

A Convergência Entre Comunicação Não Violenta e Pragmática: Explorando Teorias de Comunicação na Resolução de Conflitos

The Convergence of Nonviolent and Pragmatic Communication: Exploring Theories of Communication in Conflict Resolution

La convergencia de la comunicación no violenta y pragmática: explorando las teorías de la comunicación en la resolución de conflictos

Marina Chiara Legroski¹

Paula Eduarda Marconi²

Resumo

A comunicação interpessoal desempenha um papel crucial no processo de resolução de conflitos, sendo especialmente relevante em contextos educacionais e organizacionais. A presente pesquisa investiga a interligação entre Comunicação Não Violenta (CNV) e as teorias pragmáticas da polidez e relevância, buscando compreender como essas abordagens podem influenciar a escolha de estratégias comunicativas para promover uma interação mais respeitosa e eficiente. O objetivo principal é analisar como a teoria da relevância, de Sperber e Wilson (1995), e a teoria da polidez, de Brown e Levinson (1987), interagem com a CNV, de Marshall Rosenberg (2021), no contexto de resolução de conflitos. A metodologia utilizada foi a de análise qualitativa, com base em exemplos extraídos da obra de Rosenberg (2021) e de situações cotidianas, abordando escolhas comunicativas que impactam as relações interpessoais. Os resultados mostram que a teoria da relevância ajuda a entender como as escolhas comunicativas são processadas e interpretadas pelos interlocutores, enquanto a teoria da polidez sugere estratégias que protegem a “face” dos indivíduos durante a interação. A pesquisa conclui que a aplicação da CNV, alinhada às teorias pragmáticas da relevância e polidez, pode promover uma comunicação mais empática e eficaz, essencial para a resolução de conflitos e o fortalecimento das relações interpessoais.

Palavras-chave: Teoria da Relevância. Teoria da Polidez. Comunicação Não Violenta. Relações Interpessoais.

¹Doutora em Letras e professora adjunta do Departamento de Linguística e Literatura da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4208603228366576> Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1117-2786> E-mail: marinalegroski@gmail.com

²Licenciada em letras Português-Inglês da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Mestranda em Linguística da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Lattes: <https://lattes.cnpq.br/615308040831613> Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2192-6254> E-mail: paula.eduardamarconi@gmail.com

Abstract

Interpersonal communication plays a crucial role in the conflict resolution process, being especially relevant in educational and organizational contexts. The present research investigates the interconnection between Nonviolent Communication (NVC) and the pragmatic theories of politeness and relevance, seeking to understand how these approaches can influence the choice of communicative strategies to promote a more respectful and efficient interaction. The main objective is to analyze how Sperber and Wilson's (1995) relevance theory and Brown and Levinson's (1987) politeness theory interact with Marshall Rosenberg's (2021) NVC in the context of conflict resolution. The methodology used was qualitative analysis, based on examples extracted from the work of Rosenberg (2021) and everyday situations, addressing communicative choices that impact interpersonal relationships. The results show that relevance theory helps to understand how communicative choices are processed and interpreted by interlocutors, while politeness theory suggests strategies that protect the "face" of individuals during interaction. The research concludes that the application of NVC, aligned with the pragmatic theories of relevance and politeness, can promote more empathetic and effective communication, essential for conflict resolution and strengthening interpersonal relationships.

Key-words: Relevance Theory. Politeness Theory. Nonviolent Communication. interpersonal relationships.

Resumen

La comunicación interpersonal juega un papel crucial en el proceso de resolución de conflictos, siendo especialmente relevante en contextos educativos y organizacionales. La presente investigación investiga la interconexión entre la Comunicación No Violenta (CNV) y las teorías pragmáticas de la cortesía y la relevância, buscando comprender cómo estos enfoques pueden influir en la elección de estrategias comunicativas para promover una interacción más respetuosa y eficiente. El objetivo principal es analizar cómo la teoría de la relevancia de Sperber y Wilson (1995) y la teoría de la cortesía de Brown y Levinson (1987) interactúan con la CNV de Marshall Rosenberg (2021) en el contexto de la resolución de conflictos. La metodología utilizada fue el análisis cualitativo, basado en ejemplos extraídos del trabajo de Rosenberg (2021) y situaciones cotidianas, abordando elecciones comunicativas que impactan en las relaciones interpersonales. Los resultados muestran que la teoría de la relevancia ayuda a comprender cómo las elecciones comunicativas son procesadas e interpretadas por los interlocutores, mientras que la teoría de la cortesía sugiere estrategias que protegen la "caras" de los individuos durante la interacción. La investigación concluye que la aplicación de la CNV, alineada con las teorías pragmáticas de relevancia y cortesía, puede promover una comunicación más empática y efectiva, esencial para resolver conflictos y fortalecer las relaciones interpersonales.

Palabras-clave: Teoría de la Relevancia. Teoría de la Cortesía. Comunicación No Violenta. Relaciones Interpersonales.

Introdução

A Pragmática, enquanto disciplina que analisa a comunicação humana, conta com um vasto conjunto de conceitos voltados para compreender os aspectos que orientam as interações entre os seres humanos. Esses conceitos são amplamente reconhecidos pelos linguistas, especialmente aqueles interessados nos aspectos interacionais da linguagem. Nesse contexto, ao analisar uma abordagem como a da Comunicação Não Violenta (CNV), é possível identificar pontos de convergência, além de possibilitar uma análise dessa proposta comunicativa sob a ótica de teorias pragmáticas.

O objetivo geral deste estudo é demonstrar a estreita interconexão entre diferentes abordagens teóricas. Além disso, pretende-se investigar como a CNV pode se interligar com a Teoria da Relevância na interpretação das mensagens e nas escolhas comunicativas. Analisar de que maneira a Teoria da Relevância contribui para explicar as escolhas de conteúdo e forma em contextos da CNV e verificar como a teoria da polidez influencia as estratégias de CNV na resolução de conflitos.

Para atender aos objetivos, utiliza-se a Teoria da Relevância e a Teoria da Polidez, que serão analisadas em suas estratégias linguísticas e em como se interligam à CNV. A partir disso, será possível observar a importância dessas teorias, como são representadas nos estudos de Rosenberg (2021) e suas manifestações no contexto atual.

Ao destacar as áreas de convergência entre a psicologia das relações sociais e as teorias da comunicação, buscamos evidenciar o potencial enriquecedor da interdisciplinaridade entre essas áreas. Este diálogo não é apenas teoricamente instigante, mas também possui implicações práticas significativas. Ao compreender como os conceitos e métodos da psicologia das relações sociais se alinham com as teorias da comunicação, este estudo oferece uma base mais sólida para os interessados na Comunicação Não Violenta (CNV) entenderem a dinâmica das relações humanas, fundamentada na vasta bibliografia fornecida pela pragmática.

Embora fora do escopo deste trabalho, mas ainda como uma relação relevante, destacamos o emergente campo dos estudos sobre violência linguística. Apesar de tais estudos não servirem como modelos para a prática da violência da forma como a CNV busca ensinar uma comunicação assertiva e pacífica, eles podem contribuir para o entendimento dos mecanismos violentos na comunicação, permitindo que escolhas mais conscientes e respeitadas sejam feitas.

Comunicação Não-Violenta: Breve Apresentação

Para compreender a obra de Marshall B. Rosenberg, é necessário entender seu autor. Rosenberg cresceu em um bairro de Detroit, e foi no ano de 1943 que começou a refletir sobre questões relacionadas à violência e ao uso da linguagem (Rosenberg, 2021, p. 17). A abordagem comunicativa proposta por ele, conhecida como “comunicação compassiva” e referida por nós como Comunicação Não-Violenta (CNV), surgiu em um contexto libertário e pró-direitos civis nos Estados Unidos, na década de 1960. Durante esse período, Rosenberg começou a trabalhar como orientador educacional em escolas e universidades que estavam abandonando a política de segregação racial dos alunos, mediando a resolução de conflitos inevitáveis entre os alunos de grupos diferentes que passariam a conviver juntos. Dada a violência social do contexto e sua vivência com práticas violentas

desde a infância, Rosenberg tinha a convicção de que nenhum conflito poderia ser resolvido com mais violência.

É a partir desse contexto que podemos compreender o desenvolvimento da CNV em sua obra. Rosenberg (2021) apresenta diversos exemplos de situações nas quais a Comunicação Não-Violenta pode ser aplicada. Dentro dessa abordagem, o autor nos leva a refletir sobre o processo de humanização que a linguagem e a comunicação nos oferecem, e como, em situações adversas, essa humanização pode ser perdida. Um dos princípios centrais da CNV, segundo o autor, é a seguinte orientação:

[...] reformular a maneira de nos expressarmos e ouvirmos os outros. As palavras, em vez de reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente fundadas na consciência do que percebemos, sentimos e desejamos. Somos levados a expressar-nos com sinceridade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Em toda conversa, acabamos captando nossas necessidades mais profundas e as dos outros. A CNV ensina a observar com cuidado e sermos capazes de identificar os comportamentos e as situações que nos afetam” (Rosenberg, 2021, p. 19).

Podemos inferir, então, que um dos princípios dessa teoria é a conscientização sobre os nossos próprios desejos e os do interlocutor, de forma a nos expressarmos sinceramente sem ferir os desejos alheios. A CNV não busca simplesmente eliminar a violência nas falas, mas promover diálogos que partam de um lugar diferente, evitando assim a geração de mais conflitos.

A CNV parte do pressuposto de que é necessário ouvir com atenção e respeito para que a comunicação seja bem-sucedida. Além disso, ao pensarmos na violência na comunicação, podemos associá-la à grosseria, agressividade ou à intenção de ofender. No entanto, para a CNV, violência é entendida como o efeito gerado por uma troca conversacional. “Embora possamos não considerar ‘violenta’ a maneira de falarmos, nossas palavras frequentemente induzem à mágoa e à dor, seja para os outros, seja para nós mesmos” (Rosenberg, 2021, p. 19).

A abordagem da CNV propõe quatro passos essenciais para que uma comunicação seja bem-sucedida. Cada um desses passos tem suas próprias implicações, que explicaremos a seguir. Os passos são:

- Observação sem julgamentos;
- Expressão de sentimentos;
- Reconhecimento de necessidades;
- Pedido.

Assim, podemos ver que a interação se baseia em perceber os sentimentos despertados por atitudes alheias, que decorrem do atendimento ou não de nossas necessidades, e, por fim, solicitar

que essas necessidades sejam atendidas. Essa solicitação deve ser feita de forma assertiva para evitar mal-entendidos.

Além das solicitações, Rosenberg (2021, p. 24) enfatiza que a essência da CNV está na conscientização desses quatro passos e não nas palavras trocadas durante a interação comunicativa. Esse ponto é importante, pois a comunicação não se limita às palavras, mas também envolve outros elementos do contexto, que expressam intenções e significados, muitas vezes não explicitados no discurso. O autor destaca que a comunicação ocorre de diversas formas, incluindo a linguagem corporal, a expressão facial e até mesmo o silêncio. Esses elementos também são meios de reconhecer as necessidades, os pedidos e os sentimentos dos interlocutores.

Como os estudos pragmáticos se relacionam com essa teoria amplamente conhecida e aplicada por psicólogos e outros pesquisadores será abordada no próximo tópico, a fim de explorar algumas teorias da pragmática que se conectam com o processo utilizado por Rosenberg.

Processos Pragmáticos e Suas Contribuições na Comunicação Não Violenta (CNV)

Para abordar os processos de interação entre a pragmática e a Comunicação Não Violenta (CNV), é necessário considerar algumas questões fundamentais. Entre elas, destaca-se o fato de que a linguagem é um componente essencial de todo indivíduo e repercute em diversos aspectos de sua vida social. A comunicação se constrói por meio da linguagem, sendo baseada na relação entre as ideias que se deseja expressar e as palavras utilizadas verbalmente para que essas ideias sejam compreendidas pelo interlocutor. É importante ressaltar que a linguagem não se resume apenas ao que é dito, mas engloba todo ato comunicativo que direciona uma mensagem específica.

Saussure *apud* Marcondes (2017), ao estudar a linguagem, apresenta uma definição que destaca que a linguagem é

o mais importante dos vários sistemas de signos, devido à sua complexidade e à sua maior capacidade de significar. [...] os signos devem ser estudados em sua vida na sociedade, através de sua dimensão comunicativa. Temos, assim, a dupla função: a exteriorização de algo interior e o uso social, a interação (Marcondes, 2017, p. 35).

Nos escritos de Rosenberg (2021), observamos uma preocupação similar com esses dois aspectos: o que é dito e o que é exteriorizado, sendo este uma das formas de conexão entre o processo linguístico e sua manifestação externa. Nesse contexto, podemos considerar algumas teorias da pragmática que se interligam nas discussões sobre a CNV.

A Teoria da Relevância: Interpretação de Mensagens e as Escolhas Comunicativas

A comunicação é um dos aspectos principais da interação humana, já que o ser humano está constantemente se comunicando com os outros por meio de signos, como linguagem, fala e sentenças. No entanto, o processamento de mensagens também apresenta desafios, uma vez que diversos fatores devem ser considerados além do próprio discurso proferido.

Em seus estudos, Sperber e Wilson (1995) citam o artigo "Meaning", publicado por Paul Grice (1975), renomado filósofo britânico da linguagem. Segundo os estudiosos, Grice propôs uma análise sobre o que significa para um indivíduo "S" transmitir algo por meio de um enunciado "x", entendendo "enunciado" não apenas como uma construção linguística, mas como um comportamento comunicativo. Nesse sentido, não é apenas o enunciado que carrega significado, mas também o comportamento do indivíduo que o profere.

Sperber e Wilson (1995) apresentam um conceito relevante sobre o processo de transmissão de informações, discutindo os métodos de utilização de evidências diretas e indiretas. Eles afirmam que

O primeiro método só pode ser utilizado com informações para as quais possam ser fornecidas provas diretas. O segundo método pode ser usado com qualquer informação, desde que possam ser fornecidas evidências diretas das intenções do comunicador. Este segundo método é claramente uma forma de comunicação. Vamos chamá-lo, por enquanto, de comunicação inferencial. (Sperber e Wilson, 1995, tradução nossa, p. 23)³

Os autores ilustram suas explicações com exemplos de sentenças e comportamentos comunicativos. Um dos processos discutidos é o uso de evidências diretas ou indiretas. Em um contexto, o indivíduo "x" pode não corresponder ao pedido de "y" devido a um fato "z". Nesse caso, o indivíduo "x" pode relatar que esteve doente após um evento no qual "y" também esteve presente, demonstrando seu mal-estar como uma evidência direta. Dessa forma, "x" consegue alcançar sua intenção de não atender ao pedido.

Além disso, os estudiosos destacam a importância do contexto e da intencionalidade como componentes cruciais para a compreensão da fala proferida. Segundo Sperber e Wilson (1995), a descrição da comunicação em termos de intenções e inferências é, de certa forma, intuitiva:

Somos todos oradores e ouvintes. Como oradores, pretendemos que nossos ouvintes reconheçam nossa intenção de informá-los sobre algum estado de coisas. Como ouvintes, tentamos reconhecer o que o falante pretende nos informar (Sperber & Wilson, 1995, tradução nossa, p. 23).⁴

³ The first method can only be used with information for which direct evidence can be provided. The second method can be used with any information at all, as long as direct evidence of the communicator's intentions can be provided. This second method is clearly a form of communication; we will call it, for the time being, inferential communication inferential. (Sperber e Wilson, 1995, p. 23)

⁴ We are all speakers and hearers. As speakers, we intend our hearers to recognise our intention to inform them of some state of affairs. As hearers, we try to recognise what it is that the speaker intends to inform us of. (Sperber & Wilson, 1995, p. 23)

Portanto, por meio das intenções do locutor e do contexto, é possível inferir o que ele deseja comunicar, mesmo que haja falhas na construção de sua fala. Esse processo é normalmente garantido pelo uso da linguagem.

Os efeitos contextuais desempenham um papel fundamental na compreensão, pois o ouvinte cria suposições que, quando processadas em sequência, se conectam em um conjunto de suposições, possibilitando a construção de significados mais completos ou, se não forem relevantes, sendo descartadas. Nesse sentido, o contexto

ajuda a descrever essas duas propriedades essenciais da compreensão do enunciado: a compreensão envolve o processamento conjunto de um conjunto de suposições e, nesse conjunto, algumas suposições se destacam como informações recém-processadas, no contexto de informações que foram processadas anteriormente (Sperber & Wilson, tradução nossa, p. 118).⁵

Assim, é possível observar que os efeitos contextuais são importantes para o processamento de informações e são essenciais para a relevância. O ser humano processa as informações com base em sua relevância, que, por sua vez, está inserida em um contexto específico daquele que está processando a mensagem. Isso nos leva à conclusão de que não é possível mensurar ou limitar o contexto de cada falante ao processar uma mensagem, uma vez que ele é subjetivo.

Além disso, a importância contextual de uma suposição pode afetar o processo de compreensão: se o efeito contextual for fraco, a informação será considerada menos relevante. Vale ressaltar que o campo de estudos sobre a teoria da relevância é vasto, mas neste artigo abordaremos apenas o necessário para a compreensão da análise que se segue.

No próximo tópico, exploraremos a teoria da polidez e sua importância dentro do processo de comunicação.

Teoria da Polidez: Como a comunicação pode ser modificada

A comunicação humana não se limita à troca de informações diretas; ela também envolve o uso de estratégias sociais e culturais que regulam a interação. A teoria da polidez oferece um modelo detalhado sobre como, em diferentes contextos sociais, as pessoas mantêm suas relações interpessoais com base em normas de respeito, cortesia e "face". O conceito de "face" refere-se à imagem social que um indivíduo deseja projetar para os outros, e a teoria proporciona um quadro para entender como a comunicação pode tanto preservar quanto ameaçar essa face.

⁵ (...) helps describe these two essential properties of utterance comprehension: comprehension involves the joint processing of a set of assumptions, and in that set some assumptions stand out as newly presented information being processed in the context of information that has itself been previously processed. (Sperber & Wilson, 1995, p. 118)

Segundo Brown e Levinson (1987), todos os indivíduos possuem dois aspectos da face: a positiva e a negativa. A face positiva está relacionada ao desejo de ser apreciado, aceito e aprovado pelos outros, enquanto a face negativa se refere ao desejo de manter a autonomia e evitar imposições ou intrusões. Em qualquer interação social, as pessoas buscam, de maneira consciente ou não, preservar essas facetas de sua identidade social.

A face positiva está ligada ao desejo de pertencimento, de ser aceito e de receber aprovação. Nesse sentido, ao se comunicar, as pessoas buscam afirmar ou reforçar uma imagem positiva de si mesmas. Já a face negativa está associada à necessidade de liberdade, à busca por evitar imposições e à garantia de que suas palavras e ações não sejam forçadas sobre os outros.

De acordo com os autores Brown e Levinson (1987), os atos de fala podem ameaçar a face do interlocutor. Por exemplo, um pedido pode ser interpretado como uma ameaça à face negativa, uma vez que implica uma demanda de ação por parte do ouvinte. Da mesma forma, críticas ou ordens podem representar uma ameaça à face positiva, pois podem ser vistas como desrespeitosas ou depreciativas da identidade do interlocutor.

Essa perspectiva vai além de abordagens mais simples, que não consideram o impacto emocional e social de cada ato de fala. Os estudos sobre a teoria da polidez de Brown e Levinson (1987) destacam que os indivíduos estão constantemente avaliando os custos sociais e emocionais de suas ações linguísticas. Assim, qualquer interação verbal é, essencialmente, uma negociação de respeito e hierarquia social.

Para evitar ameaças à face, os indivíduos recorrem a diferentes estratégias de polidez, que se dividem em duas categorias: estratégias de polidez positiva e estratégias de polidez negativa. As estratégias de polidez positiva envolvem ações que afirmam a importância do outro, criando uma sensação de proximidade e aprovação. Isso pode incluir o uso de elogios, concessões ou o reconhecimento do valor do interlocutor. Ao empregar essas estratégias, busca-se reforçar a face positiva do interlocutor, garantindo que ele se sinta respeitado e valorizado.

Por outro lado, as estratégias de polidez negativa têm como objetivo minimizar a ameaça à autonomia e liberdade do interlocutor. Elas são mais frequentes em pedidos, os quais podem ser formulados de maneira indireta ou com o uso de fórmulas atenuadoras, como condicionais ou suposições hipotéticas (ex.: "Será que você poderia...?"). Essas formas de expressão buscam evitar uma imposição direta e reduzir a pressão sobre o ouvinte.

Essas estratégias de polidez serão analisadas no tópico de resultados e discussões.

Metodologia

A presente pesquisa adota uma abordagem bibliográfica, utilizando a técnica de pesquisa qualitativa, que envolve a coleta de dados provenientes de trabalhos já realizados sobre o tema em questão. De acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 158), essa técnica consiste em um "apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados ao tema".

Para as autoras, é essencial o uso de fontes secundárias, as quais incluem

toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão (Lakatos e Marconi, 2003, p. 183).

Assim, o levantamento realizado teve como fontes de pesquisa as bibliotecas digitais de teses e dissertações, portal de periódicos da CAPES e SciELO, além de livros. O objetivo foi investigar as interligações das teorias da relevância e da polidez junto a Comunicação Não Violenta (CNV).

Adicionalmente, foi empregada a técnica de pesquisa de abordagem qualitativa que, segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 70), utiliza dados descritivos para retratar "o maior número possível de elementos existentes na realidade estudada". Esse tipo de pesquisa exige um estudo amplo do objeto de pesquisa, considerando o contexto em que está inserido e as características da sociedade na qual é conduzida.

Os dois exemplos contidos em resultados e discussões passaram por um processo de análise de proximidade de contexto. Ambos demonstram situações que têm recorrência no cotidiano e que implicam em reações entre interlocutores.

De acordo com a Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, do Conselho Nacional de Saúde, não se submetem à avaliação pelo sistema CEP/CONEP os seguintes tipos de pesquisa:

- I – Pesquisa de opinião pública com participantes não identificados;
- II – Pesquisa que utilize informações de acesso público, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
- III – Pesquisa que utilize informações de domínio público. (Brasil, 2016, s.p.)

Com base nesses critérios, destaca-se que o material analisado neste trabalho se encontra disponível publicamente na plataforma YouTube, sem restrição de acesso ao público. Ademais, em nenhum momento do processo analítico são citados nomes ou dados pessoais dos envolvidos, sendo realizada exclusivamente a transcrição dos diálogos, preservando-se o anonimato dos sujeitos.

O Quadro 1 utiliza um exemplo extraído do livro de Rosenberg (2021), já publicado e de domínio acadêmico. Já o Quadro 2 apresenta um caso de conflito ocorrido em 2025, amplamente divulgado por veículos de imprensa de acesso público, como o jornal *A Nova Democracia* e documentos da *Executiva Nacional de Estudantes de Pedagogia* (ExNEPe).

Diante desses aspectos, entende-se que a pesquisa não se enquadra nas exigências de registro e avaliação ética pelo sistema CEP/CONEP, conforme estabelecido pela Resolução nº 510/2016.

Resultados e Discussões

O capítulo a seguir apresenta exemplos que se conectam à proposta teórica desenvolvida ao longo deste estudo, com o objetivo de responder aos objetivos específicos da pesquisa. Esses exemplos incluem tanto aqueles observados na obra de Rosenberg (2021) quanto um exemplo mais atual, retirado do cotidiano, oferecendo uma contextualização contemporânea dos estudos abordados.

Exemplos, observações e apontamentos através da pragmática.

Através da leitura, podemos perceber que a pragmática nos coloca em contato com o processo de transmissão e recepção da informação. Um dos objetivos deste trabalho é demonstrar como as teorias discutidas se interligam com a técnica da Comunicação Não Violenta (CNV) proposta por Marshall Rosenberg (2021). Para isso, selecionamos dois exemplos extraídos da obra do autor, a fim de observarmos o processo dessa interligação.

Quadro 1 – Exemplo de fala

Exemplo I	<p>“Eu acabava de voltar de meu primeiro treinamento de residência em CNV. Uma amiga que eu não encontrava havia dois anos me esperava em casa. Conheci Iris, que fora bibliotecária de escola durante 25 anos, durante um retiro de duas semanas na natureza que culminara num jejum solitário de três dias nas montanhas rochosas. Depois de escutar minha descrição entusiasmada da CNV, Iris revelou que ainda estava magoada com o que uma das guias de campo no Colorado lhe dissera seis anos antes. Eu me lembrava claramente daquela pessoa: Leav, o bicho do mato, com as palmas das mãos sulcadas por cortes das cordas que seguraram firmemente seu corpo pendurado na montanha. Ela interpretava excremento de animais, uivava no escuro, dançava de alegria, proclamava suas verdades e mostrou as nádegas para o nosso ônibus quando no despedimos pela última vez. O que Iris ouvira Leav dizer durante uma das sessões da verdade pessoal foi o seguinte: “Iris, <i>não suporto gente como você</i>, o tempo todo tão gentil e meiga, <i>sempre a frágil bibliotecariazinha</i> que você é. Por que não <i>deixa disso e cresce?</i>”</p> <p>Iris já passara seis anos ouvindo a voz de Leav na cabeça e, durante todo esse tempo, respondera a ela mentalmente.” (Rosenberg, 2021, p. 239)</p>
-----------	--

Fonte: As autoras, a partir de Rosenberg, 2021, p. 239

Neste exemplo, retirado da obra de Rosenberg (2021), Iris revela como a crítica de Leav a magoou profundamente, despertando um sentimento que perdurou por anos. A escolha comunicativa

de Leav, ao criticar Iris de forma tão hostil, gerou um impacto emocional duradouro. A crítica direta de Leav à Iris envolve escolhas semânticas que refletem um julgamento negativo e uma atitude de desrespeito:

“não suporto gente como você”

“sempre a frágil”

“bibliotecariazinha”

“deixa disso e cresce”

Cada uma dessas expressões carrega uma carga emocional significativa, revelando uma intenção hostil de desqualificar Iris. O uso da palavra “frágil” e do diminutivo “bibliotecariazinha” serve para infantilizar e desvalorizar a profissão de Iris, como se sua identidade estivesse definida por essa característica. O tom agressivo e desdenhoso de Leav afeta diretamente a percepção de Iris, que se vê avaliada negativamente pelo outro.

A partir da teoria de Sperber e Wilson (1995), é possível observar que a comunicação não se limita apenas às palavras ditas, mas envolve também o comportamento do falante e o contexto da interação. A mensagem de Leav pode ser considerada como uma comunicação inferencial, em que a crítica direta se combina com a percepção subjetiva de Iris, que precisa processá-la com base em seu próprio contexto e suas experiências. A interpretação de Iris não é apenas uma recepção passiva, mas um processo ativo, em que ela infere a intenção de Leav através da escolha das palavras e do seu comportamento.

A relevância dessa comunicação é percebida de forma negativa por Iris, pois o conteúdo da mensagem e o contexto da interação resultam em um processamento emocional que persiste ao longo do tempo. O significado atribuído por Iris à fala de Leav é influenciado por sua própria vivência e pelo impacto emocional causado pela interação. Isso nos mostra como as escolhas linguísticas e o contexto da fala podem gerar efeitos duradouros, como observado na reflexão de Iris, que continuou a ser afetada pela fala de Leav por anos.

A teoria da relevância contribui para a compreensão de como os indivíduos processam informações, levando em conta a relevância e o contexto em que a comunicação ocorre. Esse conceito nos permite perceber como uma mensagem, mesmo não sendo explicitamente agressiva, pode ser interpretada de forma prejudicial. Um exemplo disso pode ser observado na crítica de Leav, que, embora não tenha sido formulada de maneira agressiva, impactou emocionalmente Iris, mostrando como a escolha das palavras e o contexto de comunicação influenciam a percepção do interlocutor.

A partir dos estudos de Brown e Levinson (1987), é possível observar que a polidez desempenha um papel significativo nas estratégias de Comunicação Não Violenta (CNV). Ambas as abordagens têm como objetivo respeitar as "faces" dos interlocutores durante a comunicação. No caso

do exemplo de Iris, a fala de Leav pode ser interpretada como uma ameaça à face positiva de Iris, pois a crítica implica em uma visão negativa diante de aspectos sociais e emocionais que Iris gostaria que fossem valorizados.

Essa perspectiva nos ajuda a compreender a importância de ajustar a comunicação para evitar ameaças às faces positivas e negativas dos interlocutores. Na CNV, ao invés de causar uma ameaça à face do outro, a comunicação deve ser realizada por meio de estratégias que reforcem o respeito, a empatia e a conexão com as necessidades do interlocutor. Em situações de conflito, isso pode significar o uso de estratégias de polidez negativa, como a formulação indireta de pedidos ou observações cuidadosas, com o objetivo de reduzir a pressão sobre o outro e possibilitar uma resposta mais aberta e respeitosa. O que Rosenberg (2021) entende como uma estratégia de resolução de conflitos era entendido por Brown e Levinson (1987) como equilíbrio de forças entre as necessidades do locutor e a preservação da face do interlocutor.

Ao adotar uma comunicação que leva em consideração as necessidades e os sentimentos do interlocutor, as chances de um diálogo produtivo e de resolução de conflitos aumentam significativamente. O processo comunicativo, quando respeita as identidades, autonomias e sentimentos das partes envolvidas, permite uma interação mais construtiva e empática. A análise do próximo exemplo, relacionado ao processo seletivo simplificado (PSS) para professores do Estado, ilustrará como essas teorias podem ser aplicadas a situações cotidianas e práticas.

Quadro 2 – Exemplo de fala

Exemplo II	<p>“Pessoa X: Estou dizendo que se você não estiver satisfeita, se você quiser vir aqui eu posso abrir o documento e mostrar pra senhora e falar: Olha infelizmente não podemos proceder com contratação nesse momento. Gente, é português. Eu vou dizer uma coisa pra vocês que português sempre roda lista...</p> <p>Pessoa Y: Moço não tá...</p> <p>Pessoa X: Deixa eu terminar de falar Y, por favor?</p> <p>Pessoa Y: Não, não, eu vou falar porque a gente tem o direito. Não é assim. Chega! Chega de humilhação! A gente tem o direito também tem, entendeu, porque é uma assinatura, não é um documento que ta faltando, é uma assinatura que não apareceu.</p> <p>Pessoa X: Não está – pessoa corta a fala de Y</p> <p>Pessoa Y: CPF tá aparecendo, tá tudo aparecendo, tudo...</p> <p>Pessoa X: O documento não está de acordo com o previsto no edital, infelizmente não podemos proceder com a contratação. Mas o que posso falar aqui nesse momento é: eu sinto muito, nós não podemos proceder.</p> <p>Pessoa Y começa a chorar.</p>
------------	---

	<p>Pessoa X: Infelizmente nós não podemos. Tá, eu <i>vou pedir encarecidamente para que a senhora...</i></p> <p>Pessoa Y: Não, <i>você não sente.</i></p> <p>Pessoa X: <i>desligue o microfone e deixe a gente...</i></p> <p>Pessoa Y: Porque eu vou aí sim...</p> <p>Pessoa X: Venha, porque a gente vai conversar.</p> <p>Pessoa Y: <i>Porque isso é humilhação</i>, não pode continuar porque não está. Se estivesse faltando documento eu concordo, mas não está. <i>Vocês está me negando um trabalho</i> por conta do meu nome escrito, só isso?</p> <p>Pessoa X: O documento não está de acordo com o que é previsto no edital. Infelizmente nós não podemos proceder com a contratação nesse momento.</p> <p>Pessoa Y: Eu estou querendo trabalhar... (interrompida pela pessoa X) <i>eu só quero trabalhar. Isso não é faltar respeito</i>, pra olhar e falar assim pois não está faltando nada.</p> <p>Pessoa X: <i>Você está gritando</i>, eu estou dizendo. <i>Você está gritando no microfone</i>, eu vou pedir pra que a senhora <i>baixe o tom e fale com educação</i>. Fale com educação que eu também sou um servidor público eu mereço respeito e inclusive tá no estatuto do servidor que <i>o servidor público tem que ser respeitado no exercício da sua função</i>. (2:07)</p>
--	--

Fonte: As autoras. Transcrição do vídeo do YouTube.

A descrição apresentada no Quadro 2 revela uma situação distinta da do Quadro 1. Ao contrário de um relato de experiência passada, a circunstância descrita está sendo vivenciada no momento e observada por terceiros. Neste exemplo, a Pessoa X explica à Pessoa Y por que seus documentos não estão sendo aceitos para a próxima etapa do processo (a escolha de turmas e aulas). A escolha comunicativa de Pessoa X impacta diretamente a Pessoa Y, que, por sua vez, se sente desrespeitada e injustiçada. Esse sentimento de desrespeito é visível na forma como a Pessoa Y se posiciona ao falar, utilizando expressões como:

“A gente tem o direito.”

“Chega de humilhação.”

“Você não sente.”

“Vocês estão me negando um trabalho.”

“Eu só quero trabalhar. Isso não é faltar respeito.”

Nessa situação, a Pessoa Y faz escolhas comunicativas que expressam sua angústia, chateação e desespero, sentindo-se humilhada, com seus direitos negados, rejeitada e desrespeitada. Além disso, ao assistir ao vídeo, também podemos perceber sua postura, entonação de voz e outros aspectos relevantes do processo comunicativo.

Por outro lado, a Pessoa X mantém a posição de que não pode prosseguir com a contratação porque a documentação está inadequada. Embora esse argumento seja relevante do ponto de vista

administrativo, ele parece ser interpretado pela Pessoa Y como uma alegação que não corresponde à sua percepção da realidade. Para a Pessoa Y, a ausência de uma assinatura no documento não justifica a recusa à contratação, o que gera um conflito de interpretação sobre a relevância da questão. Embora a Pessoa X apresente um fato relevante no contexto do processo seletivo, a Pessoa Y tem uma percepção diferente da situação, considerando que essa questão não deveria impedi-la de trabalhar. Além disso, a Pessoa X utiliza as seguintes escolhas comunicativas:

“Baixe o tom e fale com educação.”

“Você está gritando no microfone.”

Essas falas revelam que a Pessoa X vê a Pessoa Y como mal-educada, desrespeitosa e descontrolada. A falta de concordância entre os interlocutores quanto à importância da “falha no documento” leva a uma série de mal-entendidos, que são ampliados pelas interrupções e pela ausência de uma resposta clara que atenda a ambas as perspectivas, afetando emocionalmente ambos os envolvidos.

Dentro da perspectiva da Teoria da Relevância, a Pessoa X escolhe palavras que comunicam uma decisão formal, mas o conteúdo da comunicação entra em conflito com as necessidades e interpretações de Pessoa Y. Se a Pessoa X tivesse adotado uma abordagem mais flexível e empática, talvez a comunicação tivesse sido mais eficaz. Em vez de se concentrar na formalidade do documento, uma escolha mais relevante teria sido focar nos sentimentos de Pessoa Y, reconhecendo sua frustração antes de abordar a questão técnica.

Por outro lado, a Pessoa Y, ao interromper e expressar raiva, não percebe que a forma como comunica sua frustração pode gerar mais distanciamento do que aproximação. Em vez de colaborar com a Pessoa X para encontrar uma solução, ela adota uma postura defensiva, possivelmente sem perceber que esse comportamento pode dificultar a compreensão mútua.

Neste conflito, a Pessoa X tenta proteger sua face negativa, buscando não ser responsabilizada pela impossibilidade de contratação devido à questão administrativa. Já a Pessoa Y sente que sua face positiva está sendo ameaçada, pois quer ser vista como capaz e digna de um trabalho. Para tentar diminuir a ameaça à sua face negativa, a Pessoa X afirma: “Eu sou um servidor público e mereço respeito.” No entanto, essa frase, que pode ser interpretada como uma tentativa de se proteger, também sugere que a Pessoa Y não pode entrar em conflito com a Pessoa X, e que seus próprios sentimentos devem ser deixados de lado.

Considerações Finais

A partir da análise dos exemplos apresentados ao longo deste artigo, foi possível observar de que maneira a Comunicação Não Violenta (CNV), a Teoria da Relevância e a Teoria da Polidez se interligam e se complementam na compreensão e no aprimoramento da comunicação humana. Através das situações analisadas, foi possível evidenciar como escolhas comunicativas impactam diretamente as relações interpessoais, revelando como as palavras, as atitudes e os contextos influenciam a interpretação das mensagens e o entendimento mútuo entre os interlocutores.

Os objetivos deste estudo foram respondidos ao longo da análise, esclarecendo como a CNV pode ser relacionada à Teoria da Relevância na interpretação das mensagens e escolhas comunicativas. Observou-se que a relevância atribuída à comunicação pelos interlocutores, muitas vezes, não coincide, o que gera mal-entendidos e conflitos. Além disso, ficou claro que a Teoria da Polidez desempenha um papel fundamental ao influenciar as estratégias de CNV, uma vez que as escolhas comunicativas podem ser moldadas de forma a respeitar as "faces" dos participantes na interação, minimizando o impacto emocional negativo e contribuindo para a resolução de conflitos de maneira mais eficaz.

Por fim, ficou evidente que a comunicação não se limita a um simples ato de transmissão de informações, mas envolve um processo complexo de interpretação, escolha de palavras e atitudes que afetam as relações interpessoais e emocionais dos indivíduos. Ao adotar uma abordagem que considere tanto as necessidades do outro quanto o contexto de cada interação, as possibilidades de diálogo produtivo e de resolução de conflitos se ampliam, promovendo maior empatia, compreensão e respeito entre as partes envolvidas.

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016.** Disponível em: <https://www.gov.br/conselho-nacional-de-saude/pt-br/atos-normativos/resolucoes/2016/resolucao-no-510.pdf/view> Acesso em: 23 jun. 2025

BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. **Politeness Some Universal In Language Usage**, New York: Cambridge University Press, 1987.

CANAL, Tudo de ruim. *Humilhação de Professores do Parana na Distribuição de Aulas*. YouTube, 29 jan. 2025. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=bVeXaLPEVAo> Acesso em: 24 de fev. 2025

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. Editora Atlas, 2003.

MARCONDES, Danilo. **As armadilhas da linguagem**: significado e ação para além do discurso. Rio de Janeiro: Zahar, 2017.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PR: Professores sofrem humilhações e perdem suas vagas em processo seletivo. Curitiba, Paraná: **A nova Democracia**, 2025. Disponível em: <https://anovademocracia.com.br/pr-professores-sofrem-humilhacoes-e-perdem-suas-vagas-em-processo-seletivo> Acesso em: 23 jun. 2025

[PR] Enfrentar a humilhação imposta por Ratinho Jr. e SEED aos professores do PSS! É preciso revogar o Projeto Parceiro da Escola e o NEM!. **Executiva Paranaense de Estudantes de Pedagogia**, 2025. Disponível em: <https://exnepe.com/2025/02/04/enfrentar-a-humilhacao-imposta-por-ratinho-jr-e-seed-aos-professores-do-pss-e-preciso-revogar-o-projeto-parceiro-da-escola-e-o-nem/> Acesso em: 23 jul. 2025.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2021.

SPERBER, Dan; WILSON, Deirdre. **Relevance Communication and Cognition**, Reino Unido: Blackwell, 1995.

Recebido: 20/05/2025

Aceito: 31/07/2025

Publicado: 03/08/2025

