

# FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS



# ÍNDICE

<b>1. O CONFLITO.....</b>	<b>5</b>
Teoria do Conflito .....	5
Abordagem do Conflito .....	6
Ciclos do Conflito .....	7
Análise das Nuances do Conflito .....	7
<b>2. SOLUÇÃO DE CONFLITOS E ADEQUAÇÃO DE MEIOS.....</b>	<b>9</b>
Solução de Conflitos .....	9
Adequação de Meios .....	9
Processos Construtivos e Destrutivos .....	9
Escolha Consciente .....	10
<b>3. DESENHO DE SISTEMAS DE DISPUTAS.....</b>	<b>12</b>
Design de Sistemas de Disputas .....	12
Customização Procedimental .....	12
Os seis Princípios do Dsd .....	12
<b>4. BREVE ABORDAGEM DOS MEIOS ALTERNATIVOS.....</b>	<b>15</b>
Meios “Alternativos” - O Porquê do Termo.....	15
Alternativo x Apropriado.....	15
Uma Outra Visão.....	15
Escala de Interferência de Terceiros nos ADR.....	16
Processo Judicial.....	16
Arbitragem.....	17
Conciliação .....	17
Rent a Judge.....	17
Mini-Trial.....	18
Avaliação de Terceiro Neutro.....	18
Negociação.....	19

## **5. NEGOCIAÇÃO - ESCOLA DE HARVARD ..... 21**

Conexão entre Negociação e Mediação.....21

Negociação Baseada em Princípios .....21

Separe as Pessoas do Problema.....21

Concentre-se nos Interesses.....23

Invente Opções de Ganhos Mútuos.....23

Insista em Critérios Objetivos.....24



# 1

# O CONFLITO

# 1. O Conflito

## Teoria do Conflito

### RELAÇÕES E CONFLITOS

Antes de abordar a adequação de meios, técnicas e outros aspectos relevantes, é necessário fazermos uma abordagem e conceituação sobre o conflito, que será a base para todo o estudo dessa trilha.

O conflito, de forma simplificada, pode ser definido como uma crise na relação entre indivíduos. Todos nós, como seres sociais que somos, mantemos relações com outras pessoas, sejam elas afetivas, profissionais ou quaisquer outras.

Entretanto, nem sempre esse contato é livre de pontos divergentes, já que cada ser humano é um universo único em si mesmo, com diferentes experiências pessoais, pontos de vista e compreensão de mundo. Essas diferenças podem originar questões a serem solucionadas, quando um dos indivíduos deseja que outra pessoa aja conforme seu desejo e esta se recusa a fazê-lo.

### RESOLUÇÃO DO CONFLITO

Perceba-se que, caso essa diferença de posições seja solucionada entre os próprios envolvidos, por meio do diálogo direto entre eles, não haverá uma controvérsia ou uma situação litigiosa. Em outros termos, desde que as partes resolvam, desde logo, suas diferenças, o conflito representará apenas uma situação possivelmente desconfortável, mas que permitiu a construção de um diálogo e de uma solução conjunta pelas partes.

Os envolvidos no conflito que conseguem solucionar por si mesmos suas divergências tiveram de exercer suas habilidades interpessoais e desenvolver seu senso de convivência e justiça, sem que outra pessoa fosse chamada a colaborar para a solução do conflito. Desse modo, são envolvidas questões de crescimento e evolução pessoal, com o aprendizado sobre quais são as características, dificuldades e talentos interpessoais próprios.

Nos casos em que as partes não chegam a um consenso sobre a exigência de que uma delas faça ou deixe de fazer algo, é necessário chamar terceiros a intervirem no conflito, em prol da pacificação social. Nessas hipóteses, tem-se a ocorrência de uma controvérsia ou situação litigiosa.

Na clássica definição de Francesco Carnelutti, uma lide surge quando há um conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida. Importante ressaltar que, mesmo nas hipóteses em que seja necessário o auxílio de um terceiro para solucionar os problemas, é sempre possível aprender algo e evoluir em termos pessoais após o procedimento adotado para essa solução, seja ele qual for.

Solucionar conflitos, seja diretamente entre as partes, seja pela interferência de um terceiro, é um desafio constante na busca da paz social e do bem-estar dos indivíduos. E, apesar de a “paz social” ser outra expressão recorrentemente repetida, ela engloba infinitos conceitos e implicações.

## **Abordagem do Conflito**

### **CONFLITOLOGIA**

A ciência do conflito (ou conflitologia), surgiu, de forma sistematizada, apenas por volta dos anos 1950 e 1960, na busca pelo mapeamento e compreensão do conflito, bem como por estratégias para resolução desses conflitos. Tais estudos envolveram as duas esferas nas quais o conflito se desenvolve: a interna (ou intrapsíquica) e a externa (ou interpessoal).

No que tange ao âmbito interno, os conflitos surgem a todo momento, em relação às decisões a serem tomadas, e os desafios e dúvidas que envolvem essa tomada de decisão. Seu nível de complexidade varia de acordo com a relevância da decisão a ser tomada. Via de regra, especialmente em relação a decisões de menor impacto, essa modalidade de conflito é facilmente superável.

Essas situações, em que decisões de menor impacto são necessárias, possuem o potencial de gerar efeitos positivos, mas o momento de tomada de decisão pode ser desconfortável e é possível lidar com esse desconforto por meio do autoconhecimento e reflexões internas, com a ajuda de pessoas próximas que sejam consideradas como “de confiança” e, em casos mais extremos, com uma ajuda profissional de psicólogos e psiquiatras, por exemplo.

### **CONFLITOS INTERPESSOAIS**

Já no âmbito externo, conflitos surgem entre dois ou mais indivíduos, envolvendo tomadas de decisão conjuntas, o que torna ainda mais complexo o processo de solução de tais conflitos, considerando-se os processos internos de conflitos e outras possíveis interferências. Esse será o foco desse estudo: conflitos interpessoais e meios para solucioná-los.

Para tanto, é necessário compreender que o conflito é cíclico e possui diversas fases, refletindo sobre o fato de que há diferentes ações apropriadas a depender do caráter e da etapa pela qual passa o conflito.

O conflito surge de forma latente nos termos dos conflitos intersubjetivos, ou seja, a pessoa sente certo desconforto interno com alguma situação, mas não externaliza esse desconforto. Ainda assim, é possível que os outros envolvidos percebam tal desconforto antes mesmo dele ser externado e o solucionem de alguma forma.

## **Ciclos do Conflito**

Após a externalização de uma vontade que se contrapõe a outra, começam os demais ciclos de busca de equilíbrio ou imposição de poder, momento no qual as partes, conforme já falamos antes, podem resolver diretamente entre si ou buscar a ajuda de um terceiro. Depois do conflito estar manifesto, podem surgir outros fatores conflituosos, caso o equilíbrio encontrado se rompa.

Nesse momento, é importante realizar uma abordagem sistêmica do conflito, analisando seus mais variados aspectos de maneira a perceber as influências mútuas desses fatores, para que seja encontrada a melhor forma de solucioná-lo e também para que a escalada do conflito seja contida, ou seja, que esse conflito não se agrave ainda mais. Somente assim é possível encontrar o meio mais adequado para a resolução das pendências entre as partes.

## **Análise das Nuances do Conflito**

No caso da mediação, especificamente, é preciso, além de analisar as nuances do conflito, estar aberto a perceber as implicações positivas que esse conflito pode gerar se o procedimento for conduzido de maneira adequada, bem como perceber a condição individual de cada um, focando na melhor forma de solucionar o problema.

Desse modo, o conflito deve ser abordado como uma crise específica em um relacionamento, que pode sofrer diversas influências, como interferências externas à relação e aos conflitos internos, sendo o passado considerado apenas como forma de referenciar as decisões, sem a busca de um ou outro culpado, compreendendo que todos os envolvidos possuem alguma participação e influência naquele processo de construção e desenvolvimento do conflito.

Essa é a chamada “visão prospectiva”, que será abordada mais profundamente em momento oportuno. Mas, em suma, é a habilidade de observar o conflito de modo a construir melhores condições para o relacionamento, sendo a busca de soluções o foco da conversa.

# 2

## **SOLUÇÃO DE CONFLITOS E ADEQUAÇÃO DE MEIOS**



**OPS....**

Você está sem permissão para ver o conteúdo integral deste ebook.

Que tal assinar um dos nossos planos?

**VER TODOS OS PLANOS**

# Formas Alternativas de Resolução de Disputas



[www.trilhante.com.br](http://www.trilhante.com.br)

