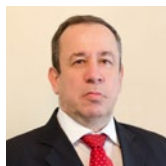


Conflito não é briga



JOÃO GOLIZIA

CORRETOR DE SEGUROS COM MAIS DE 30 ANOS DE ATUAÇÃO, ADVOGADO E PROFESSOR DA ESCOLA DE NEGÓCIOS E SEGUROS. MEDIADOR E CONCILIADOR CADASTRADO JUNTO AO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), COM ATUAÇÃO NO FÓRUM REGIONAL DE SANTANA (SP). DESDE 2013, INTEGRA A COMISSÃO DE DIREITO SECURITÁRIO DA OAB-SP.

Quem de nós nunca esteve envolvido em um conflito? Se você parou para buscar na memória situações de conflitos nas quais já esteve envolvido, pesquisas comprovam que, muito provavelmente, você faça parte de um grupo de pessoas para as quais, ao ouvir a palavra conflito, as ideias que lhes vêm à mente são: guerra, briga, disputa, agressão, tristeza, violência, raiva, perda e processo. Então, se conflito não é isso, o que seria?

Uma autoridade no assunto, Douglas H. Yarn, define conflito como sendo “um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutualmente incompatíveis”. Portanto, podemos começar afirmando que, ao contrário do que possa parecer, o conflito não necessariamente consiste em um fenômeno negativo nas relações humanas, ao contrário, o conflito pode

resultar em mudanças e resultados positivos.

Mais do que isso, a partir do momento em que o conflito passa a ser percebido como um fenômeno natural nas relações entre as pessoas e a ser encarado de maneira positiva, cria-se uma nova perspectiva para situações controversas, constituindo essa nova percepção do conflito uma das principais alterações da moderna teoria do conflito.

Voltando naquelas situações de conflito nas quais você lembrou de já ter se envolvido. Seria incorreto afirmar que, se não em todas, pelo menos em algumas delas (aposto que na maioria), ocorreu uma escalada progressiva, resultante de um círculo vicioso de ação e reação, de modo que cada reação se torna mais severa do que a ação que a precedeu, criando uma nova questão ou ponto de disputa?

Se você se enxergou nessa situação saiba que comprovou a teoria conhecida como “espirais de conflito”, adotada por alguns autores, dentre eles Rubin e Kriesberg. O que se observa, nesse modelo de espiral de conflitos, quando há duas partes envolvidas, com relação ao fato que originou o conflito, é que ambas as partes são, ao mesmo tempo, vítima e ofensor ou autor do fato.

Analisando as situações de conflitos nas quais você esteve envolvido em algum momento no passado, agora sob uma nova perspectiva após encerrado o conflito, qualquer que tenha sido o resultado, em muitas delas, para não di-

zer em todas, não teria sido melhor que houvesse um terceiro escolhido pelos envolvidos no conflito, que não tivesse nenhum tipo de interesse em favorecer uma das partes, que conhecesse profundamente sobre o assunto que gerou o conflito e com o firme propósito de facilitar o diálogo, fazendo com que as partes envolvidas solucionassem a situação?

Se você concorda que teria sido melhor, acabou de ser apresentado para a figura do mediador, que nos termos do parágrafo único do Artigo 1º da Lei 13.140/2015, é a pessoa que exerce a atividade de mediação na condição de “terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”. Portanto, conforme legislação em vigor, os mediadores, durante o exercício da atividade de mediação, devem observar, dentre outras, as seguintes condições:



- **Imparcial:** não pode agir em favor de nenhum dos envolvidos no conflito, sob qualquer pretexto ou alegação, não permitindo que valores e conceitos de ordem pessoal interfiram na condução da mediação, bem como não aceitando qualquer tipo de vantagem ou favor que possa lhe ser oferecido;

- **Sem poder decisório:** conforme parágrafo 3º, do artigo 165, da Lei Nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil), “o mediador (...) auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprio, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos”.

Independentemente de conhecer o sistema judiciário e as questões processuais, todos têm que ter em mente que ao entregar uma situação controversa para apreciação do judiciário, o que se está fazendo é pedindo para que o Estado, representado na figura do Juiz, decida pelas partes, ou seja, que um terceiro decida por você o que deve fazer ou deixar de fazer.

Embora o Juiz deva também agir com imparcialidade, uma das diferenças entre os procedimentos judicial e de mediação é que, enquanto no primeiro caso um terceiro (Juiz) decide pelas partes, que devem cumprir a decisão, no caso da mediação, o mediador irá atuar como facilitador da comunicação, de modo que as partes possam identificar, por si próprio, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

O que parece melhor: alguém decidir por você e obrigá-lo a fazer ou deixar de fazer o que foi decidido, de maneira impositiva, ou você fazer ou deixar de fazer algo que foi decidido mediante consenso com a outra parte?

Esse é apenas um dos fatores que faz com que a mediação seja um meio de resolução de conflitos extremamente eficiente, sem por ora nos aprofundarmos em outras vantagens, como ganho de tempo, economia de recursos, confidencialidade, dentre outros.

Sendo assim, trazendo seus conflitos para a Câmara SIN, você irá comprovar todos os benefícios que a mediação proporciona e seu caso será tratado por profissionais altamente qualificados no ramo inerente ao conflito que se apresenta, situação na qual todos os envolvidos só têm a ganhar. E o melhor: sem brigas.

“ Ao contrário do que possa parecer, o conflito não necessariamente consiste em um fenômeno negativo nas relações humanas, ao contrário, o conflito pode resultar em mudanças e resultados positivos ”