O conflito existe desde sempre. No início, os conflitos eram resolvidos de forma direta entre as partes ou ainda pela família/clã. Com o advento do Estado, este avocou a responsabilidade de administrar os conflitos. O Poder Judiciário, por meio do Estado-Juiz, passou a sentenciar, a impor as decisões para dirimir os conflitos, sempre com o viés filosófico de obter a paz social.

No entanto, quando temos uma parte que ganha a demanda e a outra perde, há sempre aquele que fica insatisfeito; que se sente injustiçado. A par desta situação, a enorme quantidade de demandas judiciais, morosidade dos processos, altas custas judiciais, dificultando o acesso à Justiça, para além de ser um processo altamente burocrático, fez com que surgissem discussões acerca dos meios alternativos de resolução de conflito.

Devemos compreender que quando um conflito se instaura, as emoções das pessoas estão afloradas e, muitas vezes, é o ego que determina a existência ou permanência de um conflito, que poderia ter sido resolvido de uma forma muito mais pacífica. Um elemento chave nesta desconstrução do ego e busca efetiva pela administração dos conflitos é a empatia.

A Comunicação Não Violenta, teoria desenvolvida nos anos 60 por Marshall Rosemberg, psicólogo americano, em quatro elementos básicos: A) a observação sem julgamentos, que corresponde a observação do fato em si, escolhendo um que incomode, e relatar à pessoa, sem acusações ou generalizações. B) o sentimento, que se refere à análise dos seus próprios sentimentos e emoções, despindo-se do ego, e olhar para os sentimentos e emoções da outra pessoa, calçando os seus sapatos; isto é, sendo empático. Neste sentido, após, relatar o fato concreto, sem críticas, dizer qual o sentimento que emerge; C) Necessidades. Após a observação sem críticas do fato específico, bem como a identificação e relato do sentimento que surge em relação àquela situação, é importante identificar e expressar as reais necessidades dos indivíduos envolvidos, tanto seus quanto do outro. D) Pedido. O pedido que resulta desta comunicação empática deve ser claro, preciso, determinado e sempre na afirmativa, sem exigências.

Rosemberg identificou que o agir de forma diversa como a acima relatada, gera o reverso do que se pretende, pois causa desconfiança, resistência, conflitos, muitas das vezes completamente desnecessários.

No meu entender, esta é uma forma de olhar o conflito de um modo realmente eficaz e que busca a verdadeira paz social.