



CONFLITO, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

CONFLICT, CONCILIATION AND MEDIATION

Valeria Ferioli Lagrasta Luchiari¹

Para entender os métodos consensuais de solução de conflitos, entre os quais, a conciliação e a mediação, necessário, antes, entender o conflito².

O homem, pela sua natureza, se aproxima de seus semelhantes e com eles convive, estabelecendo relações duradouras, permanentes, pacíficas e de pleno entendimento. Entretanto, com o tempo e a convivência, são introduzidos outros elementos nos inter-relacionamentos, como a animosidade, a competição, a contenciosidade, etc, nascendo percepções diferentes, que acabam por deflagrar conflitos.

Assim, o conflito existe e é inevitável, caracterizando-se como um processo frente a qualquer situação de mudança. Nesse diapasão, pode-se dizer que o indivíduo pressupõe uma determinada atitude de seu contrário em relação a si (pressuposição que pode estar totalmente ou parcialmente errada) e é baseado nessa expectativa que orienta sua conduta, o que é suficiente para o surgimento de consequências relativas ao desenvolvimento da ação e à forma da relação.

Então, conflito é um choque de posições divergentes, ou seja, de intenções, condutas diferentes, que aparecem num momento de mudança na vida de uma ou de ambas as partes. E, de forma simplista, pode-se dizer que o conflito é o resultado normal das diferenças humanas e da insatisfação de

suas necessidades.

Na visão do conflitante é algo negativo, que surge quando há uma alteração no seu ritmo “natural” de vida (rompimento do equilíbrio), e que às vezes, é inerente à sua própria evolução.

E não se pode olvidar dos conflitos intrapsíquicos, ou seja, aspectos e motivações ocultas, que ficam atrás do conflito manifesto e encobertas pelo mesmo.

A jurisdição estatal é o meio ordinário para a solução do conflito, cabendo aos envolvidos optarem por buscar a solução amigável (através de métodos autocompositivos) ou provocar a jurisdição (e o poder que lhe é inerente), pois ambos coexistem e possuem um escopo maior, que é a restauração da paz social.

De tudo o que foi dito, não se pode deixar de lado que, na interação contínua e diária, o conflito está latente em todos os ambientes, e que, por mais estranho que possa parecer, sem conflito não há crescimento. Desta forma, é de acordo com o modo de como se dá seu enfrentamento que sensações, em princípio, negativas, de repulsa ou omissão do conflito, poderão ser suportadas, sendo substituídas por experiências bem sucedidas de oportunidades de crescimento e bem estar interior.

Então, como todo relacionamento humano, em maior ou menor grau, apresenta conflitos, todas as sociedades, das mais primitivas às mais institucionalizadas, possuem mecanismos para sua

¹ Juíza de Direito da 2ª Vara da Família e das Sucessões da Comarca de Jundiaí e Coordenadora do Setor de Conciliação e Mediação da mesma Comarca; membro da Comissão Especial de Padronização dos Procedimentos Cartorários do TJ/SP.

² Para saber mais sobre o conflito e os métodos autocompositivos e heterocompositivos de solução de conflitos, vide LAGRATA LUCHIARI, Valeria Ferioli. Conciliação e Mediação como Técnicas de Solução de Conflitos. In: HONÓRIO, Maria do Carmo, DE OLIVEIRA, José Anselmo (Org.). *Sistema dos Juizados Especiais*. São Paulo: Millenium Editora, 2011.



solução a fim de harmonizar o tecido social.

E, se durante muito tempo, a heterocomposição e a autocomposição foram considerados instrumentos próprios das sociedades tribais e primitivas, enquanto a jurisdição estatal refletia grande avanço da civilização, hoje surge o interesse pelo resgate das vias alternativas ao processo, capazes de evitá-lo ou encurtá-lo, embora não o excluam necessariamente.

Em resumo, afastando-se a autotutela, como meio egoísta e pouco civilizado de solução de conflitos, verificam-se duas formas de solução pacífica dos conflitos: a autocomposição e a heterocomposição. Esta também definida como método adversarial de solução de conflitos, se levada em conta a postura das partes frente ao conflito, caracteriza-se pelo enfrentamento das partes e pela imposição de uma decisão por um terceiro (árbitro, se escolhido pelas próprias partes, ou juiz), na qual um ganha e o outro perde. Aquele como método não adversarial de solução de conflitos, caracteriza-se por uma busca conjunta das partes de um resultado que atenda aos interesses de ambas, através do diálogo, prevalecendo a cooperação sobre a competição, ou seja, é a obtenção da solução por obra dos próprios litigantes, podendo ser obtida espontaneamente ou após o incentivo praticado através de mecanismos apropriados.

A autocomposição recebe a dimensão processual quando fruto da *conciliação* realizada em juízo ou quando as partes autocompostas fora do processo resolvem levar o “acordo” para o processo, visando à homologação judicial. Então, a autocomposição judicial não é somente aquela cujas tratativas se realizam em juízo, através da atividade jurisdicional de conciliação, de órgãos auxiliares da justiça ou de organismos especificamente criados para esse fim, mas, igualmente, a que é efetivada pelas partes em quaisquer circunstâncias, com a participação posterior e conclusiva do juiz. É a composição negociada da lide, caracterizada pela opção das partes de evitar a sentença (ato judicial de cognição e decisão),

apresentando, elas mesmas, a solução para o conflito.

Desta forma, a conciliação é um mecanismo para a obtenção da autocomposição, mas que não se confunde com esta, que pode ser obtida através de outros mecanismos de solução de conflitos e ser levada a juízo para homologação, passando a ser denominada de autocomposição judicial.

A conciliação, como mecanismo de solução de conflitos, é a atividade desenvolvida por um terceiro facilitador, que domina a escuta, para incentivar, facilitar e auxiliar as partes a se autocomporem, adotando metodologia que permite a apresentação de proposições às mesmas, visando obtenção de um acordo. E é um método autocompositivo, pois apesar da presença de um terceiro, este apenas atua como facilitador e condutor do processo de composição, não detendo o poder de decisão.

Em outras palavras, a conciliação é o método de solução de conflitos, no qual um terceiro imparcial, que domina a escuta, sem forçar as vontades dos participantes, investiga apenas os aspectos objetivos do conflito e sugere opções para sua solução, estimulando-os à celebração de um acordo.

A conciliação, então, é útil para a solução rápida e objetiva de problemas superficiais (verdade formal ou posição), que não envolvem relacionamento entre as partes, não tendo, portanto, a solução encontrada repercussão no futuro das vidas dos envolvidos. E, assim, diferencia-se da mediação, na medida em que apresenta procedimento mais simplificado, não tendo o conciliador que investigar os verdadeiros interesses e necessidades das partes, subjacentes ao conflito aparente.

Importante deixar consignado, por fim, que na literatura especializada, principalmente nos Estados Unidos da América, a conciliação, como técnica de solução de conflitos, vem absorvida pela mediação, o que se dá basicamente por gerar o termo conciliação certa confusão com eventual propósito de reconciliação, como nos casos de separação de casais, entre outros.



A mediação, por sua vez, é um meio de solução de conflitos, no qual um terceiro facilitador, num ambiente sigiloso, auxilia as partes em conflito no restabelecimento do diálogo, investigando seus reais interesses, através de técnicas próprias, e fazendo com que se criem opções, até a escolha da melhor, chegando as próprias partes à solução do problema, o que redundará no seu comprometimento com esta última.

Esse terceiro imparcial, ao buscar a reconstrução da comunicação entre as partes e a identificação do conflito, estimula a negociação (cooperativa), sendo as próprias partes as responsáveis pela obtenção de um eventual acordo.

Em outras palavras, a mediação é um processo cooperativo, que leva em conta as emoções, as dificuldades de comunicação e a necessidade de equilíbrio e respeito dos conflitantes e que pode resultar num acordo viável, fruto do comprometimento dos envolvidos com a solução encontrada.

Para tanto, exige-se que os participantes sejam plenamente capazes de decidir, pautando-se o processo na livre manifestação da vontade dos participantes, na boa-fé, na livre escolha do mediador, no respeito e cooperação no tratamento do problema e na confidencialidade. Esta última pressupõe que as questões discutidas numa sessão de mediação sejam cobertas pelo sigilo, que compreende o mediador e as partes.

Em princípio, todos os conflitos interpessoais podem ser trabalhados na mediação e, se esta não culminar num acordo, pelo menos os participantes terão esclarecido o conflito e aprendido a dialogar entre si de forma respeitosa e produtiva, pois o verdadeiro objetivo do mediador não é obter um acordo, mas sim restabelecer o diálogo entre as partes, permitindo que melhorem o relacionamento, para que, por si só, cheguem às soluções de seus problemas.

Assim, como a mediação visa, em última análise, a pacificação dos conflitantes, seus recursos técnicos

são utilizados, inclusive, como estratégia preventiva, criando ambientes propícios à colaboração recíproca, com o objetivo de evitar a quebra da relação entre as partes. E, por esse motivo, a mediação representa uma fusão das teorias e das práticas das disciplinas da psicologia, assessoria, direito e outros serviços do campo das relações humanas, sendo interdisciplinar.

A utilização dos dois institutos acima definidos (conciliação e mediação) foi recentemente disciplinada pela Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses, tendo como cerne o acesso à justiça.

E, realmente, a conciliação e a mediação são instrumentos de pacificação social, pois através deles, possibilita-se às partes uma solução célere, justa e adequada do seu conflito, que na maioria das vezes, é definitiva, já que há o comprometimento com a solução encontrada.

Concluindo, pode-se dizer, que o acesso à justiça como “acesso à ordem jurídica justa” (expressão cunhada pelo Professor Kazuo Watanabe), ou seja, acesso não apenas ao Poder Judiciário, mas a uma solução célere, justa e adequada para o conflito, apenas será alcançado com a utilização dos métodos consensuais de solução de conflitos, entre os quais se encontram a conciliação e a mediação; alterando-se, com isso, a imagem do Poder Judiciário, passando a ser um prestador de serviço que atende aos anseios da comunidade!

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografia Básica de Conciliação e Mediação:

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRATA NETO, Caetano (Coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo: Revolução na Prestação Jurisdicional**,. São Paulo: Atlas, 2007.



PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida. (Coord.). **Conciliação e Mediação**: Estruturação da Política Judiciária Nacional. São Paulo: Gen/Forense, 2011.

HONÓRIO, Maria do Carmo; OLIVEIRA, José Anselmo de. (Org.). **Sistema dos Juizados Especiais**. Campinas: Millenium, 2011.

BRAGA NETO, Adolfo. Alguns aspectos relevantes sobre a mediação de conflitos. In: SALES, Lúcia Maia de Moraes (Org.). **Estudos sobre mediação e arbitragem**. Rio de Janeiro: ABC, 2003.

BRAGA NETO, Adolfo; SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **O que é Mediação de Conflitos**. São Paulo: Brasilense, 2007.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. São Paulo: Forense, 2007.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**. São Paulo: Imago, 1994.

AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD, 2009.

GROSMAN, Claudia Frankel; MANDELBAUM, Helena Gurfinkel (Org.). **Mediação no Judiciário**: Teoria na Prática e Prática na Teoria. São Paulo: Primavera Editorial, 2011.

SIX, Jean-François. **Dinâmica da Mediação**. Tradução Águeda Arruda Barbosa; Eliana Riberti Nazareth; Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação**: Teoria e Prática e Guia para Utilizadores e Profissionais... Edição Conjunta. Lisboa: Agora Publicações Ltda., 2001-a.

WATANABE, Kazuo. **Mediação**: um projeto inovador.. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2002-a. 70 p. (Série Cadernos do CEJ. v. 22).

WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: MORAES, Mauricio Zanoide; YAR-SHELL, Flávio Luiz (Coord.). **Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: DPJ, 2005-b. p. 684-690.