser esquecida enquanto uma atividade advinda de um sistema de linguagens que foi sendo construído e transmitido a partir de diferentes vivências e culturas. Essa atividade, para além de ter sido constituída nas últimas décadas como algo digital, é extremamente importante nas relações pessoais e interpessoais, no cotidiano, e fora das redes.

Inserido dentro deste sistema de linguagens está o discurso, importante ferramenta para o ato de comunicar-se verbalmente. Afinal, "discurso" é um conjunto de ideias, e diz respeito ao assunto que se fala, a quem se fala, e quem está falando. Pode-se reconhecê-lo enquanto um sistema que estrutura determinado imaginário social, e não como um conglomerado de palavras e frases que visam significar em si.

Para Rosenberg (2021), os seres humanos são educados desde que nascem a competir, julgar, exigir e avaliar, a pensar e se comunicar conforme o que é “certo” e “errado” nas pessoas. Entretanto, vale ressaltar que a noção de certo e errado também faz parte dos padrões culturais dominantes. O autor denomina este fenômeno como comunicação alienante (destaca-se a utilização de um conceito caro aos marxistas, mas que na obra de Rosenberg não aparece definição), pois vive-se nesta dicotomia entre certo e errado, e torna-se natural o julgamento do que é bom, mau, normal, anormal e etc. Contudo, apesar do autor aludir às estruturas de dominação, ele não faz uma relação direta com o sistema capitalista, embora faça referência a alienação nos seus escritos.

Além disso, o autor traz que, pelo fato das pessoas serem ensinadas a comunicarem-se de um modo que distanciam-se um dos outros, torna-se mais difícil a solução para os conflitos.

³ Aqui, utiliza-se do conceito de Silva, Pereira e Morais (2018), que trabalha a revolução da tecnologia de informação como resultante de processos sociais de distintas naturezas, pois tem-se colocado como um forte condicionante das transformações econômicas, ocorridas à escala mundial, nas últimas décadas.

Porém, na perspectiva marxista, é nítido que é neste modo de produção, que as relações tornam-se verticais, as pessoas naturalizam reproduzir modos, costumes e, inclusive, a forma violenta de comunicar-se. Como seres sociais, a comunicação verbal e também a não-verbal, configuram-se como atividades necessárias e vitais para nós seres humanos. É através da comunicação que construímos vínculos e fazemos a manutenção destes. Consoante a Chauí (1998 apud OLIVEIRA; MENDOÇA; COFFI, 2020, p. 59), comunicação é

[...] 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 apud OLIVEIRA; MENDONÇA; COFFI, 2020, p. 59)

Mas, o que seria “vir do alto para baixo da sociedade”? A partir de uma análise piramidal e do amparo ao método dialético-crítico de Marx, significa que estes mecanismos comunicacionais são produzidos pela classe que está no alto da pirâmide (a burguesia), que detém o poder através do acúmulo de riquezas advindo da exploração do trabalho de outros - neste caso, da classe que está na base da pirâmide (o proletariado). Estes mecanismos comunicacionais são reproduzidos pelo proletariado que vende sua força de trabalho e garante o enriquecimento da burguesia, pois na sua maioria, não percebem a situação de exploração e ficam à mercê do sistema que os oprime.

A reflexão da filósofa, somada à origem etimológica da palavra comunicação demonstra que, apesar da comunicação ter sido entendida por muito tempo como um instrumento comum a todos, na contemporaneidade ela tem ficado restrita àquilo que é do interesse de quem detém o capital.

Para Martin-Barbero (2013 apud FIGUEIREDO, 2019), apesar da alienação⁴ própria do capitalismo e da sociedade dos meios, o receptor não está impossibilitado de filtrar as mensagens que se dão por meio de mediações, uma vez que a comunicação e a cultura são categorias intercambiáveis. Habermas (1987 apud MINAYO, 2001), na Teoria do agir comunicativo, discorre sobre esta possibilidade de mudança do sujeito:

⁴ Aqui trata-se do conceito de alienação segundo Marx (1844), baseado na premissa de que quanto mais o trabalhador se desgasta no trabalho tanto mais poderoso se torna o mundo de objetos por ele criado em face dele mesmo, tanto mais pobre se torna a sua vida interior, e tanto menos ele se pertence a si próprio.

Habermas, em relação ao sujeito, distingue a concepção instrumental que se coloca fora e olha os outros e o mundo como objetos de conhecimento e poder. Em seu lugar propõe a ideia de um sujeito que no seu desenvolvimento histórico se situa junto com os outros, não para agir sobre, mas para entender-se e entender o que pode significar conhecer objetos, agir através deles ou também dominá-los. Ou seja, Habermas reconhece para o sujeito a possibilidade da ação, mas também da crítica social que traz, em consequência, a capacidade de sentenciar sobre a ação e buscar a transformação (HABERMAS apud MINAYO, 2001, p. 13).

Além disso, dentro do conceito habermasiano, a ação comunicacional pode ser entendida a partir da lógica monológica (o agir instrumental, estratégico), e da dialógica (agir comunicativo), é perceptível que há conflitos que permeiam as relações intersubjetivas cotidianas de trabalho, e isso ocorre devido uma dificuldade de relacionar ambos “agires”. O instrumental diz respeito às regras técnicas que permeiam o trabalho, já o comunicativo pressupõe o diálogo e entendimento dos sujeitos envolvidos, logo, são complementares entre si e precisam estar em consonância para evitar conflitos e uma ação profissional exitosa (PEDUZZI *et al*, 2020).

No Serviço Social, Iamamoto (2001), sugere que, a/o assistente social utiliza dois instrumentos: o conhecimento, enquanto base teórico-metodológica e a linguagem. A linguagem aqui está diretamente vinculada ao ato de comunicar-se, seja nas relações usuário-profissional, profissional-profissional - neste caso, pensando na ação em equipe, e profissional-Estado. É notório no cotidiano dessas relações, micro-violências causadas por todas as partes.

Para Figueiredo (2019), a/o assistente social tem acesso a dois mundos complementares que convivem em tensão - o Estado e os trabalhadores. Dessa forma, pensar a atuação profissional vinculada a uma comunicação não-violenta, reforça a concepção freiriana de comunicação: a ação comunicação enquanto relação social transformadora, pois nela está incluída a dimensão política da igualdade, sem relação desigual de poder e dominação.

Além disso, conforme Cogoy *et al* (2018)

a(o) Assistente Social trabalha diretamente com os sujeitos sociais que estão inseridos em um contexto social de negação de direitos e falta de suporte social que deem conta de suas demandas sociais, principalmente, no que tange ao precário acesso aos serviços públicos e a informação enquanto um direito social (COGOY *et al*, 2018, p.2).

Portanto, criar condições através de uma intervenção profissional ligada à uma escuta sensível destes sujeitos, para que eles tenham voz e conquistem sua vez,

torna-se fundamental, uma vez que, historicamente vem sendo dificultosa a transmissão de informação àqueles que precisam dela para acessar seus direitos. Ademais, é importante pensar na efetividade da comunicação nas políticas públicas, como um fator que permite a troca dialógica entre os diferentes atores, facilita a prestação de contas em cada fase do ciclo e viabiliza o acompanhamento de informações pela população (CEZAR, 2017).

Aqui, recorre-se a Schlesener (2016), quando a autora fala sobre aquele que não possui voz (não no sentido literal), é subalterno. Pois, em geral, a população subalterna é aquela que não têm vez de produzir seu pensamento, e manifesta-se apenas quando lhe dão voz. E, a voz só é cedida em um contexto de subordinação e domínio de quem a dirige. Sendo assim, elabora-se a leitura da realidade apenas dentro dos limites da ideologia dominante, dificultando inclusive, a percepção de sua própria subordinação.

De acordo com Gramsci (1977 apud SIMIONATTO, 2011), o senso comum é explorado e utilizado pelas classes dominantes para cristalizar a passividade popular. Ainda, o referido autor retrata que, as classes subalternas incorporam as ideologias dominantes no terreno do senso comum, cuja pretensa verdade se impõe às classes subalternas como única. Em vista disso, é notório que a forma de comunicar-se tem sido atravessada pelo senso comum proposto pelas classes dominantes.

2.3 VIOLÊNCIA

A partir do entendimento destes conceitos, é visível que estamos distantes de vivenciar apenas um tipo de violência, afinal, ela se apresenta como uma ação complexa e multifacetada. Quando fala-se e reflete-se sobre a palavra violência, a primeira imagem expressa é da agressão⁵, da violência física. Paralelamente, a origem da palavra violência, vem do latim, *violentia*, que expressa o ato de violar outrem ou de se violar. Isso ocorre pelo fato daquilo já tratado nos subitens acima e o que foi afirmado por Silva (2006): a ordem do capital oferece o terreno sócio-histórico e as condições objetivas para a materialização de todo e qualquer processo violento (por mais pontual que pareça). Diante disso, acabou naturalizando-se cenários repletos de agressões físicas no cotidiano de bairros periféricos e sofisticados, no

⁵ A agressão é vista como um comportamento que se orienta de modo intencional para causar mal ou danos a outrem (COELHO, SILVA e LINDNER, 2014, p.12)

campo e na cidade.

De acordo com Oliveira, Mendonça e Coffi (2020), a violência apresenta-se enquanto um meio de comunicação, por meio da produção e reprodução nas formas mais perversas e violadoras da liberdade e da dignidade humana. Dessa maneira, torna-se nítido que a violência não é uma ação isolada, é um fenômeno material que integra as relações sociais de produção e reprodução da ordem capitalista, da mesma forma que a comunicação integra.

A violência, de certa forma, indica um desejo de ultrajar aquele que é diferente dos padrões socialmente reproduzidos por si. Contudo, Silva (2006) ressalta a importância de enfatizar que a violência não é um fenômeno individual, é um complexo social potencializado por indivíduos sociais. Ainda, no que tange o âmbito da violência a favor da repressão–higienização, o autor traz que:

[...] se materializam alternativas sustentadas na ampliação e no enriquecimento de estratégias de atuação na realidade que continuam, por outros caminhos mais discretos, a penalizar, criminalizar e controlar os pobres. [...] O problema não está em reconhecer a existência de diversas formas de objetivação e particularização da violência (aliás, reais e em nada desprezíveis), mas na incapacidade de lidar com esta categoria na sua totalidade, ou seja, como fenômeno universal que se particulariza sob dadas condições e se expressa inteiramente nas singularidades (ainda que não se revele, jamais, na sua complexidade, imediatamente). (SILVA, 2006, p. 33)

Entretanto, para Rosenberg (2021):

Na raiz de grande parte da violência, ou talvez de toda ela - verbal, psicológica, física, entre familiares, tribos ou países -, está um tipo de pensamento que atribui a causa de um conflito ao fato de os adversários estarem errados e à correspondente incapacidade de pensar na própria vulnerabilidade e na dos outros [...]. (ROSENBERG, 2021 p.36)

O autor (2019) denomina como “jogo de quem tem razão”, a forma de comunicar-se em que o ser humano é ensinado. O objetivo do jogo é mostrar para o seu oponente que você é detentor da razão, o caminho pelo qual é traçado para alcançar a vitória, é a violência. Rosenberg chama de “linguagem chacal”, ou, “do lobo”, esta maneira de comunicar-se que contribui para uma cultura de violência. Enquanto é denominada de “linguagem girafa”, a forma de comunicar-se que é atenta à necessidade do outro.

Contudo, para além da violência dos corpos, tanto individuais quanto de pessoas com quem se mantém relação: amigos, colegas e familiares, há também

outras tipificações de violências que não estão distantes da nossa realidade, mas estão veladas. Dentre estas, vive-se e convive-se com a violência passiva, que ocorre de maneira emocional. Ambas as violências são um reflexo de falhas comunicacionais, e que podem ser evitadas a partir do entendimento e propagação de instrumentos e técnicas, que auxiliam a compreender suas próprias necessidades e as necessidades do outro. Em concordância com Arun Gandhi, “[...] é a violência passiva que alimenta a fornalha da violência física”. Entretanto, torna-se notória a importância de tentar tipificar e compreender as diferentes formas que a violência se expressa.

2.3.1 Tipologias da violência

Como já exposto, a violência expressa-se enquanto um fenômeno coletivo e multifacetado. Em 1996, a World Health Assembly, aprovou a resolução 49.25, que declara a violência como um problema de saúde pública, e solicitou que a Organização Mundial da Saúde (OMS), desenvolvesse uma tipologia para melhor caracterizar este fenômeno. Portanto, a fim de compreender quais são os tipos de violência, utiliza-se Krug *et al* (2002) descrito no Relatório Mundial sobre Violência e Saúde.

Inicialmente as autoras caracterizam a 1) violência auto-infligida: sendo subdividida em comportamento suicida e agressão auto-infligida. O primeiro comportamento inclui pensamentos suicidas, tentativas de suicídio – também chamadas em alguns países de "para-suicídios" ou "auto-injúrias deliberadas" – e suicídios propriamente ditos. A agressão auto-infligida inclui atos como a autolesão.

Posteriormente, caracterizam a 2) violência interpessoal dividida em duas subcategorias: a violência de família e de parceiros íntimos – isto é, a violência que ocorre entre familiares ou entre companheiros íntimos, usualmente nos lares; e a violência na comunidade – violência entre indivíduos sem relação pessoal, que podem ou não se conhecerem. A primeira categoria engloba a violência contra crianças e adolescentes, idosos, e a violência entre parceiros íntimos. A segunda categoria engloba a violência da juventude, atos variados de violência, estupro ou ataque sexual por desconhecidos e violência em instituições como escolas, locais de trabalho, prisões e asilos (KRUG *et al* 2002).

Por último, tem a 3) violência coletiva que está subdividida em violência social, política e econômica. Diferentemente das outras duas grandes categorias, as

Fonte: Dahlberg; Krug (2006).

Em uma tentativa de síntese das ideias de Rosenberg e autores marxistas, dentro dos limites possíveis da convergência de ideias e da coerência, é possível compreender que, a comunicação violenta é uma forma de reprodução das relações de dominação, visto que, nas sociedades regidas pelo capital, aqueles que detém o poder tem como única preocupação expandir suas riquezas, cuidar de si e dos seus. Logo, existe uma hierarquização na forma de se comunicar e isto reflete a posição de cada classe no processo comunicativo.

Ainda, consoante a Minayo (2006), a violência estrutural é aquela que reúne aspectos resultantes das desigualdades sociais que, para a autora, no Brasil, estes aspectos florescem durante a ditadura civil-militar (1964-1985) e, posteriormente, aprofunda-se e perpetua-se uma cultura autoritária, cotidianamente apresentada na forma de comunicar-se institucionalmente, politicamente e em microprocessos sociais. Além disso, Minayo (2006), sintetiza que a violência é:

[...] uma expressão cultural naturalizada nas relações e nos comportamentos, atitudes e práticas. Não tem consistência teórica qualquer proposta positivista que apresente planos mirabolantes para acabar com a violência num toque de mágica ou de autoritarismo. Ela precisa ser entendida e analisada como um fenômeno de expressão e parte constitutiva dos processos históricos complexos, nos quais é possível intervir (MINAYO, p.118 , 2006).

Entretanto, por mais que não haja uma “proposta positivista que apresente planos mirabolantes” e acabe com a violência estrutural da sociedade, o pesquisador e psicólogo Marshall Rosenberg, apresenta através de seus estudos técnicas para desenvolver uma comunicação não-violenta com o intuito de amenizar, solucionar ou melhor direcionar os conflitos que ocorrem no dia-a-dia.

3 TÉCNICAS DA CNV

Para conseguir plenitude na tentativa de construir e manter relações pautadas numa comunicação não violenta, foi preciso que Rosenberg desenvolvesse algumas técnicas. Durante a criação dessas técnicas, Rosenberg trabalha com as seguintes práticas: expressão de suas próprias necessidades; enxergar as necessidades do outro; considerar se as necessidades foram compreendidas com exatidão por ambas partes; ser empático com o tempo que cada um leva para escutar e entender as necessidades alheias; e por fim, traduzir as soluções ou estratégias propostas para uma linguagem de ação positiva.

Além disso, foi fundamental Rosenberg ter buscado respostas para entender por que algumas pessoas reagem com compaixão e outras com violência em situações similares. Em sua análise, o autor chegou às seguintes hipóteses do que interfere nas reações: a linguagem da qual a pessoa foi ensinada a usar; como o indivíduo foi ensinado a pensar e comunicar-se; e, estratégias específicas aprendidas e reproduzidas a fim de influenciar os outros e a si mesmo.

Uma estratégia utilizada para exemplificar as formas de linguagem presentes no dia-a-dia das pessoas, foi nomear de linguagem da girafa, ou linguagem do coração - fazendo referência ao fato do coração da girafa ser o maior entre os mamíferos terrestres, a linguagem que representa uma forma de expressar-se compassivamente e atenta/o às necessidades de todas/os. E, a linguagem chacal, ou a linguagem do lobo, que representa uma forma de expressar-se violentamente, que busca culpabilizar o outro pelos seus desejos não atendidos e tem sempre uma postura defensiva.

Também, é válido ressaltar que, as práticas descritas no primeiro parágrafo deste capítulo, são reconhecidas como os 4 passos para almejar uma comunicação não-violenta: 1. observação; 2. sentimentos; 3. necessidades; 4. pedidos. Segue a tabela exemplificando cada um destes:

Quadro 1 - Os quatro passos do processo de comunicação não-violenta

AS QUATRO PARTES DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	
Expressar com clareza como estou, sem censuras ou críticas	Receber com empatia a mensagem sobre como você está sem interpretar como censura ou crítica
1. OBSERVAÇÃO	
O que observo (vejo, ouço, lembro, imagino, livre de avaliações) que contribui ou não para meu bem-estar: "Quando vejo/ouço..."	O que você observa (vê, ouve, lembra, imagina, livre de avaliações) que contribui ou não para seu bem-estar: "Quando você vê/ouve..." (às vezes sem palavras, quando estamos oferecendo empatia)
2. SENTIMENTOS	
Como me sinto (emoção ou sensação, e não pensamento) em relação ao que observo: "Sinto..."	Como você se sente (emoção ou sensação, e não pensamento) em relação ao que observa: "Você sente..."
3. NECESSIDADES	
O que preciso ou valorizo (e não uma preferência ou ação específica) e que é a causa dos meus sentimentos: "porque necessito/valorizo..."	O que você precisa ou valoriza (e não uma preferência ou ação específica) e que é a causa dos seus sentimentos: "porque você necessita/valoriza..."
Pedir com nitidez aquilo que enriqueceria minha vida, sem exigências	Receber com empatia a mensagem sobre o que enriqueceria sua vida, sem interpretar como uma exigência
4. PEDIDOS	
As ações concretas que eu gostaria que fossem tomadas: "Você estaria disposto a...?"	As ações concretas que você gostaria que fossem tomadas: "Você gostaria...?" (às vezes sem palavras, quando estamos oferecendo empatia)

Fonte: Elaborado pela autora com base em Rosenberg (2018, p.14)

Ainda, o autor traz a importância de entender as distinções entre avaliações e observações, pois, se é feita uma observação em um tom de julgamento, ela acaba sendo uma avaliação, e dessa forma, as pessoas tendem a recebê-la como crítica. As palavras *sempre*, *nunca*, e *jámais*, por exemplo, podem ter um duplo sentido. A palavra "sempre", pode ser utilizada numa frase indicando uma observação: "Sempre vejo você chegando no trabalho às 9h"; entretanto, se usada representando um exagero de linguagem, torna-se uma avaliação: "Você sempre chega atrasada no trabalho". Em um quadro baseado no autor (2021), exemplifica-se:

Quadro 2 - Exemplos da diferença entre observar e avaliar

AVALIAÇÕES	OBSERVAÇÕES
Você nunca atende o telefone da empresa quando ele toca.	Nas últimas semanas quando o telefone aqui da empresa tocou, você não atendeu nenhuma vez.
Você está vindo aqui com muita frequência .	Você tem vindo aqui pelo menos, umas três vezes na semana.

Fonte: Elaborado pela autora baseada em Rosenberg (2021)

Posteriormente, destaca-se a importância de conseguir identificar e nomear os sentimentos, pois consoante a Rosenberg (2019), os sentimentos são manifestações daquilo que necessita-se. Quando as necessidades são satisfeitas, os sentimentos são positivos, e quando elas não estão sendo satisfeitas, os sentimentos expressam-se negativamente. Para isso, o autor elaborou um quadro, a fim de conseguir nomear os sentimentos em ambas as situações:

Quadro 3 - Sentimentos comum à todos

SENTIMENTOS COMUM À TODOS Como eu me sinto quando...	
Minhas necessidades são atendidas	Minhas necessidades não são atendidas
Maravilhado	Zangado
Confortável	Incomodado
Confiante	Preocupado
Ávido	Confuso
Cheio de energia	Decepcionado
Realizado	Desanimado
Seguro	Angustiado
Esperançoso	Envergonhado
Inspirado	Frustrado
Fascinado	Indefeso
Alegre	Desesperado
Comovido	Impaciente
Otimista	Irritado
Orgulhoso	Solitário
Aliviado	Nervoso
Estimulado	Sobrecarregado
Surpreso	Desconcertado
Grato	Relutante
Tocado	Triste
Confiante	Desconfortável

Fonte: Elaborado pela autora com base em Rosenberg (2019, p.9).

Rosenberg (2019), ressalta que é imprescindível cuidar quando o verbo “sentir” gera “não sentimentos”, por exemplo: “Sinto que estou sem saída” (pode estar

sentindo-se indefeso, sobrecarregado, angustiado...); “Sinto que as pessoas estão implicando comigo” (sentimento de solidão); “Sinto que a minha chefe não me escuta” (sentimento de incompreensão). Além disso, o autor frisa que a forma como o outro fala ou age pode ser um estímulo para os seus sentimentos manifestarem-se, porém, não é a causa deles.

Contudo, é importante compreender o que são estas necessidades faladas pelo autor:

As necessidades podem ser consideradas recursos exigidos pela vida para que esta possa se sustentar. Por exemplo, nosso bem-estar físico depende da satisfação da necessidade de ar, água, descanso e alimento. Nosso bem-estar psicológico e espiritual aumenta quando nossa necessidade de compreensão, apoio, franqueza e significado é atendida. [...] todos os seres humanos têm as mesmas necessidades. O que distingue as pessoas são as estratégias usadas para atendê-las. (ROSENBERG, 2018, p. 18).

A partir do entendimento do que são necessidades, desenvolveu-se o Quadro 4 a seguir, que possibilita identificar e nomear quais são as necessidades, dessa forma, viabiliza-se o reconhecimento da raiz dos seus sentimentos:

Quadro 4 - Necessidades comum à todos

NECESSIDADES COMUM A TODOS	
AUTONOMIA	
Escolher os próprios sonhos, objetivos e valores	Escolher o próprio plano para realizar esses sonhos, objetivos e valores
CELEBRAÇÃO	
Celebrar a criação da vida e a realização dos sonhos	Celebrar a perda dos sonhos de pessoas amadas, etc. (luto)
INTEGRIDADE	
Autenticidade, criatividade	Significado, amor-próprio
INTERDEPENDÊNCIA	
Aceitação Apreciação Proximidade Comunidade Consideração Contribuir para o enriquecimento da vida (exercer o próprio poder ao oferecer o que contribui para a vida) Segurança emocional Empatia	Franqueza (a franqueza empoderadora que torna possível aprender com nossas limitações) Amor Tranquilização Respeito Apoio Confiança Compreensão Afeto
CUIDADOS FISICOS	
Ar Alimento Movimento e exercícios físicos Proteção contra formas de vida ameaçadoras (como vírus, bactérias, insetos, animais predadores, etc.)	Descanso Expressão sexual Abrigo Toque Água
LAZER	
Diversão	Riso
COMUNHÃO ESPIRITUAL	
Beleza Harmonia Inspiração	Ordem Paz

Fonte: Elaborado pela autora baseada em Rosenberg (2019, p.11).

E, quando uma necessidade não é atendida, há 4 maneiras de recebê-la: 1. culpar a si mesmo - quando a pessoa aceita o julgamento do outro (denominado de chacal para dentro); 2. culpabilizar o outro - com a probabilidade de sentir raiva (denominado de chacal para fora); 3. escutar a si mesmo, seus sentimentos e necessidades - uma auto empatia (denominado de girafa para dentro); e por fim, 4. escutar os sentimentos e as necessidades do outro - responsabilizar-se (aceitação e reconhecimento). Por exemplo: “**Você foi irresponsável** ao faltar na reunião sexta-feira” (julgamento, linguagem chacal); “**Eu fiquei desapontada** por você não ter aparecido na reunião sexta-feira, pois tive que coordená-la sozinha” (auto responsabilização, linguagem da girafa).

Quando as pessoas percebem que suas necessidades não estão sendo atendidas, é necessário fazer um pedido para si mesmo ou ao outro, para que então sejam tomadas atitudes que melhor atendam às necessidades de todos. Ao fazer

estes pedidos, torna-se fundamental formular frases nítidas, com uma linguagem positiva e que expresse a ação concreta que revela seu desejo. Por exemplo, a frase “Te peço para **não** ficar falando sobre o caso desta usuária nos corredores do serviço”, expressa o que a pessoa não está pedindo; porém, na frase “Gostaria que você mantivesse o sigilo acerca do caso desta usuária”, a pessoa consegue expressar o que ela está pedindo.

Ao decorrer da aplicação das técnicas apresentadas, Rosenberg (2021) trata sobre a importância de receber o outro com empatia durante os processos. Para o autor (2021), a empatia é o ato de “esvaziar a mente e escutar com todo o ser”. Esvaziar a mente diz respeito a cultivar atenção para aquele momento (perceber seu corpo, emoções, pensamentos, sentimentos etc.), conseguir se auto conectar - tendo consciência do que lhe chega e como lhe chega, escutar o outro abertamente e, desapegar-se de preconceitos e julgamentos. Através dessa escuta empática, é preciso evitar aconselhamentos (a menos que o outro solicite), criar uma disputa de quem está sofrendo mais, negar ou diminuir a dor do outro, educar, consolar, corrigir, encerrar o assunto, e contar histórias.

Ainda, a fim de facilitar o entendimento acerca das técnicas, Rosenberg (2018; 2021) utiliza exemplos de situações e diálogos em que é colocada em prática a CNV. Na esteira de seu pensamento, segue exemplo:

Em uma Unidade Básica de Saúde, um Assistente Social (A.S.) e um Enfermeiro (Enf.) possuem conflitos devido a divergências no que diz respeito ao entendimento de ambos acerca do que é “acolhimento”. O A.S. compreende acolhimento enquanto uma prática que possibilita o profissional vincular-se com a(o) usuária(o) e estabelecer confiança com o mesmo, sendo parte constitutiva da integralidade da atenção e da humanização das relações entre profissionais de saúde e usuários. Entretanto, ele observa que o Enf. entende que esta prática é uma triagem, em que é realizada a escuta do usuário e, posteriormente ele é encaminhado para outro profissional da unidade, sem usufruir de ferramentas para que a(o) usuária(o) sinta-se acolhido.

Seguindo a hipótese de que o A.S. em questão tenha conhecimento das técnicas da CNV, ele conversa com o Enf. sobre o que ele **observou** e como ele se **sente** diante disso. Relata que sente-se angustiado e desconfortável com a forma que aquele profissional faz o “acolhimento”. Pois, através de sua experiência e da compreensão da Política Nacional de Humanização (PNH), acredita que a triagem é

insuficiente para alguns usuários, afinal, para o A.S. muitas pessoas trazem demandas apenas se o profissional demonstra estar presente e disponível para escutá-lo e acolhê-lo. Diante disso, o A.S. conecta-se com o Enf. e escuta-o empaticamente, sem julgamentos. Dessa maneira, o Enf. compreende o que o A.S. falou e relata que, durante seu processo de aprendizagem lhe foi ensinado a trabalhar desta forma, e que ele não tem conhecimento sobre a PNH.

Por fim, o A.S. expõe sua **necessidade**: “Eu me preocupo com aqueles usuários que não se sentem à vontade de apresentarem suas demandas, devido à falta de uma escuta sensível e um atendimento humanizado”. Em seguida faz o **pedido**: “Você estaria disposto a se capacitar sobre a PNH e o acolhimento na Atenção Primária à Saúde? Posso lhe enviar textos que pude ler durante a minha graduação acerca do assunto e, posteriormente, conversamos sobre o tema”. Sendo assim, o Enf. aceita o pedido do A.S., eles continuam mantendo uma relação saudável, sem julgamento um ao outro.

Pondera-se que, nesta situação há divergências não apenas na comunicação, mas também, na forma de apropriação nos diferentes projetos ético-políticos e, conseqüentemente, nos projetos societários. Afinal, diferente do acolhimento, a prática da triagem está associada ao modelo biomédico hegemônico. Nesse sentido, no exemplo, a comunicação é uma estratégia de trabalhar a disputa entre diferentes projetos profissionais.

3.1 Mediação de Conflitos

O processo de mediação de conflitos, para Marshall Rosenberg, é constituinte da CNV. Nesse sentido, serão apresentados seus aspectos históricos, conceituais e principais técnicas.

Para Rosenberg (2021), o único recurso para solução de um conflito é estabelecer vínculos de qualidade entre as pessoas envolvidas, pois através de um entendimento nítido do que o outro precisa naquele momento, é possível descobrir o que pode ser feito para que as necessidades de todos sejam satisfeitas. Além disso, o autor (2021), relata que a mediação feita seguindo os preceitos da CNV é diferente da mediação de conflitos tradicionais, pois preocupa-se com os dois lados conflitantes.

Como fora mencionado no capítulo 1, as técnicas da CNV estão sendo utilizadas em experiências de Círculos de Justiça Restaurativa, como uma alternativa

da justiça tradicional. Conforme Silveira e Reis (2019), esses círculos são espaços que objetivam o atendimento das necessidades da vítima, ao mesmo tempo em que o agressor é convocado a participar do processo de reparação do dano, visando um processo produtivo e de reintegração social. Há um número significativo de relatos de experiências no *google scholar*, que evidenciam o uso das técnicas da CNV pelos mediadores dos círculos.

Conforme Ávila (2004), a mediação é utilizada para gestão de conflitos interpessoais, em que há uma terceira pessoa neutra à situação em questão, que intervém de forma imparcial a fim de auxiliar na resolução do conflito de forma pacífica. A prática interventiva surge nos EUA e na Grã-Bretanha, na década de 1970, com os seguintes autores: Coogler (1978), Haynes (1981), Folberg (1984) e Saponesk (1985). Contudo, Pizzol (2016) aponta que mediações em relacionamentos familiares já ocorriam na China antiga (ÁVILA, 2004). Moore (1998) também aponta que a mediação era utilizada na Grécia e Roma antigas, e, Barros (2013) refere que a palavra “mediação” era localizada na enciclopédia francesa desde meados de 1694 (ÁVILA, 2004).

No Brasil, a mediação de conflitos é utilizada principalmente como ferramenta interventiva na área jurídica, enquanto um meio para promover a “paz social”. A Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), formaliza a importância de se “consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios” (CNJ, 2010). Além disso, o documento explicita a mediação de conflitos enquanto um instrumento efetivo de “[...] pacificação social, solução e prevenção de litígios [...]” (CNJ, 2010).

De acordo com Barros (2013), a mediação tem como objetivo a restauração da comunicação entre as pessoas envolvidas no conflito e, não necessariamente, um acordo entre as partes. No que diz respeito à conceituação da palavra conflito, Ávila (2004), discorre que, os conflitos são naturais e inerentes à vida, e a questão principal é saber como utilizá-los de uma maneira eficaz e produtiva. Ainda, a autora no desafio de categorizar os tipos de conflitos e as suas causas, elaborou o seguinte quadro:

Quadro 6 - Objetos dos Conflitos e suas respectivas causas

Objetos do conflito	Causas
Conflitos de dados	. falta de informação . informação errônea . interpretações diferentes
Conflitos de valores	. visões diferentes de uma determinada situação . estilos de vida diferentes . diferenças ideológicas ou religiosas
Conflitos de interesses	. incompatibilidade de interesses . divergência sobre os procedimentos para alcançar o acordo
Conflitos nas relações interpessoais	. emoções exageradas . comunicação deficiente . percepções errôneas
Conflitos estruturais	. controle desigual e inadequado dos recursos disponíveis . desequilíbrio dos poderes . afastamento geográfico

Fonte: Ávila (2004)

A referida autora considera que o mediador ocupa uma posição de neutralidade, posição igualmente compartilhada por autores desprendidos a pesquisar e escrever acerca da mediação de conflitos, os quais apontam que a terceira pessoa presente no conflito como mediadora deve ser neutra. Esse é um ponto de divergência com autores do Serviço Social como Melo (2022), para quem há contradição nessa forma de compreensão, visto que não há neutralidade na ação profissional da/o Assistente Social. De Toni (2017), na mesma linha, destaca:

O Estado [esfera onde se realiza a mediação] é um lugar de domínio e de conflitos, portanto, contraditório por natureza; nele não há neutralidade, e não se situa acima das diferenças constitutivas do social (DE TONI, 2017, p.75).

Ainda, Barros (2013 apud MELO, 2022), apresenta o conceito de multi-parcialidade ao mediador, e rejeita o conceito positivista de neutralidade. Com a intenção de explicitar o que seria essa multi-parcialidade, Melo (2022) fundamenta:

A multi-parcialidade seria essa capacidade de exercer uma postura de não julgamento e de escuta que proporcionaria aos participantes a tomada de consciência sobre suas questões relacionais para fazerem suas escolhas diante do conflito (MELO, 2022, p.30).

O CFESS (2015), compreende a mediação enquanto um procedimento realizado por um mediador imparcial e não neutro, que utiliza determinadas técnicas como um meio para auxiliar na comunicação entre indivíduos em conflito. Além disso, vale registrar que, esta definição é fruto das discussões realizadas nos 43º e 44º Encontros Nacionais (2014 e 2015) da categoria profissional. Nesses encontros, deliberou-se a necessidade de: “aprofundar o debate e elaborar posicionamento em relação à atuação da/o assistente social em ações de conciliação e mediação de conflitos propostas pelo CNJ e outros órgãos” (CFESS, 2015).

A partir dessa deliberação, o CRESS-SP (2016), publicou uma nota técnica intitulada “Posição preliminar sobre Serviço Social e Mediação de Conflitos”, em que apresenta um posicionamento desfavorável à mediação de conflitos.

Inicialmente, na referida nota, o Conselho apresenta que há objetivos públicos e privados que permeiam a mediação de conflitos. Os objetivos públicos são aqueles evidentes nos marcos regulatórios da mediação de conflitos no Brasil, tais como a Resolução nº 125 do CNJ - já mencionada em parágrafos anteriores, e as Leis Federais nº 13105/2015 (BRASIL, 2015) e 13140/2015 (BRASIL, 2015). Por meio desses marcos regulatórios, para o referido Conselho, a mediação de conflitos recebeu contornos de política pública e o/a mediador/a um caráter profissional. E, os objetivos privados, são aqueles expressos num nicho de mercado atuante em conflitos, tais como a prestação de serviços especializados, no meio empresarial, de negociações comerciais, bem como no campo terapêutico com foco nas relações familiares e conjugais (CRESS-SP, 2016).

Além disso, o CRESS-SP (2016), pontua que há um distanciamento teórico-metodológico entre a mediação de conflitos e o Serviço Social, pois não consta a categoria mediação nas Diretrizes Curriculares do curso. Isto pode-se explicar, devido ao fato de historicamente a categoria posicionar-se contrária à neutralidade, a fim de intervir na realidade dos sujeitos através de uma perspectiva crítica. Ademais, o referido Conselho aponta que um/a profissional trabalhar enquanto mediador/a, pode acarretar em conflitos éticos e de competência profissional, devido ao fato de não se construir sob autonomia de um Conselho de Classe exclusivo e ser legitimada de forma autocrática e vertical.

Através da realização de buscas nos *websites* dos CRESS dos estados brasileiros, foi possível observar que, apenas o CRESS-SP produziu uma nota técnica acerca do assunto. Contudo, em outras regiões, a categoria profissional está

discutindo sobre a mediação de conflitos em espaços formativos. A exemplo destes espaços que vêm ocorrendo, considera-se o CRESS-RJ (2016) que promoveu uma mesa-redonda intitulada “Ocorrências policiais e as demandas sociais: interfaces da mediação de conflitos”; o CRESS-MG (2019) que incluiu na programação de uma atividade em alusão ao dia da/o Assistente Social, uma palestra intitulada “A experiência do(a) Assistente Social na Mediação de Conflitos na Área Jurídica”; e, por fim, o CRESS 12ª Região (2020), promoveu o 20º Encontro do Fórum das Comissões de Orientação e Fiscalização (COFIs) – Região Sul, e incluiu na programação uma palestra intitulada “Transborde, Mediação de conflitos, Justiça restaurativa, Escuta especializada”.

Também, há experiências de Assistentes Sociais que utilizam de técnicas para mediação de conflitos na sua intervenção profissional, não somente na área sociojurídica. O CRESS-AM (2021), por exemplo, durante a “Missão em Defesa do Direito à Moradia e ao Território na Cidade de Manaus”, desenvolveu uma “Mesa de Diálogo”, cujo objetivo foi aproximar os movimentos populares de moradia com as autoridades públicas locais. Essa aproximação foi realizada através da mediação dos conflitos fundiários, “na perspectiva do cumprimento dos padrões internacionais de direitos humanos contra os despejos e do direito à moradia” (CRESS-AM, 2021).

A discussão acerca da/o Assistente Social intervir mediando conflitos em seu cotidiano profissional ainda é recente. Entretanto, é notório que há um número significativo de produções acadêmicas que defendem esse posicionamento, e oferecem bases teórico-operativas com um caráter interdisciplinar. Isto ocorre, pois uma parcela da categoria profissional tem-se utilizado de estratégias e táticas de mediação, e segundo os relatos de suas experiências, alcançam a solucionabilidade de conflitos.

Para Ávila (2004), a/o mediador deve favorecer uma comunicação que privilegie a autonomia dos indivíduos, ou seja, que a/o mediador propague informação e contribua para que os indivíduos tenham capacidade de decisão durante a tentativa de solucionar o conflito. Essa proposição da referida autora, parece assemelhar-se, ao menos em termos de princípios e finalidades, com as posições do CFESS, a exemplo do documento “Atribuições Privativas do/a Assistente Social” (CFESS, 2012), em que aborda-se na dimensão interventiva, a necessidade da/o Assistente Social “Elaborar projetos coletivos e individuais de fortalecimento do protagonismo dos(as) usuários(as)”.

Diante disso, é possível observar que, por um lado, a mediação de conflitos pode seguir um viés conservador, individualizador e uma perspectiva culpabilizadora, com o conflito reduzindo-se a esfera interpessoal. Por outro lado, a mediação pode ser pensada como uma estratégia socioeducativa, de protagonismo dos sujeitos em desenvolver e solucionar seus conflitos. Nesse sentido, a mediação pode ser uma alternativa de dar visibilidade às questões que permeiam o conflito, e por consequência, estimular as partes conflitantes a demandarem seus direitos.

Ainda, no que tange às estratégias de mediação, para Ávila (2004), é imprescindível o mediador guiar as trocas interacionais entre os conflitantes, estabelecer uma relação com as partes e gerenciar a agressividade que pode vir à tona. Essas estratégias podem ser exercidas ao longo da mediação através de quatro habilidades: refletir, clarificar, interpretar e resumir.

Conforme Ávila (2004), a/o mediador através da habilidade de reflexão busca fazer com que a/o participante da mediação possa voltar a atenção para suas emoções expressas, ampliando o autoconhecimento e, conseqüentemente, revendo seu posicionamento em relação à situação. Por meio de questionamentos, a/o mediador busca desenvolver a habilidade de clarificar o que os indivíduos querem expressar, trazendo nitidez para aquilo que ainda não estava evidente, por exemplo, podem ser feitas perguntas de diversas formas até que a/o participante da mediação alcance um melhor entendimento do que está sendo proposto. Outra habilidade são as interpretações realizadas pela/o mediador que também devem permitir aos participantes aumentar a compreensão de si mesmos; e por fim, a habilidade de resumir da/o mediador que consiste em uma síntese da situação para verificar se todos/as participantes estão tendo a mesma compreensão dos fatos. A referida autora, afirma que a comunicação é uma categoria essencial nestes momentos, pois a falta dela ou uma comunicação não apropriada são as causas da maioria dos conflitos.

Essas estratégias e táticas de mediação podem viabilizar o fortalecimento da classe trabalhadora em situações de conflito. A violência ocasionada por conflitos, é resultado das relações de dominação e opressão, como mencionado no capítulo anterior. Por exemplo, em um caso de violência contra a mulher, em que o agressor é o cônjuge, media-se o conflito a fim de o violentador refletir sobre a situação e perceber seu privilégio de gênero, os males e conseqüências ocasionados pela violência. Nessa direção, não objetiva-se através da mediação do conflito,

necessariamente, que o casal faça um acordo e volte a ter um relacionamento, mas sim, que as estratégias de mediação sirvam para que o homem desnaturalize a violência, e se conscientize acerca dos seus atos.

Em consonância com o referencial teórico-metodológico da profissão⁶, percebe-se a/o Assistente Social, enquanto uma/um profissional apta/o contribuir através da comunicação na mediação de conflitos. Afinal, seguindo as orientações do projeto profissional da categoria, a perspectiva é que as/os profissionais do Serviço Social agreguem um olhar interseccional (de classe, gênero e raça) para essas situações. Ademais, tendo como objeto de trabalho as expressões da questão social, as/os Assistentes Sociais são capazes de realizar uma leitura crítica da realidade social, que permite compreender os conflitos como algo além de confrontos meramente individuais.

Além disso, as/os Assistentes Sociais têm as “dimensões investigativa e interventiva como princípios formativos e condição central da formação profissional, e da relação teoria e realidade” (ABEPSS, 1993). Logo, durante a graduação desenvolve-se na/o futura/o profissional a capacidade de articular processos político-organizativos, de mobilização e participação. Esses processos contribuem para que a/o Assistente Social consiga identificar conflitos ligados às expressões da questão social e, posteriormente, dar um direcionamento para as partes no âmbito da esfera pública.

É possível através da atuação da/o Assistente Social na mediação de conflitos, que sejam identificadas demandas veladas por trás do conflito, e que os direitos das partes conflitantes sejam assegurados e efetivados. Essa atuação não se dará com neutralidade, mas sim, com imparcialidade, pretendendo compreender o conflito a partir de sua gênese e da estrutura social. A intervenção é feita sem um olhar culpabilizante e punitivo sob os sujeitos, na tentativa de fortalecê-los e empoderá-los.

Em síntese, não há uma posição hegemônica e consensual acerca do assunto, mas mediante à análise das produções acadêmicas acerca da temática, sejam elas

⁶ As Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social (1996, p. 10), é um documento composto por um capítulo denominado Núcleo de Fundamentos Teórico-Metodológicos da Vida Social. No referido capítulo, aborda-se a necessidade da/o Assistente Social, durante sua formação acadêmica compreender o ser social “[...] historicamente situado no processo de constituição e desenvolvimento da sociedade burguesa, apreendida em seus elementos de continuidade e ruptura, frente a momentos anteriores do desenvolvimento histórico. [...] A configuração da sociedade burguesa, nesta perspectiva, é tratada em suas especificidades quanto à divisão social do trabalho, à propriedade privada, à divisão de classes e do saber, em suas relações de exploração e dominação, em suas formas de alienação e resistência.”

do Serviço Social ou não, reafirma-se a definição de mediação elaborada por De Toni (2017): é um conceito em construção, e vincula-se de acordo com o modelo teórico-metodológico que lhe dá sentido. Dessa forma, pode ser desenvolvido em estreita conexão com o arsenal teórico-metodológico da profissão, demandando maior investimento na produção de conhecimento de modo que garanta maior nexo, profundidade e coerência dessa práxis com o projeto ético-político da profissão.

4 FUNDAMENTOS HISTÓRICOS E TEÓRICO-METODOLÓGICOS DO SERVIÇO SOCIAL

A compreensão do que são os fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social e suas tendências na contemporaneidade é imprescindível para se analisar as aproximações entre o Serviço Social e a CNV. Para Yazbek (2018), os fundamentos do Serviço Social são a matriz explicativa da realidade e da profissão, em que há uma interlocução entre o Serviço Social e a sociedade. Contudo, para entender as tendências contemporâneas da área, é preciso retornar aos primórdios até mesmo anteriores de quando a profissão foi regulamentada no Brasil.

Antes do Serviço Social tornar-se uma profissão regulamentada, em meados de 1930, a profissão surge no Brasil, através de uma demanda emergente do Estado e empresariado brasileiro, intrinsecamente ligados à Igreja Católica, com o propósito de apaziguar as expressões da questão social que estavam latentes. Isso ocorria por meio de ações filantrópicas e assistencialistas, vinculadas a uma perspectiva conservadora, moral, religiosa e dogmática. O principal objetivo, era intervir nos processos reguladores da vida social, e fazer com que a classe trabalhadora não “atrapalhasse a ordem social”, uma vez que o proletariado começa a manifestar-se por justiça social e melhores condições de trabalho.

O viés individualista, psicologizante e moralizador da questão social é um retrato nítido de como a Igreja pensava sobre a Modernidade. Através da encíclica *Rerum Novarum* (1891), a doutrina social da Igreja defende, por exemplo, o direito natural à propriedade privada, e aponta que é necessário ter essas desigualdades entre os seres humanos. Além disso, nessa época, o Serviço Social tem influências franco-belgas e do pensamento doutrinário denominado tomismo (de São Tomás de Aquino, de XII), que tem como bases comuns o humanismo cristão. Nesse sentido, conforme Yazbek (2018), é evidente que o conservadorismo e ideias que mais tarde transformaram-se nas bases de manutenção da ordem capitalista, foram marcas fundantes do Serviço Social brasileiro.

A exemplo dessa transformação referida pela autora, está a utilização desse humanismo cristão com o suporte técnico-científico de bases positivistas, que emergiu em meados da década de 1940. Nessa época, o Estado brasileiro assume o papel regulador das relações sociais, e vê a necessidade de impulsionar a profissionalização da/o assistente social utilizando-se da teoria social positivista. Para além de intervir

em trabalhos de ação social ligados à Igreja, a/o assistente social trabalharia na execução de políticas sociais públicas, mas visando trabalhar com o imediato, aquilo que estava aparente. Posteriormente, desenvolve-se na profissão a abordagem funcionalista⁷, pautada na premissa de que tudo na sociedade tem uma função, e a estruturalista, que compreende a necessidade de identificar as estruturas que sustentam o todo.

Conforme Netto (2005), os primórdios da profissão, marcados pela prática empirista, reiterativa, paliativa e burocratizada, orientado por uma ética liberal-burguesa, pode ser denominado como o Serviço Social tradicional. Esse Serviço Social buscava intervir sobre as expressões da questão social por meio dos indivíduos e grupos. Contudo, através de uma “revisão crítica operada nas fronteiras das ciências sociais” (NETTO, 2005), e as discussões realizadas pelo movimento estudantil do Serviço Social, a crítica ao tradicionalismo torna-se mais efervescente naquele momento.

Dessa forma, embora as bases fundantes do Serviço Social brasileiro tenham sido conservadoras, ao longo dos anos, a profissão foi sendo transformada através da influência de outras tendências. A partir da década de 1960, começa a desenvolver-se na América Latina o denominado “Movimento de Reconceituação”. Esse movimento foi precursor na interlocução entre o Serviço Social e a teoria social marxista, pois foi a partir de inquietações, insatisfações e questionamentos diante da atuação profissional conservadora, que ocorre o processo de revisão teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política da profissão e o encontro com o marxismo. As principais inquietações da categoria eram em torno da eficácia das ações profissionais, a pertinência de seus fundamentos, e a adequação dos procedimentos profissionais tradicionais em face da realidade societária (NETTO, 2005).

No Brasil da década de 1970, mesmo em meio a Ditadura Militar, o Movimento de Reconceituação foi marcado pelo desenvolvimento do chamado “Método BH”. A atuação do corpo docente da Escola de Serviço Social de Minas Gerais (hoje Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais), baseada e articulada em/com assistentes sociais latino-americanas comprometidas com a ruptura do conservadorismo na

⁷ “Que parte do princípio de que as necessidades dos “clientes” do Serviço Social geram as funções da intervenção profissional” (YAZBEK, 2018, p. 59)

profissão, possibilitou a elaboração de uma nova estrutura curricular daquela escola. Já para Netto (2005), essa experiência é uma exceção, pois devido a dominação burguesa, realizou-se uma modernização conservadora no Brasil, em que estimulou-se o desenvolvimento das forças produtivas e o crescimento de instituições de ensino e pesquisa a ele funcionais.

Posterior a isso, no início da década de 1980, marcado pela “reativação do movimento operário-sindical e o protagonismo dos chamados novos sujeitos sociais” (NETTO, 2005), Marilda Iamamoto publica seu livro “Relações Sociais e Serviço Social no Brasil”, e efetiva as compatibilidades entre o pensamento de Marx e a profissão. A partir disso, se estabelece o desenvolvimento do Serviço Social crítico, “herdeiro do espírito da Reconceituação: comprometido com os interesses da massa da população, preocupado com a qualificação acadêmica e com a interlocução com as ciências sociais e investindo fortemente na pesquisa” (NETTO, 2005).

Também, de acordo com Netto (2005), é válido destacar algumas conquistas advindas do Movimento de Reconceituação, estão entre elas:

A articulação entre as escolas de Serviço Social latino-americanas e a formação da unidade; a explicitação da dimensão política da ação profissional; a interlocução crítica com as ciências sociais; a inauguração do pluralismo profissional; a recusa do profissional de Serviço Social situar-se como um agente técnico puramente executivo (quase sempre um executor terminal de políticas sociais); e a inserção da pesquisa como atributo do Serviço Social (NETTO, 2005, p.11).

Ademais, a publicação do Currículo de 1982, os Códigos de Ética profissional de 1986 e de 1993, seguida das Diretrizes Curriculares de 1996 e da Lei de Regulamentação da profissão, foram importantes marcos regulatórios, que contribuíram para a consolidação da renovação profissional pautada na teoria social de Marx e a constituição de um novo projeto ético-político da profissão. Ainda, dá-se ênfase ao 8º princípio do Código de Ética (2012, p.24), pois trata mais nitidamente a importância de se ter “um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero”. A partir disso, entende-se que para chegar ao projeto profissional e societário que se almeja, só será possível sem que haja violência.

Nesse sentido, é por meio da concepção teórico-metodológica marxista que a instituição do Serviço Social é pensada na totalidade da ordem burguesa e suas expressões na particularidade brasileira (SIMIONATTO, 2018). Ainda, pensar a

importância da inserção do pensamento marxista no Serviço Social, é compreender o método materialista histórico-dialético de Marx como propositor de uma análise que vai além daquilo que está aparente, pois recorre ao concreto pensado através de uma análise da materialidade histórica da vida. É correto afirmar que,

A assunção da teoria social de Marx e da tradição marxista no processo de formação do Serviço Social é resultante, portanto, de um conjunto de determinantes históricos, políticos, culturais, ideológicos e sociais gerados no próprio movimento da sociedade brasileira e da própria profissão, como também das demandas e exigências a ela colocadas nas diferentes conjunturas (SIMIONATTO, 2018, p.92).

Todavia, no percurso da reconceituação do Serviço Social, há alguns equívocos e descaminhos. Consoante a Netto (2005), o ativismo político, por exemplo, obscureceu as fronteiras entre a profissão e o militantismo (endossando a premissa de um serviço social heroico e/ou messiânico). Ademais, a recusa de “teorias importadas”, que num primeiro momento foi a resposta ao hegemonismo das ciências sociais acadêmicas norte-americanas, desencadeou na relativização da universalidade teórica (NETTO, 2005). Essa recusa, anula a validade da teorização produzida em outros espaços, pois reduz-se a valorização da produção teórica presumidamente mais “adequada” às nossas particularidades histórico-sociais. Ainda, para o referido autor:

[...] o confucionismo ideológico, que procurava "sintetizar" as inquietudes da esquerda cristã e das novas gerações revolucionárias "não-ortodoxas" e "não-tradicionais" acabou por engendrar a eclética mistura de Camilo Torres, Guevara, Paulo Freire com Louis Althusser e Mao Tse-Tung [...] Curiosa e paradoxalmente, a Reconceituação, que abriu o diálogo do Serviço Social com a tradição marxista, recolheu desta, quase sempre, o que nela havia de menos vivo e criativo (NETTO, 2005).

Assim, na perspectiva de Netto (2005), a reconceituação permaneceu como um capítulo inconcluso na história do Serviço Social. Ou seja, há várias conquistas e mazelas que ainda não foram discutidas, pois não houve condições históricas e políticas para o desenvolvimento de possibilidades concretas e o descortinamento dos limites. Nesse sentido, é importante avançar na compreensão do movimento de reconceituação, tendo em vista a apropriação do marxismo, um dos principais fundamentos histórico-metodológicos da profissão na atualidade.

4.1 Apropriações do Marxismo no Serviço Social

Diante desse resgate, parte-se do pressuposto de que a história dos Fundamentos Históricos e Teórico-metodológicos do Serviço Social (FHTM) é marcada por um sincretismo⁸ que estende-se até a contemporaneidade. Logo, torna-se imprescindível entender quais os avanços da categoria por apropriar-se da teoria marxista e, quais as lacunas apresentadas diante dessa realidade.

É sabido que, por reflexo de todas facetas que abarcavam o Movimento de Reconceitualização, durante as décadas de 1980 e início de 1990, a produção teórica do Serviço Social centrou-se na ampliação e no aprofundamento dos fundamentos teórico-metodológicos vinculados à vertente marxista (SIMIONATTO, 2018). Com o avanço neoliberal na década de 1990, a derrocada da experiência de um projeto socialista no Leste Europeu, o aumento de privatizações, o Estado submisso à classe dominante (empresários) e o crescimento das expressões da questão social, ampliam-se os esforços em ter que reafirmar os princípios socialistas nessa produção de conhecimento.

Nesse cenário, o Serviço Social brasileiro, “contra a corrente”, estabelece as novas Diretrizes Curriculares (1996), fundamentando-se por meio da tradição marxista, em que delineia-se o perfil profissional almejado com a capacitação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa para a apreensão do processo histórico como totalidade (SIMIONATTO, 2018). Têm-se três grandes pensadores que contribuíram no processo teórico-metodológico de inserção e ampliação da tendência marxista nos FHTM do Serviço Social: Marx, Gramsci e Lukács. As contribuições lukascianas serviram para reflexões acerca do mundo do trabalho e as expressões da questão social - é aparente a influência de Lukács em Netto (2011), por exemplo; já as contribuições gramscianas giram em torno das relações entre economia e política, estrutura e superestrutura, e as transformações societárias decorrentes da crise orgânica do capital.

Para além desses pensadores, diferentes perspectivas marxistas são tomadas como fundamentos para o Serviço Social, através das múltiplas referências bibliográficas. No Brasil, pode-se mencionar Caio Prado Júnior, Florestan Fernandes, Octávio Ianni e José de Souza Martins como grandes pensadores marxistas. Já no resto da América Latina, refere-se a Ruy Mauro Marini, Theotônio dos Santos e Vânia

⁸ O sincretismo diz respeito a uma mescla de diferentes vertentes teóricas e práticas.

Bambirra enquanto importantes nomes do marxismo, que influenciaram os FHTM do Serviço Social.

Entretanto, após dar-se a centralidade na ampliação e aprofundamento dos fundamentos teórico-metodológicos vinculados ao marxismo, encontram-se algumas lacunas no que diz respeito à mediação entre a teoria e a prática do trabalho social desenvolvido pela categoria. Conforme Mota (2013 apud SIMIONATTO, 2018, p. 101), “é certo que a produção intelectual não tem, necessariamente, uma aplicação direta e imediata às ações profissionais”, porém, aliada à prática há grandes possibilidades de transformação social. Nesse sentido, há necessidade de avançar na produção de conhecimento que oportunize melhor articulação entre a teoria e a prática.

Destaca-se que é imprescindível compreender a prática como aquela que tem relação direta com a práxis social, e não a prática pragmática, ligada a prática burguesa (LARA, 2011 apud SIMIONATTO, 2018). Nesse esforço, mesmo que o/a Assistente Social não seja um/a pesquisador/a,

precisa encontrar as principais mediações que vinculam o problema específico com que se ocupa com as expressões gerais assumidas pela ‘questão social’ no Brasil contemporâneo e com as várias políticas sociais (públicas e privadas) que se propõem a enfrentá-las. [...] É indispensável para o profissional contextualizar a sua intervenção; e a determinação daquelas mediações possibilita apreender o alcance e os limites da sua própria atividade profissional [...] necessárias à compreensão e encaminhamento de estratégias em seus diferentes espaços de atuação seja no planejamento, na gestão e na execução (NETTO, 2009 apud SIMIONATTO, 2018, p. 104).

Esse distanciamento entre a teoria (marxista) e a prática profissional é também um reflexo do avanço e da reatualização do conservadorismo no Brasil. Apesar do movimento de ruptura com o conservadorismo no Serviço Social, na última década, o país passou por uma escalada reacionária, fomentada pelo neoliberalismo e a hegemonia burguesa que cresceu com os movimentos de 2013 e se fortaleceu após o golpe jurídico-parlamentar e midiático de 2016. Tais acontecimentos, junto às contrarreformas e o desmantelamento da educação, reverberam nos Cursos de Serviço Social: aqueles que são presenciais foram precarizados, e o ensino superior à distância expandiu. A problemática em torno dessa expansão do ensino a distância, se dá devido a quase total ausência da presença da teoria social de Marx na bibliografia básica e complementar dos cursos, e do inexistente fomento à pesquisa e extensão.

Ademais, pode-se afirmar que esse distanciamento é fruto da difícil interlocução entre as diferentes tendências teóricas presentes no Serviço Social na

contemporaneidade. Para Coutinho (1991 apud SIMIONATTO, 2018), é preciso ampliar essa interlocução, entendendo o pluralismo e o reconhecimento do diferente, não necessariamente a aceitação do ecletismo. O referido autor denomina essa ação como “condição essencial para disputa da hegemonia e a afirmação da direção social marxista proposta à formação profissional” (COUTINHO, 1991 apud SIMIONATTO, 2018, p.106.). Nesse sentido, faz-se imprescindível, o aprofundamento das bases marxistas, e,

sua apropriação como teoria social crítica e não como “um cânone de interpretação histórica”, nas mediações com os fenômenos e particularidades da profissão, no diálogo e na interlocução com as demais perspectivas teóricas, sem resvalar para o ecletismo e incorrer no “sincretismo profissional” (SIMIONATTO, 2018, p. 106).

Além das lacunas apresentadas acima, a difícil articulação entre a teoria e a prática, é fruto também, de determinadas formas de apropriação do marxismo. É notório que após o Movimento de Reconceituação, a importância da produção teórica ficou mais em evidência, uma vez que, a profissão tinha um caráter quase que totalmente tecnicista e praticista, entretanto, a ampliação da pesquisa marxista acabou diminuindo a conexão com a intervenção profissional. Como consequência do produtivismo acadêmico, da leitura politicista e ideologizada que formou-se após esse movimento, há necessidade de conseguir melhorar a articulação entre a dimensão técnico-operativa e a dimensão teórico-metodológica.

Também, há algumas fragilidades em determinadas formas de apropriação, pois ela ocorre sem que as/os pesquisadores busquem as fontes originais, ou seja, é o pensamento de Marx, sem referenciá-lo diretamente. A exemplo disso, Quiroga (2000 apud TAVARES, 2013, p.10) retrata que “a maioria dos docentes entrevistados por ela não tiveram acesso aos textos originais de Marx, sendo a formação deles liderada pelo pensamento de Althusser”. Da mesma maneira, há o distanciamento da interlocução com outras teorias sociais, considerando o passado profissional da área carregado de sincretismo e ecletismo.

Portanto, é notório que determinadas apropriações do marxismo na formação profissional, acabaram impossibilitando a visita e o diálogo com outras teorias, como pode-se visualizar no presente trabalho, a quase inexistente pesquisa acerca da utilização da CNV por Assistentes Sociais. Entretanto, a compreensão da aproximação entre o Serviço Social e a microteoria CNV, implica no exame das

compatibilidades, divergências e incoerências entre a teoria social marxista, e a CNV, bem como, seu referencial teórico.

4.2 A CNV e o Serviço Social

No Capítulo 1 do presente trabalho, empenha-se em fazer uma análise comparativa de conceitos etimológicos presentes na microteoria CNV, e como eles são estudados no marxismo. Nesse sentido, busca-se retomar de forma sintética quais as aproximações e divergências entre a CNV e o Serviço Social, tendo em vista sua fundamentação na teoria social de Marx.

No conceito etimológico de “cultura de paz” há mais divergências do que compatibilidades entre as áreas. Afinal, para o marxismo, a paz no seu sentido positivo, acredita que ela virá a partir de uma mudança nas relações de produção e reprodução social; e para Rosenberg (2021), o conceito de paz fica restrito à uma análise de que é uma necessidade básica comum à todos, e ela só virá a partir de uma mudança na comunicação entre as pessoas.

Já na comunicação, Rosenberg (2021), utiliza-se do termo “comunicação alienante” quando relata que as pessoas são educadas e vivem numa dicotomia entre o certo e o errado. Apesar do autor aludir às estruturas de dominação quando menciona o termo, ele não faz uma relação direta com o sistema capitalista, embora faça referência a alienação nos seus escritos.

Parece que Rosenberg (2019) desenvolve instrumentos e técnicas a fim de evitar falhas comunicacionais que geram violência entre as pessoas, porém, não avança na compreensão materialista histórico-dialética da expressão “violência”. Entretanto, existe compatibilidade entre esses instrumentos e técnicas e o pensamento de determinados autores marxistas, como Antonio Gramsci, para quem a transformação das microrrelações significa o início da transformação do macro, a partir do acréscimo de uma análise histórico-dialética.

Essa transformação macro tem caráter processual e não se dá de maneira repentina. Depende de mudanças na esfera da cultura e das relações sociais, não somente na esfera produtiva. Portanto, uma transformação social depende de uma mudança em todos os planos econômico, social, cultural, dentre outros. Conforme Gramsci, é através da formação intelectual das classes subalternas que será possível a construção de uma nova hegemonia cultural e política.

Nesse sentido, observa-se que há experiências de Assistentes Sociais que já estão utilizando a CNV nos espaços sócio-ocupacionais que atuam, principalmente na área jurídica e em mediação de conflitos. Através de uma busca no *google scholar* e em periódicos do Serviço Social, verifica-se que são poucos - mais precisamente, 2 artigos - e recentes - ambos de 2020, que tenham se debruçado em pesquisar e escrever sobre as relações entre a microteoria comunicação não-violenta e a área.

Entretanto, há alguns anos Simone Barros de Oliveira, docente de Serviço Social na Universidade Federal do Pampa (Unipampa), tem pesquisado temas correlatos à CNV - como por exemplo, cultura de paz, temática abordada em sua dissertação de mestrado e tese de doutorado. Em sua tese, Oliveira (2009), aponta que para construção de uma cultura de paz, é necessário que haja uma ação e comunicação não-violenta.

Apesar de não referenciar Marx em suas pesquisas, a referida autora parece estar comprometida com o referencial teórico marxista, pois utiliza os filósofos marxistas brasileiros Konder (2000) e Frigotto (1994) para refletir acerca da dialética, assim como, Abreu (2020) para conceituar cultura a partir de Gramsci. Além disso, apesar de não referir Gramsci diretamente, Oliveira (2009) aponta a importância da educação para a construção de uma contra-hegemonia, como faz Gramsci.

Ainda, Oliveira, Mendonça e Coffi (2020), propõe-se a escrever uma interlocução prática entre CNV e direitos humanos. A referida autora compreende como fundamental “desvelar a contradição do sistema linguístico burguês, para que se possa avançar na construção de um sistema de linguagem que analise criticamente a realidade”. Com isso, Oliveira, Mendonça e Coffi (2020, p. 60) utiliza Bourdieu (2004) para definir a comunicação como um “sistema linguístico que se manifesta através de um aparelho ideológico”, e Arendt (2004) para definir a violência como uma “categoria de poder inserida na lógica da produção e reprodução patrimonialista e patriarcalista”.

Além disso, Oliveira, Mendonça e Coffi (2020, p. 73) pautam-se por obras freirianas (1983; 1985; 1987; 1990; 1992; 1996), pois “para construir e fortalecer uma cultura de paz, é essencial o debate sobre a educação”. Nessa perspectiva, os Oliveira, Mendonça e Coffi (2020, p. 58) compreendem “a CNV como uma abordagem viva e orgânica no intuito de oportunizar uma educação para além das necessidades do modo de produção capitalista”. Ademais, a referida autora acredita na indissociabilidade entre a garantia dos direitos humanos e uma comunicação constante e empática. Nesse sentido, para os referidos autores, a CNV apresenta-se

como uma ferramenta metodológica comunicacional que contribui através de processos coletivos e cooperativos, a efetivação dos direitos humanos.

Também, Robalo, Oliveira e Almeida (2020), tratam em uma pesquisa, a partir de suas experiências, a importância da CNV para promoção de círculos de diálogos com equipes multidisciplinares. Para a referida autora, com a aplicação da CNV na rotina laboral pode-se transformar de forma positiva as relações entre as/os profissionais das equipes:

Tendo a CNV como base dos relacionamentos entre os colegas do mesmo ou de outro setor, amplia-se o engajamento, a motivação e a produtividade, melhorando, a cooperação, a solidariedade, a participação e o clima organizacional, quem se beneficia com essa rotina de trabalho harmônico é o usuário (ROBALO; OLIVEIRA; ALMEIDA, 2020, p. 78).

Além dessas produções, em 2018, a Unipampa publicou um processo seletivo para primeira turma do Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* Especialização em Práticas de Comunicação Não Violenta e Cultura de Paz. Contudo, não há maiores informações acerca da Especialização no site oficial da Universidade. Também, não foi mais publicado processos seletivos para cursar a Especialização, e não encontrou-se produções e resultados frutos dessa pós-graduação.

Diante das reflexões apresentadas, é notório que há aproximações entre a micro teoria CNV e a teoria social marxista - base teórica do Serviço Social. Entretanto, o caminho para esse entendimento torna-se dificultoso, uma vez que, há uma herança na profissão de sincretismo profissional, bem como, um debate contemporâneo que rechaça veementemente determinadas formas de apropriação teórica, compreendidas como sinal de ecletismo, o que interdita certas possibilidades de reflexão, comunicação e aproximação entre diferentes referências, ainda que essa reflexão ocorra na perspectiva de um pluralismo teórico.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho partiu do entendimento de que, frequentemente, Assistentes Sociais buscam apoio teórico em microteorias para balizar suas intervenções. Nesse sentido, compreende-se que, quando o assunto é a mediação de conflitos - seja nas relações profissionais ou entre usuários -, alguns profissionais usufruem da CNV. Portanto, se fez imprescindível refletir quais as aproximações e divergências podem ser estabelecidas entre os fundamentos teórico-metodológicos da profissão e a CNV.

Isto posto, com a intenção de chegar a essa compreensão, foi necessário, num primeiro momento, realizar uma análise comparativa, conceitual e terminológica das palavras: cultura de paz, comunicação e violência. Dessa maneira, no que tange à “cultura de paz”, ambos os lados entendem a paz no seu sentido positivo. Para o marxismo, essa paz depende de uma mudança nas relações de produção e reprodução social (macro); já para Rosenberg (2019; 2021), essa paz virá através de técnicas de comunicação que transformem as relações sociais (micro).

Quanto à “comunicação”, as partes convergem no entendimento de que os indivíduos carregam em si uma comunicação alienante. Rosenberg (2019; 2021) fala sobre viver-se numa dicotomia entre certo e errado, que prejudica a comunicação entre os seres. Para ele (2021), essa dicotomia está presente na raiz da violência, nas relações de dominação, em que àqueles que estão em posições de dominação, atribuem os erros a quem está em posição de subalternidade.

Na compreensão marxista, entende-se essa dicotomia como intrínseca no sistema capitalista, em que a competição e a estrutura de dominação são naturalizadas, porém, Rosenberg (2019; 2021) não faz menção a este fato, apesar de referenciar a palavra alienação em seus textos.

Por fim, no que diz respeito à “violência”, no marxismo ela é vista como um fenômeno material, complexo, multifacetado e integrante das relações sociais de produção e reprodução da ordem capitalista. Para Rosenberg (2019; 2021), denomina-se a raiz da violência como “um tipo de pensamento que atribui a causa de um conflito ao fato de os adversários estarem errados”. Portanto, é notório que o referido autor se debruça em desenvolver técnicas para solução de conflitos, sem refletir acerca da historicidade e materialidade dos conceitos terminológicos que envolvem a teoria.

Foi possível delimitar, portanto, que as ressalvas no que tange o entendimento da totalidade dos conceitos analisados, ocorre devido ao referencial teórico de Rosenberg (2019; 2021) ser pautado na fenomenologia. Ou seja, fica-se restrito ao entendimento daquilo que está posto, não de sua totalidade ou aquilo que está velado diante da realidade. Contudo, é certo afirmar que a comunicação violenta é uma forma de reprodução das relações de dominação, e a CNV é uma alternativa para solucionar alguns micro conflitos que ocorrem no dia-a-dia.

Em conformidade com Antônio Gramsci, por exemplo, há a compreensão de que as transformações das microrrelações significa o início da transformação macro - entretanto, é importante fazer uma análise histórico-dialética dessas transformações.

Num segundo momento, através do conhecimento das técnicas da CNV, propõe-se encontrar mais convergências e divergências entre a teoria social marxista e a CNV. Logo, apresentou-se os 4 passos para almejar uma comunicação não-violenta, e de que forma alcançá-los com plenitude, são eles: 1. observação; 2. sentimentos; 3. necessidades; 4. pedido. Para a compreensão desses passos, com base em Rosenberg (2021), elaborou-se um quadro dos sentimentos e das necessidades comuns a todos. Além disso, partiu-se de exemplos alinhados com a realidade profissional de Assistentes Sociais para explicar de que forma se utilizaria a CNV na atuação profissional.

Através dos exemplos, foi possível observar que os conflitos ocorrem também, devido à divergências, sejam elas pessoais, profissionais e/ou societárias. A dificuldade de compreensão do que o outro está propondo acontece devido a falhas comunicativas e, também, pela falta de olhar para si mesmo, antes de culpabilizar e julgar o outro. Estes conflitos podem ser reduzidos e até mesmo extintos - a médio/longo prazo - caso as equipes conheçam e usufruam as técnicas da CNV.

Além disso, apresentou-se o debate em torno da mediação de conflitos na intervenção de Assistentes Sociais. Essa é uma discussão delicada, uma vez que, para uma parte da categoria torna-se inadmissível um/a Assistente Social atuar mediando conflitos, pois para estes, a mediação precisa ser neutra. Contudo, há autores como De Toni (2017), Barros (2013) e Melo (2022), que defendem a mediação como uma ação sem neutralidade, e como um conceito em construção, que vincula-se de acordo com o modelo teórico-metodológico que lhe dá sentido.

Portanto, para as referidas autoras, é possível a/o Assistente Social mediar conflitos dentro de suas realidades e de acordo com o referencial teórico marxista.

Ademais, há a experiência de seis CRESS que têm debatido acerca do assunto, a partir da compreensão de que há profissionais intervindo mediando conflitos, e têm causado resultados positivos para população usuária.

Num terceiro momento, com o intuito de evidenciar os fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social e suas tendências contemporâneas a partir de Yazbek (2018) e Simionatto (2018), pôde-se compreender a trajetória do Serviço Social brasileiro, e como a teoria social marxista tornou-se a maior tendência teórica na área. A compreensão do que são os FHTM do Serviço Social e suas tendências são imprescindíveis para que tenha-se uma melhor resposta acerca das aproximações entre o Serviço Social e a CNV. Dessa forma, identificou-se que os valores dos primórdios do Serviço Social - ou seja, do Serviço Social “tradicional”, aproximam-se de algumas premissas utilizadas por Rosenberg (2019; 2021), tais como a “compaixão”, “empatia” e “doação” pelo outro.

Ainda assim, é possível usufruir das técnicas da CNV, tendo um olhar materialista histórico-dialético. Esse olhar pode viabilizar o fortalecimento da classe trabalhadora - população usuária do trabalho de Assistentes Sociais - em situações de conflito e, contribuir para conscientização e o rompimento das relações de dominação e opressão que ocasionam os conflitos. De acordo com o PEP do Serviço Social, é notório que as/os Assistentes Sociais são profissionais aptos/as a utilizar a CNV numa perspectiva materialista histórica-dialética, pois são profissionais que: agregam um olhar interseccional (de classe, gênero e raça) para as situações de conflito; são capazes de realizar uma leitura crítica da realidade social daqueles indivíduos; e ainda, compreendem os conflitos como algo além de confrontos meramente individuais.

Por fim, o presente trabalho demonstrou algumas limitações, tais como o escasso referencial teórico sobre a CNV e o Serviço Social, e o número quase inexistente de relatos de experiências publicados sobre o uso da microteoria no cotidiano profissional. Identificou-se que, dispor dos dados citados, facilitaria estudos mais aprofundados sobre a comunicação não-violenta e como ela se aplica no cotidiano profissional de Assistentes Sociais. Porém, após o entendimento das técnicas da CNV e dos FHTM do Serviço Social, é visível que a comunicação não-violenta pode e deve ser usufruída por Assistentes Sociais nos seguintes cenários: nas relações profissionais com colegas de equipe dos serviços, para que o ambiente de trabalho fique mais harmonioso, e se evite possíveis conflitos que poderiam

atrapalhar o exercício profissional; nas intervenções com a classe trabalhadora, viabilizando a efetivação de seus direitos através do acesso à informação, e/ou através da mediação de conflitos familiares ou conjugais que possam ocorrer; e, nas relações entre a/o Assistente Social e o Estado, possibilitando, em face da transformação, a negociação e partilha dos compromissos com a classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS

- ABEPSS. Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. **Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social**: com base no currículo mínimo aprovado em assembleia geral extraordinária de 8 de novembro de 1996. Rio de Janeiro: ABEPSS, 1996.
- ABREU, Marina Maciel de. **Serviço Social e a organização da cultura**: perfis pedagógicos da prática profissional. São Paulo: Cortez, 2002.
- ARENDDT, Hannah. **Da Violência**. 2004. Disponível em: <http://delubio.com.br/biblioteca/wpcontent/uploads/2014/02/harendtdv.pdf>. Acesso em: 15 out. 2022.
- ÁVILA, Eliedite Mattos (org.). **Mediação familiar**: formação de base. Florianópolis: TJSC, 2004.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BARROS, Juliana Maria Polloni. **Mediação familiar**: diálogo interdisciplinar. Orientadora: Ana Cristina Nassif Soares. 2013. 133 p. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Franca, 2013.
- BRASIL. **Lei Federal nº 13105 de 16 de Março de 2015**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 20 jul. 2022.
- BRASIL. **Lei Federal nº 13140 de 26 de Junho de 2015**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 21 jul. 2022.
- CEZAR, Layon Carlos. Reflexões sobre a comunicação em políticas públicas: proposta de um modelo de avaliação da comunicação governamental. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 2018, v. 52, n. 1, p. 52-70. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7612165920>. Acesso em: 23 nov. 2022
- COELHO, Elza Berger Salema.; SILVA, Anne Caroline Luz Grudtner da.; LINDNER, Sheila Rubia. **Violência**: definições e tipologias. Florianópolis: UFSC, 2014, p. 12. Disponível em: https://ares.unasus.gov.br/acervo/html/ARES/1862/1/Definicoes_Tipologias.pdf. Acesso em: 13 ago. 2022
- COGOY, Eliana Mourgues. Comunicação e Serviço Social: uma análise sobre a comunicação no exercício profissional do Assistente Social. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES DE SERVIÇO SOCIAL, 16., 2018, Vitória. **Anais** [...]. Vitória: UFES, 2018.

CONSELHO Federal de Serviço Social (CFESS). **Código de Ética do/a Assistente Social**. Brasília, 1993, p. 24. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em: 25 jan. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Relatório Final**. 44º Encontro Nacional do Conjunto CFESS/CRESS, 2015. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/relatorio-44-nacional-cfess-cress.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2022.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DO AMAZONAS. **CRESS Amazonas participa de missão em defesa do direito à moradia e ao território na cidade de Manaus**. Amazonas, 2021. Disponível em: <https://www.cress-am.org.br/cress-amazonas-participa-de-missao-em-defesa-do-direito-a-moradia-e-ao-territorio-na-cidade-de-manaus>. Acesso em: 27 nov. 2022.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DE MINAS GERAIS. **Zona da Mata e campo das vertentes promovem atividades pelo dia da e do Assistente Social**. Minas Gerais, 2019. Disponível em: <https://cress-mg.org.br/2019/05/08/zona-da-mata-e-campo-das-vertentes-promovem-atividades-pelo-dia-da-e-do-assistente-social/>. Acesso em: 27 nov. 2022.

CONSELHOS REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DO RIO DE JANEIRO. **Mesa Redonda: Ocorrências policiais e as demandas sociais; interfaces da mediação de conflitos**. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://www.cressrj.org.br/seccional-sul-fluminense/1011-mesa-redonda-ocorrencias-policiais-e-as-demandas-sociais-interfaces-da-mediacao-de-conflitos>. Acesso em: 27 nov. 2022.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DE SÃO PAULO. **Posição preliminar sobre serviço social e mediação de conflitos**: nota técnica. São Paulo, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução Nº 125 de 29/11/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 22 set. 2022.

DAHLBERG, Linda Lee; KRUG, Etienne. Violência: um problema global de saúde pública. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, 11(Sup): p.1163-1178, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/jGnr6ZsLtwkhvdkrdfhpcdw/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 16 jul. 2022.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. Comunicação Pública: um direito humano em conexão com o Serviço Social. **Revista Temporalis**, Brasília, p.162–177, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2018v18n36p162-177>. Acesso em: 2 dez. 2022.

FRIGOTTO, Gaudêncio. O enfoque da dialética materialista histórica na pesquisa educacional. In. FAZENDA, Ivani (org). **Revista Metodologia da pesquisa educacional**. São Paulo: Cortez, 1994.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **A questão social no capitalismo**. Temporalis, Brasília, n. 3, 2001.

KONDER, Leandro. **O que é dialética**. São Paulo: Brasiliense, 2000.

KRUG, Etienne *et al.* **Relatório mundial sobre violência e saúde**. Geneva: World Health Organization, 2002.

MANGINI, Fernanda Nunes Rosa *et al.* Educação, trabalho e tecnologias no Admirável Mundo Novo: entre a realidade e a ficção. *In*: BIANCHETTI, Lucídio; THIESEN, Juarez da Silva (org.). **Utopias e distopias na modernidade: educadores em diálogo com T. Morus, F. Bacon, J. Bentham, A. Huxley e G. Orwell..** 1ed.ljuí: Unijuí, 2014, v. 296p, p. 181-235.

MARX, Karl. Teses sobre Feuerbach. *In*: ENGELS, Friedrich. **Ludwig Feuerbach e o Fim da Filosofia Alemã Clássica**. Estugarda, [s. n.] 1888, p. 69-72.

MELO, Carolina Carneiro de. **Serviço Social e mediação de conflitos: demandas institucionais e projeto profissional**. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Estrutura e sujeito, determinismo e protagonismo histórico: uma reflexão sobre a práxis da saúde coletiva. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v. 6, n. 1, p. 07-19, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232001000100002>. Acesso em: 13 ago. 2022.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Violência e saúde**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2006.

NETTO, José Paulo. **Introdução ao estudo do Método de Marx**. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

NETTO, José Paulo. **Ditadura Militar e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2001.

NETTO, José Paulo. **O movimento de Reconceituação: 40 anos depois**. Serv. Soc. Soc., 2005.

NEUMANN, Lara Beatriz Minuzzi. **CAMINHOS QUE SE FAZEM ANDAR: SABERES CONSTRUÍDOS NA PRÁTICA PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL NA SAÚDE MENTAL**. Orientadora: Fernanda Nunes da Rosa Mangini. 2021. 67 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social). Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2021.

OLIVEIRA, Simone Barros; MENDONÇA, Renan Alves; COFFI, Maria Fernanda Ávila. Comunicação Não Violenta, Direitos Humanos e Cultura de Paz em Interface. **Missões: Revista de Ciências Humanas e Sociais**, v. 6, ed. 3, p. 57-75, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unipampa.edu.br/index.php/Missoes/article/view/103412/2154>. Acesso em: 16 set. 2022.

OLIVEIRA, Simone Barros de. **As interfaces do projeto ético-político do serviço social com a cultura de paz**. 2009. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2009.

PEDUZZI, Marina *et al.* Trabalho em equipe: uma revisita ao conceito e a seus desdobramentos no trabalho interprofissional. **Revista Trabalho, Educação e Saúde**, v. 18, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00246>. Acesso em: 17 ago. 2022.

ROBALO, Lins; OLIVEIRA, Simone Barros de; ALMEIDA, Cristóvão Domingos de; Comunicação Não violenta e círculo de diálogo com equipes multidisciplinares. **Revista Braz Cubas**, v. 9, nº 3, 2020. Disponível em: <https://revistas.brazcubas.br/index.php/dialogos/article/view/871/881>. Acesso em: 17 ago. 2022.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Vivendo a Comunicação Não-Violenta**. Rio de Janeiro/RJ: Sextante, 2019.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Comunicação Não-Violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2021.

SANTOS, Cláudia Mônica dos; FILHO, Rodrigo de Souza; BACKX, Sheila. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. In: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Orgs). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. 2. ed. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012. p. 15-38.

SCHELESENER, Anita Helena. As novas condições de subalternidade. In: **Grilhões Invisíveis**: as dimensões da ideologia, as condições de subalternidade e a educação em Gramsci. Ponta Grossa: Editora UEPG, 2016, p.135-149. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/y3zhj/epub/Schlesener-9788577982349.epub>>. Acesso em: 12 ago. 2022.

SCREMIN, Rafael Trentin. **A Paz e o Marxismo**: aproximações da cultura da paz com o materialismo histórico-dialético. Disponível em: https://www.academia.edu/12367167/A_Paz_e_o_Marxismo_aproxima%C3%A7%C3%B5es_da_cultura_da_paz_com_o_materialismo_hist%C3%B3rico_dial%C3%A9tico. Acesso em: 17 ago. 2022.

SILVA, José Fernando Sirqueira da. **Violência e desigualdade social**: desafios contemporâneos para o Serviço Social. *SER Social*, [S. l.], n. 19, p. 31–58, 2009. DOI: 10.26512/ser_social.v0i19.12749. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/12749. Acesso em: 8 ago. 2022.

SILVA, Marconi Gomes da *et al.* A revolução da tecnologia da informação e a emergência de “uma” nova economia. **Revista de Economia Regional, Urbana e do Trabalho**, v. 7, n. 2, 2018.

SILVEIRA, Everton; REIS, Patricia Lane Araujo. Comunicação Não Violenta e Justiça Restaurativa como estratégia de linguagem na resolução de conflito. *In*: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, INTERSETORIALIDADE E FAMÍLIA, 4., 2019, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre: PUCRS, 2019.

SIMIONATTO, Ivete. Marxismo gramsciano e serviço social: interlocuções mais que necessárias. **Revista Em Pauta**, Rio de Janeiro: v. 26, p. 17-34, 2011.

SIMIONATTO, Ivete. As abordagens marxistas no estudo dos fundamentos no Serviço Social. *In*: GUERRA, Yolanda *et al* (Org). **Serviço Social e seus Fundamentos**: conhecimento e crítica. Campinas/SP: Papel Social, 2018.

TAVARES, Maria Augusta. Marx, marxismos e Serviço Social. **Revista Katalysis**. Florianópolis, v. 16, n. 1, p. 09-11, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/S1414-49802013000100001/24877>. Acesso em: 2 dez. 2022.

TEIXEIRA, David Romão; DIAS, Fernanda Braga Magalhães. Marxismo e cultura: contraponto às perspectivas pós-modernas. **Revista Filosofia e Educação**, v. 2, n. 2, p. 120–140, 2010. DOI: 10.20396/rfe.v2i2.8635495. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rfe/article/view/8635495>. Acesso em: 20 out. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **Justiça Restaurativa**: entenda conceitos e objetivos. Brasil, 2019. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2019/maio/justica-restaurativa-entenda-os-conceitos-e-objetivos>. Acesso em: 18 set. 2022.

TYLOR, Edward Burnett. **Encyclopedia Britannica**, Nova York, v. 27, 1832.

YAZBEK, Maria Carmelita. O serviço social e o movimento histórico da sociedade brasileira. *In*: CRESS-SP. (Org). **Legislação Brasileira para o Serviço Social**: coletânea de leis, decretos e regulamentos para instrumentação da (o) assistente social. São Paulo: 2004, p.13-29.

YAZBEK, Maria Carmelita. Fundamentos históricos e teórico-metodológicos e as tendências contemporâneas no Serviço Social. *In*: GUERRA, Yolanda *et al* (Org). **Serviço Social e seus Fundamentos**: conhecimento e crítica. Campinas/SP: Papel Social, 2018.