

**A FORMA DE SOLUCIONAR UM CONFLITO DENTRO DO INSTITUTO DA
MEDIACÃO**

**CÓMO RESOLVER UN CONFLICTO DENTRO DEL INSTITUTO DE
MEDIACIÓN**

**HOW TO RESOLVE A CONFLICT WITHIN THE MEDIATION
INSTITUTE**

Sheila Lyrio Cruz Zelma

Centro Universitário de Barra Mansa

Mestre em Direito pela UNIFLU-RJ

Professora responsável pela pesquisa do Direito do UBM - NUPED

<https://orcid.org/0000-0009-4285-0567>

sheilazelma@yahoo.com.br

Artigo Científico

Submetido em: 03.11.2024

Aprovado em: 15.11.2024

RESUMO

Rev. Curso de Direito, Barra Mansa, v.10, n.1, p.17-27, dez de 2024. ISSN 2238-7390

DOI:



Diante de tantos litígios endereçados aos Tribunais e a necessidade de pacificação social, a pesquisa tem como foco fazer uma breve análise do instituto da Mediação de conflitos e as maneiras de realizá-la. Para tanto, descreve uma evolução de resolução de conflitos que permeou o Judiciário, dadas, na época, como alternativas para solucionar os litígios amigavelmente. De início com a conciliação judicial instituto este, viável até o dia de hoje nos Tribunais. A existência ou não de habilidades para solucionar conflitos por meio da Mediação põe em foco como se fazer uma justiça em que as partes poderão solucionar seus próprios problemas. Portanto necessário saber o quanto um Mediador deve desenvolver tais recursos para despertar nas partes a vontade de solucionar seus próprios conflitos.

Palavras-Chave: Solução de conflitos. Mediação. Meios alternativos.

RESUMEN

Ante tantos conflictos dirigidos a los Tribunales y la necesidad de pacificación social, la investigación se centra en hacer un breve análisis del instituto de Mediación de Conflictos y las formas de llevarlo a cabo. Para ello, describe una evolución de la resolución de conflictos que permeó al Poder Judicial, ante la existencia, en su momento, de alternativas para resolver las disputas de manera amistosa. Inicialmente con la conciliación judicial, este instituto sigue siendo viable hasta el día de hoy en los Tribunales. La existencia o no de habilidades para resolver conflictos a través de la Mediación pone de relieve cómo se puede lograr una justicia en la que las partes puedan resolver sus propios problemas. Por tanto, es necesario saber en qué medida un Mediador debe desarrollar dichos recursos para despertar el deseo de las partes de resolver sus propios conflictos.

Palabras clave: Resolución de conflictos. Mediación. Medios alternativos. **ABSTRACT**

In view of the many disputes addressed to the Courts and the need for social pacification, the research focuses on making a brief analysis of the institution of conflict mediation and the ways to carry it out. To this end, it describes an evolution of conflict resolution that permeated the Judiciary, given, at the time, as alternatives to resolve disputes amicably. Initially with judicial conciliation, an institution that is viable to this day in the Courts. The existence or not of skills to resolve conflicts through mediation highlights how to achieve justice in which the parties can solve their own problems. Therefore, it is necessary to know how much a mediator must develop such resources to awaken in the parties the desire to resolve their own conflicts.

Keywords: Conflict resolution. Mediation. Alternative means.

1 INTRODUÇÃO

Genericamente, fala-se dos acordos judiciais ou extrajudiciais muitas das vezes sem especificar a importância do método, mas o que se denota é que alguns desses métodos

poderão ajudar, de forma especial, as resoluções de conflitos tão necessários em nosso meio jurídico e porque não social.

Mas em justificativa ao tema verifica-se que diante da necessidade de uma resolução de conflitos que estimule a permanência de convivência entre as partes em litígio, diante da paz que deve prosperar dentro de uma sociedade em benefício de todos, assim como as incertezas de que a justiça foi feita quando o Juiz determina sua decisão judicial e do acesso à justiça, o CNJ, Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução 125, oportuniza as partes, efetivamente, a realizar suas discussões em ambiente saudável proporcionado pela próprio sistema Judiciário.

Considerando, portanto, que o CNJ dispõe sobre uma Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses dentro do Poder Judiciário abre-se oportunidades efetivas de um acesso à justiça por meio de uma mediação de conflitos.

Denota-se, que é necessário verificar, se o percurso para chegar a se obter tal amadurecimento foi longo, ou, se a novidade da solução de litígios por meio de acordos judiciais decorreu rapidamente.

Para tanto, uma breve pausa será realizada sobre a história, repousando em legislação processual brasileira no que tange, pontualmente, na evolução das resoluções de conflitos por meio do bom senso, evitando o percurso longo de um processo judicial.

Mas o que se pode ver neste ambiente? O quanto um mediador deve desenvolver suas habilidades e despertar nas partes, inflamadas por emoções de litígio, a vontade de solucionar seus conflitos amigavelmente?

Com essas respostas supõe-se que o instituto da mediação é primordial na expectativa do acesso à justiça.

Para desenvolver esta proposta do trabalho, verifica-se a necessidade de buscar em pesquisas bibliográficas conteúdos específicos para que a análise do tema atenda a expectativa da pesquisa.

Assim, no primeiro momento será trabalhada a parte evolutiva das resoluções de conflitos via judicial, e, no segundo momento, aspectos em que vão determinar a melhor forma de solucionar os conflitos e como fazê-lo.

Naturalmente que neste trabalho não se esgotará todas as possibilidades sobre o tema, tendo muito a ser percorrido nesta visão proposta pela lei processual civil.

2 EVOLUÇÃO E NOVA VISÃO

A evolução humana segue o seu curso naturalmente e a lei deve se adequar aos novos parâmetros desejáveis no universo evolutivo. Destaca-se que nas codificações processuais este processo foi lento quanto aos métodos de solução de conflitos.

Os Códigos processuais civis até 1939 não trouxeram muitas inovações sobre esses meios de resoluções, mantendo as sistemáticas uns dos outros, já o Código processual de 1973 em seu parágrafo único do artigo 447 dispôs sobre a tentativa conciliatória prévia nas causas de direito de família, como também nas transações de direitos patrimoniais com exceção dos direitos indisponíveis (Zelma, 2022).

Verifica-se, portanto, que nesta codificação a conciliação aparece como um ato preliminar na audiência.

Portanto, já havia uma previsão do instituto da conciliação no código de 1973, porém, com algumas limitações. A Lei citava, brevemente, uma audiência preliminar que abria tal possibilidade (Caumo, 2019).

Com uma nova visão processual, o código de processo civil de 2015, remete as vias de resolução de conflitos, criando, oportunidades prévias de soluções conflitantes com ênfase na mediação e conciliação em audiências prévias.

O certo é que a judicialização em exagero, a morosidade processual, as custas judiciais e principalmente a insatisfação com o resultado por aqueles que acionam o Poder Judiciário, são fatores que contribuíram com as mudanças da Lei Processual Civil de 2015.

Este novo código não enaltece o litígio, mas valoriza o diálogo nas oportunidades concedidas na conciliação e na mediação de conflitos garantindo a celeridade e, evitando, muitas das vezes, todo o trâmite processual (Pereira; Madeira, 2020).

Verifica-se, que a lei atualizada colocou a solução consensual como um objetivo a ser alcançado, dentro do possível, com o estímulo do Estado re daqueles que atuam no processo (Gonçalves, 2016).

Na verdade, o legislador preocupou-se em efetivar o acesso à justiça por meio de acordos, o que não é “um objetivo processual novo na história” (Zelma, 2022), mas denota-se uma atuação mais efetiva do Estado, com enfoque mais sutil aos meios adequados para solução dos conflitos.

Assim, verifica-se, que após a publicação da nova Lei, o estudo referente adequações e capacitações de pessoas para resolução dos conflitos tornou-se imprescindível.

O que se pode adiantar é que para ser um mediador, por exemplo, as pessoas deverão ter um diferencial: mudar sua maneira de lidar com o conflito e assim, solucioná-los de forma mais leve e convincente. Para isso, necessário remetermos o estudo ao entendimento de como solucionar melhor um conflito.

3 SOLUCIONANDO CONFLITOS

Diante de tantas incertezas, da rapidez do tempo, da visão estereotipada das coisas, da insegurança, da individualidade que cresce a cada dia, a vida se depara com pessoas inflexíveis no meio social, o que denota possibilidades de conflitos em grande escala.

Esses conflitos, que é o “embate de pessoas ou grupos opostos” (Friedrich; Weber, 2024), perpetuam na sociedade, trazem insatisfação e o desrespeito ao outro. Alguns até falam da necessidade de algum conflito para que haja um soerguimento social. Mas a verdade que estes quando acontecem em demasia saturam a vida humana, acontecem prejuízos e destroem valores (Friedrich; Weber, 2024).

No entanto, para tentar solucionar esses conflitos, necessário se faz ter disposição, ter um tratamento diferenciado para com os conflitantes e ter paciência. Ainda assim, essas possibilidades, podem falhar.

E o que se fazer então? Para se responder tal pergunta pode-se ter um posicionamento: Tentar evitar os conflitos é uma saída para não os obter, até mesmo fazer com que eles se dissolvam no silêncio sem deixar marcas.

O certo é que habilidades deverão ser desenvolvidas para solucioná-los, como por exemplo, uma comunicação eficaz.

3.1 COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA.

Considerando que é a melhor forma de lidar com os conflitos é por meio da comunicação, verifica-se que o próprio meio social se comunica de forma não aceitável, estimulando, por vezes, o não entendimento das pretensões humanas, desaguando em vários tipos de insatisfações.

Entender como o conflito funciona e como se mantém é um fator fundamental para mudar a sua estrutura. Isso implica em entender também como a pessoa contribui para manter determinada situação conflituosa (Khoury, 2006).

Em primeiro plano pode-se ver os seguintes pontos:

- a- Verifica-se que para solucionar o conflito a pessoa deve, antes de tudo, se perguntar se contribuiu para existência dele, assim poderá perceber o quanto poderá ser responsável por tal situação;
- b- Perceber o papel que cada um ocupa dentro do sistema;
- c- Refletir o que os envolvidos fazem para perpetuar tal situação conflitante;

Salienta Khoury (2006), exemplificando uma situação corriqueira, mas de grande valia que:

Suponha que você deseja que seu filho seja mais organizado e pede que ele guarde seus objetos pessoais no armário. Você já sabe que ele raramente guarda as coisas deles no devido lugar e toda vez, você mesmo as recolhe e

guarda e continua discutindo com ele. O que contribui para a manutenção do problema é o fato de você sempre arrumar as coisas dele. Como ele poderia agir de maneira diferente se você colabora para que ele não desenvolva o hábito da organização? Poderia pensar que se não fizer nada o quarto continuará uma bagunça, é bem possível que isso aconteça, mas você só saberá o resultado, se tentar novas estratégias, até encontrar uma que funcione (Khoury, 2005, p.22).

Parte-se do princípio então que se pode contribuir para a manutenção de uma situação conflituosa, seja agindo ou ficando inerte. Mas é certo que não tomar nenhuma iniciativa também não é a solução (Friedrich; Weber. 2024).

O que se verifica também é que nenhum problema poderá ser resolvido se não forem estabelecidas uma comunicação e uma escuta ativa.

Resolver conflitos restabelecendo uma comunicação entre as pessoas é um ponto chave que deve ser pesquisado e aplicado.

Para isso, necessário uma avaliação do mediador, do seu autoconhecimento, ter um perfil apaziguador e simpático já é o primeiro passo na certeza que está no lugar certo e na hora certa para colocar em prática a escuta ativa e a predisposição de entender as emoções colocadas à sua frente.

Sinalisa Marshall B. Rosenberg:

Enquanto estudava os fatores que afetam nossa capacidade de nos mantermos compassivos, fiquei impressionado com o papel crucial da linguagem e do uso das palavras. Desde então identifiquei uma abordagem específica na comunicação, falar e ouvir, que nos leva a nos entregarmos de coração e aos outros de maneira tal que permite que nossa compaixão natural floresça ligando-nos a nós mesmos (Rosenberg, 2006, p.21).

Este autor, denomina esse tipo de comunicação de “não violenta”, CNV, que recebe essas iniciais numa linguagem mais técnica.

Verifica-se que ao se falar determinada frase, ela poderá ser mal recebida pelo ouvinte, o que torna muita das vezes o início de um conflito. Denota-se então a necessidade de entender esta comunicação não violenta.

A CNV está baseada em habilidades no uso da linguagem e da comunicação que dão forças a capacidade de se ter humanidade mesmo em condições adversas. Assim, compreende-se por CNV segundo (Rosemberg 2006):

- a- Observar
- b- Sentir
- c- Leitura das necessidades
- d- Pedido final.

São esses quatro componentes desta CNV, primeiro não se deve fazer nenhum juízo de valor sobre determinada situação conflitante ou mediante algo que incomoda. Observação naquilo que de fato está acontecendo.

Em segundo, qual sentimento está fluindo ao observar tal situação.

Em terceiro a necessidade que está mais ligada a tal sentimento que foi identificado, e, ao final, o pedido, que deverá ser específico e direto.

Identifica-se ainda, segundo Khoury (2005), que entender como o conflito funciona e como ele se mantém é fundamental para que mude a sua estrutura. Necessita-se detectar onde as mudanças precisam ser realizadas para que tudo volte a funcionar devidamente.

Uma iniciativa muito eficaz é a maneira como se fala, neste aspecto, fala-se da congruência:

Uma comunicação congruente significa que, ao falar, suas palavras, seu corpo, seu tom de voz e suas ações transmitem a mesma mensagem. A congruência aumenta muito suas chances de ser escutado porque gera uma informação coerente e sincera (Khoury, 2005, p.23).

O autor fala desta comunicação que não transmite falsidade e não compromete de forma alguma a credibilidade de quem quer falar de maneira eficaz.

Na verdade, se precisar fazer uma boa leitura das pessoas deve-se atentar para a linguagem corporal também:

A linguagem corporal e os sons produzidos pela garganta eram as principais formas de transmissão de emoções e sentimentos humanos – e continuam sendo até hoje, embora a excessiva atenção dada às palavras faça com que sejamos profundamente desinformados a respeito da linguagem do corpo e da importância que ela tem em nossas vidas (Peasen; Allan, 2005).

Verifica-se então, que é muito importante que se faça essa leitura, porque hoje em dia, se deve também, considerar que não a fazer, acarreta a desinformação da linguagem do corpo resultando em falsos julgamentos.

Deve-se pensar que entender a linguagem corporal juntamente com o que se diz e como se diz é uma importante ferramenta neste cenário da comunicação.

Nesta esteira, a empatia é fundamental para que se crie um respeito mútuo, não só pelas palavras utilizadas, mas também pelos gestos e tom de voz adequados ao momento de tentativa de solucionar o conflito. Descrever os fatos de maneira simples e compassiva, respeitando a opinião do interlocutor, evitar rótulos e não usar palavras pesadas ou ofensivas, descrever sentimentos, não interpretar as razões das atitudes do outro, fazem parte de um bom início para solucionar os conflitos (Khoury, 2005).

É bom observar que uma boa leitura da linguagem corporal, causa bons resultados no significado da comunicação também adverte (Khoury, 2005) “ [...] sua própria aparência física já manifesta uma intenção ou uma emoção”

Portanto, para que a comunicação seja efetiva deve-se captar o estado emocional, a timidez escondida por trás da palavra, a surdez fingida, a capacidade proibida, enfim muitas leituras que facilitariam a vida da comunicação, não esquecendo que:

A linguagem do corpo é o reflexo externo do estado emocional da pessoa. Cada gesto ou movimento pode ser uma valiosa fonte de informação sobre a emoção que ela está sentindo num dado momento. Como exemplo: a mulher preocupada com uns quilinhos a mais nas coxas, fica alisando o vestido; o homem incomodado com o fato de estar engordando puxa a dobra da pele sobre o queixo; a pessoa receosa ou defensiva cruza os braços e, ou, as pernas (Peasen; Allan, 2005).

Como se verifica, a linguagem do corpo é importante para o conhecimento do outro, sendo um dado de grande valia para que se sinta o quanto a emoção está lidando ou interferindo, até mesmo ajudando, na leitura do estado emocional de determinada pessoa.

Assim, para solucionar um conflito tem-se muitas nuances, a expertise se complementa na medida que temos uma escuta ativa, uma comunicação não violenta e uma boa leitura corporal daqueles que estão levando o problema para solucioná-lo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim, ao fazer esta breve análise deste ambiente necessário aos acordos por meio de mediações, as possibilidades de solucionar conflitos de forma mais leve, reflete na necessidade de conhecer o outro, de ter interesse pelas suas necessidades e prioridades, a valorizar suas emoções na tentativa de desfazer aquelas que a levam ao conflito.

Isso tudo, não é uma tarefa fácil, necessita-se de conhecimentos específicos dentro da área da psicologia do conflito, fazendo leituras dos comportamentos corporais, mediando as consequências exatas de um litígio longo, deixando claro aos olhos dos litigantes como seria longa a discussão no Judiciário e como elas, as partes, poderiam contribuir, de forma benéfica para que estes conflitos não perpetuassem, por vezes em anos exaustivos e ao final serem de alguma forma contrariados.

Assim, as respostas dos questionamentos levantados na pesquisa demonstram que o mediador de conflitos deve desenvolver habilidades como ter uma escuta ativa, saber fazer uma leitura da linguagem corporal, o que ajuda muito a lidar com o conflito.

Na verdade, são habilidades nada fáceis de desenvolver, mas, com certeza, estas habilidades irão servir muito a dissolver as questões do litígio. Necessário, por vezes o exercício permanente deste controle emocional mesmo que seja em uma situação corriqueira do dia a dia do mediador interessado em praticar.

Despertar nas pessoas conflitantes o interesse para solucionar seus problemas, amigavelmente, não é tarefa fácil, tendo em vista que estas partes estão inflamadas pelo conflito, ficando difícil acessar o canal da calma.

Para tanto, um dos fatores também é o ambiente que deve ser propício para criar um clima de satisfação e conforto logo ao iniciar a mediação.

Além disso, as leis coadunam com a nova era que surge no ambiente social em que em todos os setores podem inserir a mediação, desde que haja conflitos de interesses e partes interessadas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução – CNJ - 125/2010**. Disponível em https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf. Acesso em 20 jul. 2024.

CAUMO, Renata. **Mediação e Conciliação no Código de Processo Civil**. 2019. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/73080/mediacao-e-conciliacao-do-codigo-de-processo-civil>. Acesso em: 04 abr. 2024.

FRIEDRICH, Taíse Lemos; WEBER, Mara A. Lissarassa. **Gestão de conflitos: transformando conflitos organizacionais em oportunidades**. Disponível em: <https://www.crars.org.br/artigos/gestao-de-conflitos:-transformando-conflitos-organizacionais-em-oportunidades-41>. Acesso em: 12 set. 2024.

GONÇALVES. Marcus Vinícius Dias. **Direito processual civil esquematizado**. 6. ed. São Paulo: Saraiva. 2016.

KHOURY. Karim. **Vire a página: estratégias para resolver conflitos**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.

PEASE, Allan. **Desvendando os segredos da linguagem corporal**. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.

PEREIRA, Brenda Arantes Miranda. MADEIRA. Marcell Fernando Alves. **Meios alternativos de resolução de conflitos**. UFF - Universidade Federal Fluminense. 2020. Disponível em direitodofuturo.uff.br. Acesso em: 01 jun. 2024.

ROSENBERG. Marshall. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Tradução Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

ZELMA. Sheila Lyrio Cruz. **Histórico da efetividade da conciliação nos Juizados Especiais Cíveis**. São Paulo: Dialética, 2022.