

Cartilha

**Comunicação
Não Violenta e**

De sin for ma ção

a empatia
como
estratégia
contra
informações
falsas

POLITIZE!

STF
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

PROGRAMA DE COMBATE À
DESINFORMAÇÃO



Su má rio



1. Introdução	3
2. Desinformação: o que é, como se espalha e por quê?	4
2.1 Principais tipos de desinformação	5
2.2 Por que acreditamos em informações falsas?	6
2.3 Desinformação na promoção do discurso de ódio e da polarização	7
3. Comunicação não violenta (CNV): conceito e princípios	8
3.1 Os quatro componentes da CNV	9
3.2 Como usar a CNV para evitar conflitos em debates e/ou discussões	10
4. Como usar a CNV para combater a desinformação?	13
4.1 A comunicação violenta como combustível para desinformação	13
4.2 A escuta ativa e a conversa empática para desmentir informações	14
4.3 Como usar a CNV nas redes sociais para criar um ambiente digital saudável	16
5. Referências	18

01 Introdução

A capacidade de comunicação é uma das coisas que caracterizam os humanos.

Nas últimas décadas, com o avanço das tecnologias digitais e do nosso envolvimento com esse ambiente, a comunicação ficou mais rápida e acessível. Hoje, conversamos com pessoas em qualquer lugar e acompanhamos notícias em tempo real.

Essa grande troca de informações permitiu avanços, não apenas para conseguirmos falar com familiares ou amigos distantes, mas também no modo como consumimos informação. Em apenas alguns cliques conseguimos saber o que se passa no Brasil e no mundo.

Contudo, as transformações na nossa comunicação também potencializaram a disseminação de informações falsas e enganosas, promovendo o fenômeno da desinformação. A mentira sempre existiu, mas com a Internet ela se dissemina muito mais rápido e ganha novos contornos.

Mas como podemos combater esse fenômeno da desinformação, que parece ser uma avalanche incontrolável? Uma das soluções está na forma como dialogamos entre nós.

Assim sendo, esta Cartilha apresenta, em uma linguagem acessível, como usar a Comunicação Não Violenta (CNV) como estratégia para combater a desinformação, para que as pessoas possam não só identificar informações falsas, mas também mitigar seus efeitos com empatia, escuta e respeito.



Desinformação: o que é, como se espalha e por quê?

Desinformação, fake news, deep fakes, são termos que entraram no vocabulário popular há algum tempo. Todas elas estão relacionadas com o compartilhamento de informações falsas ou descontextualizadas, mas elas não significam exatamente a mesma coisa.

Desinformação é quando alguém compartilha informações falsas, distorcidas ou enganosas com a intenção de manipular ou enganar. No entanto, nem toda informação errada é uma desinformação, que implica um conceito mais abrangente.

Para autores como [Claire Wardle e Hossein Derakhshan](#), a desinformação está dentro da esfera da “desordem informacional”. Essa desordem é formada por três tipos de informações: as informações incorretas, a desinformação e a má-informação.

As **informações incorretas** dizem respeito a informações imprecisas ou falsas, divulgadas ou compartilhadas sem a intenção de enganar. Sabe quando alguém compartilha uma notícia achando que ela é verdadeira, quando, na verdade, é uma mentira? Isso é um exemplo de uma informação incorreta.

A **má-informação** é a divulgação de informações verdadeiras, mas que são transmitidas com a intenção de causar danos ou prejudicar alguém. Por exemplo: usar um acontecimento ou expor informações privadas para fins difamatórios.

A **desinformação**, por sua vez, é a disseminação de informações falsas com o objetivo de enganar ou manipular. Sendo assim, é uma prática que tem como objetivo criar histórias de uma forma fraudulenta e desonesta, para influenciar a opinião pública.

2.1

Principais tipos de desinformação



Fake news:

informação falsa produzida com a intenção de parecer uma notícia real.



Boatos (Hoax):

o termo "hoax" é utilizado no meio digital para representar a criação e disseminação de boatos curiosos ou dramáticos para que as pessoas acreditem em algo falso.



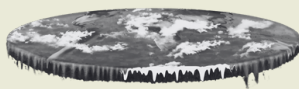
Falsa conexão:

ocorre quando manchetes, ilustrações e legendas não confirmam o conteúdo.



Deep fakes:

imagens, áudios ou vídeos criados com a utilização de Inteligência Artificial (IA) para fazer com que pessoas acreditem em algo que não ocorreu na realidade.



Teorias da conspiração:

narrativas sem evidências que conspiram sobre eventos ou situações. As teorias da conspiração também podem ser tratadas como informação incorreta, quando a sua divulgação não tem a intenção de causar danos.

2.2

Por que acreditamos em informações falsas?

Segundo uma pesquisa do Instituto Locomotiva, quase 90% da população brasileira já acreditou em alguma fake news. Mas por que tantas pessoas acreditam em mentiras?

Isso mostra que a desinformação é um problema coletivo, e não uma questão de inteligência ou capacidade individual. Acreditar em informações falsas não é, rigorosamente, uma questão de inteligência, mas algo mais relacionado a questões emocionais e sociais.

Segundo um estudo feito pelos pesquisadores Gordon Pennycook e David Rand, as pessoas tendem a acreditar em fake news por alguns motivos, como a grande exposição e repetição de desinformação, o alinhamento político e a falta de letramento digital.

✱ **Exposição e repetição**: quanto mais uma pessoa tiver contato com uma mentira, maior a chance de acreditar nela;

✱ **Alinhamento político**: as pessoas tendem a confiar mais em informações que confirmam o seu viés político, mesmo que sejam falsas;

✱ **Falta de letramento digital**: a falta de conhecimento sobre o funcionamento da internet e das redes sociais torna as pessoas mais vulneráveis à desinformação.

Além disso, fatores emocionais também podem ser levados em consideração, visto que, normalmente, a desinformação se vale do medo e da comoção para chamar a atenção e convencer as pessoas.

2.3

Desinformação na promoção do discurso de ódio e da polarização

A desinformação não se limita a propagar mentiras: ela também provoca outros efeitos na sociedade.

Ao distorcer fatos e manipular opiniões, a desinformação frequentemente cria um ambiente de intolerância e cria um ciclo vicioso que alimenta discursos de ódio e polarização.

Isso significa que a desinformação afeta negativamente as relações sociais. A criação e disseminação de falsas histórias, notícias, dados ou eventos contribui para o aumento da discriminação e da discórdia entre as pessoas, tornando-as menos propensas a um diálogo respeitoso e construtivo.

Uma informação falsa sobre determinado grupo étnico, político ou religioso, por exemplo, pode intensificar o preconceito, a aversão e a intolerância em relação a esse grupo. Como consequência, o discurso de ódio e a hostilidade tendem a ser estimulados.

A polarização também acaba sendo intensificada, uma vez que a desinformação pode dividir a sociedade e dificultar o diálogo. Quando os indivíduos são expostos a narrativas enganosas sobre outros grupos ou setores da sociedade, eles podem desenvolver maior desconfiança, antipatia e repulsa em relação a eles.





Comunicação não violenta (CNV): conceito e princípios

A desinformação tem impactos que vão além da distorção dos fatos — ela afeta diretamente as relações sociais, alimentando a polarização, gerando desconfiança, conflitos e afastamento entre as pessoas. Se um dos efeitos da desinformação é prejudicar as relações sociais, a comunicação é um elemento chave para mudanças positivas.

Nesse contexto, a Comunicação Não Violenta (CNV) pode ser uma ferramenta valiosa para lidar com a desinformação, construindo diálogos respeitosos ao invés de alimentar reações agressivas.

Podemos pensar da seguinte forma: se uma mentira é contada, mas ela é desacreditada ou muito pouco comentada, apesar de nociva, seus efeitos negativos tendem a ser menores. Agora, se uma mentira é contada, tem grande aceitação e é muito comentada, o dano causado será maior.

Por isso, a comunicação tem um papel fundamental no combate à desinformação, e a Comunicação Não Violenta (CNV) é uma importante ferramenta nesse contexto.

A Comunicação Não Violenta, ou CNV, é uma abordagem desenvolvida pelo psicólogo Marshall Rosenberg que busca melhorar as relações sociais por meio de uma comunicação baseada na empatia e escuta ativa. Em vez de atacar ou julgar, a CNV ajuda a entender e ser entendido. Nesse sentido, a CNV representa técnicas e habilidades de comunicação verbal e não-verbal que buscam criar uma conexão de empatia, compaixão e sensibilidade entre as pessoas.

Seu principal objetivo é construir uma cultura de paz e resolução de conflitos, sendo diferente de uma linguagem que gera conflitos ou atritos.

Rosenberg acreditava que as palavras podem induzir à mágoa e à dor, tanto para os outros como para nós mesmos. Por isso, argumenta que saber ouvir e entender as necessidades do próximo são essenciais para que a nossa humanidade floresça.

3.1 Os quatro componentes da CNV

A Comunicação Não Violenta tem como base quatro componentes principais, que também são os quatro processos para que a CNV seja implementada com sucesso: observação, sentimento, necessidade e pedido.

1

Observação: o primeiro processo é a observação, ou seja, enxergar os fatos sem julgamento. Seu objetivo é tornar o indivíduo consciente para separar a observação da avaliação ou julgamento. Isso porque, ao fazer uma observação ou uma descrição, sem interpretações ou julgamentos, aumenta-se a possibilidade de que o outro ouça a mensagem que está sendo transmitida.

2

Sentimento: o segundo processo é nomear o que a gente está sentindo. Para aplicar a CNV é preciso ter consciência do sentimento que é transmitido no momento da comunicação. Expressar os nossos sentimentos nos aproxima uns dos outros. Assim, é importante entender os próprios sentimentos para poder expressá-los de maneira genuína.

3

Necessidade: identificar o que está por trás do sentimento. Toda emoção está relacionada a uma necessidade. Reconhecê-la de forma consciente aumenta as chances de que ela seja compreendida e atendida

4

Pedido: expressar de forma clara e respeitosa o que a gente gostaria. Esta é a oportunidade que damos ao outro para colaborar conosco e atender às nossas necessidades. Por isso, é essencial expressar o nosso pedido de maneira clara, positiva e específica para que o outro compreenda verdadeiramente a mensagem e não a veja como uma cobrança ou exigência.

3.2

Como usar a CNV para evitar conflitos em debates e/ou discussões

A utilização prática da comunicação não violenta serve para transformar interações marcadas por discordâncias em oportunidades de novos aprendizados e harmonia. Afinal, é possível construir relações mais saudáveis a partir de uma comunicação que não estimule o conflito, e sim a sua resolução.

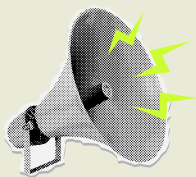
E como fazer isso, na prática?

Bem, a CNV não é uma receita de bolo, em que basta seguir as instruções e implementá-las. Sua prática envolve ter consciência dos quatro componentes e usá-los de maneira integrada, sempre prezando pela empatia e buscando estabelecer uma verdadeira conexão com o outro.

Observar sem julgamentos, expressar seus sentimentos com honestidade, identificar suas necessidades e comunicá-las com clareza são técnicas que se complementam em um diálogo. Ter empatia e se colocar no lugar do outro também são elementos essenciais na comunicação não violenta.

Se no meio de uma discussão você faz um julgamento sobre a atitude ou a ideia da outra pessoa, é bem provável que essa pessoa reaja de maneira desconfortável ou até mesmo irritada por conta do seu comentário. Ao invés disso, você deve primeiro compreender os sentimentos e as verdadeiras razões que levaram a pessoa a tomar tal atitude. Depois, evitar comparações e julgamentos, e então fazer o seu comentário, mostrando que você entende as motivações dela.

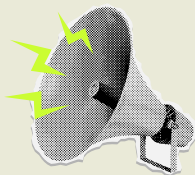
Por exemplo, vamos supor que dois colegas de trabalho começaram a debater por conta de um projeto importante e um deles diz:



"Você nunca faz sua parte direito! Você é irresponsável!"

Isso possivelmente irá estimular o outro colega a se defender ou rebater a acusação, podendo responder algo como:

"Você também não me avisa as coisas com antecedência, agora não adianta reclamar!"



Provavelmente, um conflito será iniciado. Agora, se a abordagem for diferente, implementando a CNV, o diálogo poderia fluir da seguinte forma:

*"Colega, observei que nas últimas duas reuniões você não enviou o relatório que combinamos (**Observação**). Me sinto sobrecarregado e preocupado (**Sentimento**), porque preciso contar com você para cumprir os prazos (**Necessidade**). Você poderia me dizer se há algo dificultando sua participação?" (**Pedido**)"*



*"Entendo. Eu também me sinto frustrado porque estou com outros projetos urgentes e não consegui me organizar direito (**Sentimento**). Preciso de um pouco mais de flexibilidade nos prazos (**Necessidade**). Que tal a gente revisar os prazos juntos?" (**Pedido**)"*

A abordagem da CNV transforma um possível conflito em uma oportunidade de um diálogo construtivo. Assim, a conexão humana cresce e as relações pacíficas são promovidas em benefício de todos.

04

Como usar a CNV para combater a desinformação?

Assim como a comunicação não violenta pode ser usada para evitar discussões sobre diferentes motivos, ela também pode ser uma ferramenta útil no combate à desinformação, dado que os seus impactos e efeitos estão diretamente ligados à maneira como nos comunicamos socialmente.

4.1

A comunicação violenta como combustível para desinformação

Uma comunicação violenta tende a reforçar a desinformação, a polarização e o afastamento entre pessoas, pois quando uma mensagem é transmitida em um tom agressivo, a atenção de quem recebe a mensagem se volta mais para o sentimento que a mensagem lhe trouxe do que para o seu conteúdo em si.

Vamos supor que um familiar seu compartilhou uma fake news no grupo do WhatsApp, e a reação de outro membro da família foi ofensiva, expressando que a notícia era falsa e chamando a outra pessoa de “estúpida” por compartilhá-la.

Possivelmente, o familiar que enviou a fake news irá se sentir ofendido. Assim, ao invés de analisar se a informação é falsa ou não, ele irá se concentrar em se defender do ataque recebido. Consequentemente, o diálogo não ajudou a desmentir a fake news, e talvez mais pessoas do grupo passem a acreditar nela.

A forma como a comunicação é feita influencia diretamente na maneira como a mensagem é recebida e a reação que ela vai causar. O psicólogo Rosenberg argumenta que certas formas de comunicação dificultam a conexão humana. Classificar e julgar as pessoas são um exemplo.

Na hipótese anterior, ao julgar o familiar como “estúpido”, o interlocutor apenas alimentou o ressentimento e a vontade do outro familiar em defender seu ponto de vista. Com isso, a comunicação violenta tende a radicalizar posições, aumentando a polarização, em que cada um quer apenas defender o seu lado, sem analisar a consistência ou a veracidade das informações.

4.2

A escuta ativa e a conversa empática para desmentir informações

O diálogo respeitoso e a busca por entendimento mútuo são boas ferramentas contra a propagação de desinformação.

Em primeiro lugar, a escuta ativa é fundamental para mostrar que a sua observação não possui julgamentos. Vamos imaginar que você esteja conversando com alguém e, no meio da conversa, essa pessoa fale sobre um evento que você sabe que nunca existiu. Se você ouvir atentamente, demonstrando interesse, há uma maior chance de a pessoa se sentir confortável com você e estabelecer uma conexão. Com a conexão humana estabelecida, é mais provável que a pessoa aceite a sua resposta. Caso contrário, ela não levará em consideração o que você tem a dizer.

Em segundo lugar, é importante ter empatia, demonstrando que você compreende porque ela acredita na mentira que está contando e quais são os sentimentos que ela tem ao expressá-la. Assim, ao invés de replicar imediatamente, após praticar a escuta ativa você pode dizer:

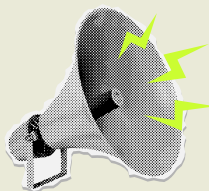
"Entendo a sua frustração sobre isso, é um assunto delicado. Estava lendo melhor sobre isso recentemente e parece que essa informação foi desmentida. Você sabe me dizer onde você viu essa informação? O que você acha de checarmos juntos?"

Ao substituir a agressividade pela empatia e transformar o confronto em um diálogo respeitoso, aumenta-se a chance de que a pessoa que compartilhou a informação enganosa tenha interesse em saber melhor sobre o seu conteúdo.

Com isso, a propagação da desinformação pode ser diminuída e contida. A CNV humaniza o outro lado e mostra que é possível discordar sem desrespeitar.



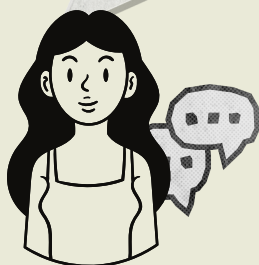
Em um cenário de eleições, por exemplo, imagine que alguém posta nas redes sociais uma desinformação sobre as ações políticas na área da educação de determinado candidato. Então, outro indivíduo faz o seguinte comentário:



"Isso é mentira! Só podia ser um apoiador daquele corrupto para compartilhar isso!"

Uma comunicação com ataques pessoais e críticas ofensivas à posição política de quem quer que seja tende apenas a fortalecer a mentalidade do “nós” contra “eles”. Isso cria distância entre as pessoas e faz com que pessoas e grupos com determinado posicionamento político defendam cegamente as suas narrativas. Aplicando a CNV, o comentário poderia ser feito da seguinte maneira:

“A educação de qualidade é essencial para a sociedade, e isso realmente gera preocupação. Eu me informo bastante sobre esse candidato e, segundo apurações confiáveis, ele nunca fez isso. Sei que às vezes as informações são confusas, então podemos checar juntos se você quiser. O que te faria sentir mais segura sobre o que é verdade ou não nesse caso?”



Uma resposta empática reconhece a preocupação e a necessidade legítima da outra pessoa, oferecendo espaço para o aprendizado conjunto. Assim, o diálogo se mantém aberto e a discriminação política é evitada. Além disso, na prática a CNV pode ajudar as pessoas a terem um olhar crítico para as informações e suas fontes.

4.3

Como usar a CNV nas redes sociais para criar um ambiente digital saudável

Relações sociais saudáveis são a base para a construção de uma cultura de paz. E para que essas relações sejam estabelecidas na sociedade, o pleno respeito e a empatia devem ser promovidos constantemente.

Hoje, grande parte das interações ocorrem nas redes sociais. Sendo assim, desenvolver uma comunicação que preza pela conexão humana e pela resolução de conflitos pode ser capaz de construir um ambiente digital menos polarizado, com menos desinformação.

Discussões nas redes acontecem e não são resolvidas porque as pessoas se sentem atacadas e julgadas, em vez de ouvidas. Isso contribui para o aumento da desinformação, já que conteúdos falsos ou distorcidos acabam sendo compartilhados por impulso, movidos por medo ou raiva, sem a devida verificação dos fatos.

A CNV é uma importante ferramenta para fazer com que as redes sociais deixem de ser um campo de conflitos e se transformem em espaços inclusivos e construtivos, com a troca de ideias confiáveis em um clima tolerante. Portanto:

- * Respire antes de responder: pense se sua resposta constrói ou destrói;
- * Evite rótulos e ofensas: substitua “mentiroso” por “mal-informado”, por exemplo;
- * Pratique a escuta ativa: leia o que a pessoa escreveu antes de rebater;
- * Ofereça fontes confiáveis: em vez de atacar, sugira fontes confiáveis e informações verificadas;
- * Mostre empatia: reconheça o sentimento do outro antes de discordar.

Usar a CNV nos ajuda a entender as necessidades e os sentimentos dos outros, fortalecendo laços. Uma comunicação que une as pessoas, ao invés de afastá-las, é a chave para um ambiente digital pacífico, respeitoso, saudável, democrático e livre da desinformação.

Esta cartilha foi produzida pela [Politize!](#) em parceria com o STF.

Fique à vontade para, adaptar, conversar e praticar. O combate à desinformação começa na forma como a gente escolhe se comunicar.



Referências:

AGÊNCIA BRASIL. **Quase 90% dos brasileiros admitem ter acreditado em fake news.** Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-04/quase-90-dos-brasileiros-admitem-ter-acreditado-em-fake-news>. Acesso em: 20 de maio de 2025.

ALMEIDA, Cristovão; et al. **Da Comunicação Não Violenta à Cultura de Paz: círculos, narrativas e contribuições.** Revista Observatório, vol 5, nº 4, p. 463-480, 2019. Disponível em: <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/observatorio/articloe/view/6775/15507>. Acesso em: 21 de maio de 2025.

DESINFORMANTE. **Desinformação ou fake news?** Disponível em: <https://desinformante.com.br/desinformacao-ou-fake-news/>. Acesso em: 19 de maio de 2025.

DESINFORMANTE. **Os motivos que levam pessoas a acreditarem em fake news e a repassarem.** Disponível em: <https://desinformante.com.br/os-motivos-que-levam-pessoas-a-acreditarem-em-fake-news-e-a-repassarem/>. Acesso em: 19 de maio de 2025.

G1. **Fato ou Fake: por que as pessoas acreditam em fake news?** Disponível em: <https://g1.globo.com/fato-ou-fake/noticia/2022/03/07/fato-ou-fake-por-que-as-pessoas-acreditam-em-fake-news.ghtml>. Acesso em: 20 de maio de 2025.

MELO, Philipe; et al. **Desinformação em Plataformas Digitais: Conceitos, Abordagens Tecnológicas e Desafios.** Trends in Cognitive Sciences, 2023. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Philipe-Melo/publication/373958249_Desinformacao_em_Plataformas_Digitais_Conceitos_Abordagens_Tecnologicas_e_Desafios/links/65b8080c1e1ec12eff60a8df/Desinformacao-em-Plataformas-Digitais-Conceitos-Abordagens-Tecnologicas-e-Desafios.pdf. Acesso em: 19 de maio de 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Infodemia..** Disponível em: https://www.who.int/health-topics/infodemic#tab=tab_1. Acesso em: 20 de maio de 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Countering Disinformation.** Disponível em: <https://www.un.org/en/countering-disinformation>. Acesso em: 20 de maio de 2025.

PENNYCOOK, Gordon; RAND, David G. **The Psychology of Fake News.** Trends in Cognitive Sciences, vol. 25, nº 5, p. 388-402, 2021. Disponível em: <https://www.cell.com/action/showPdf?pii=S1364-6613%2821%2900051-6>. Acesso em: 20 de maio de 2025.

POLITIZE. **Desinformação: o que é e como combater.** Disponível em: <https://www.politize.com.br/desinformacao/>. Acesso em: 19 de maio de 2025.

POLITIZE. **Comunicação Não Violenta: o que é e como praticar.** Disponível em: <https://www.politize.com.br/comunicacao-nao-violenta/>. Acesso em: 20 de maio de 2025.

POLITIZE. **O que é polarização política?.** Disponível em: <https://www.politize.com.br/o-que-e-polarizacao-politica/>. Acesso em: 20 de maio de 2025.

ROSENBERG, Marshall B., **Nonviolent Communication: A language of life.** PuddleDancer Press, 3rd Edition, 2015.

DOURADO, Tatiana. **Fake news: quando mentiras viram fatos políticos**. Porto Alegre: Editora Zouk, 2021.

UOL. **Por que as pessoas acreditam em fake news?**. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/confere/ultimas-noticias/2023/06/20/por-que-as-pessoas-acreditam-em-fake-news.htm>. Acesso em: 20 de maio de 2025.

WARDLE, Claire; DERAQSHAN, Hossein. **Information Disorder: Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policy Making**. Council of Europe Report, 2017. Disponível em: <https://edoc.coe.int/en/media/7495-information-disorder-toward-an-interdisciplinary-framework-for-research-and-policy-making.html>. Acesso em: 20 de maio de 2025.

Redação

Eduardo de Rê

Revisão

Layane dos Santos Henrique

Danniel Garcia Barbosa de Figueiredo

Matheus Soares

Lizete Nóbrega

Victor Carnevalli Durigan

Frederico Franco Alvim

Marco Konopacki

Design gráfico e diagramação

Marcus Gonçalves

Colaboração

*desinformante

Apoio Institucional

Programa de Combate à Desinformação do Supremo Tribunal Federal

Sobre o Programa de Combate à Desinformação do STF

O Programa de Combate à Desinformação foi instituído pela Resolução nº 742, de 27 de agosto de 2021, em harmonia com o sistema de proteção das liberdades de comunicação, previsto na Constituição Federal de 1988, e com a Convenção Americana sobre Direitos Humanos. A criação do programa está inserida no contexto do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16 da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (Paz, Justiça e Instituições Eficazes), à qual o Supremo aderiu integralmente. Desde outubro de 2023, o Programa é conduzido pela Coordenadoria de Combate à Desinformação (CCOD), e executado em colaboração com outras áreas de atuação do STF.

POLITIZE!

