

A AUTOCOMPOSIÇÃO DOS CONFLITOS E O DIÁLOGO TRANSFORMADOR COMO MEIO DE AUTONOMIZAÇÃO DAS PARTES

Fabiana Marion Spengler¹

Nilo Marion Júnior²

1. Considerações iniciais

A autocomposição difere das práticas tradicionais de jurisdição justamente porque o seu local de trabalho é a sociedade – sendo a sua base de operações o pluralismo de valores – composta de sistemas de vida diversos e alternativos. Sua finalidade consiste em reabrir os canais de comunicação interrompidos e reconstruir laços sociais destruídos. O seu desafio mais importante é aceitar a diferença e a diversidade, o dissenso e a desordem por eles gerados. Sua principal ambição não consiste em propor novos valores, mas em restabelecer a comunicação entre aqueles que cada um traz consigo (SPENGLER, 2007, p. 312).

Justamente por não trabalhar com uma matriz cuja base principal seja a formalidade e a ordem (aqui considerada como regramento estatal imposto), a autocomposição é alvo de duras críticas, sendo apontada como meio de fomentar o desequilíbrio entre os conflitantes, abrindo as portas para a coerção e a manipulação por parte do mais forte (SPENGLER, 2007, p. 312).

Porém, o que se propõe é pensar a autocomposição não apenas como meio de acesso à justiça, aproximando o cidadão comum e “desafogando” o Poder Judiciário. Pretende-se “discutir autocomposição” enquanto meio de tratamento de conflitos não só

¹ Doutora em Direito pelo programa de Pós-Graduação *stricto sensu* da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS – RS, mestre em Desenvolvimento Regional, com concentração na área Político Institucional da Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC – RS, docente dos cursos de Graduação e Pós Graduação *lato e stricto sensu* da última instituição, advogada.

² Graduado em Direito e Pós-Graduado em Direito do Trabalho, Processo do Trabalho e Direito Previdenciário pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC, na qual exerce atualmente a atividade de tutor de Ensino à Distância - EAD - no Curso de Pós- Graduação em Direito do Trabalho.

quantitativamente, mas qualitativamente mais eficaz, proporcionando às partes a reapropriação do problema, organizando o “tempo” e as “práticas” do seu tratamento, responsabilizando-se por tais escolhas e jurisconstruindo³ os caminhos possíveis (SPENGLER, 2007, p. 312-313).

Possuidora de uma cadência temporal própria e agindo como instrumento de justiça social, a autocomposição pode organizar as relações sociais, auxiliando os conflitantes a tratarem os seus problemas com autonomia, reduzindo a dependência de um terceiro (juiz), possibilitando o entendimento mútuo e a comunicação.

Ao discutir a comunicação almejada pelas práticas da autocomposição, o que se objetiva é: 1) apresentar conceitos elementares da comunicação conciliatória – em especial a despolarização da comunicação mediante a utilização de exercícios simulados de comunicação; 2) Reafirmar a importância de abandonar-se a prática intuitiva da autocomposição; e 3) Indicar que práticas autocompositivas devem ser lentamente incorporadas na prática cotidiana de comunicação do participante.

Além disso, a discussão se centrará na necessidade de abertura de eficientes canais de comunicação e mediação entre o Direito e a sociedade, libertando-se das tentações de estabelecer dogmaticamente os critérios de decisão que se deve seguir na prática jurídica e oferecendo ao Direito um procedimento que consiga dar conta da complexidade social, criando outras possibilidades para o tratamento dos conflitos.

Assim, o texto está estruturado em quatro itens. No primeiro o debate tem como pano de fundo a autocomposição enquanto estratégia de despolarização da comunicação entre os litigantes na busca de um diálogo transformador que possibilite o entendimento respeitando a alteridade existente em cada pessoa. Num segundo momento a autonomia aparece como ponto central do debate uma vez que as práticas se voltam para a “autonomização” dos litigantes na busca por uma resposta consensuada e partilhada.

No terceiro item as estruturas de base do diálogo transformador são apresentadas enquanto meio e suporte para que ele se estabeleça. Por fim, as práticas de comunicativas que

³ O termo “juri-construção” é um neologismo jurídico criado por José Luis Bolzan de Moraes. Sobre o tema vide BOLZAN DE MORAIS; SPENGLER, 2008.

acontecem dentro do procedimento de autocomposição são investigadas. Esse é pois o texto que adiante se abordará.

2. A autocomposição como estratégia para despolarizar a comunicação através da alteridade

A autocomposição é uma maneira de instaurar a comunicação rompida entre as partes em função da posição antagônica instituída pelo litígio. Tratando-se de um intercâmbio comunicativo no qual os conflitantes estipulam o que compete a cada um no tratamento do conflito em questão, a autocomposição facilita a expressão do dissenso definindo um veículo que possa administrar a discordância e chegar a um entendimento comunicativo (SPENGLER, 2007, p. 343).

De fato, o principal desafio que a autocomposição enfrenta não é o de gerar relações calorosas e aconchegantes, sociedades isentas de conflito ou uma ordem de mundo harmoniosa. Ao invés disso, considerando-se a natureza endêmica do conflito, talvez o seu principal desafio seja encontrar mecanismos que possibilitem uma convivência comunicativamente pacífica.

Desse modo, se é pelo diálogo que surgem as bases do conflito, então o diálogo pode ser nossa melhor opção para tratar de realidades conflitantes. No entanto, apesar do significado amplo ligado ao termo “diálogo”, há pouca valia em se evocar seu poder, mais formalmente, diálogo significa simplesmente “uma conversa entre duas ou mais pessoas” (GERGEN, 1999, p. 30).

Neste sentido é preciso fazer a distinção entre formas específicas de diálogo, uma vez que nem todos os processos dialógicos podem ser úteis para se reduzir o potencial de hostilidade, conflito e agressão. De fato, as conversas dominadas por troca de críticas, ameaças e exigências litigiosas podem apenas exacerbar o conflito.

O que se busca é o diálogo transformador, aquele que pode ser traduzido em qualquer forma de intercâmbio que consiga transformar uma relação. Exemplificativamente, o diálogo transformador pode ser aplicado sempre entre indivíduos que estejam comprometidos com realidades separadas, antagônicas e conflituosas e que pretendam transformá-la em uma

relação na qual realidades comuns e solidificadoras estejam sendo construídas (GERGEN, 1999, p. 31).

Tudo isso se dá porque para entabular um diálogo transformador e restabelecer/estabelecer a comunicação rompida ou até então inexistente é preciso se despir dos preconceitos e da postura inflexível e olhar para o outro com um mínimo de sensibilidade e disposição para compreendê-lo.

Precisamos fugir da “comunicação alienante da vida”. Dentre essas formas de comunicação encontramos os **juízos moralizadores** que subentendem uma natureza errada ou maligna das pessoas que não agem em consonância com nossos valores. Nestes juízos produzimos frases ou pensamentos como: “O teu problema é ser egoísta demais” ou “ela é preguiçosa”, ou “eles são preconceituosos”. Frases e pensamentos sempre rodeados de culpa, de insulto, de depreciação, de rotulação, de crítica... Essa forma de comunicação nos prende num mundo de idéias que dividem o certo e o errado, um mundo de julgamento e de classificação. Neste sentido, fazer **comparações** também é uma forma de comunicação alienante que julga o outro (ROSENBERG, 2006, p. 37-38).

O problema é que ao encontrar defeitos no outro, começamos a erigir um muro entre nós. Ao culpar, posiciono-me como alguém que sabe tudo e que é totalmente íntegro e o outro como um ser com defeitos que está sujeito ao meu julgamento. O outro é constituído como um objeto de desdém, sujeito à correção, ao passo que eu permaneço digno de elogios e poderoso. Dessa forma, eu alieno e, na tradição ocidental, a hostilidade é uma reação normal. O problema é intensificado no caso de grupos antagônicos, pois cada um deles pode responsabilizar o outro – os pobres culparão os ricos pela exploração, ao passo que os ricos responsabilizarão os pobres por sua indolência (GERGEN, 1999, p. 35).

Paralelamente, outra forma de manter uma comunicação alienante é **negar a responsabilidade** que cada um possui sobre seus atos, sentimentos e pensamentos. Assim, nego a minha responsabilidade toda vez que atribuo meus atos a: a) forças vagas e impessoais: “limpei meu quarto porque tive de fazê-lo”; b) nossa condição, diagnóstico, histórico pessoal ou psicológico: “bebo porque sou alcoólatra”; c) ações dos outros: “bati no meu filho porque ele correu para a rua”; d) ordens de autoridades: “menti para o cliente porque o chefe me mandou fazer isso”; e) pressão do grupo: “comecei a fumar porque todos os meus amigos

fumavam”; f) políticas, regras e regulamentos institucionais: “tenho de suspender você por conta dessa infração; é a política da escola.”; g) papéis determinados pelo sexo, idade e posição social: “detesto ir trabalhar, mas vou porque sou pai de família.”; h) impulsos incontroláveis: “fui tomado por um desejo de comer aquele doce” (ROSENBERG, 2006, p. 42-43).

Essa responsabilidade por sentimentos, pensamentos e atos também deve se refletir na comunicação uma vez que comunicar aos outros nossos desejos como se eles fossem uma exigência é outra forma de linguagem que bloqueia a comunicação compassiva. A maioria de nós cresceu usando uma linguagem que nos estimula a rotular, julgar, comparar, exigir...

Tal forma de comunicação alienante se origina da sociedade baseada na hierarquia e na dominação. Onde quer que um número grande de pessoas se encontre dominada por um número pequeno é do interesse dos poucos que os muitos sejam “educados” com base nos juízos moralizantes do “errado”, “deveria”, “tenho de”. Essa forma de pensar transfere a responsabilidade e a possibilidade de escolhas para a minoria alienando a maioria.

Para “abraçar” a responsabilidade ao invés de “negá-la” podemos substituir uma linguagem que implique falta de escolha por outra que reconheça esta possibilidade. Mas estas escolhas devem também respeitar o outro. É preciso respeitar a alteridade que existe no outro.

Por conseguinte, falar de alteridade é dizer muito mais coisas que fazer referência a um procedimento cooperativo, solidário, de mútua autocomposição. Estamos falando de uma possibilidade de transformar o conflito e de nos transformarmos no conflito, tudo graças à possibilidade assistida de poder nos olhar a partir do olhar do outro, e colocarmo-nos em seu lugar para entendê-lo e a nós mesmos... Enfim, é a alteridade, a outridade como possibilidade de transformação do conflito, produzindo, no mesmo, a diferença com o outro... nesse sentido, também se fala em outridade ou alteridade: a revalorização do outro do conflito em detrimento do excessivo privilégio outorgado aos modos de dizer do direito, no litígio. (WARAT, 2004, p. 62).

É nessa linha que a autocomposição, como ética da alteridade, reivindica a recuperação do respeito e do reconhecimento da integridade e da totalidade dos espaços de

privacidade do outro, repudiando o mínimo de movimento invasor e dominador. A mudança de lentes ao olhar para os conflitos traz uma nova concepção dos mesmos. As divergências passam a ser vistas como oportunidades alquímicas, as energias antagônicas como complementares, e o Direito como solidariedade. As velhas lentes que fragmentavam, classificavam e geravam distâncias vão para a lixeira. Começamos a entender que cada homem não é uma mônada isolada, que não são fragmentos sem conexão. Cada um é interdependente e produto forçado das interações. A sociedade é unicamente produto da complexidade desses vínculos (WARAT, 2004, p. 55).

Paralelamente à ética da alteridade, deve-se pensar a outridade no sentido de “captar o outro”: é necessário “captar a alteridade ética do outro e a honestidade que trata de se instalar em sua outridade”. Mas quem é o outro? Como se relacionar com ele? As respostas dadas na modernidade eram totalitárias, reducionistas, manipuladoras, eurocêtricas, egocêtricas, etnocêtricas. Respostas que procuram dissolver o outro em sua alteridade, para terminar devorado pelos modelos hegemônicos que pertenciam à cultura referencial colocada em posição de domínio (WARAT, 2004, p. 145).

Modelos de egos coletivos ou egos-padrões. Ego logocêntrico, que considera a alteridade como duplicação da subjetividade de cada um, que, por sua vez, se imagina coincidente com a razão universal. Nossa subjetividade como medida de tudo alheio a nós. É a violência de reduzir o outro a nós. A nova visão da outridade pretende mostrar que é possível ascender partindo da responsabilidade, que é algo inclusive anterior à nossa liberdade, à nossa autonomia (WARAT, 2004, p. 145).

O fim das técnicas de autocomposição é responsabilizar os conflitantes pelo tratamento do litígio que os une a partir de uma ética da alteridade, encontrar, com o auxílio de um autocompositor, uma garantia de sucesso, aparando as arestas e divergências, compreendendo as emoções reprimidas e buscando, através da comunicação, um entendimento que atenda aos interesses das partes e conduza à pacificação o litígio.

Porém, existem diversas orientações sobre o diálogo transformador e o restabelecimento da comunicação que são relevantes para o desafio da alteridade. Para que se possa estabelecer conexões entre elas é preciso, primeiramente, debater - ainda que de forma rápida - os recursos realistas/racionalistas e os seus limites para depois falar de autonomia. Esse assunto será abordado adiante.

3. Os recursos realistas/racionalistas e seus limites na construção da autonomia de cada um

Racionalismo e realismo são tradições consideradas gêmeas conforme Gergen (1999, p. 31). No lado racionalista tendem a ver as pessoas como agentes independentes, raciocinando, de forma ideal, seu caminho em direção a objetivos identificáveis; no lado do realismo, elas tendem a postular uma única realidade existente (ou estrutura de recompensas, punições e compensações). Na situação ideal, deveria ser possível, a partir dessas perspectivas, localizar uma única lógica mais adequada (procedimento racional) para a solução das diferenças entre partes concorrentes.

O exemplo mais extremo a este respeito é a orientação da argumentação. Nela os indivíduos que participam da discussão devem fazer declarações nas quais o ponto de vista que está sendo discutido é atacado e defendido... Em uma discussão argumentativa, os participantes tentam convencer uns aos outros da aceitabilidade ou não da opinião expressa que está sendo discutida por meio de declarações argumentativas. As regras específicas da argumentação objetivam, portanto, uma aplicação mais ampla (e potencialmente universal). Talvez o exemplo mais claro da orientação da argumentação em ação seja o processo judicial (GERGEN, 1999, p. 31).

Um ponto muito comum na teoria da argumentação é a barganha na qual cada um procura explorar os pontos fracos do adversário, pretendendo alcançar a maior vantagem cedendo o mínimo possível. A orientação da barganha é muito aplicada a conflitos na área de negócios e política.

Porém, a orientação é que a negociação se desvie do enfoque das estratégias do “mínimo-máximo”, geralmente defendidas nas negociações, e passe a uma preocupação com a recompensa (satisfação) conjunta máxima. Os *best-sellers: Como chegar ao sim* (FISCHER; URY; PATTON, 2005, p. 75-98) e *O poder do não positivo* (URY, 2007), Roger Fisher e William Ury e Bruce Patton descrevem estratégias pelas quais cada parte na negociação pode gerar “opções para o ganho mútuo”.

Objetivando investigar como acontecem essas interações e como a autocomposição delas se apropria para restabelecer a comunicação entre as partes gerando entendimento, é que se propõe a substituição da negociação conflitiva, distributiva, pela resolução cooperativa e integradora dos problemas. Além disso, é possível pensar na utilização das práticas de autocomposição para ajudar os indivíduos a desenvolverem suas capacidades de autodeterminação e para fomentar a justiça social.

As partes podem ser encorajadas a ouvir e a entender os pensamentos e sentimentos umas das outras sobre a situação, a gerar opções múltiplas e a trabalharem juntas para chegar a uma resposta que seja boa para ambas. Exemplo típico da utilidade deste tipo de composição ocorre em casos de conflito interpessoal, como no divórcio e na disputa pela guarda dos filhos, ou nas uniões estáveis (GERGEN, 1999, p. 32).

Para que possamos falar, então do estabelecimento/restabelecimento da comunicação e de um diálogo transformador é preciso começar dizendo não a culpa e buscando a responsabilidade relacional. Neste momento o diferencial pode ser o reconhecimento de que as nossas tradições de intercâmbio trabalham sempre com os pressupostos de uma única verdade, da lógica universal, do vencer e perder. Apontamos incessantemente, mediante julgamentos moralizantes, o errado, o diferente, o culpado, o verdadeiro...

Aqui, é importante apreciar a forma como a busca e o culto pela verdade diferencia o tratamento dos litígios realizados por modelos heterocompositivos daqueles de caráter autocompositivo. Podemos trabalhar com a perspectiva de uma verdade consensual que se opõe à verdade processual, de uma responsabilidade que não desemboca em uma sanção, mas na possibilidade de escolha das partes, na ausência da figura do juiz, na presença do autocompositor - figura que guia as pessoas no tratamento do conflito sem, todavia, impor uma decisão (SPENGLER, 2007, p. 334 et seq.).

Por isso, a autocomposição é, essencialmente, um procedimento democrático, porque rompe, dissolve, os marcos de referência da certeza determinados pelo conjunto normativo. É democrática porque acolhe a desordem – e, por conseguinte, o conflito – como possibilidade positiva de evolução social. É democrática quanto ao fundamento da relação de um com o outro. É uma aposta na diferença entre o tratamento dos conflitos de maneira tradicional (Estado produtor de regulação e de jurisdição, único meio de resposta) para uma estratégia

partilhada e convencionada que tenha por base um Direito inclusivo (SPENGLER, 2007, p. 333).

A autocomposição aposta numa matriz autônoma, cidadã e democrática, que seja um salto qualitativo ao ultrapassar a dimensão de “resolução adversária de disputas jurídicas modernas”, baseadas no litígio e apoiadas na cientificidade que determina o descobrimento da verdade (SPENGLER, 2007, p. 333).

De fato, transformar conflitos inconciliáveis de interesses em permutas reguladas de argumentos racionais entre conflitantes iguais está inscrito na própria existência de um grupo juridicamente “especializado”, dentre os quais se pode citar o juiz, o perito, o advogado e o promotor. Este grupo especializado se encarrega de organizar, segundo formas codificadas, a manifestação pública dos conflitos, substituindo a visão vulgar dos fatos por uma visão científica e dando-lhes tratamento socialmente reconhecido como imparcial e legítimo, uma vez definido segundo regras formais e coerentes (BOURDIEU, 2006, p. 226).

Assim, a representação que descreve um tribunal como um espaço separado e delimitado em que o conflito se converte em diálogo de peritos e o processo em um procedimento ordenado com vistas à verdade, é uma boa evocação de uma das dimensões do efeito simbólico do ato jurídico como aplicação prática, livre e racional de uma norma universal e cientificamente fundamentada (ROULAND, 2003, p. 6-7).

Enquanto procedimento que busca da verdade dos fatos, o processo não oferece uma comunicação bilateral uma vez que as relações processuais são todas indiretas, veiculadas à representação dos profissionais e endereçadas a um terceiro dotado de poder de decisão. O processo pesquisa, sempre com detalhamento, as formas mais neutras na aquisição da consciência do fato, desconfiando, de modo muito acentuado, da potencial parcialidade de todos os sujeitos que participam de sua reconstrução histórica (SPENGLER, 2007, p. 335).

O juiz deve garantir a absoluta serenidade valorativa que coincide com a inexistência de pré-juízos, de modo que qualquer valoração que tenha expresso antes de assumir as vestes de julgador o expõe a uma contaminação irremediável. Conseqüentemente, o processo tende a perder a conotação participativa, assumindo um procedimento de elevado conteúdo técnico, burocrático, e formalista (BOUCHARD; MIEROLO, 2005, p. 196-197). A linguagem do juiz,

traduzida no processo, é aquela de quem deve decidir quando o conflito não pode ser sanado de outro modo.

Nesse sentido, o processo, enquanto busca da verdade, produz/reproduz a violência (CLASTRES, 1980, p. 171-207, passim). A verdade não pode ser imposta por uma decisão, tampouco pode ser descoberta pela violência. A procura da verdade, nos termos que a ciência mecanicista coloca, é por si mesma violenta, tornando-se uma forma de manipulação do mundo e dos outros. E não importa que tentemos distinguir entre verdade como correspondência fática e verdade como interpretação, ambas são manipuladas. Ninguém sabe o que vai acontecer. Ninguém pode predizer o real, ele é imprevisível. As verdades, como momentos predizíveis do saber da ciência, são uma ficção, mito destinado a satisfazer nossa criança insatisfeita e os lugares de medo; e com as quais pretendemos dotar de sentido o sem sentido da existência (WARAT, 2004, p. 17-18).

À autocomposição não cabe efetuar cortes temporais ou buscar verdades “reais” e únicas. Desenvolve seu papel no sentido tão somente de pôr em contato os conflitantes, facilitando a comunicação direta entre eles sem, necessariamente (ainda que possível), a intervenção de terceiros (como os advogados) no tratamento do conflito.

Por conseguinte, trabalha com um novo paradigma no qual os conflitos são entendidos como acontecimentos que fazem parte de eventos comunicativos e, como tal, tratáveis se restabelecida/mantida a comunicação. Essa comunicação se define, então, mediante procedimentos verbais e não-verbais de fluxo constante que permitem conhecer, reconhecer e estimular formas de operar através das quais as partes possam criar, manter, negociar, mediar e transformar suas realidades sociais.

Nesse contexto, existem práticas de autocomposição que se transformam em meios facilitadores/agregadores de comunicação - utilizando determinada estruturas na construção do diálogo transformador - e que serão objeto de análise no próximo item.

4. As estruturas do diálogo transformador

Como anteriormente descrito, a possibilidade de comunicação encontrada no diálogo transformador objetiva, essencialmente, facilitar a construção colaborativa de novas realidades. O que se propõe é a alteração da posição dos participantes de defensiva para cooperativa. À medida que os participantes se movem em direção a um objetivo em comum, eles também redefinem o outro, estabelecendo o trabalho de base para uma concepção de “nós” (GERGEN, 1999, p. 42).

Talvez a forma mais simples de partir rumo a uma realidade conjunta seja encontrando aquilo que os especialistas em conflito chamam de objetivos superordenados; ou seja, os antagonistas suspendem temporariamente suas diferenças para unir-se em um esforço apoiado por ambos. Pode-se citar como exemplo de tal prática e inclusive como demonstração de que ela funciona o fato de que não há nada mais unificador para um país do que ser ameaçado por uma invasão (GERGEN, 1999, p. 42).

Em termos práticos, grande parte da literatura de negociação e mediação dá, de fato, uma ênfase forte a encontrar opções mutuamente aceitáveis – soluções que possibilitem que cada participante obtenha (pelo menos parcialmente) determinados fins almejados. No entanto, a partir de uma **perspectiva construcionista**, “**fins almejados**” não são tendências fixas às quais o processo do diálogo se deve acomodar, mas **construções inseridas dentro de comunidades discursivas** – incluindo o futuro em termos de pontos de partida fixos (por exemplo, “minhas necessidades”, “meus desejos”), mas também, por meio de **diálogo, construir juntos, um futuro viável** (GERGEN, 1999, p. 42).

Para que esse diálogo transformador aconteça se faz necessário definir “estruturas comunicativas” que são classificadas em (1) Factual, (2) Interesse, (3) de Valor e (4) Racional (DRAKE; DONOHUE, 1999, p. 52 et seq.).

(1) As disputas baseadas em **fatos** concentrem-se em avaliações da realidade, do que é e do que foi (WEHR, 1979). Por exemplo, quando a partilha da propriedade conjugal é o tópico, os comentários que se concentram no valor em dinheiro ou na data da avaliação mais recente são baseados em fatos, porque essas declarações concentram-se no presente. Eles referem-se a critérios objetivos ou evidências documentais. As estruturas factuais, então, seriam declarações que ressaltam fatores atuais, objetivos e imparciais de um tópico.

(2) As disputas baseadas em **interesse** incluem desejos ou aspirações futuras, como por exemplo, em disputas de divórcio, um esposo ou uma esposa podem desejar aumentar o tempo de visita aos filhos. Quando as visitas são o tópico, os comentários que se concentram nos desejos ou preferências constituíram uma estrutura de interesse. Por exemplo, em nossas transcrições um esposo utilizou um estrutura de interesse ao dizer “eu gostaria que as crianças estivessem comigo no dia de aniversário delas”. Embora o tópico seja a visita, aqui o esposo ressalta verbalmente a área dos “desejos futuros”, ignorando temporariamente outras áreas.

(3) As disputas baseadas no **valor** relacionam-se a discordância em relação ao que é certo ou errado; o que deveria ser, com base em fundamentos morais ou racionais. As declarações que se concentram nos valores e crenças morais de um disputante em torno de um tópico constituem estruturas de valores. Por exemplo, um pai pode achar que o ensino público dá um melhor treinamento na habilidade social, já a mãe pensa que a educação em escola religiosa é o melhor para uma criança pequena.

(4) As disputas **relacionais** giram em torno da ligação emocional entre os disputantes. Wehr (1979) denominou essas disputas “não-realistas”, porque elas vêm de fora das questões fundamentais e referem-se a problemas de confiança, controle ou intimidade na história relacional dos disputantes. Uma estrutura relacional é constituída de uma linguagem que ressalta esse âmbito emocional, histórico ou acusatório de um determinado tópico. Por exemplo: na discussão de uma separação marido e mulher se culpam pelo casamento fracassado.

Definido o tipo de estruturação comunicativa importa identificar como elas interagem no conflito. Neste ponto algumas questões teóricas precisam ser observadas. Primeiramente, a negociação ocorre simultaneamente em diversos níveis. Os “limites” são o conjunto de propriedade contextuais que prevalecem em um determinado momento, por exemplo, formalidade, intimidade, proximidade, tópico ou limites de revelação.

Tomados juntos, os limites que constituem uma nova ordem de interação (GOFFMAN, 1982) que permite a comunicação em um sistema elaborado pelos próprios participantes (WEINER; MEHRABIAN, 1968). As estruturas comunicativas podem ser consideradas um limite negociado no conflito. Implicitamente, os disputantes negociam qual aspecto de um determinado tópico será discutido durante qualquer período da interação (DRAKE; DONOHUE, 1999, p. 54).

Num segundo momento avista-se a questão teórica de como os indivíduos utilizam as estruturas para orientar o enfoque da negociação. Trata-se da Teoria do Ato de Fala (SEARLE, 1965; STREECK, 1980), afirma que a linguagem não é só expressiva, mas também atuante. A teoria da estruturação comunicativa é consistente com essa visão, já que as escolhas lingüísticas dos disputantes não só estruturam o âmbito a partir do qual um tópico será discutido, mas também agem como proposta para manter ou modificar os limites de estrutura existentes.

Já a terceira questão teórica trata de como as estruturas convergem ou divergem para formar contextos de interação mais ou menos cooperativos. A Teoria da Adaptação da Fala (GILES *et al.*, 1987; GALLOIS, 1988) explica o impacto interpessoal de se adotar ou rejeitar limites em termos de convergência e divergência.

A convergência refere-se em adotar os comportamentos de comunicação e valores dos outros, enquanto que a divergência se refere ao destaque das diferenças entre si mesmo e o outro. A convergência cria o clima cooperativo que é essencial na negociação integradora para a construção da confiança e redução do antagonismo. A estruturação é um aspecto da fala na qual os profissionais do conflito podem ajudar os disputantes a convergir em direção um ao outro (DRAKE; DONOHUE, 1999, p. 55).

Já a divergência, ao contrário, leva a definições relacionais geralmente negativas (GILES *et al.*, 1987). Não conseguindo modificar o comportamento verbal e não-verbal de alguém é visto como “falta de adaptação” e fomenta atribuições negativas como arrogância ou falta de cooperação. Portanto, a divergência contribui para o clima de antagonismo ou luta pelo poder que são características de negociação distributiva (DRAKE; DONOHUE, 1999, p. 56).

A falta de poder em uma área leva ao exercício de poder em outras áreas, de forma que os disputantes frustrados freqüentemente sabotam os procedimentos, bloqueando o acordo (MOORE, 1986); os disputantes em uma situação de divergência de estruturas essencialmente não conversam diretamente um com outro (DONOHUE, 1991). Não há uma discussão produtiva integradora, porque todos os participantes tentam obter o controle.

Sobre o tema, Drake e Donohue (1999, p. 57) concluem: “epistemologicamente, não estamos preparados para argumentar que a convergência de estruturas FAZ com que os indivíduos cheguem a acordos em uma relação direta de causa-efeito. Está claro que muitos fatores convergem para ter impacto no estabelecimento de acordos que estão fora da influência contextual das estruturas comunicativas. Nosso objetivo é menos direcional. Não sabemos se a convergência vem depois dos acordos ou se precede, tornando uma alegação direcional, de causa-efeito, bastante prematura. Ao invés disso, alegamos que a convergência de estruturas é um fator contextual-chave associado com a habilidade dos disputantes de chegar a acordos. Sem mais trabalhos empíricos, é difícil especificar quanta variação a convergência de estruturas pode acrescentar à nossa compreensão do estabelecimento de acordos ou de que forma ela se combina com outros fatores-chave que contribuem para que haja acordos. Não obstante, acreditamos que esta questão pode demonstrar uma associação significativa com os acordos, portanto, merece maiores estudos”.

Porém, uma das formas de testar as teorias que defendem o diálogo transformador e suas estruturas como meio de implementar/retornar a comunicação se dá mediante a utilização de práticas de autocomposição cuja apresentação se fará a seguir.

5. As práticas e o “tom” da autocomposição como meio de (r)estabelecer a comunicação gerando autonomia

Para dar início à discussão das práticas de autocomposição dos conflitos é primordial ter em mente que elas estão intimamente ligadas ao interesse das partes na resolução da disputa. Nestes termos, a solução partirá delas mesmas.

Intuitivamente, o ser humano tende a polarizar suas relações conflituosas acreditando que para que um tenha seus interesses atendidos o outro necessariamente terá que abrir mão de sua pretensão. Por isso o autocompositor deve ser prestativo e acessível sem exercer pressões para demonstrar que na maior parte dos casos os interesses reais das partes são congruentes e que por falhas de comunicação freqüentemente as partes tem a percepção de que os seus interesses são divergentes ou incompatíveis (AZEVEDO; BACELLAR, 2007, p. 86).

Assim, o “tom da conciliação” deve incluir elementos da comunicação que podem

infundir nas partes sentimentos que alterarão seu comportamento. O modo como o conciliador se apresenta, o ambiente propiciado por sua atuação, sua linguagem corporal, todos estes elementos têm importância e devem ser observados. Nesse sentido conforme Azevedo e Bacellar (2007, p. 86 et seq.) o autocompositor deve recordar que:

- 1) As palavras utilizadas devem caracterizá-lo como uma figura acessível e próximo das partes. Por isso, expressões mais complexas e jargões devem ser evitados.
- 2) Deve-se preferir a utilização de linguagem neutra com expressões de cunho positivo e evitadas aquelas que possam transmitir às partes qualquer sentimento improdutivo. Palavras como “problema”, “complicado”, “difícil”, ou “discussão”, por exemplo, podem ser substituídas por “questão”, “específico”, “importante” e “diálogo”.
- 3) A sintonia do ambiente poderá ser estabelecida e comandada pelo autocompositor. Ele deve sempre manter a calma, interrompendo e fazendo pausas nas participações das partes, quando necessário. Aqui, em caso de ânimos exaltados pode-se fazer uma breve pausa, e resumir o que estava sendo dito, reforçando o que já foi conseguido na conciliação com o objetivo de tranquilizar as partes e oferecer uma perspectiva positiva do processo.

Estas técnicas podem dar o pontapé inicial para que a autocomposição tenha êxito, não só no sentido de chegar a uma acordo que satisfaça a ambas as partes mas também para que elas possam restabelecer a comunicação despolarizando-a, valorizando o outro e os seus sentimentos e, principalmente, tomando consciência da capacidade mútua de resolver problemas de forma autônoma.

Esta autonomia nada mais é do que a possibilidade de “empoderamento das partes”. “Empoderar uma parte é fazer com que ela adquira consciência das suas próprias capacidades e qualidades” (AZEVEDO; BACELLAR, 2007, p. 95).

Justamente pela possibilidade de “empoderar” as partes e transmitir-lhes a possibilidade de entendimento autônomo que a autocomposição é a melhor fórmula até agora encontrada para superar o imaginário do normativismo jurídico, esfumando a busca pela segurança, previsibilidade e certeza jurídicas para cumprir com objetivos inerentes à autonomia, à cidadania, à democracia e aos direitos humanos.

Portanto, as práticas sociais autocompositivas configuram-se em um instrumento de exercício da cidadania, na medida em que educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a realizar tomadas de decisões, sem a intervenção de terceiros que decidem pelos afetados em um conflito. Falar de autonomia, de democracia e de cidadania, em um certo sentido, é ocupar-se da capacidade das pessoas para se autodeterminarem em relação e com os outros; autodeterminarem-se na produção da diferença (produção do tempo com o outro) (WARAT, 2004, p. 33).

A autonomia é uma forma de produzir diferenças e tomar decisões em relação à conflitividade que nos determina e configura em termos de identidade e cidadania; um trabalho de reconstrução simbólica dos processos conflitivos das diferenças que nos permite formar identidades culturais e nos integrarmos no conflito com o outro, com um sentimento de pertinência comum. É uma forma de poder perceber a responsabilidade que toca a cada um em um conflito, gerando devires reparadores e transformadores (WARAT, 2004, p. 66).

Sempre que as partes de um processo compositivo alcançam êxito próprio agindo com autonomia na busca pelo entendimento é importante que se reconheça e valorize o esforço feito com palavras de incentivo como: *“É muito gratificante ver como o esforço de vocês realmente está produzindo bons resultados”* (AZEVEDO; BACELLAR, 2007, p. 96).

Mas, quais são as técnicas que um autocompositor pode utilizar para manter o controle do procedimento de conciliação restabelecendo a comunicação a partir de um vínculo de confiança firmado com as partes? Azevedo e Bacellar (2007, p. 105 et seq.) sugerem algumas técnicas de facilitação e controle que podem auxiliar na condução da sessão:

1. Como Estabelecer o Diálogo: todas as partes devem ser incluídas no diálogo. Observando sempre que toda sessão, conjunta ou individual, possui um objetivo. É papel do conciliador conduzir a sessão com vista sempre a se atingir uma finalidade determinada, evitando que as discussões se centrem em questões desvinculadas do propósito de cada sessão. Para tanto:

1.1 O conciliador deve utilizar um tom de voz eficiente;

1.2 O conciliador deve estar sempre atento à comunicação não-verbal (aqui considerada como todo o gestual produzido pelas partes) Os gestos, se bem utilizados, podem evitar situações desagradáveis ou repetições desnecessárias. Não devem transparecer preocupações pessoais, mau humor ou tampouco deve-se fixar o olhar sempre em um mesmo participante. Devem ser evitados gestos bruscos ou hostis;

1.3 Evite que as partes firmem posições em vez de interesses. A identificação dos interesses das partes é etapa essencial para a obtenção de um acordo no processo de conciliação, já que, ao menos tacitamente, as partes começam a perceber as perspectivas e necessidades uma da outra, tornando-as mais capacitadas na solução de determinadas questões quando da elaboração do acordo.

1.4 O conciliador deve infundir confiança no processo. Quando as partes sentem que seus sentimentos e emoções foram bem recebidos e aceitos pelo conciliador, conseqüentemente sentem que podem confiar no processo e no conciliador. Isso não significa concordar com o que a parte diz, pois o conciliador deve ser imparcial. Significa que a parte foi ouvida e sua mensagem foi passada ao conciliador.

1.5 O conciliador, apesar de imparcial, deve ser defensor do processo. Em hipótese alguma pode o conciliador fazer algum comentário que transpareça estar dando apoio à posição de uma das partes ou assessorando a parte como se seu advogado fosse.

1.6 O conciliador deve ser paciente e perseverante. Deve sempre evidenciar quais alternativas ao acordo as partes dispõe.

1.7 As partes devem se sentir à vontade. É comum as partes se sentirem intimidadas perante o Poder Judiciário. Por óbvio, este não deve ser o caso da conciliação. Em virtude da flexibilidade procedimental e do tom informal inerentes ao processo, deve haver uma maior proximidade entre conciliador e partes.

1.8 A linguagem deve ser apropriada. Note-se aqui que temos diferentes tipos de partes, possivelmente com níveis sócio-econômicos e culturais diferentes. A linguagem, mal empregada, pode distanciar as partes cada vez mais de um provável acordo.

2. O conciliador deve ser empático e acessível. Ter empatia é saber colocar-se na situação do outro, sem, contudo, tomar partido. O conciliador deve ser sensível aos sentimentos e às reações pessoais das partes a cada momento do processo de conciliação.

O conciliador deve ainda ser acessível às partes. Para apreender melhor as questões e os interesses de cada um, ele deve ser uma pessoa com quem as partes possam falar abertamente. Existem regras que devem ser respeitadas para o bom andamento do processo. Durante o processo de conciliação, devem ser evitados termos agressivos. Quanto ao senso de humor, desde que não seja ofensivo, pode ser utilizado.

3. Instruções e Explicações às Partes. As instruções e explicações sobre o processo de conciliação devem ser sempre claras. O conciliador deve sempre checar se as partes entenderam o que foi dito, requerendo que elas expressamente concordem com as regras estipuladas. Uma das ferramentas para manter o controle e assegurar o correto prosseguimento da conciliação será reiterar as regras previamente acordadas: *“João, Maria, conforme havíamos acordado anteriormente, na conciliação há uma regra de que enquanto um fala o outro não deve interromper...”*

É importante manter contato visual direto com as partes, chamando-as pelo nome e pelo pronome de tratamento (você ou Sr.(a)) que preferirem ser chamadas.

4. O Equilíbrio da Participação. A participação equânime deve ser assegurada dando a todos igual oportunidade de expressar suas questões, sentimentos e interesses sem interrupção. Para tanto, deve-se dizer a elas *como* e *por que* participar:

“No processo de conciliação, as partes devem se comunicar uma com a outra com respeito.”

“É imprescindível que todos exponham suas opiniões e argumentos para que possam chegar a um acordo que atenda aos interesses de ambas as partes.”

O conciliador deve esclarecer o quanto é desejável o trabalho conjunto para tentar obter uma resposta satisfatória, destacando que todos devem escutar atentos às preocupações e manifestações do(s) outro(s). Se ainda assim as interrupções entre as partes continuarem, a intervenção deve ocorrer, sem constranger ninguém:

“João, pediria licença apenas para perguntar à Maria o que ela acha sobre este ponto de nossa conversa.”

5. Interrupção das Partes. Dependendo da situação, o conciliador deverá utilizar a técnica apropriada para fazer interrupções. Estas são as estratégias que podem ser utilizadas:

5.1 desculpe-se ao interromper, mas mantenha-se firme em sua decisão: *“Perdoe-me por interromper, João, mas este é o momento em que a Marta tem a palavra – voltarei a te passar a palavra assim que ela terminar”;*

5.2 utilize o nome pelo qual a parte prefere ser chamada e mantenha contato visual direto ao falar com ela: *“Marta, vamos tentar trabalhar em conjunto para solucionar essa questão. Peço que busque dar atenção às preocupações, manifestações e interesses de João. Da mesma forma pedirei à João que lhe dirija igual atenção.”*

5.3 Esclareça mais uma vez a importância da não interrupção entre as partes: *“João, imagino que esta seja uma questão muito importante para você – a ponto de você interromper a fala da Marta. Ao mesmo tempo, meu papel nessa conciliação é zelar para que as partes se comuniquem de forma eficiente – o que significa sem interrupções. Posso pedir que você anote essas questões que você gostaria de levantar para que possamos trata-las em seguida. Posso contar com o apoio de ambos quanto a esse ponto de interrupções?”.*

Note que, ao interromper, o conciliador nunca deve perder o controle do processo, levantar a voz ou agir de forma agressiva. Afinal, ele é o modelo de comportamento para os litigantes e está, a todo o momento, ajustando a forma como os mesmos agem no processo por meio de suas próprias atitudes.

Desse modo, utilizando tais técnicas o conciliador pode desenvolver seu trabalho intermediando a comunicação e conduzindo o procedimento de modo que ela se mantenha até o entendimento final. Se por ventura ele não ocorrer, não significa que o trabalho foi em vão ou uma perda de tempo. O procedimento de autocomposição poderá ser considerado exitoso ainda que o acordo não ocorra. Se a comunicação se restabeleceu ele já terá cumprido com os seus objetivos possibilitando que os conflitantes possam continuar o diálogo cuja finalidade

primordial é a transformação de posturas: da conflitiva para a cooperativa.

BIBLIOGRAFIA

- AZEVEDO, André Gomma de; BACELLAR, Roberto Portugal. *Manual de Autocomposição Judicial*. Coleção: Estudos em arbitragem, mediação e negociação. André Gomma de Azevedo e Ivan Machado Barbosa (Orgs.). Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007. v. 4.
- BOLZAN DE MORAIS, José Luis; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.
- BOUCHARD, Marco; MIEROLO, Giovanni. *Offesa e riparazione*. Per una nuova giustizia attraverso la mediazione. Milano: Bruno Mondadori, 2005.
- BOURDIEU, Pierre. *O poder simbólico*. 9. ed. Tradução de Fernando Ferraz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.
- CLASTRES, P. *Recherches d'anthropologie politique*. Paris: Le Seuil, 1980.
- DONOHUE, William A. *Communication strategies in mediation*. Hillsdale, N. J.: Lawrence Earlbaum Associates, 1991.
- DRAKE, Laura; DONOHUE, William A. Teoria da estruturação comunicativa na resolução de conflitos. In: SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen. *Novos paradigmas em mediação*. Tradução de Jussara Haubert Rodrigues e Marcos A. G. Domingues. Porto Alegre: ARTMED, 1999.
- FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões*. Tradução de Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.
- GALLOIS, C. Communication accommodation and the prototypical speaker: Predicting evaluations of status and solidarity. *Language and Communication*, 8, p. 271 -283.
- GERGEN, Kenneth J. Rumo a um Vocabulário do Diálogo Transformador. In: SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen. *Novos paradigmas em mediação*. Tradução de Jussara Haubert Rodrigues e Marcos A. G. Domingues. Porto Alegre: ARTMED, 1999.
- GILES, H; MULAC A.; BRADAC, J. J.; JOHNSON, P. Speech accommodation theory: The first decade and beyond. In: MCLAUGHLIN, M. L. (ed.) *Communication yearbook 10* (13-40). Beverly Hills, C. A.; Sage
- GOFFMAN, E. The interaction order. *American Sociological Review*, 48, 1982, p. 1-17.

- MOORE, C. W. *The mediation process: Practica strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass, 1986.
- ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução Mário Vilela. São Paulo: Agora, 2006.
- ROULAND, Norbert. *Nos confins do direito. Antropologia Jurídica da modernidade*. Tradução de Maria Ermantina de Almeida Prado Galvão. São Paulo: Martim Fontes, 2003.
- SPENGLER, Fabiana Marion. *O Estado-jurisdição em crise e a instituição do consenso: por uma outra cultura no tratamento de conflitos*. 2007. 476 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do vale dos Sinos, São Leopoldo, 2007).
- URY, William *O poder do não positivo: como dizer não e ainda chegar ao sim*. Tradução de Regina Lira. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- WARAT, Luiz Alberto. *Surfando na pororoca: o ofício do mediador*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.
- WEHR, P. *Conflict regulation*. Boulder, CO: Westview Press, 1979.
- WEINER, M.; MEHRABIAN, A. *Language within language*. New York: Appleton – Century- Crofts, 1968.