

Conciliação Humanista – O empoderamento das partes na solução dos conflitos

Joselma Vilma Morais Ferreira Lacerda

(Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)/Escola Superior da Magistratura(ESMA), joselmavilma@hotmail.com)

RESUMO: A adoção dos métodos consensuais para resolver conflitos ganhou grande estímulo através da Resolução 125 do CNJ que instituiu a Política Nacional de tratamento dos conflitos, bem como com a edição da lei 13.105/2015 que alterou o Código de Processo Civil, que inspirado na citada política incentiva à solução dos conflitos através dos meios consensuais com fins de contribuir para pacificação social, efetivação do acesso à justiça além de desafogar o poder judiciário. O presente estudo analisa a conciliação humanista na concepção de Carl Roger que enfatiza o empoderamento das partes como importante ferramenta na solução dos conflitos e tem base na psicologia humanista através da Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Será uma pesquisa bibliográfica, construída a partir de estudos já realizados (GIL,1994) e aponta para valorização da fala autêntica, do ser humano como ser pensante, do restabelecimento do diálogo através de uma comunicação consciente e coerente, sendo a conciliação humanista um grande impulso para efetivação do direito de acesso à justiça.

Palavras-Chave: Conciliação humanista. Empoderamento. Poder judiciário. Acesso à justiça.

INTRODUÇÃO

Viver em sociedade traz em seu bojo a busca das pessoas por seus ideais, havendo divergências e choque de interesses gerando conflitos cuja solução, na maioria das vezes, é dada pelo poder judiciário que atualmente com tanta demanda encontra-se abarrotado de processos não exercendo o seu papel na solução dos conflitos.

Através da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) foi instituída a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do judiciário e com a edição da Lei 13 140/2015, conhecida como lei da mediação, os métodos adequados de solução de conflitos ganham visibilidade. Para cristalizar esses avanços, mais recentemente, o Código de Processo Civil (CPC) trouxe em seu corpo previsão e também disciplina a aplicação dos métodos de solução de conflitos.

A conciliação e a mediação tornaram-se mais estimuladas como formas de desafogar o judiciário, efetivar o acesso à justiça e sobretudo contribuir de forma eficaz para pacificação social. São instrumentos de solução de conflitos que favorecem a redução dos custos financeiros no

judiciário já que as divergências tendem a ser solucionadas de forma mais rápida. Essas técnicas autocompositivas de soluções de conflito estendem-se aos direitos disponíveis.

Com o objetivo de acesso à justiça o CNJ (Conselho Nacional de Justiça) já vem buscando a aproximação do poder judiciário com os mecanismos consensuais, com o fim de realizar o tratamento adequado do conflito, como vimos com a resolução 125, a instalação da “cultura de paz”.

Esse trabalho consiste em apresentar a conciliação com base na psicologia humanista através da abordagem Centrada na Pessoa (ACP) como um método consensual eficaz na resolução dos conflitos que através do empoderamento das partes, da escuta ativa e do diálogo genuíno favorece o acesso à uma justiça rápida e menos onerosa.

A metodologia deu-se através de pesquisa bibliográfica por meio de estudos e pesquisas já realizadas.

1. CONCILIAÇÃO HUMANISTA

A conciliação configura-se como um dos meios alternativos de resolução de conflitos, dessa forma, a conciliação judicial promove respostas rápidas e eficientes por ser produto da vontade das próprias partes (SOUSA, 2014), pode-se dizer então que a conciliação é um acordo ou uma transação realizada entre as partes, onde um terceiro buscará a solução para resolver o conflito. (BRANDÃO, 2014).

A conciliação humanista aqui apresentada toma como base a corrente da psicologia humanista, Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), uma nova visão do ser humano que teve Carl Roger como idealizador. Nesse contexto se pronuncia Santos (2005):

A terapia centrada na pessoa e, mais genericamente, a Abordagem Centrada na Pessoa assentam numa visão do Homem como um ser essencialmente livre e com o poder de reagir activamente às situações que o constroem na sua auto-determinação, que tentam abafar a sua individualidade prendendo-o a esquemas rígidos de comportamento e de pensamento, em suma, que restringem a sua evolução e crescimento pessoais. (p. 22)

Para Roger (1987a) o ser humano tem a capacidade de compreender a si mesmo, de resolver seus problemas. Valoriza o ser humano como ser pensante, acredita na possibilidade de crescimento de cada um, coloca-se no lugar do outro, embarca na jornada do outro a fim de vivenciar a

experiência do outro, afetar e ser afetado. Isto quer dizer que houve uma validação dos sentimentos do outro, nesse sentido (SOUSA, 2014) o conciliador passa a ser dialógico, os litigantes retiram suas armaduras de defesa e se fazem presentes na sessão estabelecendo uma melhor comunicação na situação conflituosa.

Nesse sentido, pensamento do próprio Carl Roger (1987 a), extraído do livro Torna-se pessoa:

Posso, com minha própria atitude, criar uma segurança na relação, o que torna mais possível a comunicação. Uma sensibilidade na compreensão que o vê como ele é para si mesmo e que o aceita como tendo tais percepções e sentimentos também auxilia. (p. 22)

Na conciliação humanista deve haver uma compreensão empática, aperfeiçoando o relacionamento interpessoal onde cada um tem sua própria história, nesse sentido Carl Roger (1987 a) relata:

Acabei, no entanto, por reconhecer que essas diferenças que separam os indivíduos, o direito que cada pessoa tem de utilizar sua experiência da maneira que lhe é própria e de descobrir o seu próprio significado nela, tudo isto representa as potencialidades mais preciosas da vida. Toda pessoa é uma ilha, no sentido muito concreto do termo; a pessoa só pode construir. (p.23)

A conciliação humanista apresenta-se como mecanismo consensual na solução dos conflitos e assim aproxima as pessoas ao poder judiciário. Esta orientação investe no empoderamento das partes incentivando que elas próprias conduzam sua história, através de um diálogo facilitado em que se escuta ativamente as questões relacionadas ao conflito que se encontram para buscar elas mesmas as soluções.

Pensa-se no “outro” desde o acolhimento até o ambiente físico propício para um clima psicológico favorável ao que o humanismo se dispõe que é efetivar o indivíduo como centro, como protagonista de sua história.

Na ACP, há aceitação do outro, isso não quer dizer que se tenha que aceitar e concordar com o que o outro argumenta, mas aceitar o outro como “Ser” pensante, disponibilizando uma escuta ativa, colocando-se no lugar dele favorecendo um clima favorável para que os sentimentos possam ser externados.

Na conciliação humanista, através do facilitador, que será um terceiro imparcial, busca-se propiciar a fala autêntica, ou seja, a fala verdadeira, estabelecendo um diálogo genuíno e uma abertura para que ambos os conflitantes tenham oportunidade de afetar e também ser afetado pelo outro. AmatuZZi (2008) ressalta a importância da fala autêntica afirmando que é através da fala original que o homem transcende a si mesmo em direção a um sentido novo.

Na forma humanística de enxergar o conflito, não há espaço para fazer o “acordo pelo acordo” apenas se pensando numa estatística, ouvem-se as partes de forma atenta para que elas mesmas construam o desfecho de sua história através do estabelecimento de uma comunicação empática a fim de que possam chegar a um consenso, um ajuste favorável para ambas as partes. Nesse encadeamento para se demonstrar a importância da escuta ativa, citamos as lições de Roger (1987b):

Quero dizer que ouço as palavras, os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos, o significado pessoal, até mesmo o significado que subjaz às intenções conscientes do interlocutor. Em algumas ocasiões, ouço, por trás de uma mensagem que superficialmente parece pouco importante, um grito humano profundo, desconhecido e enterrado muito abaixo da superfície da pessoa. (p. 08)

Na conciliação humanista, centrada na pessoa, não se interfere no que seria justo ou injusto, certo ou errado, conduz-se o processo apresentando-se opções com base nos relatos das partes. Para isso, a condução do diálogo, estabelece-se uma comunicação sem “Ecos” para que não se ecoem mal entendidos.

Os fatos devem ser explorados, apresentando possíveis convergências tendo o consenso como objetivo, assim como a manutenção do relacionamento e o restabelecimento do diálogo. Ao ouvir e ser ouvido amplia-se a possibilidade da solução do conflito e até mesmo a reconstrução da relação pós conflito, aceita-se o outro como ser humano e favorece encontros significativos do “EU – TU”, algo que Rogers (1987b) referenda:

Quando efetivamente ouço uma pessoa e os significados que lhe são importantes naquele momento, ouvindo não suas palavras mas ela mesma, e quando lhe demonstro que ouvi seus significados pessoais e íntimos, muitas coisas acontecem. (p. 09)

Durante o processo de comunicação, no favorecimento de uma escuta ativa, afloram-se os sentimentos afetivos, ocorre a valorização do ser como pessoa que quer ser ouvida e por trás de toda

essa situação, temos a lide sociológica que é a resolução integral o conflito conforme posicionamento do CNJ demonstrado através do seu Manual de Mediação Judicial (2016):

Em outras palavras, pode-se dizer que somente a resolução integral do conflito (lide sociológica) conduz à pacificação social; não basta resolver a lide processual – aquilo que foi trazido pelos advogados ao processo – se os verdadeiros interesses que motivaram as partes a litigar não forem identificados e resolvidos. (p. 148)

O olhar humanista é constatado ainda em outras passagens do manual de mediação judicial do CNJ (2016):

O magistrado deve estimular o mediador ou conciliador , cujo trabalho coordena, para: (...)
iii) dirigir-se como instrumento de pacificação social para que haja uma maior humanização do conflito (*i.e.* compreensão recíproca), em atenção ao princípio da validação ou princípio do reconhecimento recíproco de sentimentos (...). (p.147)

O EMPODERAMENTO DAS PARTES NO PROCESSO DE CONCILIAÇÃO

Vê-se a utilização do termo empoderamento em vários movimentos sociais onde o objetivo maior é a luta por direitos.

Para Kleba e Wendhausen (2009), o sentido do termo empoderamento refere-se ao processo de mobilizações e práticas que objetivam promover e impulsionar grupos e comunidades no intuito de melhorar suas condições de vida, aumentando sua autonomia.

O CNJ, no manual de mediação judicial (2016), define e explica o termo enfocando o empoderamento das partes como um dos maiores benefícios no processo de mediação:

Empoderamento” é a tradução do termo em inglês empowerment e significa a busca pela restauração do senso de valor e poder da parte para que esta esteja apta a melhor dirimir futuros conflitos. (p. 148)

Ainda tomando como parâmetro o manual de mediação do CNJ ao fazer um breve histórico da mediação no poder judiciário enfatiza-se o empoderamento das partes como sendo o maior componente transformador das mediações:

Sobre esse componente, os professores Robert Baruch Bush e Joseph Folger sustentam que deve ser considerada como objetivo da autocomposição e, indiretamente, de um sistema processual, a capacitação (ou empoderamento) das partes (*i.e.* educação sobre técnicas de negociação) para que essas possam, cada vez mais, por si mesmas compor

seus futuros conflitos. Dessa forma, proporcionam-se ao jurisdicionado efetivos meios de aprendizado quanto à resolução de disputa, obtendo-se também o reconhecimento mútuo de interesses e sentimentos, o que gera uma aproximação real das partes e consequente humanização do conflito decorrente dessa empatia. (P. 27)

Empoderar-se é ser livre e capaz de lidar com seus conflitos e fazer suas próprias escolhas, ou seja, liberdade de escolher e de decidir.

Sobre empoderamento e visão humanista, o código de ética dos conciliadores e mediadores judiciais, contido no anexo III da Resolução 125 do CNJ que foi atualizada em 2016 para adequar-se à Lei da Mediação (Lei 13.140/2015) e ao Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015), traz dentre outros princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores, o empoderamento e a validação:

Art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, *empoderamento e validação*. (grifo *nosso*)

(...)

VII – Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII – Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito.

No poder judiciário da Paraíba há experiência bem sucedida acerca da utilização da conciliação humanista através da Abordagem Centrada na Pessoa que é defendida por Carl Roger. Essa vivência humanista, que tem no empoderamento das partes o caminho para facilitar a solução de seus conflitos, começa a ser aplicado em 2012 com a criação do NUCON – Núcleo de Conciliação no TRT 13ª Região.

Traduzindo em números positivos, Sousa (2016) relata que o NUCOM concorreu na premiação Innovare, informando que no período de 3 meses, firmou 407 conciliações, sendo que apenas em 23 audiências as partes não estiveram presentes, 17 reclamações não foram conciliadas e 12 audiências foram adiadas.

Com esse exemplo e com a necessidade de humanizar as relações e sobretudo os meios consensuais de solução de conflitos espera-se que a experiência do TRT 13ª Região possa se espalhar noutros Órgãos do poder judiciário da Paraíba.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse trabalho percebeu-se que a conciliação humanista, através do empoderamento das partes, propõe-se a estabelecer uma comunicação a partir de um diálogo genuíno a fim de favorecer o desenrolar da fala autêntica e de forma empática. Neste sentido, o direito de acesso à justiça ganha impulso através dos meios consensuais de solução de conflito, de modo que a conciliação humanista deve ser compreendida e estimulada porque assegura às partes a oportunidade da atuação direta na solução de seus próprios conflitos, busca o restabelecimento do diálogo, não se preocupando com estatística do “acordo pelo acordo”. Ressalte-se que devemos levar em consideração que existem relações humanas que muitas vezes só são enxergadas na lide sociológica, é vida que pulsa e que precisa passar pela experiência positiva de recuperar os afetos perdidos.

Ressalta-se também que embora tenham ocorrido mudanças com a criação de uma política de resolução de conflitos no âmbito o judiciário é necessário haver uma quebra de paradigmas para aceitação/valorização desses métodos consensuais de resolução dos conflitos pelos operadores do direito e assim atingir de forma eficaz o direito constitucional de todos ao acesso à justiça, seja através da conciliação humanista ou através de outros meios que objetivem a pacificação social.

REFERÊNCIAS

- AMATUZZI, M. M. Por uma Psicologia Humana. Campinas (SP), Brasil. Editora Alínea: 2008, .
- BRANDÃO, F.H.V. Advocacia Negocial – Promoção do Acesso à Justiça pela Desjudicialização dos Conflitos. A União, João Pessoa. 2014.
- CAPPELLETTI, M. & GARTH, B. Acesso à Justiça., Porto Alegre (RS), Brasil, Sergio Antonio Fabris Editor: 1988.
- GIL, A.C. Métodos e Técnicas de Pesquisas Social . Edição São Paulo. Atlas, 1994.
- KLEBA, M.E ; WENDHAUSEN, A. L. P. Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política. Saúde Soc. São Paulo, v.18, n.4, p.733-743, 2009.
- Manual de Mediação Judicial. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. André Gomma Azevedo (Org.). Brasília (DF). 6ª Edição:. 2016. .
- ROGERS, C. Tornar-se pessoa. São Paulo (SP): Martins Fontes, 1987a. .
- ROGERS, C. Um Jeito de Ser.. São Paulo (SP). Editora Pedagógica e Universitária Ltda :1987b..

SANTOS, C. B. Abordagem Centrada na Pessoa - Relação Terapêutica e Processo de Mudança. *Psicólogos* v.01 n2, p. 18-23, 2005.

SOUSA, N.Q.M. Conciliação humanista: aplicação da abordagem centrada na pessoa na resolução dos conflitos judiciais. *Revista da Abordagem Gestáltica - Phenomenological Studies*, p 104-110, 2014.

SOUSA, N.Q.M. Núcleo de Conciliação Humanista – Uma medida de acesso à justiça. Disponível em: <https://www.trt13.jus.br/age/banco-de-boas-praticas/nucleo-de-conciliacao-humanista-2013-uma-medida-de-acesso-a-justica>. Acesso em: 19 de dezembro de 2016.

