

<p style="text-align: center;"><b>Universidade de Pernambuco</b> <b>Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Computação (PPGEC)</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Proposta de Dissertação de Mestrado</b></p>
<p><b>Área: Engenharia de Software</b></p>
<p><b>Título: Desenvolvimento de um Mediador Virtual de Conflitos, baseado na Comunicação não Violenta - CNV e Computação Cognitiva.</b></p>
<p><b>Orientador - Fernanda Alencar (fernandaalenc@gmail.com)</b></p>
<p><b>Co-orientador - Mêuser Valença (meuservalenca@gmail.com)</b></p>
<p><b>Descrição</b></p> <p>O processo de comunicação é um dos fenômenos mais importantes da espécie humana. Compreendê-lo, implica voltar no tempo, buscar as origens da fala, o desenvolvimento das linguagens e verificar como e por que ele se modificou ao longo da história. A linguagem, cultura e a tecnologia são elementos indissociáveis do processo de comunicação [1]. A comunicação é essencial para a sociabilidade [2].</p> <p>Mesmo com o avanço dos meios de comunicação, os conflitos gerados entre as pessoas continuam presentes. Para isso é preciso reformular a maneira de expressar a mensagem, ouvir mais e procurar separar a avaliação da observação, pois quando são combinadas observações com avaliações, outros tendem a receber isso como crítica e resistir ao que é dito. Dessa maneira, para melhorar a comunicação é preciso exercitar a consciência, a responsabilidade e o envolvimento com as pessoas, o que significa melhorar a percepção interpessoal [3].</p> <p>A comunicação, após a correta transmissão ao interlocutor, deve ser acompanhada, para que o emissor saiba se está agindo de forma correta, ou se é necessário corrigir ou melhorar. Esse processo chama-se <i>feedback</i> e contribui na percepção de possíveis ruídos existentes no processo da comunicação [4].</p> <p>Muitas pessoas passam uma vida inteira se comunicando de maneira desconsiderada ou até mesmo violenta, desencadeando diversos tipos de conflitos que requerem ajuda externa para a conciliação. A conciliação pode ser definida como um processo auto compositivo célere, em que as partes são auxiliadas por um terceiro, neutro à lide, para prestar-lhes auxílio, utilizando-se de técnicas adequadas [5]. A Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), conceitua a conciliação como um dos mecanismos para solucionar problemas jurídicos e conflitos de interesses [3].</p> <p>Nesse processo, tem-se a Comunicação não Violenta – CNV. Uma técnica de linguagem que visa treinar o indivíduo em habilidade de linguagem e comunicação para manter a compassividade [3].</p> <p>Por outro lado, tem-se a Computação Cognitiva para possibilitar a localização do conhecimento em grandes volumes de dados; identificar padrões; e, processar linguagem natural, com capacidade ilimitada de processamento. Segundo [6], um conjunto de mecanismos, para todos os comportamentos cognitivos, que deve ser considerado quando do desenvolvimento de sistemas de apoio à decisão, de forma que seja possível aprender e facilitar o processo de interação entre pessoas.</p> <p>Este projeto objetiva o estudo e desenvolvimento de uma plataforma cognitiva, com uma interface virtual, para mediar conflitos gerados por meio da comunicação. Utilizando os principais conceitos presentes na abordagem da Comunicação Não Violenta (CNV) e a Computação Cognitiva. O projeto contempla, ainda, a criação de uma base de conhecimento para: comunicação violenta; não violenta; e indiferente.</p>
<p><b>Referências</b></p> <p>[1] TATTERSALL, Ian. Como nos tornamos humanos. Scientific American. São Paulo: Duetto, 2006. Edição Especial no. 17, p. 68-75.</p>

- [2] RODRIGUES, A. D. Comunicação, conflito e poder. In: CONGRESSO PORTUGUÊS DE SOCIOLOGIA, 6., 2008, Lisboa. Anais... Lisboa, 2008.
- [3] ROSENBERG, M. B. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Agora, 2006.
- [4] MITSUMUNI, H. T. Percepção interpessoal.
- [5] AZEVEDO, André Gomma (org.). Manual de mediação judicial. [organizador André Gomma Azevedo; autores Aiston Henrique de Souza...[at al.]. Brasília: Ministério da Justiça, 2013. 333p.
- [6] ANANTHANARAYANAN, Rajagopal; ESSER, Steven K.; MODHA, Dharmendra S.; NDIRANGO, Anthony; SHERBONDY, Anthony J.; SINGH, Raghavendra. Cognitive Computing. Communications of the ACM, Vol. 54 No. 8, Pages 62-71, Agosto 2011.