

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DA REGIÃO DAS HORTÊNSIAS
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
BACHARELADO EM DIREITO**

TABITA FAGUNDES DE CAMPOS

**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E ASSERTIVA COMO TÉCNICA DE
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NA
ESFERA JUDICIAL**

CANELA

2023

TABITA FAGUNDES DE CAMPOS

**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E ASSERTIVA COMO TÉCNICA DE
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NA
ESFERA JUDICIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado no Curso de Bacharelado em Direito da Universidade de Caxias do Sul, Campus Universitário da Região das Hortênsias, como requisito parcial à obtenção do Título de Bacharel em Direito. Área de concentração: Direito Civil/Comunicação Não Violenta/Assertiva Audiência de conciliação.

Orientador: Prof. Me. Luiz Fernando Castilhos Silveira.

CANELA

2023

TABITA FAGUNDES DE CAMPOS

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E ASSERTIVA COMO TÉCNICA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NA ESFERA JUDICIAL

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado no Curso de Bacharelado em Direito da Universidade de Caxias do Sul, Campus Universitário da Região das Hortênsias, como requisito parcial à obtenção do Título de Bacharel em Direito. Área de concentração: Direito Civil/Comunicação Não Violenta e Assertiva/Audiência de conciliação.

Aprovada em 04/12/2023

Banca Examinadora

Prof. Me. Luiz Fernando Castilhos Silveira
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Me. Daniela de Oliveira Miranda
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Me. Guilherme Dettmer Drago
Professor Convidado: Universidade de Caxias do Sul – UCS

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por estar comigo em todas as fases do TCC. E permitiu que tudo fosse possível. Que Ele seja louvado.

Também, agradeço a minha família. Não conseguiria finalizar o TCC se não tivesse o suporte dos meus pais. Minha mãe me ajudou a manter a disciplina para escrever, leu, comentou meu texto, aguentou minhas listas de produtividade, e foi a minha revisora no “estilo sou sua mãe”. Meu pai que me acolheu nos momentos de crise e me ajudou a manter a saúde emocional.

Dedico, também, meu agradecimento a Candy, minha cadelinha que também é minha família. Ela “escreveu” o TCC junto comigo, pois sempre que eu pegava o computador para escrever ela se deitava ao meu lado para me apoiar.

Agradeço ao meu professor Orientador que aceitou me orientar, após me ouvir dizer reiteradas vezes, desde o meu 1º semestre da faculdade, *“profe., quando eu fizer o TCC o senhor que vai me orientar”*. E com certeza não me arrependo de tê-lo como orientador.

Sou grata pelas palavras de ânimo, pelo material compartilhado e a troca de ideias e conhecimentos. Realmente o professor Luiz foi aquele que aconselhou sabiamente e olhou os detalhes daquilo que faltava. Apesar dos pensamentos autossabotadores que vinham na cabeça, o professor não me deixou desistir do tema. E eu o agradeço muito por tudo.

Agradeço a minha amiga Wanda que me ouviu e apresentou dicas práticas para ser mais produtiva e objetiva. Sou grata pela minha amiga Elaine, que me emprestou vários livros para a produção deste TCC.

Por fim, agradeço aos meus demais amigos que me incentivaram com palavras e oraram para eu fazer e finalizar bem este TCC.

O maior problema com a comunicação é que nós não ouvimos para entender. Ouvimos para responder. Quando ouvimos com curiosidade, não ouvimos com a intenção de responder, ouvimos o que está por trás das palavras.

Roy T. Bennett

RESUMO

Este trabalho apresenta uma abordagem aprofundada sobre a importância da utilização de uma comunicação não violenta e assertiva para resolver conflitos, principalmente, no contexto das audiências de conciliação. Este estudo foi realizado no âmbito estadual, principalmente no juizado comum, com foco na aplicação da Comunicação Não Violenta (CNV) e assertiva como uma abordagem, ou técnica, para facilitar a comunicação construtiva, promovendo a compreensão mútua e a resolução de conflitos. A delimitação do estudo concentrou-se na análise da dinâmica das audiências de conciliação, abordando os fundamentos teóricos e práticos, bem como a regulamentação jurídica específica e a análise dos conceitos teóricos com a prática. Foi abordado, como problema central, a necessidade de compreender como a comunicação não violenta e assertiva pode ser aplicada para promover audiências de conciliação mais eficazes e produtivas, considerando os desafios e as tensões frequentemente presentes nesse contexto. A hipótese levantada foi que a aplicação de uma comunicação não violenta e mais assertiva poderia contribuir significativamente para a melhoria significativa do ambiente e dos resultados das audiências de conciliação, promovendo uma comunicação mais cooperativa entre as partes envolvidas. Os objetivos do estudo incluíram a investigação dos conceitos doutrinários de conflitos, a análise da justiça multiportas, a identificação da importância da aplicação de técnicas de comunicação para obter resultados úteis e eficazes nas negociações realizadas durante a audiência de conciliação. E a investigação das técnicas comunicativas disponíveis na literatura para as partes processuais utilizarem durante as audiências de conciliação. A metodologia adotada envolveu pesquisas bibliográficas e doutrinárias, utilizando materiais já publicados como base para o estudo, bem como a análise da prática forense utilizando casos reais e a análise de dados estatísticas disponibilizadas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Como conclusão, o estudo ressaltou a importância da comunicação não violenta e assertiva como uma abordagem eficaz para facilitar a compreensão mútua e a resolução de conflitos, especialmente em contextos jurídicos. Além disso, destacou a relevância da comunicação verbal e não verbal, bem como a capacidade de ouvir ativa e empaticamente, como ferramentas essenciais para o sucesso das negociações durante as audiências de conciliação.

Palavras-chave: conflitos; audiência de conciliação; comunicação não violenta; técnicas comunicativas; direito civil.

ABSTRACT

This paper presents an in-depth approach to the importance of nonviolent and assertive communication in the context of conciliation hearings. The study was conducted at the state level, in a common court, focusing on the application of Nonviolent Communication (CNV) and assertiveness as an approach to facilitate constructive communication, promoting mutual understanding and conflict resolution. The study focused on analyzing the dynamics of conciliation hearings, addressing theoretical and practical foundations, as well as specific legal regulations and the analysis of theoretical concepts with practice. The central problem addressed was the need to understand how nonviolent and assertive communication can be applied to promote more effective and productive conciliation hearings, considering the challenges and tensions often present in this context. The hypothesis raised was that the application of nonviolent and assertive communication could significantly contribute to improving the environment and results of conciliation hearings, promoting more constructive communication between the parties involved. The objectives of the study included investigating doctrinal concepts of conflicts, analyzing multi-door justice, identifying the importance of applying communication techniques to achieve useful and effective results in negotiations during conciliation hearings, and investigating communicative techniques available in the literature for the parties to use during conciliation hearings. The methodology adopted involved bibliographic and doctrinal research, using already published materials as a basis for the study, as well as the analysis of forensic practice using real cases and the analysis of statistical data provided by the National Council of Justice (CNJ). In conclusion, the study emphasized the importance of nonviolent and assertive communication as an effective approach to facilitate mutual understanding and conflict resolution, especially in legal contexts. Additionally, it highlighted the relevance of verbal and nonverbal communication, as well as the ability to actively and empathetically listen, as essential tools for the success of negotiations during conciliation hearings.

Keywords: conflicts; conciliation hearing; non-violent communication; communication techniques; civil law.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Manual de mediação	33
Figura 2 – Série histórica do índice de conciliação	49
Figura 3 – Centros Judiciários de solução de conflitos, por tribunal.....	51
Figura 4 – Índice de conciliação, por tribunal	52
Figura 5 – Índice de conciliação por grau de jurisdição, por tribunal.....	53
Figura 6 – Índice de conciliação na fase de execução e na de conhecimento, no primeiro grau, por tribunal	54
Figura 7 – Índice de conciliação na fase de conhecimento do primeiro grau no juízo comum e nos juizados especiais, por tribunal	55
Figura 8 – Índice de conciliação na fase de execução do primeiro grau no juízo comum e nos juizados especiais, por tribunal	55

LISTA DE SIGLAS

CEJUSC	Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
CF	Constituição Federal Brasileira
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNV	Comunicação Não Violenta
CP	Código Penal
CPC	Código de Processo Civil
ICoC	Índice de Composição de Conflitos
JEFs	Juizados Especiais Federais
Nupemec	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
PLS	Projeto de Lei do Senado
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS: CAMINHOS PARA RESOLUÇÕES PACÍFICAS.....	13
2.1	CONCEITOS DOUTRINÁRIOS DE CONFLITO	13
2.2	JUSTIÇA MULTIPORTAS.....	24
3	AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO: DIREITO E DINÂMICA	36
3.1	POSICIONAMENTO DAS PARTES, ADVOGADOS E DO JUIZ NA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO	36
3.2	ESTATÍSTICAS SOBRE AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO.....	47
4	COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E ASSERTIVA: CONCEITO E APLICAÇÃO JUDICIAL	57
4.1	COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E APLICAÇÃO JURÍDICA	57
4.2	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E APLICAÇÃO.....	66
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	73
	REFERÊNCIAS	77

1 INTRODUÇÃO

No livro *Discurso sobre a Origem e os Fundamentos da Desigualdade entre os Homens*, Rousseau traz a visão de que mesmo o homem sendo uma criatura solitária, este deseja viver em sociedade, bem como anseia a paz coletiva.¹ Mas se o homem anseia a paz coletiva, por que existem conflitos?

Cada pessoa possui características peculiares. Cada indivíduo se desenvolve com uma formação de maneira particular, mas ainda assim é um ser social. Viver em sociedade, significa conviver com pessoas distintas, com modos de pensar diferentes, pessoas com personalidades e temperamentos próprios. Para quem já tem hábito de análise e experiência é possível até perceber algumas características através da comunicação.

Portanto, é natural que as relações entre as pessoas e até mesmo entre os grupos sociais sejam marcadas por discordâncias em diferentes aspectos (emocionais, sociais, políticos, ideológicos, familiares, profissionais), que podem ser definidas como a origem de um dos fenômenos mais comuns e frequentes em qualquer sociedade: o conflito.

Ainda, a fim de solucionar os conflitos, criam-se normas de convivência. Estas com capacidade de regular as interações humanas e aplicar sanções àqueles que as violam, qual seja o Direito. E com isso, vem uma das máximas jurídicas: *não há sociedade sem direito (ubi societas ibi jus)*.²

Existe um certo consenso que o Direito cogita promover a paz social e harmonizar as relações interpessoais, promovendo a máxima realização dos valores humanos com sacrifício e desgaste mais ínfimos possíveis.

Todavia, só a existência de uma ordem jurídica é insuficiente para que o ideal de justiça seja concretizado em sua plenitude, em outras palavras, ter um conjunto de leis e normas em vigor sem prática não é o suficiente para dissolver conflitos.

O Direito é operado por homens, ou seja, é uma construção social e sua aplicação e execução são realizadas por seres humanos, como juízes, advogados,

¹ ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do contrato social, ensaio sobre a origem das línguas; Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens; Discurso sobre as ciências e as artes**. Tradução de Lourdes Santos Machado. São Paulo: Nova Cultural, 1997.

² LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade**. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

policiais e funcionários públicos. São estas pessoas que interpretam e aplicam as leis e normas existentes. Outrossim, se os agentes responsáveis pela aplicação da ordem jurídica não aplicarem as normas de forma estratégica, e se eles não estiverem preparados para aplicar, de nada adianta as leis, porque elas serão inúteis.

A fim de suprir essas limitações referentes às ações para promover a paz social, encontraram-se mecanismos de resolução de conflitos. As respostas encontradas para uma resolução vão desde debates, desafios musicais, terapias de autoconhecimento até métodos de resolução de conflitos envolvendo terceiros, como, por exemplo, arbitragem, processo judicial, mediação, ou audiência de conciliação.³ Como se perceberá no tópico “Justiça Multiportas”, há mais de uma “porta” para a resolução de um conflito.

Ademais, em relação a um dos métodos de resolução de conflitos, qual seja a audiência de conciliação, é válido examinar quanto a imparcialidade do magistrado. Quando Juiz responsável pela audiência de conciliação, quando este também é encarregado de instruir o processo no caso de não ser alcançado um acordo, ainda seria possível garantir um julgamento imparcial?

Em todo o caso, as audiências de conciliação desempenham um papel importante no sistema jurídico, pretendendo resolver litígios e conflitos de forma eficaz, evitando a longa jornada de processos judiciais. No entanto, essas audiências podem se tornar arenas de tensão e desentendimentos, com as partes envolvidas frequentemente sentindo-se ameaçadas e incompreendidas.

Considerando que a comunicação desempenha um papel importante na interação social, é válido aprofundar conceitos e princípios sobre a comunicação em geral, bem como sua aplicação no âmbito jurídico.

Em outras palavras, o Capítulo 2 apresenta conceituações relacionadas ao conflito, incluindo uma análise prévia sobre a conceituação de conflito e a importância de abordagens diversificadas para a resolução de litígios, como a “justiça multiportas”.

O Capítulo 3, explora a dinâmica das audiências de conciliação no âmbito estadual, juizado comum, com foco na utilização da comunicação não violenta e assertiva como técnica para audiências de conciliação. Também aborda o posicionamento das partes, advogados e juiz, bem como estatísticas sobre as audiências de conciliação.

³ CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada**. Tradução de Sérgio Arenhart e Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014.

Enquanto o Capítulo 4, explora a aplicação da Comunicação Não Violenta (CNV) e assertiva como uma abordagem que visa facilitar a comunicação construtiva, promovendo a compreensão mútua e a resolução de conflitos. Também descreve os componentes da CNV e sua aplicação no contexto jurídico.

Por fim, esta pesquisa se dedica a examinar a dinâmica das audiências de conciliação no âmbito estadual, juizado comum. Com foco na utilização da comunicação não violenta e assertiva como técnica para audiências de conciliação. Em particular, este estudo explora a aplicação da Comunicação Não Violenta (CNV) e assertiva como uma abordagem que visa facilitar a comunicação construtiva, promovendo a compreensão mútua e a resolução de conflitos. A metodologia utilizada neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) envolveu pesquisas bibliográficas e doutrinárias, utilizando materiais já publicados como base para o estudo, bem como a análise da prática forense utilizando casos reais e a análise de dados estatísticos disponibilizados pelo CNJ.

2 CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS: CAMINHOS PARA RESOLUÇÕES PACÍFICAS

Este capítulo apresentará conceituações relacionadas ao conflito. De onde surgem e o que diferentes Ciências dizem a respeito. Exporá brevemente o embasamento jurídico para a solução consensual de conflitos, conceituará e fará apenas uma introdução sobre tema “justiça multiportas”. Outrossim, será apresentado alguns anseios da aplicação deste método e os benefícios desta nova didática para promover a pacificação social.

Ao explorar esses conceitos e questões, este capítulo auxiliará a compreensão sobre como surgem os conflitos e demonstrará que não existe somente a via judicial para a resolução de controvérsias.

2.1 CONCEITOS DOUTRINÁRIOS DE CONFLITO

Considerando que a audiência de conciliação é um dos mecanismos existentes para solucionar conflitos, é relevante fazer uma análise prévia sobre a conceituação de conflito.

Dito isto, para uma conceituação mais elaborada, é necessário recorrer a outras fontes, quais sejam as Ciências Sociais, Psicologia, a Ciência da Administração e demais áreas que buscam sistematizar e elaborar teorias lógicas para o conflito. A fim de explicar o princípio, a justificativa e a exteriorização do conflito. Logo, há uma vasta e complexa abordagem quanto à sistematização teórica e enquadramento metodológico das correntes confeccionadas.⁴

O direito como Ciência não tem como foco central realizar um estudo e uma averiguação das causas ou motivações que deram *start* a uma litigância. Mas também, a Ciência do Direito utiliza como apoio a Sociologia e demais ciências. De modo que, se não o fizer, haverá uma precária qualidade nas suas decisões e excluirá a necessidade de praticar uma política pública de pacificação dos conflitos.⁵

Seria muito utópico afirmar que há uma fórmula mágica para extinguir os conflitos das sociedades permanentemente ou supor uma sociedade de mera cooperação. Isto porque seria apenas uma tentativa insignificante de negar a

⁴ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade.** In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012

⁵ *Ibid.* p. 7

realidade. Negar a função social do conflito e impedir a possibilidade de adaptação e busca social por soluções para situações que não foram previstas com antecedência.⁶

Além disso, o conflito não deve ser encarado como algo desejável e nem um fato desprezível. Mas sim, como parte integrante da vida em sociedade. Cada pessoa é dotada de características particulares e em algum momento suas as necessidades, interesses, pretensões e direitos de outros podem colidir.⁷

A respeito do tema, Christopher W. Moore⁸ pondera que:

All interpersonal relationships, communities, organizations, societies, and nations experience disputes or conflicts at one time or another. Conflict and disputes exist when people or groups engage in competition to achieve goals that they perceive to be, or that actually are, incompatible. Conflict is not necessarily bad, abnormal, or dysfunctional; it is a fact of life. But when it goes beyond competitive behavior and acquires the additional purpose of inflicting serious physical or psychological damage on another person or group, it is then that the negative and harmful dynamics of conflict exact their full costs.⁹

Segundo Robbins, em seu livro Comportamento Organizacional, ele explica que o conflito poderia ser definido como um processo. Um processo que inicia no momento em que uma das partes percebe que a outra parte afeta ou pode vir afetar negativamente algo que a primeira parte entende importante. Ou seja, quando uma das partes de certa forma “passa do limite” (limite imposto por uma das partes), e isto se torna um conflito entre as partes envolvidas.¹⁰

No contexto de grupos e organizações, pode-se afirmar de maneira diferente que existem diferentes pontos de vista em relação ao papel do conflito. Uma corrente

⁶ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade**. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

⁷ *Ibid.*, p. 7

⁸ MOORE, Christopher W. **The Mediation Process: practical strategies for resolving conflict**. 4. ed. online resource. Jossey-Bass, 1947. p. 13.

⁹ **Tradução própria:** “Todas as relações interpessoais, ou entre as comunidades, as organizações, as sociedades e as nações experimentam desentendimentos ou conflitos em algum momento. Conflitos e desentendimentos ocorrem quando pessoas ou grupos competem para alcançar objetivos que eles percebem como incompatíveis, ou que de fato o são. Conflito não é necessariamente algo ruim, anormal ou disfuncional; é um fato da vida. No entanto, quando vai além do comportamento competitivo e adquire o propósito adicional de infligir sérios danos físicos ou psicológicos a outra pessoa, ou grupo, é nesse momento que as dinâmicas negativas e prejudiciais do conflito cobram seu custo total”.

¹⁰ ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2017.

de pensamento de que o conflito deve ser evitado, pois seria um sinal de que algo não está funcionando corretamente no grupo. Isso representa a visão tradicional.¹¹

Em contraste, a abordagem da visão de relações humanas argumenta que o conflito é uma consequência natural e liderada em qualquer grupo, não sendo necessariamente prejudicial e até mesmo podendo ser uma força positiva na determinação do desempenho do grupo. Uma terceira perspectiva, mais recente, não apenas sugere que o conflito pode ser uma força positiva, mas também defende abertamente a tese de que um certo nível de conflito é absolutamente necessário para o desempenho eficaz de um grupo.¹²

Outra definição foi a que Fisher escreveu, em seu livro *Como chegar ao sim*¹³. Para ele, além de acreditar que o conflito existe na cabeça das pessoas e não na realidade objetiva, o conflito é a expressão de interesses ou valores divergentes entre duas, ou mais partes.

A interação social existente em qualquer cultura pode ter duas formas básicas: a cooperação e o conflito. A cooperação é quando as pessoas agem de forma amigável, respeitando os interesses e direitos umas das outras. Isso quer dizer que as pessoas cumprem suas obrigações sem a necessidade de coerção ou aplicação de força para as obrigações serem cumpridas.¹⁴

Tendo uma compreensão de que o outro tem direito de agir sobre coisas importantes para si. A cooperação é quando as pessoas trabalham juntas e se entendem, sendo amigáveis e respeitadas com as necessidades e desejos umas das outras.¹⁵

Já o conflito seria a negação da cooperação e conceituá-lo é uma tarefa desafiadora, pois de acordo com Norberto Bobbio¹⁶:

Obviamente o Conflito, é apenas uma das possíveis formas de interação entre indivíduos, grupos, organizações e coletividades. Outra possível forma de interação é a cooperação. Qualquer grupo social, qualquer sociedade

¹¹ ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2017.

¹² *Ibid.*, p. 326

¹³ FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões**. 5. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 1991.

¹⁴ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade**. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

¹⁵ *Ibid.*, p. 8

¹⁶ BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de Política**. 11. ed. Tradução de Carmen C. Varriale *et al.* Brasília: Universidade de Brasília, 1998. v. 1. p. 225.

histórica pode ser definida em qualquer momento conforme as formas de Conflito e de cooperação entre os diversos atores que nela surgem.

Mesmo que a maioria das definições se concentrem na ação ou comportamento como ponto de partida, é viável analisar a definição de conflito sob outras perspectivas.

Do ponto de vista jurídico, a lide envolve necessariamente uma insatisfação que, por sua vez, gera uma tensão. Compreendem-se os conflitos de interesses quando pessoas têm ideias e desejos contrapostos em relação a algo que é importante para elas, essas ideias e desejos podem ser chamadas de “um bem de vida”.¹⁷

Em outras palavras, podem ser entendidos como:

Situações em que uma pessoa, pretendendo para si determinado bem, não pode obtê-lo — seja porque (a) aquele que poderia satisfazer a sua pretensão não a satisfaz, seja porque (b) o próprio direito proíbe a satisfação voluntária da pretensão (p. ex., a pretensão punitiva do Estado não pode ser satisfeita mediante um ato de submissão do indigitado criminoso).¹⁸

A Teoria Geral do Processo foi encarregada de definir os conceitos relacionados ao conflito aplicáveis ao Direito Processual, visto que o processo é uma ferramenta adequada para viabilizar um direito material objeto de disputa. Nesse contexto, pode-se identificar três institutos diferentes relacionados com as controvérsias: o conflito, se diferencia da insatisfação, da pretensão e da lide.¹⁹

Quanto ao conflito, refere-se à situação em que existem divergências de interesses ou posições entre duas, ou mais partes. É uma condição prévia para um litígio ser levado a um processo judicial. O conflito é a base da demanda judicial e representa o cerne da questão a ser resolvida pelas autoridades judiciárias.²⁰

Quanto à insatisfação, trata-se de um sentimento subjetivo ou emoção implícita de uma pessoa que se sente prejudicada em relação a algum direito ou interesse, mas ainda não buscou oficialmente a sua reivindicação perante o sistema de justiça. É uma sensação que pode ficar restrita ao âmbito emocional da pessoa,

¹⁷ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade.** In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

¹⁸ DINAMARCO, Cândido Rangel; CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo.** 27. ed. São Paulo: Malheiros, 2011. p. 26.

¹⁹ LUCENA FILHO, *loc. cit.*

²⁰ *Ibid.*, p. 10

sem se transformar em uma reivindicação ou demanda concreta. O indivíduo insatisfeito pode optar por não expressar abertamente sua discordância ou buscar ativamente seus direitos. Em outras palavras, a insatisfação pode permanecer apenas no âmbito pessoal, sem evoluir para uma ação legal ou demanda formal.²¹

Quanto à pretensão, é a etapa posterior à insatisfação. Representa a manifestação oficial daquele que se sente prejudicado, que busca formalmente o reconhecimento de seu direito ou interesse, seja por meio de uma reclamação administrativa, negociação ou ingressando com uma ação judicial. A pretensão é a materialização da insatisfação, ou seja, é a expressão externa da intenção de buscar a satisfação de um interesse. De acordo com Francesco Carnelutti²², a pretensão “*es un acto no un poder; algo que alguien hace, no que alguien tiene; una manifestación, no una superioridad de la voluntad*”.²³

Nas palavras de Theodoro Junior²⁴ “Explica Carnelutti que interesse é a posição favorável para a satisfação de uma necessidade assumida por uma das partes” e pretensão, “a exigência de uma parte de subordinação de um interesse alheio a um interesse próprio”.

Alexandre Freitas Câmara²⁵ comenta a visão de Carnelutti sobre o que seja lide:

[...] Como é por demais conhecido, Carnelutti construiu todo o seu sistema jurídico em torno do conceito de lide, instituto de origem metajurídica que o mesmo definia como conflito de interesses degenerado pela pretensão de uma das partes e pela resistência da outra. Segundo aquele jurista italiano, pretensão é a “intenção de submissão do interesse alheio ao interesse próprio”, e — sempre segundo Carnelutti —, se num conflito de interesses um dos interessados manifesta uma pretensão e o outro oferece resistência, o conflito se degenera, tornando-se uma lide. Assim é que, segundo a clássica concepção de Carnelutti, jurisdição seria uma função de composição de lides.

Entretanto, é fundamental ressaltar que existe discordância em relação à lide ser um requisito da jurisdição e, por conseguinte, do processo.

²¹ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade**. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

²² CARNELUTTI, Francesco. **Instituciones del Proceso Civil**. Traducción de la Quinta Edición Italiana por Santiago Sentis Melendo. Buenos Aires: Ed. Juridicas Europa-America, 1959. p. 31.

²³ **Tradução própria**: “é um ato, não um poder; é algo que alguém faz, não que alguém tem; uma manifestação, não uma superioridade de tal vontade”.

²⁴ THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. 37. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001. p. 31.

²⁵ CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de direito processual civil**. 12. ed. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2005. p. 69.

Como explica Fredie Didier Junior ²⁶:

Na verdade, a lide não é característica da jurisdição. Se assim fosse, seria muito difícil explicar a jurisdição constitucional (controle abstrato de constitucionalidade das leis), as ações preventivas, as ações constitutivas necessárias (ver capítulo sobre ação) [sic] e a jurisdição voluntária.

No mesmo sentido, ressalta Mirabete²⁷:

Em razão da convivência do homem com os outros homens podem surgir conflitos de interesses quando os de um se opõem aos de outro. [...] Lide existe quando, no conflito de interesses, uma parte se opõe à pretensão da outra. Como assinala Hélio Tornaghi, “o conflito de interesses passa a ser uma lide em virtude do comportamento das partes; uma que pretende, outra que resiste à pretensão”. A lide é, pois, o conflito de interesses qualificado pela pretensão de um dos interessados e pela resistência do outro. [...].

“Do trecho trasladado se extrai o dito alhures, toda pretensão é dotada de interesse jurídico”.²⁸

Quanto à lide, refere-se à controvérsia levada a juízo, formalmente constituída através do processo judicial. É quando uma das partes, mediante uma ação judicial, apresenta sua pretensão e a outra parte apresenta sua contestação, dando origem ao litígio que será julgado pelo Poder Judiciário.²⁹

Por último, tem-se a resistência, que se manifesta quando o opositor expressa sua pretensão visando limitar ou eliminar a pretensão do seu adversário. Em outras palavras, a resistência é a resposta do oponente à pretensão inicial, buscando impedir que ela seja satisfeita ou prevaleça.³⁰

Portanto, o conflito é a insatisfação é o sentimento inicial que pode ou não evoluir para uma pretensão, e, quando formalizada através do processo judicial, tem-se a lide, que será analisada e resolvida pelas autoridades competentes e a resistência é a resposta manifesta do opositor.

Juntando os conceitos de conflito, interesse, insatisfação, pretensão e resistência surge o que é conhecido como lide ou litígio, caracterizado como um

²⁶ DIDIER JUNIOR., Fredie. **Direito processual civil**: tutela jurisdicional individual e coletiva. 5. ed. Salvador: Juspodivm, 2005. p. 76

²⁷ MIRABETE, Júlio Fabbrini. **Processo penal**. 12. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2001. p. 25-26.

²⁸ VALENTE, Yuri de Oliveira Pinheiro. **A lide, na concepção Carnelutiana, no processo penal brasileiro**. 2009. 10 f. Artigo (Especialização Lato Sensu em Direito Processual) – Universidade de Rio Verde. Rio Verde, GO, 2009.

²⁹ *Ibid.*, p. 4

³⁰ *Ibid.*, p. 5

conflito de interesses entre indivíduos, qualificado por uma pretensão que está sendo contestada. Por isso, para que o Estado-Juiz possa intervir e solucionar um conflito, é necessário existir uma pretensão concreta que esteja sendo resistida por outra parte. Apenas a insatisfação interna de uma pessoa não é suficiente para dar origem a um litígio que possa ser julgado pelo sistema judicial.³¹

Todavia, processo não é sinônimo de lide. A lide pode ser um motivador do início de um processo jurídico. O processo é um meio que pode ser utilizado para resolver essa lide, ou seja, a lide antecede e pode ser um ponto de partida para a instauração de um processo judicial.³²

Por esse motivo que no contexto jurídico o foco principal não é o conflito em si, mas a lide e as suas implicações no Direito Processual. O conflito é uma parte do conceito de lide e possui uma natureza que vai além do processo judicial. Em contrapartida, a lide pode ser tanto extraprocessual (fora do processo) como endoprocessual (dentro do processo), dependendo das suas características específicas. Em resumo, o Direito está mais interessado na lide e em como ela se relaciona com o processo legal do que no conflito isolado.

Embora a Teoria Geral do Processo apresente conceitos formais e lógicos, eles não são suficientes para uma compreensão completa da cultura da judicialização e das projeções de resolução pacífica de conflitos, incluindo a formação de lides. Justifica-se aí a busca por uma conceituação mais ampla do conflito, com base em teorias relevantes sobre o assunto, tomando como referência a evolução histórica dos conceitos relacionados a disputas legais.³³

Ao longo da história, a presença de conflitos em grupos sociais era vista como perturbação da ordem estabelecida e perigosa, sendo o conflito considerado patológico e deveria ser evitado.³⁴

Para entender melhor os conflitos, cientistas sociais de várias disciplinas como Antropologia, Sociologia e Ciência Política os analisaram em termos de

³¹ VALENTE, Yuri de Oliveira Pinheiro. **A lide, na concepção Carnelutiana, no processo penal brasileiro**. 2009. 10 f. Artigo (Especialização Lato Sensu em Direito Processual) – Universidade de Rio Verde. Rio Verde, GO, 2009.

³² *Ibid.*, p. 8

³³ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade**. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

³⁴ *Ibid.*, p. 11

dimensão (número de participantes no conflito), intensidade (vontade de negociar ou manter suas pretensões) e objetivos.³⁵

Thomas Hobbes de Malmesbury³⁶ afirmou que antigamente, quando não havia ninguém para manter a paz entre as pessoas, elas acabavam brigando muito e isso podia levar à destruição da sociedade. As brigas eram consideradas ruins e perigosas, já que os humanos tendiam a lutar uns contra os outros. Para evitar isso, estabeleceram regras (ou seja, um sistema de controle) que impediam o caos. Isso ajudava a manter as coisas em ordem e evitar que a sociedade se desfizesse.

Posteriormente, o conflito era visto como algo errado ou como uma doença. Isso acontecia porque se acreditava que a harmonia e a união eram importantes para manter a sociedade funcionando bem. Havia uma ideia de que quando havia conflito prejudicava as regras morais que todos seguiam e causava problemas no sistema. Essa forma de pensar era chamada de funcionalismo. Basicamente, eles acreditavam que as diferentes partes da sociedade estavam todas conectadas e que tinham valores em comum que mantinham todos unidos.³⁷

Neste conceito, o conflito deve ser evitado para a sociedade permanecer unida. Outrossim, uma vez que se acreditava que o conflito vinha de fora e poderia causar problemas, a fim de manter o *status quo* de pacificação, consentiu-se na existência da legitimação de uma hierarquia.³⁸

Em contrapartida, apesar de se desdobrarem em subcategorias, há as teorias do conflito social, as quais têm como denominador comum que o conflito não é ruim, sendo, inclusive, necessário para a evolução e estabilidade social.³⁹

Acredita-se na importância dos distintos grupos sociais, já que suas divergências atuam como forças motrizes para um equilíbrio social saudável. Conforme defendido por Ralf Dahrendorf⁴⁰, é impossível evitar completamente as diferenças entre as pessoas em sociedades históricas, e essas diferenças são criadas o tempo todo.

³⁵ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade.** In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

³⁶ MALMESBURY, Thomas Hobbes de. **Leviatã ou matéria, forma e poder de um Estado eclesiástico e civil.** Tradução de João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. 4. ed. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

³⁷ LUCENA FILHO, *loc. cit.*

³⁸ *Ibid.*, p. 13

³⁹ *Ibid.*, p. 13

⁴⁰ DAHRENDORF, Ralf. **Class and Class Conflict in Industrial Society.** Stanford, CA: Stanford University Press, 1959.

Ainda, existem pensadores que analisam os conflitos de forma mais focada na intencionalidade e na motivação por trás do conflito. Um exemplo disto é Marx Weber e Georg Simmel. Marx Weber⁴¹ vê os conflitos como algo que surge das interações sociais, principalmente quando há escassez de recursos. Isso acontece quando alguém tenta impor sua própria vontade, mesmo que vá contra o que outra pessoa quer, ou seja, quando há o ato de se impor ou tentar impor uma vontade específica indo contra o desejo do outro.

Por outro lado, Georg Simmel, que foi influenciado pelos estudos de Immanuel Kant e se dedicou aos estudos sobre grupos pequenos na sociedade, introduziu o conceito de “*Vergesellschaftung*” (que pode ser traduzido como “Associação”). Ele argumenta que o conflito (com outras coisas como a quantidade de pessoas no grupo, dominação e subordinação, pobreza e individualidade) é resultado das interações sociais. O conflito surge quando as pessoas têm comportamentos e sentimentos opostos, e isso acaba impulsionando o progresso da sociedade.⁴²

O pensamento de Georg Simmel referente ao *Streit* (termo utilizado na obra referida e traduzido como luta, conflito), o qual é mais profundo do que parece inicialmente, uma vez que, segundo esta visão, seria como um gerador de convivências positivas entre pessoas, equilibrando suas posições. Isso cria tensão entre perspectivas diferentes, levando a acordos e situações novas. O conflito também enriquece entendimentos e motivações psicológicas.⁴³

E sobre o benefício dos conflitos arremata Alcântara Junior⁴⁴:

A visão de unidade é fundamentada como um eixo explicativo mais complexo. Ao associarmos as lutas aos referenciais negativos, talvez estejamos sendo induzidos a uma determinada “visão social de mundo”. É problemático atribuir valor negativo aos processos decorrentes do conflito, em razão de que estaríamos desconhecendo que ele é um dos componentes do processo civilizatório. Esse não somente aniquila antigas ou novas estruturas, ele (re)cria novas formas, ou, as mantém sob determinadas condições.

⁴¹ WEBER, Max. **Economia e Sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. Tradução de Régis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa. 3. ed. Brasília: Editora UnB, 2000. v. 1. p. 23.

⁴² LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade**. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

⁴³ *Ibid.*, p. 14

⁴⁴ ALCÂNTARA JUNIOR, José Oliveira. Georg Simmel e o conflito social. **Caderno Pós Ciências Sociais**, São Luis, v. 2, n. 3, p. 1-14, jan./jul. 2005. p. 8.

Portanto, quando há um terceiro intermediando, qual seja a condição de mediador, árbitro, magistrado, ou promotor de política pública, este não deve assumir automaticamente que o problema que está diante dele é algo extremamente prejudicial à sociedade. A primeira coisa a considerar é que ali está refletindo uma situação criada pela interação das pessoas, que em algum nível irá causar mudanças em um grupo de pessoas ou em uma pessoa específica. A ideia é que, apesar de considerar as questões sociais e legais, o objetivo é resolver o conflito e, assim, impulsionar um avanço na sociedade, medida caso a caso.⁴⁵

Em outras palavras, numa situação hipotética, onde um magistrado está em uma audiência judicial, no momento oportuno para a promoção da conciliação, é plausível supor que, se esse juiz usar os conceitos explicados até agora, ele perceberá que pode não só acabar com o caso em julgamento, acabar com a lide. Mas também resolver o conflito de forma mais abrangente.⁴⁶

Por último, em relação aos conceitos sociológicos modernos, várias teorias e escolas tratam a questão de maneira distinta, sendo possível, a título de didática e organização, a separação em dois grandes grupos, quais sejam; o Condutismo (Behaviorismo ou Culturalismo) e a Teoria Macro (ou também conhecida como clássica).⁴⁷

O Condutismo, liderado por figuras como Burrhus F. Skinner⁴⁸, John Watson e Jacob R. Kantor, concentram-se em estudar como as pessoas agem, como indica o próprio nome. Eles focam, principalmente, no comportamento das pessoas, em vez de se aprofundarem em conflitos. Essa abordagem se concentra na maneira como cada indivíduo age e responde ao ambiente em que vive, sendo mais uma vertente da Psicologia Social. No âmbito do conflito, os Condutistas estão mais interessados em observar como as pessoas se comportam. Eles não consideram tanto fatores psicanalíticos, hereditários ou processos mentais conscientes, porque acreditam que

⁴⁵ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade.** In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

⁴⁶ *Ibid.*, p. 17

⁴⁷ *Ibid.*, p. 18

⁴⁸ SKINNER, Burrhus Frederic. **Ciência e comportamento humano.** Tradução de João Carlos Todorov e Rodolfo Azzi. 11. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

esses elementos são relevantes principalmente para a singularidade de cada pessoa. Para eles, os conflitos são essencialmente resultados do comportamento humano.⁴⁹

Outrossim, o behaviorismo valoriza a importância do que nos acontece em algumas situações. Ao se reagir com alguma coisa em um determinado momento, quando se recebe determinado estímulo, chama-se comportamento. Portanto, esse jeito de pensar não foca tanto em coisas na mente, mas sim em como se é incentivado. Para usar uma ideia do Burrhus F. Skinner, pense em um conflito que acontece em uma relação entre pessoas. Para entender isso, precisa-se saber o que exatamente faz as pessoas agirem de certas maneiras. Se elas sempre agirem da mesma forma quando são estimuladas da mesma maneira, isso nos dá uma ideia do que esperar. Isso pode auxiliar a prever e evitar conflitos no futuro. Também é possível identificar-se tipos de coisas fazem as pessoas que discordam agirem de diferentes maneiras, para escolher a melhor maneira de resolver o problema.⁵⁰

De outra forma, os autores da Teoria Macro focam na relação entre pessoas e como isso influência a ocorrência e resolução de conflitos. Eles olham para várias coisas que podem causar conflitos, tanto de fora quanto de dentro das pessoas, não apenas no jeito que agem, conforme acreditavam os condutistas. Esses autores clássicos não apenas olham para mudanças de comportamento, mas também exploram ideias mais novas, como negociação e situações em que as pessoas podem fazer escolhas.⁵¹

Sabe-se que muitas vezes, na prática, grande parte das pessoas provocam o Poder Judiciário a fim de buscar uma decisão que resolva uma solução a um conflito. De fato, um dos propósitos do Direito Processual Civil é resolver situações de incerteza e problemas jurídicos, evitando que eles causem incômodo.⁵²

Essas situações problemáticas podem criar tensões na sociedade. No começo, quando há uma disputa que vai para o tribunal, o processo se torna um tipo de jogo onde os envolvidos não estão trabalhando juntos, e o que um lado ganha, o outro perde. Isso acontece especialmente porque uma das partes está se opondo à demanda da outra — algo comum em casos legais. Essa dinâmica faz parte da

⁴⁹ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade.** In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

⁵⁰ *Ibid.*, p. 18

⁵¹ *Ibid.*, p. 25

⁵² *Ibid.*, p. 25

essência do processo legal, A ideia é que um lado vença e isso daria estabilização à lide.⁵³

Posto isto, emerge a compreensão de que o conflito não necessariamente ostenta intrinsecamente um caráter negativo, mas, em vez disso, é um reflexo das partes envolvidas que possuem divergentes interesses e aspirações. O Conflito não é extremamente desejável, mas pode-se vê-lo como um motivador para mudanças.

A utilização de uma comunicação não violenta e assertiva, como se verá no capítulo 4, durante a audiência de conciliação, destinados a fomentar o entendimento sobre a natureza dos conflitos e a identificação das suas raízes, ainda que superficialmente, pode ser uma ferramenta de considerável eficácia para a resolução dos conflitos. Ou, ao menos, a consecução de um ponto de equilíbrio, onde haja cooperação mútua, demonstrada pelo respeito das partes sem que nenhuma das partes exceda os limites impostos pela outra. No campo do Direito e da resolução de conflitos, a busca por métodos eficazes e acessíveis de resolução de conflitos tem levado ao desenvolvimento de abordagens diversificadas, com destaque para a “justiça multiportas”.

2.2 JUSTIÇA MULTIPORTAS

Essa abordagem, que oferece múltiplos caminhos para a solução de litígios, se destaca como uma resposta às crescentes demandas por um sistema de justiça mais ágil e eficiente.

No entanto, o foco deste trabalho não é realizar uma análise aprofundada neste tópico, mas sim apresentar algumas razões pelas quais houve o aumento da procura por métodos além dos Tribunais. Bem como, expor brevemente o embasamento jurídico para a solução consensual de conflitos, conceituar e fazer apenas uma introdução do tema “justiça multiportas”. Outrossim, será apresentado alguns anseios da aplicação deste método, os benefícios desta nova didática para promover a pacificação social. E, por fim, breves conceituações sobre negociação, mediação e arbitragem.

⁵³ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade.** In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

Neste contexto, a análise do tema será realizada mais superficialmente, uma vez que neste trabalho de conclusão de curso, objetiva-se primordialmente examinar como a comunicação assertiva e não violenta pode ser aplicada para promover audiências de conciliação mais eficazes e produtivas.

Nos últimos anos, houve um aumento significativo no uso da arbitragem, mediação e conciliação ao invés do uso de processos nos tribunais estatais para resolver conflitos por várias razões.⁵⁴

Uma das razões é a necessidade de economizar dinheiro nos gastos do governo com o sistema judicial. Utilizar tribunais estatais pode ser caro, então recorrer a métodos alternativos do judicial para a resolução de conflitos pode ser mais econômico. Outrossim, algumas pessoas não confiam completamente no sistema judicial do governo para tomar decisões justas. Elas acreditam que a arbitragem, mediação e conciliação podem ser mais imparciais.⁵⁵

Outra razão é que algumas pessoas preferem resolver seus problemas de forma independente, em vez de deixar que um juiz decida. Elas valorizam resolução dos conflitos por meio do diálogo e do acordo, em oposição à decisão imposta por um terceiro. Houve um aumento na aceitação e utilização de métodos de resolução de disputas fora do sistema judicial tradicional, como a arbitragem. Isso levou a uma mudança de mentalidade em relação ao papel dos juízes na resolução de conflitos.⁵⁶

Essa mudança de mentalidade baseia-se na ideia de que a função de julgar e resolver disputas não precisa ser exclusiva dos juízes. Esta ideia é apoiada pela Constituição Portuguesa, que reconhece os tribunais arbitrais, ao lado dos tribunais estatais, como meios legítimos de resolução de disputas. Além disso, acredita-se que, quando a resolução de disputas privadas (por meio de acordos entre as partes) falha, podem ser criadas condições para as partes encontrarem soluções independentes para seus conflitos.⁵⁷

Novas regras, estabelecidas tanto no próprio Código quanto em leis especiais, conseguem chamar a atenção dos aplicadores da lei para a importância de garantir uma resolução eficaz de disputas. Em vez de depender exclusivamente dos tribunais

⁵⁴ ZANETI JUNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. (Coleção grandes temas do novo CPC; 9).

⁵⁵ *Ibid.*, p. 772

⁵⁶ *Ibid.*, p. 772

⁵⁷ *Ibid.*, p. 772

estatais, existe a ideia de um "sistema multiportas", onde os conflitos podem ser resolvidos por meio de diferentes instâncias, oferecendo às partes uma variedade de opções para encontrar soluções para seus problemas.⁵⁸

A busca por alternativas à resolução de conflitos nos tribunais não foi principalmente devido a uma mudança na compreensão das funções dos tribunais. Em vez disso, foi motivada principalmente pelo alto custo do sistema judicial e pela incapacidade desse sistema de lidar de forma rápida e eficiente com um número crescente de casos.⁵⁹

Entre os anos 70 e 90 do século passado, quando se falava em acesso ao direito e prestação jurisdicional efetiva, o primeiro pensamento era o direito de acesso aos Tribunais. O raciocínio desta época era se troca a justiça privada pela justiça pública. Ou seja, as pessoas tinham a obrigação de buscar justiça pública em vez de soluções por conta própria (justiça privada). E o Estado garantia essa transição da anarquia para a organização e a prestação de serviços judiciais, assegurando que os conflitos fossem resolvidos por juízes conforme o princípio do "juiz natural", um juiz imparcial e competente.⁶⁰

As décadas de 60 e 70 foram caracterizadas por um aumento significativo no acesso às instâncias judiciais, ou seja, mais pessoas recorrendo aos tribunais para resolver disputas ou buscar justiça. Desde esse momento, há um desencorajamento do repetido uso de abordagens formais e baseadas no estado para resolver as controvérsias e satisfazer situações legais de prestação de serviços. Isso sugere haver uma tendência de evitar a litigação nos tribunais e buscar alternativas para resolver conflitos.

Considerando que os sistemas de judiciais demandam um custo elevado, houve uma reorientação das funções dos tribunais para se concentrar no seu papel principal, o qual é a resolução de litígios. Isso pode ocorrer com ou sem a necessidade de recorrer a esquemas prévios para identificar quando a intervenção do sistema judicial é necessária. Em outras palavras, os tribunais estão sendo usados com mais moderação e apenas quando é absolutamente necessário tomar uma decisão legal vinculante.

⁵⁸ ZANETI JUNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. (Coleção grandes temas do novo CPC; 9).

⁵⁹ *Ibid.*, p. 773

⁶⁰ *Ibid.*, p. 773

Juridicamente, a Constituição da República Federativa do Brasil apresenta em seu art. 5º, inciso XXXV o princípio da inafastabilidade da justiça⁶¹. Este princípio também está no Código de Processo Civil em seu artigo 3º, *in verbis*:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito
 § 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.
 § 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a **solução consensual dos conflitos**.
 § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.⁶²

Ou seja, há outros métodos para se obter uma solução consensual dos conflitos que podem ser escolhidos pelas partes e não ofendem a Carta Magna, além da via judicial, porque distribuir justiça não precisa ser estatal.

E cada vez mais o Direito Processual está passando por uma transformação e uma releitura dos institutos constitucionais. O Direito Processual está passando por uma mudança profunda em sua maneira de ser compreendido. Além de reexaminar seus conceitos à luz da Constituição, como evidenciado no contexto brasileiro pela adaptação à visão delineada pela Constituição Federal de 1988, desde o primeiro artigo do Código de Processo Civil de 2015, as recentes transformações nos campos econômico, social, jurídico e legislativo estão acelerando a evolução do processo civil contemporâneo. Tornando-o não apenas um processo judicial.

A Justiça multiportas é a expressão para dizer que existe mais de uma “porta”, ou seja, mais de um caminho, forma ou método, para os direitos serem garantidos.⁶³

Nesta nova abordagem para a construção do edifício, opta-se por um estilo pós-moderno e contemporâneo, com um design moderno e prático, em sintonia com a época atual. Dentro deste novo prédio, os diferentes corredores levam às várias

⁶¹ “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 19 out. 2023.

⁶² BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 11 set. 2023. Grifo nosso.

⁶³ ZANETI JUNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. (Coleção grandes temas do novo CPC; 9).

salas, todas elas focadas no mesmo propósito: garantir que os direitos sejam protegidos de maneira eficaz e oportuna.⁶⁴

No centro deste novo prédio dedicado à proteção dos direitos, que representa um avanço na justiça centrada nas necessidades das pessoas em vez de focar apenas em si, encontra-se o amplo átrio do Poder Judiciário. Com suas portas imponentes e decorativas, esse espaço simboliza a solidez da estrutura concebida para proteger os direitos fundamentais dos indivíduos e grupos. Ele também reflete a segurança de que os métodos alternativos da via judicial para a resolução de conflitos só serão válidos se estiverem segundo a Constituição.⁶⁵

O modelo de justiça multiportas garante uma abordagem adequada para todas as situações legais, sejam elas de natureza individual ou coletiva, envolvendo partes públicas ou privadas. Isso marca um importante avanço na história do acesso à justiça. No entanto, há uma grande diferença em relação ao modelo anterior, que era notadamente intervencionista e centrado em si.⁶⁶

A Justiça multiportas busca alternativas para que o Poder Judiciário não seja uma autoridade central que intervenha constantemente e corrija tudo. Busca-se que haja uma segurança que proteja o devido processo legal, mesmo além das portas do sistema judicial. Essa segurança assegura que os direitos fundamentais sejam totalmente respeitados e que não seja possível falar em justiça consensual ou resolução de conflitos quando não houver consideração em relação ao equilíbrio das partes e quando os direitos não forem devidamente protegidos pela Constituição.⁶⁷

Atualmente o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul promove em seu site oficial⁶⁸, explicações e direcionamento para as pessoas optarem qual o melhor método que elas entendam ser mais adequado a resolução de seus conflitos. Se na área criminal, mostra dados para entrar em contato com a Câmara de Autocomposição de Conflitos Criminais, ou às Promotorias Especializadas Criminais, ou à CEJUSC Porto Alegre Justiça Restaurativa, por exemplo.

⁶⁴ ZANETI JUNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. (Coleção grandes temas do novo CPC; 9).

⁶⁵ *Ibid.*, p. 774

⁶⁶ *Ibid.*, p. 774

⁶⁷ *Ibid.*, p. 774

⁶⁸ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **O que é Justiça Multiportas?** c2022. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/justica-multiportas/>. Acesso em: 04 out. 2023.

Isto porque há uma sobrecarga no Poder Judiciário Brasileiro em razão do crescente número de litígios, o que levou a uma série de estudos e iniciativas em busca de soluções para melhorar a eficiência do sistema judicial. Os Pactos Republicanos de Estado por um Sistema de Justiça mais ágil e efetivo refletem o compromisso de todos os poderes da República em promover uma política nacional que incentive a resolução consensual de conflitos, conforme estabelecido no Artigo 3º, parágrafos 2º e 3º, do Código de Processo Civil (CPC) de 2015.⁶⁹

Cada vez mais os juízes estão implementando atos de gestão, adotando novas técnicas processuais e o governo está aprimorando as leis a fim de alterar o ordenamento jurídico brasileiro para que este seja mais moderno e eficiente.⁷⁰

Nesse sentido, o CPC de 2015 tem como base o princípio e o dever de estimular a solução consensual dos conflitos.⁷¹

Como já mencionado anteriormente, o princípio foi definido como uma regra principal no início do código, e se aplica até mesmo a todas as outras regras e processos que não estão especificamente escritos no código. Isso acontece porque a parte geral do código exerce uma função importante na organização das leis, conforme o art. 3º, § 3.º, do CPC.⁷²

Todo o ordenamento jurídico do país está sendo orientado para a utilização de alternativas fora dos Tribunais. Sejam elas por meio de métodos autocompositivos, ou seja, de consenso mútuo, como a mediação, conciliação, negociação direta ou outras formas de solução amigável de disputas, ou heterocompositivos, com um terceiro imparcial, como seria o caso da arbitragem, conhecida como jurisdição extra estatal, art. 337, §6º do CPC. Este esforço não apenas aborda os problemas identificados no sistema judiciário, mas também busca soluções por meio dessas abordagens alternativas apropriadas.⁷³

Depois de muitos debates para a aprovação de um novo Código de Processo civil, verifica-se a importância, o interesse e a valorização dos temas ligados à Justiça Multiportas por parte do legislador. Como uma abordagem segura para um sistema de

⁶⁹ ZANETI JUNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas:** mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. (Coleção grandes temas do novo CPC; 9).

⁷⁰ *Ibid.*, p. 6

⁷¹ *Ibid.*, p. 6

⁷² *Ibid.*, p. 6

⁷³ *Ibid.*, p. 6

acesso à justiça contemporâneo e uma abordagem atualizada para alcançar a pacificação, considerando diversas maneiras de resolver disputas.⁷⁴

A Justiça Multiportas, representada no Código de Processo Civil (CPC) por meio de seus principais elementos, como a conciliação, a mediação e a arbitragem, é mencionada em várias partes do código. Isso deixa claro que o CPC tem a intenção de promover uma nova abordagem para todos os envolvidos na administração da justiça, incluindo os próprios cidadãos que buscam a resolução de seus litígios. Essa abordagem exige a cooperação de todas as partes, como evidenciado na audiência obrigatória de conciliação e mediação, conforme estabelecido no Artigo 334.⁷⁵

A conciliação já estava sendo promovida no Poder Judiciário, especialmente nos Juizados Especiais, onde a audiência de conciliação se tornou uma etapa obrigatória. Por outro lado, a mediação estava sendo usada de forma mais limitada, principalmente em casos de Direito de Família e sem regras rigorosas ou técnicas específicas. No entanto, havia um crescente interesse da comunidade acadêmica em regulamentar a mediação em outras áreas da sociedade.⁷⁶

Outrossim, com o Código de Processo Civil, a mediação teve sua primeira proposta legislativa em 1998, mas não recebeu apoio político para se tornar lei naquele momento. Foi apenas com a apresentação do Projeto de Lei do Senado (PLS) 517/20, iniciativa do Senador Ricardo Ferraço, do Espírito Santo, que a questão da mediação ganhou destaque no Congresso Nacional e finalmente se concretizou com a promulgação da Lei nº 13.140/2015. Essa lei regulamenta a prática da mediação. Tanto no setor público quanto no privado abrangentemente e deve ser interpretada em conjunto com o novo CPC, estabelecendo um diálogo de fontes, ou seja, a lei de mediação e o novo CPC devem trabalhar juntos para alcançar resultados eficazes na resolução de conflitos por meio desse método.⁷⁷

As críticas à forma como o legislador regulamentou a mediação e a conciliação surgiram conforme o processo de evolução, conforme comum em debates democráticos. É importante notar que muitas dessas críticas surgiram devido à falta de compreensão ou preocupação com a falta de infraestrutura.⁷⁸

⁷⁴ ZANETI JUNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. (Coleção grandes temas do novo CPC; 9).

⁷⁵ *Ibid.*, p. 7

⁷⁶ *Ibid.*, p. 7

⁷⁷ *Ibid.*, p. 7

⁷⁸ *Ibid.*, p. 8

Entretanto, é essencial ressaltar que, conforme os autores Hermes Zaneti Jr. e Trícia Cabral, com a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil, as estruturas adequadas estariam disponíveis. Mesmo assim, a falta eventual de recursos ou condições pessoais não deve ser motivo para resistência. Pelo contrário, essa carência pode ser transformada em oportunidade para encontrar soluções criativas e superar eventuais dificuldades.⁷⁹

A principal dificuldade reside, sem dúvida, por conta da cultura enraizada. Juízes não querem perder a autoridade, os advogados temem em perder oportunidades de trabalho e as partes não querem ter custos adicionais ou lidar com processos num território desconhecido e o Judiciário evita assumir responsabilidades adicionais.⁸⁰

Hermes Zaneti Jr. e Trícia Cabral explicam que a possibilidade de resolver conflitos de maneira não judicial oferece mais benefícios do que desvantagens. O principal benefício é a capacidade de encontrar soluções mais adequadas para os litigantes, resultando em satisfação e restauração das relações sociais entre as partes envolvidas. Isso também leva a menos recursos legais, execuções mais fáceis e, muitas vezes, voluntárias, além da aplicação imediata das medidas tomadas. Promove ainda a redução de processos judiciais ao fomentar uma cultura de resolução pacífica na sociedade, abrangendo empresas, governo e cidadãos.⁸¹

Como traz o livro “Direito, Cultura e Ritual” de Oscar G. Chase⁸², o método de resolução de conflito adotado por determinado sistema jurídico está vinculado com a cultura. O autor argumenta que a cultura exerce uma influência significativa no sistema jurídico, afetando desde as decisões judiciais até a maneira como a lei é aplicada na prática. Ele traz em suas páginas iniciais que, dependendo da cultura, um método de resolução de conflito válido pode ser até por meio do Oráculo, como o caso entre os Centro-Africanos Azande.

Portanto, seria interessante que profissionais do direito aderissem essa nova abordagem. Aprendendo técnicas e métodos corretos para a aplicação, mesmo enfrentando desafios, pois muitos sistemas jurídicos avançados estão apostando

⁷⁹ ZANETI JUNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. (Coleção grandes temas do novo CPC; 9).

⁸⁰ *Ibid.*, p. 8

⁸¹ *Ibid.*, p. 8

⁸² CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual**: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada. Tradução de Sérgio Arenhart e Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014.

nessas ferramentas para melhorar o acesso à justiça. Não apenas facilitando entrar no sistema judicial, mas também oferecendo maneiras justas e adequadas de resolver disputas, com o benefício adicional de restaurar relações sociais e proporcionar soluções eficazes.⁸³

Ante o exposto, pode-se observar que a cultura brasileira, em regra, veda a autotutela (art. 345 do Código Penal)⁸⁴, no caso do exercício arbitrário das próprias razões e exercício arbitrário ou abuso de poder (art. 350 do Código Penal) e estimula a autocomposição, como na mediação, negociação, conciliação e transação (art. 487 do CPC)⁸⁵, submissão (abdicação de interesse próprio); por exemplo, o reconhecimento jurídico do pedido (art. 487, III, a, do CPC) e renúncia do direito (art. 487, III, c, do CPC) e, por fim, a heterocomposição de um terceiro resolve ou auxilia na solução do conflito, por exemplo, a arbitragem e tutela jurisdicional (art. 5º, XXXV, da CF)⁸⁶.

Conforme o Manual de Mediação disponibilizado pelo CNJ, a negociação pode ser definida como um tipo de comunicação voltada para a persuasão, aonde as partes envolvidas têm controle sobre o processo e os resultados. Elas podem escolher o momento, local, formato, ordem das discussões, e até mesmo decidir se chegaram a um acordo. A negociação pode abranger uma ampla variedade de questões, tanto relacionadas à disputa quanto não, e pode envolver diversos tipos de acordos, como desculpas, soluções criativas, valores monetários e não monetários. Portanto, todos os aspectos são considerados importantes e negociáveis.⁸⁷

⁸³ ZANETI JUNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016. (Coleção grandes temas do novo CPC; 9).

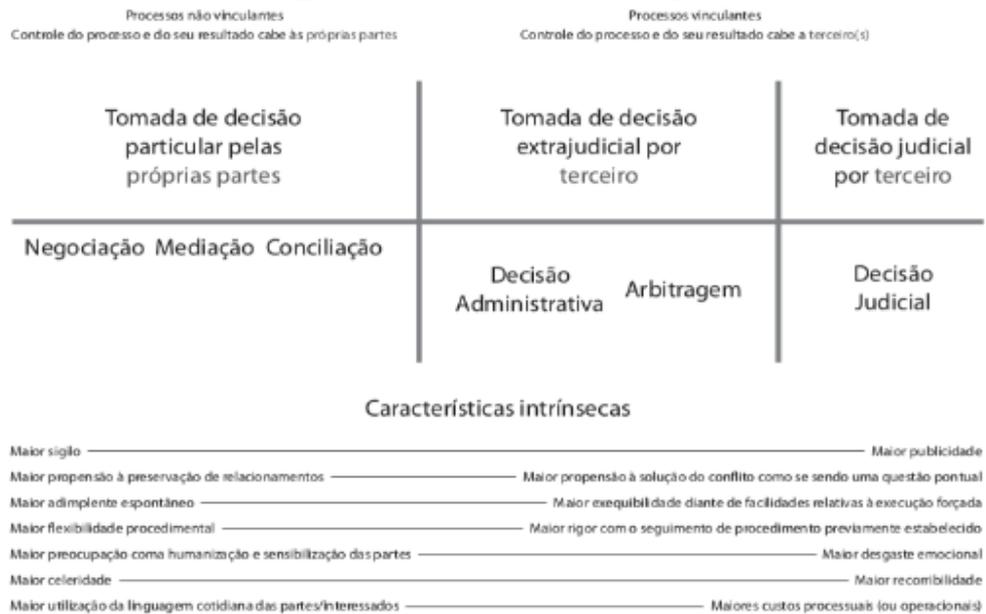
⁸⁴ BRASIL. **Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940**. Código Penal. Brasília, DF: Presidência da República, 1940. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del2848.htm#art350. Acesso em: 11 set. 2023.

⁸⁵ BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 11 set. 2023.

⁸⁶ BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 19 out. 2023.

⁸⁷ AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília, DF: CNJ, 2016.

Figura 1 – Manual de mediação



Fonte: André Gomma de Azevedo.⁸⁸

Já a Mediação seria uma negociação mediada por um terceiro. Em outras palavras, é um processo autocompositivo com a assistência de uma terceira parte neutra para alcançar um acordo. Envolve vários atos procedimentais nos quais o mediador facilita a negociação, auxiliando as partes a entenderem suas posições e encontrar soluções que atendam aos seus interesses e necessidades. Tanto a mediação quanto outros processos autocompositivos, como a conciliação, envolvem a presença de um terceiro imparcial.⁸⁹

As partes podem continuar, abandonar, suspender e retomar as negociações. Não há uma obrigatoriedade de participação das partes, portanto o processo poderá encerrar o processo a qualquer momento.⁹⁰

O mediador pode influenciar em como as partes negociam e se comunicam, mas estas podem se comunicar diretamente, conforme estipulado pelo mediador.⁹¹

Assim como na negociação, nenhum tópico ou solução é excluído e o mediador pode ajudar a criar soluções que vão além de questões pecuniárias, abordando assuntos que não estão ligados com a disputa, mas que tem reflexos em relação a elas, uma vez que impactam na interação entre as partes.⁹²

⁸⁸ AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília, DF: CNJ, 2016. p. 19.

⁸⁹ *Ibid.*, p. 20

⁹⁰ *Ibid.*, p. 20

⁹¹ *Ibid.*, p. 20

⁹² *Ibid.*, p. 20

Ainda, tanto na mediação quanto na conciliação, bem como negociação, as partes não são obrigadas a chegar em num acordo.⁹³

Os participantes conseguem encerrar a mediação a qualquer momento sem enfrentar sérias consequências, uma vez que se trata de um processo não vinculante.

O processo não vinculante é aquele que os interessados não possuem ônus de participar dos atos procedimentais. Em caso de desistência, não acarreta grandes prejuízos.⁹⁴

No entanto, isso não impede que a parte possa sofrer perdas relacionadas a não realização dos objetivos que poderiam ter sido alcançados se a desistência não tivesse ocorrido.⁹⁵

Tanto a mediação quanto a conciliação são métodos não vinculantes, o que significa que envolvem a redução ou a delegação do controle do procedimento a um terceiro, mas mantêm o controle sobre o resultado nas mãos das partes.⁹⁶

Por sua vez, a arbitragem é comumente definida como um processo de natureza intrinsecamente privada, embora se deva observar a existência de arbitragens internacionais de caráter público.⁹⁷

Nesse processo, as partes ou interessados procuram a assistência de um terceiro imparcial. Ou de um painel de indivíduos desprovidos de interesse no conflito, com o propósito de alcançar uma resolução por meio de um procedimento apropriado, culminando na emissão de uma decisão, conhecida como sentença arbitral, com o intuito de encerrar a disputa.⁹⁸

Em sua essência, a arbitragem é, em regra, vinculante, colocando ambas as partes diante de um árbitro ou de um grupo de árbitros. Testemunhas são geralmente ouvidas, e documentos relevantes são minuciosamente analisados. Os árbitros dedicam-se a uma análise criteriosa dos argumentos apresentados pelas partes e advogados antes de proferirem sua decisão.

Devido aos custos envolvidos, a arbitragem é frequentemente utilizada apenas em casos de maior envergadura em disputa, e os procedimentos podem se estender por diversos meses. Embora haja margem para flexibilização das regras de

⁹³ AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília, DF: CNJ, 2016.

⁹⁴ *Ibid.*, p. 20

⁹⁵ *Ibid.*, p. 20

⁹⁶ *Ibid.*, p. 20

⁹⁷ *Ibid.*, p. 23

⁹⁸ *Ibid.*, p. 23

evidência devido à natureza heterocompositiva privada, o procedimento guarda semelhanças substanciais, ao menos em parte, com o processo judicial, uma vez que se examinam os fatos e direitos.⁹⁹

A característica principal da arbitragem reside em sua capacidade de impor decisões e resolver conflitos vinculativamente. De fato, essa característica de vinculação é ainda mais rígida do que a encontrada no sistema judicial convencional, uma vez que as sentenças arbitrais não estão sujeitas a recursos. Conforme estabelecido pela Lei nº 9.307/96, o Poder Judiciário é responsável por dar cumprimento às sentenças arbitrais, tratando-as da mesma forma que sentenças proferidas em processos judiciais.¹⁰⁰

No caso de uma das partes desejar contestar uma decisão arbitral, por motivos como a alegação de parcialidade dos árbitros, a abordagem apropriada é a apresentação de uma ação anulatória, em vez de interpor um recurso.¹⁰¹

Por fim, constata-se que a tendência é cada vez mais a utilização de outros métodos além do judiciário para a resolução de conflitos. Ainda, a adoção de outros meios além do meio judicial não modificará o fato que o Poder Judiciário continuará sendo o guardião da aplicabilidade dos direitos previstos na Constituição Federal. Sua função é imprescindível nas democracias constitucionais contemporâneas.

O Judiciário, com sua formalidade e estrutura, deve sempre ser mantida à disposição como o guardião dos direitos fundamentais e dos procedimentos do cidadão, atuando quando essa for a via mais apropriada. Dentre os diversos meios de resolução de conflito, como anteriormente mencionado, caso escolhida a via judicial, é importante conhecer os fundamentos da audiência de conciliação designada no curso do processo.

⁹⁹ AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília, DF: CNJ, 2016.

¹⁰⁰ *Ibid.*, p. 24

¹⁰¹ *Ibid.*, p. 24

3 AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO: DIREITO E DINÂMICA

Neste contexto, será apresentado a regulamentação jurídica específica e análise dos conceitos teóricos com a prática. Além disso, será realizada uma reflexão profunda sobre o papel do Juiz Conciliador nos casos em que não é possível alcançar um acordo durante uma audiência conciliatória. Por fim, serão analisados dados e estatísticas disponibilizadas pelo próprio Conselho Nacional de Justiça a respeito das audiências conciliatórias nos tribunais.

3.1 POSICIONAMENTO DAS PARTES, ADVOGADOS E DO JUIZ NA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

Neste tópico, será feita uma introdução quanto à audiência de conciliação, bem como seu embasamento jurídico. Serão analisados aspectos práticos quanto ao posicionamento das partes durante a audiência. Por fim, analisar a atuação do Magistrado conciliador quanto à imparcialidade de julgamento após encerrada a fase de conciliação e instrução.

Uma das inovações trazidas pelo Código de Processo Civil de 2015 em comparação com o Código de Processo Civil de 1973 é a introdução da audiência de conciliação.¹⁰² Isso reflete a clara tendência do novo Código em promover o uso de métodos de autocomposição.

A importância dada à conciliação é evidenciada pelo fato de que ela é mencionada no início do CPC (art. 3º, § 3º), destacando a ênfase pelo legislador a essa prática. Essa ênfase na conciliação resulta da compreensão de que a justiça não precisa ser administrada exclusivamente pelo sistema judiciário, e que a conciliação é uma maneira eficaz de resolver determinados conflitos, mesmo que não elimine a necessidade de litigar perante o tribunal.

Todavia, mesmo que a parte escolha ingressar com os processos judiciais, o Estado criou estruturas institucionais para promover a utilização de métodos de autocomposição. Em primeiro lugar, isso ocorreu com a Resolução nº 125, de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que distribuiu os Centros Judiciários de

¹⁰² BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 11 set. 2023.

Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) nos Tribunais.¹⁰³ Posteriormente, o Código de Processo Civil de 2015 também passou a exigir a realização de uma audiência de conciliação ou mediação antes mesmo do prazo para a resposta do réu em ações judiciais. Além disso, a Lei nº 13.140/2015 reforça essa abordagem ao regulamentar a mediação judicial nos artigos 24 a 29¹⁰⁴.

Assim, os métodos de autocomposição, que costumam ser vistos como alternativas ao sistema judicial, passam ser integrados a ele, com a expectativa de oferecer aos cidadãos uma ampla gama de opções para resolver conflitos. Isso representa a adoção de uma política pública de estímulo e aprimoramento desses mecanismos para alcançar acordos consensuais em litígios. Nesse contexto, surge a disposição da audiência de conciliação, conforme previsto no artigo 334 do CPC/2015.¹⁰⁵

Dessa maneira, os métodos de autocomposição, que anteriormente eram vistos principalmente como opções alternativas ao sistema judicial, agora fazem parte integrante do Poder Judiciário. Isso é feito com a intenção de disponibilizar uma ampla variedade de maneiras para as partes envolvidas resolverem seus conflitos. Assim, surge uma abordagem que enfatiza o apoio público e o aprimoramento contínuo dos métodos que possibilitam a resolução consensual de disputas.¹⁰⁶

O juiz deve marcar a audiência de conciliação ao mesmo tempo, em que determina a citação do réu, e isso acontece antes de o réu apresentar sua resposta. A audiência deve ser agendada com pelo menos 30 dias de antecedência. A audiência de conciliação ou mediação só será agendada se o caso permitir a autocomposição, conforme estipulado no artigo 334, parágrafo 4º, inciso II, do CPC/2015. Caso contrário, o réu será citado para apresentar a sua resposta no prazo legal.¹⁰⁷

¹⁰³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário da Justiça Eletrônico**: Conselho Nacional de Justiça, Brasília, n. 219, p. 2-14, 01 dez. 2010.

¹⁰⁴ BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 11 set. 2023.

¹⁰⁵ ALVIM, Arruda. **Manual de Direito Processual Civil**: Teoria Geral do Processo, Processo de Conhecimento, Recursos, Precedentes. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/manual-de-direito-processual-civil-teoria-geral-do-processo-processo-de-conhecimento-recursos-precedentes/1199103678>. Acesso em: 3 nov. 2023.

¹⁰⁶ *Ibid.*, local. **Capítulo 19**

¹⁰⁷ ALVIM, Arruda. **Manual de Direito Processual Civil**: Teoria Geral do Processo, Processo de Conhecimento, Recursos, Precedentes. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/manual-de-direito-processual-civil-teoria-geral-do-processo-processo-de-conhecimento-recursos-precedentes/1199103678>. Acesso em: 3 nov. 2023.

No sistema anterior, regulamentado pelo CPC/1973, havia uma disposição que permitia a tentativa de conciliação das partes em uma audiência específica, chamada de audiência preliminar, que ocorreria na fase de saneamento do processo. No entanto, essa audiência preliminar foi frequentemente dispensada, principalmente devido a fatores culturais e outros motivos. Alguns desses fatores incluem:

a) o momento da realização da audiência, imediatamente posterior à fase postulatória, em que se contrapõem — muitas vezes de forma hostil — as principais teses do autor e do réu; b) o fato de que a tentativa de conciliação foi rompida, como regra, pelo juiz da causa, que não é necessariamente, a pessoa mais comprometida para este senhor; e c) a ausência de acolhimento, na prática, do princípio da oralidade pelos ordenamentos de civil *law*, como é o caso do Brasil.¹⁰⁸

Na teoria, pode até parecer que as audiências cíveis iniciam no dia e hora que o Magistrado designou para a audiência. Mas a verdade, sob outro ponto de vista, a audiência inicia antes. Geralmente, ela inicia desde a data que o Magistrado assina o despacho de audiência, porém, pode-se iniciá-la até mesmo antes da postulação da ação. Pois o que fará a audiência de conciliação restar exitosa ou inexitosa é o que ocorre antes da audiência.¹⁰⁹

Explica-se o que foi acima referido de melhor forma, quando o Magistrado assina a minuta designando audiência, é necessário que as intimações ocorram nos prazos, conforme legislação vigente. Cabe as partes, mas principalmente, aos servidores que cumprem as audiências verificar se houve a correta intimação, caso contrário não haverá audiência.¹¹⁰

Ainda, se há um bom trabalho em equipe nas unidades judiciárias facilita também para o Magistrado que presidirá a audiência. Se for uma equipe inexperiente ou uma equipe que necessita de melhorias em sua progressão e eficiência, gasta-se mais energia para ajustar a progressão da equipe do que pôr em destaque a controvérsia apresentada em audiência.

Outrossim, como se pode consultar no site do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul ou pelo sistema E-proc/RS, onde é possível a retirada das pautas de

¹⁰⁸ *Ibid.*, local. **Capítulo 19**

¹⁰⁹ GRAMADO. Juízo da 1ª Vara Judicial. **Processo nº 5000368-86.2019.8.21.0101**. PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL. Compra e venda, Espécies de contratos, Obrigações, Direito Civil. Autor: Moacir Vargas Ribeiro. Réus: Clayr Vargas Ribeiro, Teresinha Vargas Ribeiro e Maria Beatris Vargas Ribeiro. Propositura: 25 jul. 2019. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/busca/?return=proc&client=wp_index. Acesso em: 15 set. 2023.

audiências designadas, os Magistrados na maioria das vezes possuem uma demanda muito alta de audiências. Logo, se a equipe não estiver bem preparada, a chance de as audiências atrasarem excessivamente ou que sejam executadas rapidamente, não dando atenção aos detalhes é muito grande.

Os advogados, por sua vez, ao se prepararem para a audiência de conciliação, é necessário ter cautela para não tornar pessoal a causa do cliente. Pois quando há este posicionamento por parte do advogado em tomar para si, é difícil orientar o cliente de maneira sensata.

Expõem-se os dados acima com base no estudo de processos reais, alguns não podem ser mencionados no presente estudo, uma vez que tramitam em segredo de justiça. Mas pode-se ter como exemplo os autos 5001149-74.2020.8.21.0101, em que a audiência de conciliação restou inexitosa (não teve acordo).¹¹¹

Neste caso, foi tentada a conciliação por duas vezes, uma no dia 12/04/2022 às 16h e outra no dia 29/11/2022. Felizmente, todos foram intimados no prazo legal e a Magistrada estava ciente de todo o conteúdo dos autos antes da solenidade. Na primeira solenidade a audiência ficou prejudicada em razão do não comparecimento do autor, bem como houve uma comunicação entre os advogados não assertiva entre os advogados durante as duas solenidades.

Fica prejudicado o detalhamento das audiências de conciliação, uma vez que não são gravadas, mas ao observar a gravação da audiência de instrução é possível ter uma noção do que ocorreu na solenidade. No depoimento pessoal da parte autora, a magistrada teve que chamar atenção da parte mais de uma vez para que a parte não conversasse com a procuradora.

No depoimento do vídeo 2, quando a magistrada passou a palavra para a procuradora da parte autora, foi dita a frase “Nem sei se vou fazer perguntas, porque não vai adiantar” e depois foram apresentados alguns julgamentos. Percebe-se que, mesmo em fase de instrução, a procuradora, por estar envolvida com a situação, demonstrou uma certa antipatia. O que pode fazer com que, numa tentativa de acordo, não se encontre uma resolução para o conflito, pois havia por uma das partes a resistência de cooperar.

¹¹¹ GRAMADO. Juízo da 1ª Vara Judicial. **Processo nº 5001149-74.2020.8.21.0101**. DESPEJO POR FALTA DE PAGAMENTO CUMULADO COM COBRANÇA. Despejo por Denúncia Vazia, Locação de imóvel, Espécies de contratos, Obrigações, Direito Civil. Autor: Dirceu Hugo Da Ros. Réus: Simba Esporte Bar Eireli, Norma Vera Thorell e Pedrolina Mota Krupp. Propositura: 20 jul. 2020. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/busca/?return=proc&client=wp_index. Acesso em: 15 set. 2023.

Ressalta-se que no exemplo apresentado não está se fazendo análise do mérito da questão, mas sim quanto ao posicionamento da procuradora e das partes na solenidade.

Analisa-se também uma audiência de conciliação que ocorreu faticamente nos autos 5000368-86.2019.8.21.0101/RS, durante a solenidade as partes iniciaram com um certo receio. Recorda-se que a partes entraram na sala de audiências olhando para a outra parte como um “inimigo”. Todavia, ao decorrer da solenidade, os procuradores de ambos os lados e a magistrada colaboraram para haver uma compreensão de que não eram as duas partes uma contra a outra, mas sim, as duas partes conversando para verificar a possibilidade de alcançar um resultado satisfatório para ambas as partes.¹¹²

A advogada da parte ré estudou o caso, e trouxe laudos realizados por peritos e uma proposta de acordo escrita. Durante a audiência, ela utilizou a comunicação assertiva e não violenta como técnica para apresentar o fato sem o uso de julgamentos, as necessidades do cliente e fez o pedido final. Inicialmente a parte autora não queria aceitar, mas com o decorrer da conversa a parte autora, após ouvir as orientações de seus procuradores, aceitou a proposta. No final, as partes saíram satisfeitas da solenidade.

Todavia, considerando que nem sempre haverá uma consensualidade entre as partes e antes de aprofundar a análise da audiência de conciliação, é importante avaliar a imparcialidade do juiz que presidirá a audiência de conciliação, especialmente quando ele também é responsável por instruir o processo. No caso de não ser alcançado um acordo, a fim de verificar se ainda se pode assegurar um julgamento imparcial. Considerando que uma vez que a decisão final está nas mãos de um terceiro.

Além disso, o magistrado está sujeito a um conjunto de normas que orientam o julgamento com base no Direito previsto, nem sempre em total consonância com os interesses das partes. Portanto, a decisão judicial invariavelmente resulta em vencedores e perdedores em relação a cada questão debatida.

¹¹² GRAMADO. Juízo da 1ª Vara Judicial. **Processo nº 5000368-86.2019.8.21.0101**. PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL. Compra e venda, Espécies de contratos, Obrigações, Direito Civil. Autor: Moacir Vargas Ribeiro. Réus: Clayr Vargas Ribeiro, Teresinha Vargas Ribeiro e Maria Beatris Vargas Ribeiro. Propositura: 25 jul. 2019. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/busca/?return=proc&client=wp_index. Acesso em: 15 set. 2023.

Na dinâmica do processo judicial, a busca pela informação perfeita é uma característica inerente, influenciada por princípios fundamentais, tais como a publicidade, o livre convencimento do juiz e a existência de regras previamente condicionadas. Em teoria, as partes têm conhecimento dessas regras, contribuindo para a redução ou até mesmo eliminação da assimetria de informações. Além disso, o magistrado desfruta de amplos poderes de direção processual, permitindo-lhe atuar para aprimorar a coleta e o uso de informações relevantes para a tomada de decisões judiciais.¹¹³

Este tipo de juiz concentra sua atenção mais na resolução da controvérsia em si do que na própria disputa, evidenciando uma abordagem proativa que está ciente de que as partes envolvidas no processo são o centro da relação processual, não o juiz. Essa abordagem é uma manifestação do que podemos chamar de democracia processual e pluralismo processual. Vale ressaltar que isso não significa que todos os atos do magistrado levarão necessariamente a um acordo entre as partes, uma vez que em certos casos a resolução do litígio através da decisão judicial será decisiva. No entanto, o magistrado é hábil em direcionar o conflito de tal maneira que mesmo em uma sentença, em algum grau, se busca uma solução que promova a paz entre as partes envolvidas.

É importante observar que a preparação psicossociológica mencionada permitirá o acesso às motivações das partes que além das questões puramente legais. Isso influenciará a maneira como o caso é prolongado, e, como resultado, pode promover um modelo de processo mais cooperativo e orientado para o consenso, em contraste com os comportamentos tradicionais, que muitas vezes se baseiam na competição e na busca de uma sentença como única solução.

Antigamente, os juízes costumavam desempenhar o papel de incentivar a autocomposição entre as partes envolvidas em um litígio, atuando diretamente como conciliadores ou mediadores. Posteriormente, essa função passou a ser atribuída a um grupo específico de auxiliares do sistema judiciário, conhecidos como mediadores e conciliadores. Essa mudança iniciou com a Lei dos Juizados Especiais em 1995 e, posteriormente, com a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça

¹¹³ ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. **A atuação do juiz como mediador ou conciliador e a violação de sua imparcialidade para o julgamento**. Revista de Processo: RePro, São Paulo, v. 48, n. 338, p. 77-96, abr. 2023. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/174746>. Acesso em: 11 set. 2023

(CNJ). No entanto, essa transformação se consolidou de maneira mais estruturada em 2015, com a promulgação do atual Código de Processo Civil e a Lei de Mediação.¹¹⁴

A Lei não excluiu expressamente a competência dos magistrados na condução de audiências de conciliação e mediação, e eles continuam a presidir uma parte considerável dessas audiências, bem como a instruir e julgar processos quando não há acordo entre as partes. Este é um tópico relevante e recorrente na rotina de várias unidades judiciais.¹¹⁵

O problema central reside no contato prévio do juiz, que eventualmente terá que decidir o caso adjudicadamente, com as partes em um ambiente destinado à autocomposição. Nesse contexto, as partes são incentivadas a negociar sem as complexidades da litigação, incluindo ônus probatórios e garantias processuais. Isso levanta a questão de como esse envolvimento impacta o distanciamento necessário que um julgador deve manter em relação às partes e aos fatos, bem como isso pode influenciar vieses cognitivos do juiz.¹¹⁶

Dada a complexidade do tema, concentra-se em três aspectos essenciais: 1) a regulamentação normativa da matéria e a eficácia da autocomposição; 2) a extensão da imparcialidade na atuação do juiz; e 3) a confidencialidade da mediação e da conciliação. Estes são os tópicos que serão abordados a seguir.¹¹⁷

Segundo o Código de Processo Civil¹¹⁸, os mediadores e conciliadores são considerados auxiliares da justiça com a atribuição de realizar audiências judiciais para estimular a solução consensual de conflitos. Mas, na mesma norma anteriormente mencionada, não há uma especificação se essa tarefa deveria ser realizada também pelos magistrados.¹¹⁹

¹¹⁴ ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. **A atuação do juiz como mediador ou conciliador e a violação de sua imparcialidade para o julgamento**. Revista de Processo: RePro, São Paulo, v. 48, n. 338, p. 77-96, abr. 2023. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/174746>. Acesso em: 11 set. 2023.

¹¹⁵ *Ibid.*, p. 2

¹¹⁶ *Ibid.*, p. 2

¹¹⁷ *Ibid.*, p. 2

¹¹⁸ BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 11 set. 2023.

¹¹⁹ ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. **A atuação do juiz como mediador ou conciliador e a violação de sua imparcialidade para o julgamento**. Revista de Processo: RePro, São Paulo, v. 48, n. 338, p. 77-96, abr. 2023. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/174746>. Acesso em: 11 set. 2023.

Existem pelo menos quatro normas no CPC de 2015¹²⁰ que tratam direta ou indiretamente da matéria, as quais não tem uma congruência absoluta. Ora se fala referente à possibilidade da condução de audiência de conciliação ou mediação pelos juízes da causa, ora se menciona os conciliadores e mediadores competentes para tal ato.¹²¹

Explica, o Código de Processo Civil, dos poderes, dos deveres e da responsabilidade do juiz no artigo 139, inciso V, do CPC, *in verbis*¹²²:

V — promover, a qualquer tempo, a autocomposição, **preferencialmente com auxílio** de conciliadores e mediadores judiciais. Percebe-se que a lei não exige uma obrigatoriedade da presença de conciliadores e mediadores judiciais durante a realização de uma audiência autocompositiva, podendo a realização do ato pelo próprio magistrado da causa, com ou sem auxílio.

Outrossim, observa-se no artigo 334, §1º do Código de Processo Civil¹²³:

§ 1º O conciliador ou mediador, **onde houver**, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária.

Mais uma vez, conclui-se que, se não houver profissionais, o próprio juiz pode realizar o ato. Claro que, neste caso, o juiz atuará no caso de inexistência de conciliador e mediador disponíveis ao Juízo.

Outro dispositivo que demonstra essa mesma ideia é o artigo 359 do CPC:

Art. 359. Instalada a audiência, o juiz tentará conciliar as partes, independentemente do emprego anterior de outros métodos de solução consensual de conflitos, como a mediação e a arbitragem.

Observa-se, com a leitura do dispositivo, há uma atribuição direta da função de tentar conciliar as partes para magistrado da causa, antes de iniciar a audiência de instrução e julgamento.

Considerando essa hipótese, a lei sugere que é uma boa ideia usar a audiência de instrução para encorajar um acordo entre as partes e no caso de

¹²⁰ BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 11 set. 2023.

¹²¹ ARAGÃO, *op. cit.*

¹²² BRASIL, *op. cit.*, grifo nosso

¹²³ *Ibid.*, grifo nosso

interesse das partes, deveriam os autos serem encaminhados a um mediador ou conciliador. A audiência de instrução não visa principalmente a autocomposição, sua finalidade é prioritariamente instrutória.¹²⁴

Todavia, o art. 359, anteriormente mencionado, não proíbe que o magistrado exerça a função de conciliador ou mediador.

Por fim, o artigo 694 do CPC¹²⁵ determina:

Art. 694. Nas ações de família, todos os esforços serão empreendidos para a solução consensual da controvérsia, devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para a mediação e conciliação.

Ante o exposto, demonstra-se que o Juiz pode presidir a solenidade com a colaboração de outros profissionais.

No que diz respeito à responsabilidade dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, a Resolução nº 125/2010 do CNJ¹²⁶, em seu artigo 7º, inciso V, explica que eles têm a atribuição de incentivar, promover a capacitação, treinamento e a constante atualização dos magistrados nos métodos consensuais de solução de conflitos.¹²⁷

Entretanto, a disposição para treinar magistrados no estímulo à autocomposição não implica que eles devem desempenhar o papel de mediadores ou conciliadores. Isso significa apenas que eles devem compreender sua função no sistema, incluindo a marcação de audiências nos casos apropriados e os limites de sua participação na homologação de acordos, por exemplo.¹²⁸

Ainda, a Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei da Mediação, segue uma abordagem semelhante à Resolução nº 125/2010 do CNJ (Conselho Nacional de

¹²⁴ ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. A atuação do juiz como mediador ou conciliador e a violação de sua imparcialidade para o julgamento. **Revista de Processo: RePro**, São Paulo, v. 48, n. 338, p. 77-96, abr. 2023. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/174746>. Acesso em: 11 set. 2023.

¹²⁵ BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 11 set. 2023.

¹²⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário da Justiça Eletrônico: Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, n. 219, p. 2-14, 01 dez. 2010.

¹²⁷ ARAGÃO, *op. cit.*

¹²⁸ ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. A atuação do juiz como mediador ou conciliador e a violação de sua imparcialidade para o julgamento. **Revista de Processo: RePro**, São Paulo, v. 48, n. 338, p. 77-96, abr. 2023. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/174746>. Acesso em: 11 set. 2023.

Justiça). Ela não menciona especificamente que os juízes podem conduzir sessões de conciliação ou mediação. No entanto, o artigo 11 da lei estabelece que qualquer pessoa capacitada, com pelo menos dois anos de graduação e formação reconhecida, pode atuar como mediador judicial. Esses critérios também podem ser atendidos por juízes.¹²⁹

Ao analisar o contexto normativo apresentado, percebe-se uma aparente contradição e falta de harmonia entre as normas. A interpretação literal das normas, em um contexto sistêmico, sugere que a mediação e a conciliação devem ser conduzidas principalmente por mediadores e conciliadores, embora haja a possibilidade de o juiz desempenhar essa função em circunstâncias excepcionais, na ausência dos primeiros.¹³⁰

O esforço argumentativo para estabelecer que a lei proíbe estritamente o juiz de atuar como mediador ou conciliador ultrapassa os limites da interpretação literal. Isso pode ser resultado da necessidade de uma transição gradual entre o sistema atual e o que estava em vigor até 2015, no qual os magistrados tinham um papel quase exclusivo na mediação e na conciliação.¹³¹

Nesse contexto, a presença dos juízes na condução de mediações e conciliações, embora tenha sido inicialmente justificada para evitar uma transição abrupta do sistema anterior e permitir a formação adequada de mediadores e conciliadores, perdeu sua razão de ser ao longo dos anos. A falta de progresso na profissionalização dessas funções sugere problemas na execução das políticas destinadas a esse fim, possivelmente mascarados pela conveniência de ter juízes presidindo esses processos.¹³²

Ademais, quando juízes presidem audiências de autocomposição, vários fatores prejudicam a eficácia do processo. A autoridade inerente ao cargo pode coagir as partes a aceitar acordos indesejados, uma vez que a figura do juiz inspira respeito e tem, com influência sobre as decisões. Mesmo que o magistrado assegure que não usará as informações fornecidas durante as negociações em sua sentença futura, as

¹²⁹ ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. **A atuação do juiz como mediador ou conciliador e a violação de sua imparcialidade para o julgamento.** Revista de Processo: RePro, São Paulo, v. 48, n. 338, p. 77-96, abr. 2023. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/174746>. Acesso em: 11 set. 2023.

¹³⁰ *Ibid.*, p. 3

¹³¹ *Ibid.*, p. 4

¹³² *Ibid.*, p. 4

partes tendem a ser mais cautelosas ao se expressar, com medo de prejudicar suas posições originais.¹³³

Portanto, a tendência é que as partes estejam mais dispostas a se envolver num diálogo aberto e produtivo na ausência do julgador. Considerando que o mesmo juiz pode julgar a causa, os litigantes não se sentirão totalmente confortáveis em apresentar fatos e argumentos que eventualmente conflitem com a estratégia postulatória. Isto pode afetar a efetividade de uma série de ferramentas para de negociação.¹³⁴

De outro modo, é importante destacar a necessidade do Magistrado ter capacitação específica para a função de mediador e conciliador. Consoante com o artigo 167, parágrafo 1º, do Código de Processo Civil, com o artigo 11 da Lei de Mediação e com o item III do anexo III da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Isto, porque não é requisito para a investidura do cargo de magistrado cursos de formação inicial de magistrados que compreendem integralmente o conhecimento próprio para a gestão consensual de conflitos.

Em conclusão, a análise do posicionamento das partes e advogados durante a audiência de conciliação destaca a importância de uma abordagem cautelosa e sensata por parte dos advogados, a fim de evitar que a causa do cliente se torne pessoal. Além disso, a reflexão sobre casos reais ressalta a necessidade de uma postura colaborativa e orientada para o consenso por parte de todos os envolvidos, a fim de alcançar resultados satisfatórios para ambas as partes.

A análise também evidencia a importância do papel do juiz conciliador na condução das audiências, enfatizando a necessidade de imparcialidade e habilidades específicas para garantir um ambiente propício à resolução consensual de disputas. Ademais, destaca-se a relevância de uma equipe bem preparada nas unidades judiciárias, a fim de facilitar o trabalho do magistrado e promover um ambiente propício para a busca de acordos.

Portanto, a conclusão deste estudo ressalta a importância do papel dos advogados e das partes, juntamente com a necessidade de uma atuação equilibrada

¹³³ ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. **A atuação do juiz como mediador ou conciliador e a violação de sua imparcialidade para o julgamento.** Revista de Processo: RePro, São Paulo, v. 48, n. 338, p. 77-96, abr. 2023. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/174746>. Acesso em: 11 set. 2023.

¹³⁴ *Ibid.*, p. 4

e colaborativa durante a audiência de conciliação, a fim de promover a eficácia do procedimento e alcançar resultados satisfatórios para ambas as partes envolvidas.

3.2 ESTATÍSTICAS SOBRE AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO

O Índice de Conciliação é um dado que avalia o percentual de sentenças e decisões judiciais resolvidas através de homologações de acordos, em relação ao número total de sentenças e decisões terminativas proferidas em um determinado período. Esta métrica é uma forma de quantificar e acompanhar o sucesso de práticas de conciliação no sistema judicial.

A conciliação, como política, tem sido promovida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) desde 2006, quando o Movimento pela Conciliação foi implementado em agosto daquele ano. Essa busca iniciativa cria a resolução de conflitos por meio de acordos entre as partes, mudando a redução da litigiosidade e a ruptura da carga de processos nos tribunais, promovendo, assim, uma justiça mais célere e acessível. O Índice de Conciliação é uma ferramenta que ajuda a mensurar o impacto dessas práticas conciliatórias no sistema judiciário.

Anualmente, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) organiza as Semanas Nacionais pela Conciliação, uma iniciativa que encorajou os tribunais a reunirem as partes envolvidas em disputas judiciais, com o intuito de promover acordos tanto nas fases que antecedem o processo judicial quanto durante o próprio processo. Essas semanas são momentos estratégicos para estimular a resolução consensual de conflitos no sistema judiciário.

Para apoiar ainda mais essa abordagem, o CNJ implementou a Resolução CNJ nº 125/2010, que resultou na criação de duas estruturas importantes: os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec).

Os Cejuscs são unidades judiciárias específicas designadas para lidar com questões de conciliação, oferecendo um ambiente propício para a resolução de disputas. Por outro lado, os Nupemec têm o propósito de fortalecer e estruturar as instalações destinadas ao atendimento de casos que podem ser resolvidos por métodos consensuais. Essas iniciativas visam aprimorar a infraestrutura e os recursos disponíveis para facilitar a conciliação, promovendo, assim, uma justiça mais eficiente e acessível para todos os envolvidos.

A partir de 2020, o “Prêmio Conciliar é Legal” introduziu o DataJud como sua principal fonte de dados para a identificação e premiação dos tribunais que se destacam em termos de desempenho na conciliação. O DataJud é uma ferramenta que fornece informações e estatísticas relacionadas à atuação dos tribunais e seus resultados no que diz respeito à conciliação. Utilizando esse sistema, o prêmio pode avaliar de forma mais precisa e objetiva o desempenho dos tribunais em promover a resolução consensual de disputas, reconhecendo aquelas que se destacam nesse aspecto. Essa mudança reflete a importância de uma abordagem baseada em dados para promover a conciliação no sistema judiciário.

Para o ano de 2023, as diretrizes e requisitos para o Prêmio Conciliar é Legal estão definidos na Portaria CNJ nº 91/2023.¹³⁵ Este regulamento especifica sete indicadores que formam o Índice de Composição de Conflitos (ICoC), os quais serão usados para avaliar o desempenho dos tribunais na promoção da conciliação.

Ao final do ano de 2022 havia “um total de 1.437 Cejuscs instalados, sendo a maior parte na Justiça Estadual, com 1.437 unidades (87,8%)”.¹³⁶

Na Justiça do Trabalho, há um total de 123 Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), representando 7,5% do total. Na Justiça Federal, por sua vez, existem 76 Cejuscs, correspondendo a 4,6% do total. É importante observar que esta é a primeira vez em que o relatório Justiça em Números apresenta informações sobre o número de Cejuscs nos diferentes ramos da justiça, além da Justiça Estadual. É notável que o número de unidades de conciliação dessa natureza tem aumentado ano após ano.¹³⁷

No contexto dos Tribunais de Justiça, em 2014, havia um total de 362 Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs). No ano seguinte, em 2015, essa estrutura apresentou um crescimento significativo, aumentando em 80,7%, totalizando 654 centros. Em 2016, o número de unidades continuou a aumentar, atingindo 808 Cejuscs.¹³⁸ Em 2022, a quantidade de Cejuscs atingiu a marca de 1.437, o que significa que, ao longo de um período de oito anos, uma estrutura praticamente triplicada em tamanho. Esse aumento substancial reflete o compromisso contínuo em

¹³⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Portaria nº 91, de 3 de abril de 2023. Regulamenta a XIV Edição do Prêmio Conciliar é Legal e a XVIII Semana Nacional da Conciliação, no ano de 2023. **Diário da Justiça Eletrônico**: Conselho Nacional de Justiça, Brasília, n. 71, p. 17-24, 12 abr. 2023.

¹³⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023.

¹³⁷ *Ibid.*, p. 192

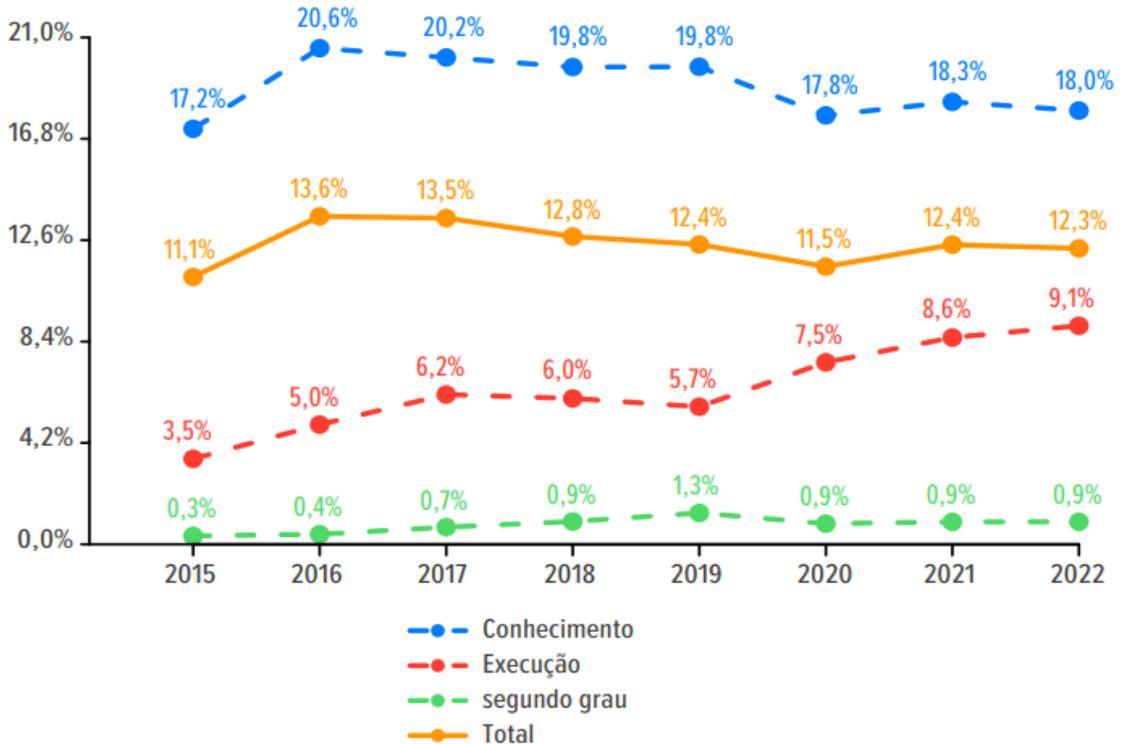
¹³⁸ *Ibid.*, p. 192

expandir e fortalecer a infraestrutura destinada à promoção da conciliação no âmbito dos Tribunais de Justiça.

A Figura 2 apresenta a porcentagem de sentenças homologadas como acordos em comparação com o número total de sentenças e decisões terminativas proferidas.

No ano de 2022, 12,3% das sentenças foram homologadas como acordos, um valor que declarou uma leve redução em relação ao ano anterior. Isso significa que houve uma diminuição na proporção de casos resolvidos por meio de acordos formais em relação ao total de casos encerrados por decisões judiciais no ano em questão.

Figura 2 – Série histórica do índice de conciliação



Na fase de execução, no ano de 2022, as sentenças homologatórias de acordo corresponderam a 9,1% do total. Observa-se um notável padrão de crescimento ao longo da série histórica, mais que dobrando esse valor em relação aos anos anteriores, com um aumento de 5,5 pontos percentuais entre 2015 e 2022. Esse aumento significativo pode ser atribuído, em parte, ao estímulo e incentivo por parte

¹³⁹ *Ibid.*, p. 193

do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para a realização de conciliações na fase de execução de processos judiciais. Na pesquisa, por outro lado, a porcentagem de casos resolvidos por meio de conciliação foi de 18%, um valor aprimorado inferior (0,4 ponto percentual) ao registrado em 2021.¹⁴⁰

Não foram observadas variações significativas no indicador de conciliação entre o segundo e o primeiro grau em comparação com o ano anterior. O valor relativo à conciliação no segundo grau ocorreu constantemente em 0,9%, enquanto houve apenas uma redução de 0,2 ponto percentual no primeiro grau. É importante ressaltar que, apesar da entrada em vigor do novo Código de Processo Civil (CPC) em março de 2016, que se tornou obrigatória a realização de audiências prévias de conciliação e mediação, não se observou um impacto direto dessas mudanças nos gráficos das séries históricas de conciliação.¹⁴¹

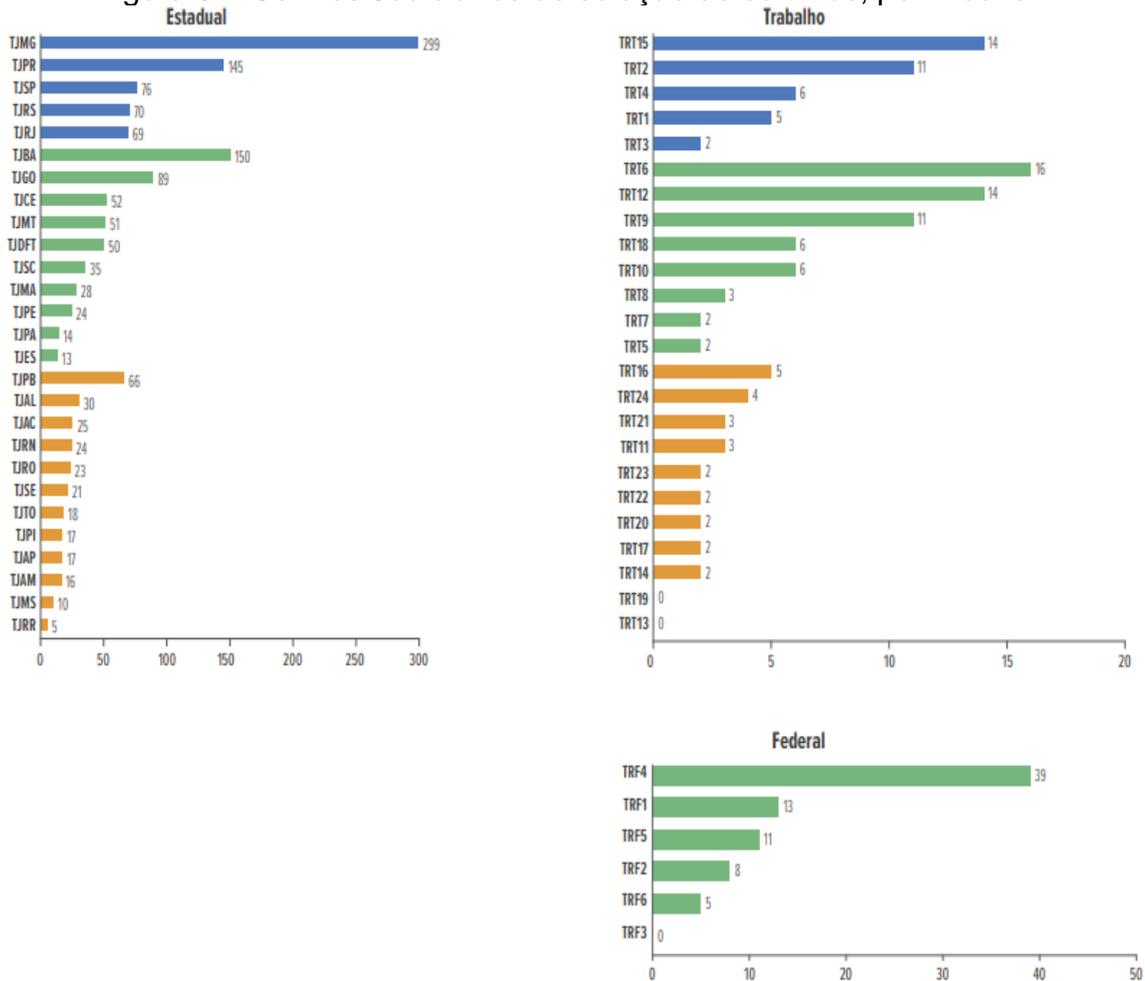
No que diz respeito ao número de sentenças homologatórias de acordo, observa-se um aumento ao longo de um período de sete anos, totalizando um acréscimo de 17,4%. Em 2015, foram registradas 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo, enquanto em 2022 esse número aumentou para 3.508.705. Em comparação com o ano anterior, houve um acréscimo de 307.780 sentenças homologatórias de acordo, representando um aumento de 9,6% em relação ao ano anterior.¹⁴² Esses dados indicam um aumento contínuo na utilização da conciliação como meio de resolução de conflitos no sistema judiciário.

¹⁴⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023.

¹⁴¹ *Ibid.*, p. 192

¹⁴² *Ibid.*, p. 193

Figura 3 – Centros Judiciários de solução de conflitos, por tribunal



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.¹⁴³

Conforme ilustrado na Figura 4 o segmento do Judiciário que mais utiliza a conciliação como método de resolução de casos é a Justiça Trabalhista. Nessa área, 22,1% dos casos foram solucionados por meio de acordos. Quando nos concentramos apenas na fase de conhecimento de primeiro grau, essa proporção aumenta para 37,3%.

Segundo as informações apresentadas na Figura 4, a área da Justiça que se destaca por utilizar a conciliação como um método significativo de resolução de casos é a Justiça Trabalhista. Nesse contexto, 22,1% dos casos foram solucionados por meio de acordos. No entanto, esse número aumenta consideravelmente para 37,3% quando focamos exclusivamente na fase de conhecimento de primeiro grau. Isso significa que a Justiça Trabalhista, especialmente em sua instância inicial, tem uma

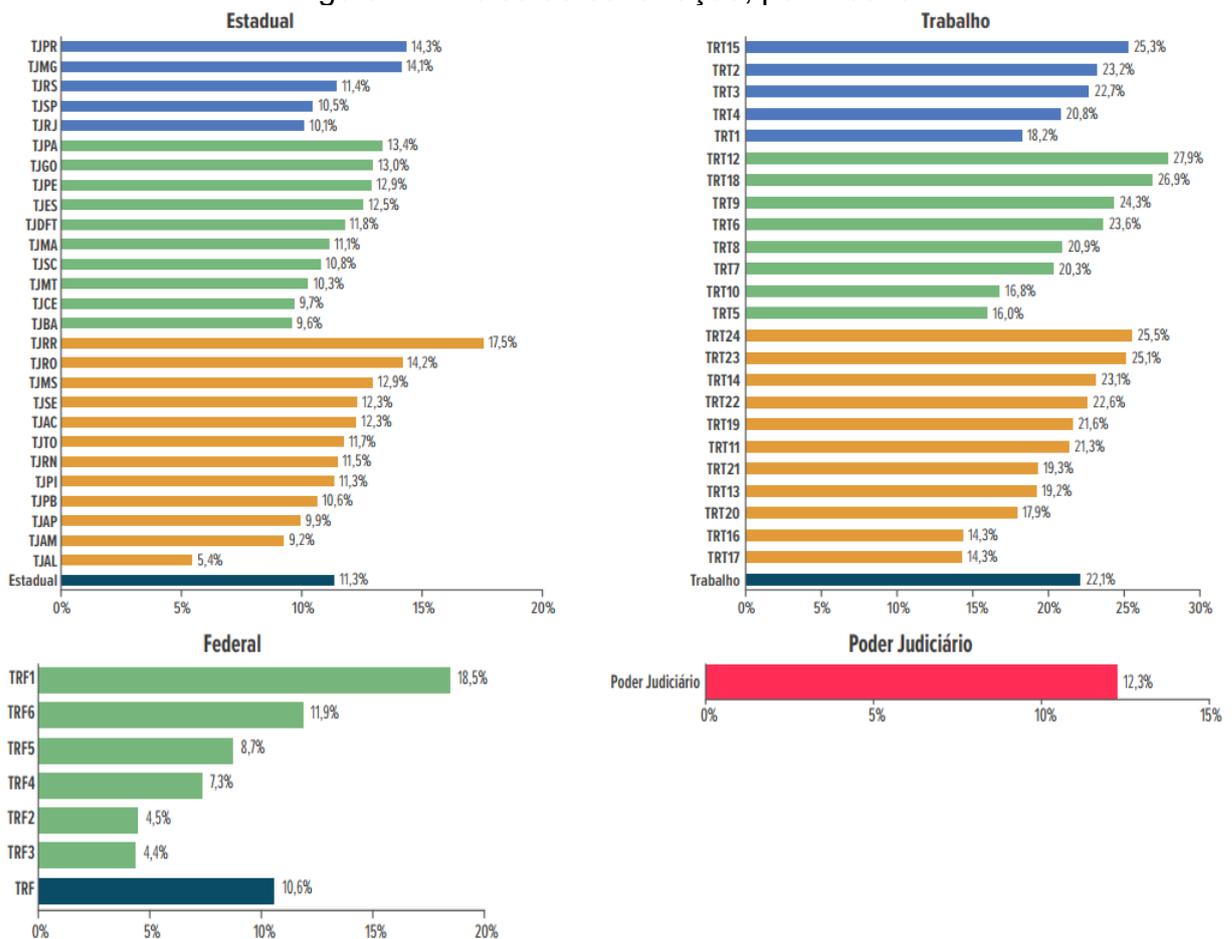
¹⁴³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p. 194.

forte ênfase na busca por acordos entre as partes envolvidas, a fim de promover a resolução consensual de disputas trabalhistas.

O maior índice de conciliação do Poder Judiciário foi apresentado pelo TRT12, com 27,9% de suas sentenças sendo homologatórias de acordos.

Quando se analisa exclusivamente a etapa de conhecimento do primeiro grau, observa-se que o TRT12 registrou o maior percentual, atingindo 46,6%. Na esfera da Justiça Estadual, o TJRR apresenta o maior índice de conciliação na fase de conhecimento, alcançando 22,8%. No âmbito da Justiça Federal, destaca-se o TRF1, com um desempenho notável de 22,5% dos processos de conhecimento conciliados.

Figura 4 – Índice de conciliação, por tribunal



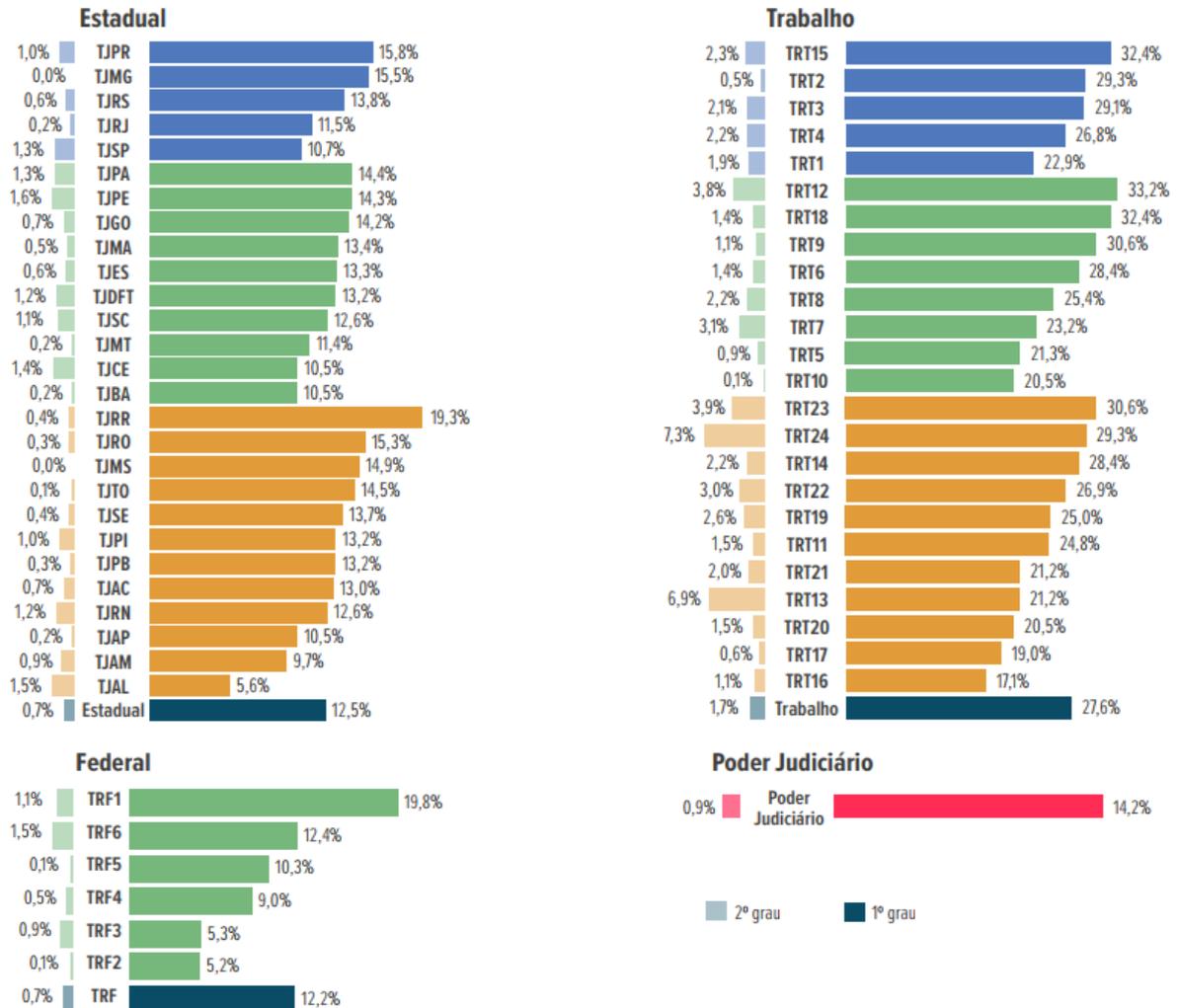
Fonte: Conselho Nacional de Justiça.¹⁴⁴

No primeiro grau, observa-se uma taxa de conciliação de 14,2%. No segundo grau, a conciliação é praticamente inexistente, com apenas 0,9% das decisões terminativas sendo homologatórias de acordo, apresentando índices muito baixos em

¹⁴⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p. 195.

todas as áreas da justiça (Figura 5). Os únicos tribunais que registraram uma conciliação superior a 3% no segundo grau foram o TRT12 (3,8%), TRT13 (6,9%), TRT23 (3,9%), TRT24 (7,3%) e TRT7 (3,1%).

Figura 5 – Índice de conciliação por grau de jurisdição, por tribunal



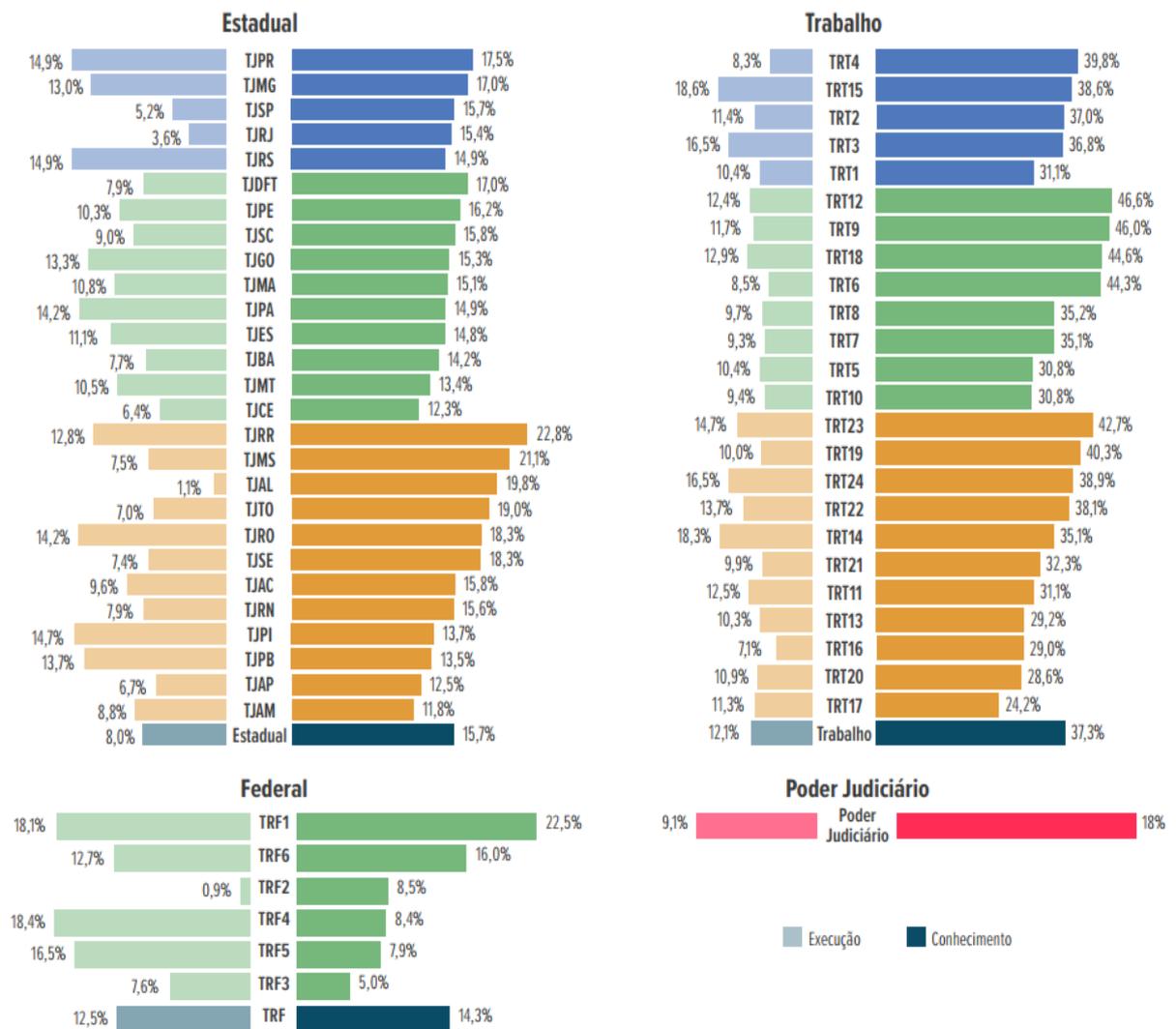
Fonte: Conselho Nacional de Justiça.¹⁴⁵

A Figura 6 exibe o indicador de conciliação por tribunal, destacando as fases de conhecimento e execução. As disparidades mais significativas entre essas fases são identificadas na Justiça Trabalhista, com uma taxa de 37% na fase de conhecimento e 12% na fase de execução, resultando em uma diferença de 25,2 pontos percentuais. Na Justiça Estadual, os índices correspondem a 16% na fase de conhecimento e 8% na fase de execução.

¹⁴⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p. 196.

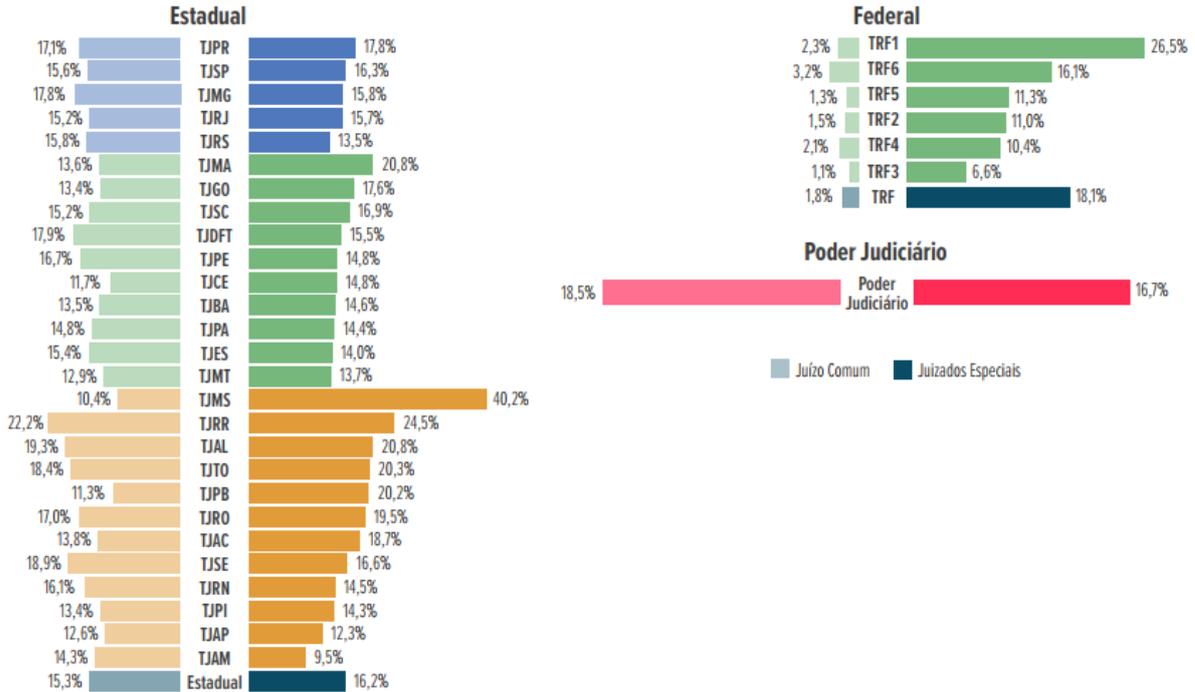
Durante a fase de conhecimento dos juízes especiais, o índice de conciliação alcançou 17%, distribuindo-se em 16% na Justiça Estadual e 18% na Justiça Federal. É notável observar que, na Justiça Federal, os processos de execução dos Juizados Especiais Federais (JEFs) apresentam resultados mais expressivos, com uma taxa de conciliação de 44%. Na esfera da Justiça Estadual, embora a conciliação seja predominante nos juizados, em alguns tribunais, os números se aproximam dos observados no julgamento comum, e, em algumas situações, até superam os índices de conciliação nos julgados.

Figura 6 – Índice de conciliação na fase de execução e na de conhecimento, no primeiro grau, por tribunal



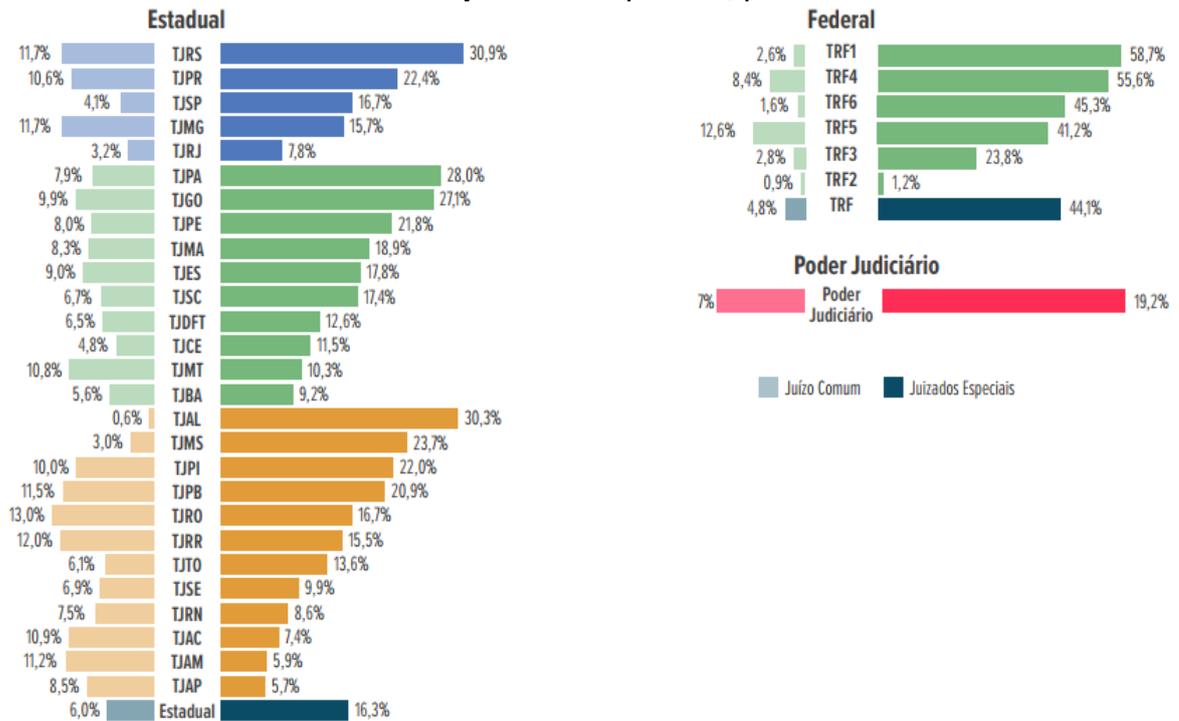
Fonte: Conselho Nacional de Justiça.¹⁴⁶

Figura 7 – Índice de conciliação na fase de conhecimento do primeiro grau no juízo comum e nos juizados especiais, por tribunal



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.¹⁴⁷

Figura 8 – Índice de conciliação na fase de execução do primeiro grau no juízo comum e nos juizados especiais, por tribunal



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.¹⁴⁸

¹⁴⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p. 198.

¹⁴⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p. 198.

A partir de uma análise dos dados, revela-se que houve um aumento significativo no número de sentenças homologatórias de acordo ao longo dos anos, indicando um crescimento contínuo na utilização da conciliação como meio de resolução de conflitos no sistema judiciário.

Além disso, os dados mostram que a Justiça Trabalhista se destaca como a área do Judiciário que mais utiliza a conciliação como método de resolução de casos, com uma taxa de 22,1% dos casos solucionados por meio de acordos. Especificamente na fase de conhecimento de primeiro grau, essa proporção aumenta para 37,3%.

Portanto, com base nos dados percentuais apresentados, pode-se concluir que a audiência de conciliação na esfera judicial pode ser um instrumento eficaz na promoção da resolução consensual de conflitos. Contribuindo para uma justiça mais eficiente e acessível para todos os envolvidos, principalmente ao se utilizar uma comunicação não violenta e assertiva com as partes.

4 COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E ASSERTIVA: CONCEITO E APLICAÇÃO JUDICIAL

Sabe-se que a comunicação é uma ferramenta poderosa para a resolução de conflitos. Ainda mais quando se utiliza uma comunicação não violenta e assertiva, uma vez que estas são capazes de incentivar o diálogo construtivo e buscar soluções em situações de litígio. Neste contexto, este capítulo trará os princípios e as práticas da comunicação não violenta e assertiva. E por fim, dará com um enfoque especial na sua aplicação em audiências de conciliação na esfera judicial estadual.

A comunicação não violenta se baseia na empatia, na escuta ativa e no respeito mútuo, envolvendo a transformação de conflitos destrutivos em oportunidades de entendimento. A comunicação assertiva, por sua vez, busca expressar pensamentos e sentimentos de maneira direta, porém respeitosa, contribuindo para a construção de acordos duradouros.

Ao final, como aplicar esses princípios nas audiências de conciliação no Juizado Comum.

4.1 COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E APLICAÇÃO JURÍDICA

A comunicação é fundamental para a interação social do viver em sociedade, pois é por meio da linguagem que os seres humanos estabelecem relações e constroem sua identidade.¹⁴⁹

Considerando que a interação social existente em qualquer cultura pode ter duas formas básicas: a cooperação e o conflito, como foi mencionado no primeiro capítulo deste trabalho. A cooperação é quando as pessoas agem de forma amigável, respeitando os interesses e direitos umas das outras. Isso quer dizer que as pessoas cumprem suas obrigações sem a necessidade de coerção ou aplicação de força para as obrigações serem cumpridas.¹⁵⁰

Todavia, para existir uma interação social de cooperação é importante que os indivíduos saibam expressar quais são os seus interesses e necessidades

¹⁴⁹ WEISS, Cláudia Suéli *et al.* **Comunicação e linguagem**. Indaial: UNIASSELVI, 2018.

¹⁵⁰ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade**. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012.

amigavelmente, pois como será possível que o outro respeite seus interesses e necessidades se isto não é exposto? Além disto, é necessário que o outro também esteja disposto a fazer o mesmo ou, no mínimo, ter o entendimento de que não é uma pessoa contra a outra, mas sim ambos contra um problema que fez o conflito ser gerado.

Para isso, a Comunicação Não Violenta, consiste em uma abordagem específica que estimula o autoconhecimento, bem como a compaixão, a empatia com o outro e a resolução pacífica de conflitos, evitando a violência verbal e emocional.¹⁵¹

Outrossim, Zygmunt Bauman enuncia que o ato de conversar com pessoas que são semelhantes a nós é simples. Elas estão dispostas a concordar com o que dizemos, são agradáveis e já nos entendem desde o início. No entanto, ter discussões com pessoas que possuem pontos de vista diferentes, dos quais não gostamos, e tentar negociar um acordo ou um compromisso com elas, é uma habilidade que requer esforço. É necessário aprender a lidar com as diferenças, encontrar um terreno comum e estabelecer um modo de convivência com essas pessoas.¹⁵²

A comunicação tem uma grande função, uma vez que o jeito de falar pode abrir ou fechar uma porta para o diálogo e permitir ou impedir que exista a possibilidade de compreensão e conexão.¹⁵³

Durante uma conversa ou conflito, é possível ter uma bússola e percorrer 3 caminhos com comunicação não violenta, os quais são, autenticidade, empatia e autocompaixão, transformando conflitos em conversas sustentáveis. E apesar de ser simples, aplicá-lo no dia a dia requer treino e hábito.¹⁵⁴

Referente ao primeiro conceito autocompaixão, trata-se da capacidade de ouvir a si com compaixão e empatia. Ouvir-se desta forma é possível adquirir clareza para se expressar com autenticidade e mais disposição interna para agir da mesma maneira com o outro, incluindo no momento do conflito.¹⁵⁵

¹⁵¹ ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

¹⁵² FRONTEIRAS. Zygmunt Bauman: comunicação líquida. Fronteiras, [S.l.], 24 fev. 2015. Disponível em: <https://www.frenteiras.com/leia/exibir/zygmunt-bauman-comunicacao-liquida-1424952791>. Acesso em: 20, set. 2023.

¹⁵³ CASSIANO, Carolina; FRÖHLICH, Sven. **Manual de comunicação não violenta**: como conversar sobre tudo de um jeito que cria mais confiança, conexão e soluções criativas. São Paulo: [s. n.], 2022. *E-book*.

¹⁵⁴ *Ibid.*, p. 49

¹⁵⁵ *Ibid.*, p. 49

Pode-se, através da autoempatia e da autocompaixão, tornar os pensamentos e julgamentos em uma fonte de informação a seu próprio respeito. Ainda, fazer esta autoescuta abre um caminho para o segundo conceito, a autenticidade, a qual é a habilidade de falar a verdade sem engolir sapo e sem julgar o outro.¹⁵⁶

Quanto ao terceiro conceito, seria a empatia, utilizando a empatia no momento é possível compreender a experiência do outro sem julgá-lo, mas sim ouvi-lo, e assim, entendendo quais são as necessidades por trás do comportamento e da fala da outra pessoa.¹⁵⁷

Como técnica, para tornar a comunicação mais efetiva, Marshall¹⁵⁸ escreveu o livro *Comunicação não violenta*, a qual pode ser utilizada e adequada para o contexto jurídico, especialmente em audiências conciliatórias. Além da comunicação não violenta, outras técnicas de comunicação, como a comunicação assertiva, são relevantes para o presente trabalho.

Para melhor compreensão, dividiu-se a CNV em 4 componentes, os quais são: observação, sentimento, necessidade e pedido.¹⁵⁹

O primeiro componente da Comunicação Não Violenta consiste em separar a observação de avaliação. Quando se comunica algo, é importante relatar os fatos, sem colocar valorizações ou julgamentos. A combinação de avaliação e observação ao expressar um acontecimento, pode ser entendido como uma crítica. Com isto, haverá uma resistência do ouvinte em relação ao que foi dito.¹⁶⁰

Aplicando no âmbito jurídico, descrever os fatos sem avaliação também é um conceito que pode ser aplicado no momento de redigir uma peça processual. Quanto mais objetiva e concisa for a comunicação utilizada na minuta, maior a chance de estimular a empatia dos auxiliares da justiça e até mesmo do próprio julgador.¹⁶¹

O segundo componente da CNV é expressar os sentimentos. Neste ponto, o objetivo é obter uma compreensão objetiva dos eventos, sem emitir julgamentos. Em

¹⁵⁶ CASSIANO, Carolina; FRÖHLICH, Sven. **Manual de comunicação não violenta**: como conversar sobre tudo de um jeito que cria mais confiança, conexão e soluções criativas. São Paulo: [s. n.], 2022. *E-book*.

¹⁵⁷ *Ibid.*, p. 51

¹⁵⁸ ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

¹⁵⁹ *Ibid.*, p. 23

¹⁶⁰ *Ibid.*, p. 23

¹⁶¹ *Ibid.*, p. 23

seguida, é importante realizar uma autoavaliação para identificar o sentimento que a ação da outra pessoa despertou.¹⁶²

A partir disto, procura-se entender qual a necessidade que se tem, pois, o sentimento é interligado a necessidade individual não satisfeita. Então, comunica-se ao outro o pedido, que seria uma ação do outro capaz de suprir tal necessidade individual.¹⁶³

Em resumo, a CNV é uma linguagem dinâmica que incentiva observações mais específicas, evitando generalizações e julgamentos. Ainda, envolve duas partes essenciais: expressar claramente quatro informações e ouvir essas mesmas quatro informações de outros.

Para conectar-se com outros, primeiro é necessário compreendê-los em relação ao que estão vendo, sentindo e necessitando. Em seguida, descobre-se o que poderia ser feito para ajudá-los, ou seja, qual é o pedido que não foi atendido. Quando se mantém o foco nessas áreas e se ajuda outros a fazerem o mesmo, a comunicação flui em ambas as direções. A compaixão se desenvolve naturalmente à medida que se compartilha observações, sentimentos, necessidades e pedidos individuais, bem como quando se entende esses aspectos em outras pessoas.¹⁶⁴

Para uma melhor compreensão do conceito de observação sem julgamentos, Marshal B. Rosenberg cita algumas frases como exemplos e destas serão apresentadas duas:

“*Você é generoso demais*”, nesta frase há uma observação com uma avaliação associada. É possível dizer o mesmo, de outra forma especificando o momento em que aconteceu na frase, a qual ficaria “*Quando vejo você dar para os outros todo o dinheiro do almoço, acho que está sendo generoso demais*”.¹⁶⁵

“*João vive deixando as coisas para depois.*”, o mesmo poderia ser dito sem valoração como “*João só estuda na véspera das provas*”.¹⁶⁶

Observa-se uma diferença considerável entre uma frase escrita ou falada com juízo de valor e uma sem.¹⁶⁷ No segundo exemplo citado, poderia até ser expresso ao

¹⁶² *Ibid.*, p. 24

¹⁶³ ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

¹⁶⁴ *Ibid.*, p. 24

¹⁶⁵ *Ibid.*, p. 47

¹⁶⁶ *Ibid.*, p. 47

¹⁶⁷ *Ibid.*, p. 48

invés de “*João só estuda na véspera das provas*”, a fala “*Eu vejo João estudar apenas na véspera das provas, atualmente*”.

Conforme se pode perceber com os exemplos expostos acima, no momento em que alguém narra um evento, sua descrição é influenciada por sua perspectiva pessoal, mas na narrativa do fato é importante focar em relatar o que aconteceu de forma descritiva e não julgadora.

Como escrito por Antonio Carlos Nunes:¹⁶⁸

Para separar as observações das nossas avaliações é preciso observar de maneira descritiva e não julgadora. Este é um exercício contínuo, pois a todo momento estamos acostumados a falar fazendo observações com julgamentos, críticas e outras formas de análise; eles fazem parte da nossa rotina.

É crucial, neste contexto inicial, distinguir entre os eventos reais que ocorreram e as emoções pessoais experimentadas, pois as emoções não refletem necessariamente uma representação precisa dos acontecimentos. Para que assim um conflito possa ser resolvido de maneira mais adequada.

“Após a exposição dos fatos, é interessante que a pessoa identifique quais sentimentos aquele fato ou situação colaborou para que surgissem esses sentimentos”.¹⁶⁹

Um dos grandes problemas nesta parte é a dificuldade das pessoas em reconhecer os próprios sentimentos. Conforme Marshall B Rosenberg, isso seria consequência da valorização de ensino nas escolas para “a maneira certa de pensar”, não considerando os sentimentos como importantes. Deste modo, verifica-se que, cotidianamente, quando as pessoas vão falar sobre o que sentem, algumas frases são construídas no sentido de expressar uma opinião como, por exemplo: “sinto que não é certo tocar música tão alto à noite”.¹⁷⁰

Em contrapartida, pode confundir-se o pensamento sobre quem se é com aquilo que se sente, por exemplo, “*sinto que sou um mau violinista*”. Aqui há uma

¹⁶⁸ NUNES, Antonio Carlos. **Manual de Mediação**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/41quem-nao-se-comunica-capitulo-4-as-ferramentas-operacionais-da-comunicacao-e-a-mediacao-manual-de-mediacao-ed-2022/1728399211>. Acesso em: 27 out. 2023. local. Capítulo 4.

¹⁶⁹ ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Agora, 2006. p. 54.

¹⁷⁰ *Ibid.*, p. 55

avaliação da habilidade, em vez de expressar claramente o sentimento. Poderia ser utilizado nesta frase “Fiquei impaciente comigo mesmo ao tocar violino”.¹⁷¹

Como dizem os escritores do livro *Manual da Comunicação Não Violenta* “O verbo ‘sentir’, neste contexto, é apenas usado como sinônimo de ‘pensar’”.¹⁷²

Palavras como “abandonado”, “ameaçado”, “desrespeitado”, “humilhado”, são considerados como pseudo-sentimentos, os quais tem muito em comum. Eles são verbos empregados na voz passiva, implicando que a ação foi realizada por outra pessoa.¹⁷³

Outro problema, na hora de expressar o que se sente, é a vinculação da ideia de que no momento em que se demonstra um sentimento, expressa-se uma vulnerabilidade, fraqueza, abre a possibilidade para aquele que está ouvindo fazer com que o falante “fique em pedacinhos”.¹⁷⁴ E a vulnerabilidade, muitas vezes, pode ser vista como fraqueza, porém está longe disso. Como explica Brené Brown¹⁷⁵:

Vulnerabilidade não é conhecer vitória ou derrota; é compreender a necessidade de ambas, é se envolver, se entregar por inteiro. Vulnerabilidade não é fraqueza; e a incerteza, os riscos e a exposição emocional que enfrentamos todos os dias não são opcionais. Nossa única escolha tem a ver com o compromisso. A vontade de assumir os riscos e de se comprometer com a nossa vulnerabilidade determina o alcance de nossa coragem e a clareza de nosso propósito. Por outro lado, o nível em que nos protegemos de ficar vulneráveis é uma medida de nosso medo e de nosso isolamento em relação à vida.

Para expressar um sentimento, demanda dar uma atenção especial no que está acontecendo fisicamente, as sensações e emoções que o corpo revela. Isto vai contribuir para que os pensamentos repetitivos, julgamentos e análises sobre o outro saiam do “foco principal” dos pensamentos.¹⁷⁶

¹⁷¹ *Ibid.*, p. 59

¹⁷² CASSIANO, Carolina; FRÖHLICH, Sven. **Manual de comunicação não violenta**: como conversar sobre tudo de um jeito que cria mais confiança, conexão e soluções criativas. São Paulo: [s. n.], 2022. *E-book*. p. 88-89, grifo nosso.

¹⁷³ *Ibid.*, p. 88

¹⁷⁴ ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006. p. 57.

¹⁷⁵ BROWN, Brené. **A coragem de ser imperfeito**: como aceitar a própria vulnerabilidade, vencer a vergonha e ousar ser quem você é. Tradução de Guilherme Calmon. São Paulo: Sextante, 2013. p. 11, grifo nosso.

¹⁷⁶ CASSIANO; FRÖHLICH, *op. cit.*, p. 86.

Outrossim, não é necessário dizer o verbo *sentir*, exemplificando, não é necessário dizer: “Estou me sentindo irritado”, basta dizer “Estou irritado”¹⁷⁷, ou “Fiquei irritado”.

Neste tópico é importante mencionar que cada um é responsável por aquilo que sente, como menciona o livro *Comunicação Não violenta* “O que os outros fazem pode ser o estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa”¹⁷⁸, ou seja, a responsabilidade sobre o gerenciamento daquilo que se sente é a própria pessoa. E esse entendimento, demonstra maturidade emocional.

O próximo componente da CNV é a identificação das necessidades. Neste ponto cabe afirmar que os julgamentos alheios são expressões alienadas de suas próprias necessidades insatisfeitas. Julgamentos, críticas, diagnósticos e interpretações feitas por outras pessoas são todas expressões alienadas de suas necessidades. Quando alguém diz “Você nunca me compreende”, na realidade está comunicando que sua necessidade de compreensão não está sendo satisfeita. Se uma esposa afirma “Você tem trabalhado até tarde diariamente desta semana; você ama o trabalho mais do que a mim”, ela está expressando que sua necessidade de contato íntimo não está sendo atendida.¹⁷⁹

Ter mais equilíbrio emocional e menos reatividade já seriam bons motivos para desenvolver o hábito de nomear os sentimentos no dia a dia. No entanto, há outro motivo que justifica o cultivo desse hábito. A razão é que os sentimentos são uma espécie de mensageiros. Eles batem à porta trazendo informações valiosas: eles avisam quando as necessidades de uma pessoa estão sendo atendidas ou não estão sendo atendidas naquele momento.¹⁸⁰

As necessidades são algo em comum entre todos os seres humanos.¹⁸¹

Ao encarar os sentimentos dessa forma, pode-se transformá-los em um despertador que toca para lembrar de investigar mais o fundo qual a necessidade que não está sendo atendida. Para descobrir essa necessidade, ao perceber um

¹⁷⁷ ROSENBERG, *op. cit.*, p. 58, grifo nosso.

¹⁷⁸ ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006. p. 65, grifo nosso.

¹⁷⁹ *Ibid.*, p. 99

¹⁸⁰ CASSIANO, Carolina; FRÖHLICH, Sven. **Manual de comunicação não violenta**: como conversar sobre tudo de um jeito que cria mais confiança, conexão e soluções criativas. São Paulo: [s. n.], 2022. *E-book*.

¹⁸¹ *Ibid.*, p. 86

sentimento de ansiedade que surge após um acontecimento, é possível se questionar “*O que eu preciso nesta situação?*”.¹⁸²

Por exemplo, se uma pessoa se sente frustrada após não ser promovida no trabalho, ela pode indagar a si mesma: “*do que senti falta, afinal? O que tanto preciso, que esta frustração revela?*”. A resposta para essas perguntas representa uma ou algumas das necessidades humanas. Pode ser que seja o desejo de maior reconhecimento por parte de seus supervisores. Pode ser o anseio por desafios ou aprendizados que a nova carga ofereceria. Talvez a busca maior conforto e segurança.¹⁸³

A partir da identificação da necessidade, sugere-se comunicá-la assumindo a responsabilidade exemplo, em vez de dizer “*estou irritado, porque você não apareceu*”, dizer “*fiquei irritado, porque quero mais cooperação*”. Desta maneira, evita-se falar de forma acusatória ou dizer sobre o outro e se fala da necessidade individual. Assim, a chance da outra pessoa ficar em “modo defensivo” diminui.¹⁸⁴

Quando se identifica e se nomeia a própria necessidade ainda há a possibilidade de filtrar a necessidade, ou seja, a própria pessoa pode suprir a sua necessidade. No caso, de não ser possível suprir a própria necessidade, identificá-la ajuda para solicitar uma ação de outra pessoa e fazer um pedido.¹⁸⁵

Tratando-se de pedido, existem dois tipos de pedidos que podem ser feitos, existe o pedido de solução que é um pedido concreto e específico que cuida da necessidade identificada no conflito. Devendo ser afirmativo e respeitoso, e formulado de forma clara e objetiva. Por exemplo, em vez de pedir algo vago como “*você pode chegar mais cedo?*”, é melhor ser concreto e específico, como “*você pode chegar às 7h na terça, quarta e quinta?*”¹⁸⁶

Ainda, recomenda-se solicitar o resultado desejado em vez de manifestar o que não se deseja.

De outra banda, o pedido de conexão é um pedido adicional que checa como a proposta é recebida pelo outro. Ele estimula o outro a contar o que ele acha do seu pedido e convida a autenticidade do outro a entrar no diálogo. Por exemplo, “Na

¹⁸² *Ibid.*, p. 100, grifo nosso

¹⁸³ CASSIANO, Carolina; FRÖHLICH, Sven. **Manual de comunicação não violenta**: como conversar sobre tudo de um jeito que cria mais confiança, conexão e soluções criativas. São Paulo: [s. n.], 2022. *E-book*. p. 101, grifo nosso.

¹⁸⁴ *Ibid.*, p. 105

¹⁸⁵ *Ibid.*, p. 111

¹⁸⁶ *Ibid.*, p. 112

próxima vez, assim que souber que vai atrasar, você me liga? Como é isso para você?”¹⁸⁷.

Cabe salientar que ao fazer um pedido aquele que recebe a mensagem pode dizer “não”, ou ainda expressar que não tem interesse em aceitar a solução proposta. Neste caso, recomenda-se ouvir o outro de forma empática a fim de verificar o que falta o “sim”. Após ouvir, analisar qual mudança ou atitude pode ser tomada para existir uma cooperação mútua.

O pedido de conexão é uma das ferramentas da Comunicação Não Violenta que visa estabelecer um ambiente de comunicação genuíno e empático entre as pessoas. Esta abordagem visa atender à necessidade de esclarecer na comunicação, facilitando a criação de uma ponte entre os envolvidos, convidando as partes a se engajarem em um diálogo construtivo e, por fim, permitindo que soluções sejam práticas encontradas.

Como, por exemplo, “Marcamos 20h nosso jantar e você chegou às 21h30, quando eu já tinha jantado. Fiquei frustrada... porque eu queria este momento juntos. Como isso chega em você?”

Nesse caso, o pedido de conexão é aplicado após a expressão dos sentimentos e necessidades da pessoa envolvida. Essa abordagem tem em vista convidar a outra parte a compartilhar seus próprios sentimentos e necessidades em relação à situação, resultando na criação de um ambiente propício para um diálogo genuíno e empático.

A comunicação não violenta é uma abordagem específica que estimula o autoconhecimento, a compaixão, a empatia com o outro e a resolução pacífica de conflitos, evitando a violência verbal e emocional. Ela se baseia na empatia, na escuta ativa e no respeito mútuo, envolvendo a transformação de conflitos destrutivos em oportunidades de entendimento. Além disso, a comunicação assertiva expressará pensamentos e sentimentos de maneira direta, porém respeitosa, contribuindo para a construção de acordos duradouros.

Na aplicação da comunicação não violenta em audiências de conciliação na esfera judicial estadual, é essencial separar a observação de avaliação, expressar os sentimentos objetivamente, identificar as necessidades individuais e fazer pedidos concretos e específicos. Essa abordagem visa estabelecer um ambiente de

¹⁸⁷ *Ibid.*, p. 112

comunicação genuína e empática entre as partes envolvidas, facilitando a criação de uma ponte entre os envolvidos e permitindo que soluções práticas sejam encontradas.

Portanto, a aplicação da comunicação não violenta em audiências judiciais pode contribuir significativamente para a resolução pacífica de conflitos, promovendo um diálogo construtivo e a busca por acordos duradouros, além de estimular a cooperação e o respeito mútuo entre as partes envolvidas.

4.2 COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E APLICAÇÃO

Tratando-se de comunicação assertiva, como seres sociais, o ser humano tem a necessidade de se comunicar, desde o seu nascimento. Todavia, a comunicação é algo que vai se desenvolvendo ao longo do tempo. Um bebê, por exemplo, se comunica mediante sons como o choro e vai evoluindo com o passar do tempo.

Segundo cita o livro “Comunicação assertiva”:

A comunicação humana é inerente ao homem desde seu nascimento. Seja através de sons como o choro, seja por meio de palavras e recursos linguísticos falados ou escritos, ou, ainda, por meio de gestos e expressões não verbais, cada indivíduo apresenta uma forma única de comunicar-se.¹⁸⁸

Para o desenvolvimento de uma comunicação assertiva é importante atentar para a comunicação verbal e não verbal transmitida, bem como o *mindset* daquele que comunica. Ainda a inteligência emocional é importantíssima para a comunicação ser clara e empática.

Através da observação da voz é possível comunicar segurança, firmeza, e de maneira agradável, auxiliando o ouvinte a permanecer no diálogo.¹⁸⁹

Comunicar-se, também, engloba a sonoridade vocal, a velocidade e entonação de voz que conduzem o conteúdo da mensagem a ser transmitida. O ar que vem dos pulmões passa pelas pregas vocais e transmite-se para o meio externo, é a voz que se transforma em fala. Portanto, trabalhar a capacidade respiratória é um primeiro passo para gerar uma voz mais potente e sustentada.¹⁹⁰

¹⁸⁸ BENATTI, Camila; BECKER, Andrea. **Comunicação assertiva**: o que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais. São Paulo: Literare Books, 2021. Edição Kindle. p. 4.

¹⁸⁹ *Ibid.*, p. 5

¹⁹⁰ *Ibid.*, p. 5

A Fala é essa troca de informações entre os comunicantes, a qual indica haver um “emissor”, um “receptor” e uma “mensagem”. E, sem dúvidas, em razão da atividade humana estar relacionada à comunicação, muitos problemas surgem em relação à ausência de uma boa comunicação.¹⁹¹

Por isto, é importante destacar que um terceiro que auxiliará na resolução de um problema, como o mediador ou juiz conciliador, precisam ser excelentes comunicadores. Compreendendo e usando uma adequada expressão oral e corporal, estimulando na construção do diálogo e a mútua compreensão.¹⁹²

A compreensão mútua é um componente essencial na busca pelo entendimento. Para alcançá-la, é fundamental refletir que, no processo de comunicação, outros fatores desempenham um papel relevante além das palavras em si. Embora as palavras sejam fundamentais para expressar nossos pensamentos e interesses, a boa parte da nossa comunicação acontece por meio de elementos não verbais, como emoções, sorrisos, tom de voz, olhares, vestuário, apertos de mão, gestos, postura corporal e, o mais importante, o desejo genuíno de ouvir. Até mesmo o brilho nos olhos desempenha um papel crucial na nossa comunicação.

Por isso que uma boa comunicação verbal e não verbal é extremamente necessária para aprimorar os relacionamentos¹⁹³, bem como na conciliação, para que todos cooperem entre si e possibilitem uma satisfação entre todos.

Um exercício que pode auxiliar no processo para ampliar a capacidade respiratória é inspirar, concentrando-se na sensação dos músculos do diafragma se movendo na área da cintura. Conforme a inalação de ar, o diafragma se desloca para baixo, as costelas se expandem e os pulmões se enchem de ar.¹⁹⁴

Após perceber a entrada de ar, expirar, ou seja, soltar o ar, sonorizando o fonema “s” até sair todo o ar dos pulmões. Depois repetir o processo, mas ao invés de sonorizar o fonema “s”, sonorizar o fonema “z”. Aconselha-se repetir o processo

¹⁹¹ NUNES, Antonio Carlos. **Manual de Mediação**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/41quem-nao-se-comunica-capitulo-4-as-ferramentas-operacionais-da-comunicacao-e-a-mediacao-manual-de-mediacao-ed-2022/1728399211>. Acesso em: 27 out. 2023.

¹⁹² NUNES, Antonio Carlos. **Manual de Mediação**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/41quem-nao-se-comunica-capitulo-4-as-ferramentas-operacionais-da-comunicacao-e-a-mediacao-manual-de-mediacao-ed-2022/1728399211>. Acesso em: 27 out. 2023.

¹⁹³ *Ibid.* **Capítulo 4**

¹⁹⁴ BENATTI, Camila; BECKER, Andrea. **Comunicação assertiva: o que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais**. São Paulo: Literare Books, 2021. Edição Kindle.

todo três ou quatro vezes dia. Assim, a capacidade sonora da voz irá aumentando gradualmente.¹⁹⁵

A capacidade de falar é uma consequência da intenção dos pensamentos, os quais tem origem no cérebro. E esta intenção dos pensamentos são reproduzidas para o mundo externo pela produção da voz e pela articulação dos fonemas que compõem as palavras. Esse processo resulta nas expressões desejadas e no significado a ser comunicado. Portanto, a dicção e a fluência verbal são competências que merecem treinamento e prática repetidas, a fim de desenvolver o hábito de uma articulação clara e de uma fala sonora de qualidade.¹⁹⁶

De outro modo, é importante utilizar no momento da fala uma linguagem acessível ao público dirigido, uma vez que a linguagem tem relação com o vocabulário, palavras e expressões, a fim de possibilitar o entendimento do público a quem a fala está sendo dirigida.¹⁹⁷

Na comunicação com o público, a expressividade dos gestos tem influência no apoio ao discurso, contribuindo para dar significado à mensagem que está sendo dita. Deve-se prestar atenção para evitar gestos sem relevância, ou seja, gestos que não estejam em sintonia com o que está sendo aqui verbalmente. Ainda, aconselha-se a cuidar em relação à postura e seus movimentos corporais.¹⁹⁸

Considerando que a audiência de conciliação pode ser vista como um ambiente de negociação entre as partes, cabe analisar a comunicação como uma ferramenta para a negociação. Partindo do conceito que o objetivo da negociação é alinhar as expectativas e interesses das partes envolvidas, há variáveis que devem ser consideradas e estruturadas no ambiente para uma comunicação construtiva.¹⁹⁹

Elementos como o domínio do assunto, fluxo de poder, interesse e foco e perfil dos negociadores, são importantíssimos e relevante no momento de fazer uma proposta.²⁰⁰

A falta de domínio do assunto, independente da habilidade do negociador de vender sem saber do que se trata, pode fazer com que este perca poder²⁰¹, porque

¹⁹⁵ *Ibid.*, p. 5

¹⁹⁶ BENATTI, Camila; BECKER, Andrea. **Comunicação assertiva**: o que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais. São Paulo: Literare Books, 2021. Edição Kindle.

¹⁹⁷ *Ibid.*, p. 6

¹⁹⁸ *Ibid.*, pp. 6-7

¹⁹⁹ *Ibid.*, p. 170

²⁰⁰ *Ibid.*, p. 171

²⁰¹ *Ibid.*, p. 171

resta prejudicada a visão daquele que está de fora. Como pode negociar algo que nem mesmo sabe o que está negociando?

Aplicando este conceito na audiência de conciliação, domínio do assunto é importante. Ou seja, o Magistrado e os advogados precisam ter ciência do que está sendo colocado na mesa de negociação, uma vez que não se trata de uma venda que se não gostou da compra é possível ir à loja trocar o produto. Mas sim, são vidas e direitos de pessoas que estão sendo discutidas no processo, como se pode verificar no caso apresentado no tópico 3.1, processo 5000368-86.2019.8.21.0101/RS.

No contexto das negociações, há uma dinâmica de poder que desempenha um papel fundamental. Essa dinâmica é uma relação de influência e autoridade que pode variar entre as partes envolvidas. Em algumas situações, uma parte pode ter mais influência ou autoridade do que a outra.

Para obter êxito nas negociações, é crucial que as pessoas que participam do processo tenham consciência dessa dinâmica de poder e considerem isso ao decidir como se comunicar. A forma de comunicação utilizada deve ser adaptada consoante a influência e a estrutura de poder do interlocutor, garantindo que a abordagem seja adequada para a situação específica.

Na dinâmica das negociações, é fundamental que a comunicação seja flexível e adaptada com base na influência e estrutura de poder do interlocutor. Isso implica em escolher uma abordagem apropriada para a situação em questão. Em termos mais simples, significa que a forma de comunicação deve ser direcionada de maneira específica para atender às necessidades e características da parte com a qual se está negociando, considerando sua posição de poder e autoridade. O motivo pelo qual essa adaptação é tão importante se deve ao fato de que pode ser um fator decisivo para o sucesso das negociações.

O interesse e o foco desempenham papéis atribuídos nas negociações, uma vez que o ato de negociar envolve uma harmonização de expectativas entre as partes envolvidas. Muitas vezes, as partes têm interesses que são intrinsecamente incompatíveis. Nesse contexto, uma comunicação assertiva durante as negociações requer uma compreensão aprofundada do grau de interesse dos interlocutores e a habilidade de direcionar o foco da comunicação de modo a acomodar as expectativas mútuas, buscando alcançar um ponto de convergência predominante para todos os envolvidos.

Outro fator de extrema importância é o perfil dos negociadores, que desempenha um papel significativo na criação de uma comunicação eficaz durante o processo de negociação. O perfil dos interlocutores é tão crucial que justifica uma exploração mais aprofundada. Compreender e considerar o perfil dos negociadores é fundamental para estabelecer uma comunicação positiva que, por sua vez, contribui de maneira significativa para o sucesso do processo de negociação.²⁰²

É uma realidade que, no contexto de negociações, os interlocutores podem ser categorizados em quatro perfis distintos, a saber: o perfil assertivo, persuasivo, estável e detalhista. No entanto, para os fins deste trabalho, concentrou-se exclusivamente no perfil do negociador.²⁰³

O perfil do negociador assertivo é caracterizado por um conjunto distinto de características que o diferenciam na arte da negociação. Esse tipo de negociador é conhecido por ir diretamente ao ponto, mantendo um foco intenso nos resultados desejados. Eles apresentam seus argumentos de forma lógica, muitas vezes recorrendo ao uso de poder e pressão para alcançar seus objetivos. A comunicação assertiva desse perfil é marcada pela firmeza e pela rapidez.²⁰⁴

Para negociar de forma eficaz com um negociador assertivo, é fundamental manter a objetividade e compreender claramente o objetivo final do interlocutor. Tentar ganhar pela emoção geralmente não é uma abordagem mais eficaz. Além disso, é importante não demonstrar intimidação e conseguir suportar pressão durante a negociação, respeitando a velocidade de raciocínio próprio. Ter em mente até onde é possível ceder, considerando os direitos do cliente. Apresentando alternativas e criando soluções mutuamente benéficas.²⁰⁵

Indiscutivelmente, a comunicação desempenha um papel de destaque como uma ferramenta poderosa na negociação, sendo fundamental para orientar o interlocutor na direção do resultado desejado.²⁰⁶

Fluxo do poder: no ambiente de negociação há sempre uma escala de poder que influencia no processo e deve ser observado para que a comunicação a ser

²⁰² BENATTI, Camila; BECKER, Andrea. **Comunicação assertiva**: o que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais. São Paulo: Literare Books, 2021. Edição Kindle.

²⁰³ BENATTI, Camila; BECKER, Andrea. **Comunicação assertiva**: o que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais. São Paulo: Literare Books, 2021. Edição Kindle.

²⁰⁴ *Ibid.*, p. 172

²⁰⁵ *Ibid.*, p. 172

²⁰⁶ *Ibid.*, p. 175

utilizada considere a influência e a estrutura do poder, do lado do interlocutor e, assim, possa ser direcionada apropriadamente.²⁰⁷

Saber ouvir é uma habilidade fundamental na comunicação, no entanto, não é uma tarefa tão simples como parece à primeira vista. O ato de ouvir vai além de simplesmente ouvir palavras, envolvendo a capacidade de dar ao interlocutor o protagonismo na conversa. Isso significa que a verdadeira escuta exige uma decisão consciente e a disposição para superar a distração e a falta de concentração, de modo a estar plenamente presente no encontro com o outro.²⁰⁸

A escuta compassiva, por sua vez, implica em não apenas captar as palavras ditas, mas também compreender as emoções, necessidades e perspectivas do interlocutor. Envolve empatia e capacidade de se conectar genuinamente.²⁰⁹

Para ouvir eficazmente, é necessário não apenas captar as palavras ditas, mas também perceber e compreender os sentimentos de outra pessoa, o observável através de sua fala, seu olhar e suas expressões corporais. Isso é essencial para desvendar seus interesses e necessidades subjacentes, além das dicotomias simplistas de certo ou errado, ou preocupado, ou não preocupado, entre outras.²¹⁰

Além disso, uma escuta verdadeiramente eficaz envolve a capacidade de se identificar compassivamente com a outra pessoa, ou seja, demonstrar compaixão e empatia em relação a ela. Isso cria uma dinâmica circular na conversa, promovendo uma conexão mais profunda e facilitando a compreensão mútua.²¹¹

A comunicação assertiva desempenha um papel fundamental na aplicação em audiências, especialmente em processos de conciliação. É essencial considerar a importância da comunicação verbal e não verbal, bem como a capacidade de ouvir ativamente e empaticamente. Além disso, a adaptação da comunicação conforme o perfil do interlocutor e a dinâmica de poder é crucial para o sucesso das negociações.

A habilidade de se comunicar de forma clara, empática e adaptativa é essencial para estabelecer um ambiente propício para o diálogo genuíno e a

²⁰⁷ *Ibid.*, p. 175

²⁰⁸ BENATTI, Camila; BECKER, Andrea. **Comunicação assertiva**: o que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais. São Paulo: Literare Books, 2021. Edição Kindle.

²⁰⁹ NUNES, Antonio Carlos. **Manual de Mediação**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/41quem-nao-se-comunica-capitulo-4-as-ferramentas-operacionais-da-comunicacao-e-a-mediacao-manual-de-mediacao-ed-2022/1728399211>. Acesso em: 27 out. 2023.

²¹⁰ *Ibid.* **Capítulo 4**

²¹¹ *Ibid.* **Capítulo 4**

compreensão mútua. A comunicação assertiva também desempenha um papel significativo na resolução de conflitos, permitindo que as partes envolvidas expressem seus sentimentos e necessidades construtivamente.

Portanto, ao aplicar a comunicação assertiva em audiências, é fundamental considerar a expressão oral e corporal, a escuta ativa, a adaptação da comunicação conforme o perfil do interlocutor e a dinâmica de poder, bem como a busca por uma compreensão mútua e a construção de soluções mutuamente benéficas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo geral realizar uma investigação dos conceitos doutrinários de conflitos, bem como, fazer uma análise sucinta do que é a justiça multiportas. Identificar, mediante uma abordagem jurídica, a importância da aplicação de técnicas de comunicação para obter resultados úteis e eficazes nas negociações realizadas durante a audiência de conciliação. Investigar as técnicas comunicativas disponíveis na literatura, que as partes processuais podem utilizar durante as audiências de conciliação para expressar suas necessidades com maior clareza. E, por fim, examinar a imparcialidade do magistrado responsável pela audiência de conciliação, quando também é encarregado de instruir o processo, no caso de não ser alcançado um acordo, para determinar se ainda é possível garantir um julgamento imparcial.

A metodologia utilizada explorou pesquisas bibliográficas e doutrinárias, utilizando materiais já publicados como base para o estudo, bem como análise da prática forense utilizando casos reais e da análise de dados estatísticas disponibilizadas pelo CNJ.

Dentre os principais resultados, destaca-se quanto aos conflitos, que estes não necessariamente são ruins. Conflitos fazem parte dos contextos sociais, como se lida com eles é o fator que pode defini-los como bons ou ruins.

Em relação à Justiça Multiportas, esta abordagem tem se destacado como uma resposta às crescentes demandas por um sistema de justiça mais ágil e eficiente. Além disso, a aplicação de métodos como arbitragem, mediação e conciliação tem aumentado significativamente nos últimos anos, em vez dos tribunais estatais, devido a várias razões, incluindo a necessidade de economizar dinheiro nos gastos do governo com o sistema judicial. Portanto, destaca-se percebe-se a importância e os benefícios dessas “outras portas” para a resolução de conflitos, bem como a necessidade de haver uma abordagem mais eficaz e econômica para a administração da justiça.

Por outro lado, verifica-se que o Juiz durante as audiências de conciliação é crucial para garantir um ambiente propício à resolução consensual de disputas. A imparcialidade do juiz é fundamental para assegurar que as partes se sintam confortáveis em participar de um diálogo aberto e produtivo. Além disso, a habilidade

do juiz em direcionar o conflito de maneira a buscar uma solução que promova a paz entre as partes é essencial.

No entanto, a pesquisa também aponta que a presença do juiz na condução de mediações e conciliações pode apresentar desafios, como a possibilidade de coagir as partes a aceitar acordos indesejados devido à autoridade inerente ao cargo. Além disso, a falta de progresso na profissionalização das funções de mediadores e conciliadores sugere problemas na execução das políticas destinadas a esse fim, possivelmente mascarados pela conveniência de ter juízes presidindo esses processos.

Portanto, destaca-se a importância da imparcialidade do juiz, juntamente com a necessidade de capacitação específica para a função de mediador e conciliador, a fim de garantir um ambiente propício para a busca de acordos durante as audiências de conciliação.

Ainda, ressalta-se a importância do papel do juiz conciliador na condução das audiências, enfatizando a necessidade de imparcialidade e habilidades específicas para garantir um ambiente propício à resolução consensual de disputas.

No tocante à comunicação, a comunicação não violenta e assertiva desempenha um papel fundamental na resolução de conflitos, especialmente em contextos jurídicos, como audiências de conciliação. A habilidade de se comunicar de forma clara, empática e adaptativa é essencial para estabelecer um ambiente propício para o diálogo genuíno e a compreensão mútua. Além disso, a aplicação da comunicação assertiva em audiências é crucial para garantir que as partes envolvidas expressem seus sentimentos e necessidades construtivamente, facilitando a busca por soluções mutuamente benéficas.

A pesquisa também destaca a importância da comunicação verbal e não verbal, bem como a capacidade de ouvir ativa e empaticamente. A adaptação da comunicação conforme o perfil do interlocutor e a dinâmica de poder é crucial para o sucesso das negociações. Portanto, a comunicação assertiva é uma ferramenta poderosa na busca por acordos durante as audiências de conciliação, promovendo um ambiente propício para a resolução consensual de disputas.

Outrossim, ressalta-se a relevância da comunicação não violenta e assertiva como uma abordagem eficaz para facilitar a compreensão mútua e a resolução de conflitos, especialmente em contextos jurídicos.

Por fim, no que tange à audiência de conciliação, conclui-se que a audiência de conciliação desempenha um papel crucial no sistema jurídico, visando resolver litígios e conflitos de forma eficaz, evitando a longa jornada de processos judiciais. No entanto, a pesquisa também aponta que as audiências de conciliação podem se tornar arenas de tensão e desentendimentos, com as partes frequentemente se sentindo ameaçadas e incompreendidas.

Além disso, a pesquisa destaca a importância do papel dos advogados e das partes, juntamente com a necessidade de uma atuação equilibrada e colaborativa durante a audiência de conciliação, a fim de promover a eficácia do procedimento e alcançar resultados satisfatórios para ambas as partes envolvidas.

A análise também evidencia a importância do papel do juiz conciliador na condução das audiências, enfatizando a necessidade de imparcialidade e habilidades específicas para garantir um ambiente propício à resolução consensual de disputas. Ademais, destaca-se a relevância de uma equipe preparada nas unidades judiciárias, a fim de facilitar o trabalho do magistrado e promover um ambiente propício para a busca de acordos.

Portanto, a conclusão deste estudo ressalta a importância da audiência de conciliação como um instrumento eficaz na promoção da resolução consensual de conflitos, contribuindo para uma justiça mais eficiente e acessível para todos os envolvidos, principalmente ao se utilizar uma comunicação não violenta e assertiva com as partes.

Como contribuição social, os resultados aqui reunidos podem servir de *insights* para acadêmicos, advogados, magistrados, demais profissionais do direito, bem como para pessoas que queiram aprender mais sobre conflitos e como utilizar uma comunicação mais clara e assertiva, tanto nas suas relações pessoais, quanto no ambiente jurídico.

Quanto às limitações da pesquisa, ressaltam-se: a) a dificuldade de realizar uma pesquisa de campo, uma vez que para fazer um simples formulário de pesquisa com a população local demanda muito tempo de espera para a aprovação do conselho de ética; b) Dificuldade em apresentar alguns dados analisados, uma vez que são processos que possuem segredo de justiça. c) Dificuldade em apresentar mais dados sobre as audiências de conciliação de casos reais, pois estas não são gravadas, restando apenas memórias sobre a audiência. d) as estatísticas do CNJ não mostram a comunicação utilizada durante as audiências de conciliação.

Enfim, futuras investigações poderão ampliar a compreensão referente à comunicação, pois atualmente a sociedade tem evoluído muito em relação à conectividade entre as pessoas. Considerando que a comunicação é reflexo de aspectos e características psíquicas de cada um, estudar a comunicação sob a perspectiva sociopsicológica e cultural e que pode ser utilizada como técnica para alcançar a resolução dos conflitos na via judicial, oportunizará para que estes sejam solucionados de forma mais eficaz.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA JUNIOR, José Oliveira. Georg Simmel e o conflito social. **Caderno Pós Ciências Sociais**, São Luis, v. 2, n. 3, p. 1-14, jan./jul. 2005.

ALVIM, Arruda. **Manual de Direito Processual Civil: Teoria Geral do Processo, Processo de Conhecimento, Recursos, Precedentes**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/manual-de-direito-processual-civil-teoria-geral-do-processo-processo-de-conhecimento-recursos-precedentes/1199103678>. Acesso em: 3 nov. 2023.

ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. **A atuação do juiz como mediador ou conciliador e a violação de sua imparcialidade para o julgamento**. Revista de Processo: RePro, São Paulo, v. 48, n. 338, p. 77-96, abr. 2023. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/174746>. Acesso em: 11 set. 2023.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília, DF: CNJ, 2016.

BENATTI, Camila; BECKER, Andrea. **Comunicação assertiva: o que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais**. São Paulo: Literare Books, 2021. Edição Kindle.

BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de Política**. 11. ed. Tradução de Carmen C. Varriale *et al.* Brasília: Universidade de Brasília, 1998. v. 1.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 19 out. 2023.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940**. Código Penal. Brasília, DF: Presidência da República, 1940. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del2848.htm#art350. Acesso em: 11 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 11 set. 2023.

BROWN, Brené. **A coragem de ser imperfeito: como aceitar a própria vulnerabilidade, vencer a vergonha e ousar ser quem você é**. Tradução de Guilherme Calmon. São Paulo: Sextante, 2013.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de direito processual civil**. 12. ed. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2005.

CARNELUTTI, Francesco. **Instituciones del Proceso Civil**. Traducción de la Quinta Edición Italiana por Santiago Sentis Melendo. Buenos Aires: Ed. Jurídicas Europa-América, 1959.

CASSIANO, Carolina; FRÖHLICH, Sven. **Manual de comunicação não violenta: como conversar sobre tudo de um jeito que cria mais confiança, conexão e soluções criativas**. São Paulo: [s. n.], 2022. *E-book*.

CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada**. Tradução de Sérgio Arenhart e Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Portaria nº 91, de 3 de abril de 2023. Regulamenta a XIV Edição do Prêmio Conciliar é Legal e a XVIII Semana Nacional da Conciliação, no ano de 2023. **Diário da Justiça Eletrônico**: Conselho Nacional de Justiça, Brasília, n. 71, p. 17-24, 12 abr. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário da Justiça Eletrônico**: Conselho Nacional de Justiça, Brasília, n. 219, p. 2-14, 01 dez. 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023.

DAHRENDORF, Ralf. **Class and Class Conflict in Industrial Society**. Stanford, CA: Stanford University Press, 1959.

DIDIER JUNIOR., Fredie. **Direito processual civil: tutela jurisdicional individual e coletiva**. 5. ed. Salvador: Juspodivm, 2005.

DINAMARCO, Cândido Rangel; CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo**. 27. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões**. 5. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 1991.

GRAMADO. Juízo da 1ª Vara Judicial. **Processo nº 5000368-86.2019.8.21.0101. PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL**. Compra e venda, Espécies de contratos, Obrigações, Direito Civil. Autor: Moacir Vargas Ribeiro. Réus: Clayr Vargas Ribeiro, Teresinha Vargas Ribeiro e Maria Beatris Vargas Ribeiro. Propositura: 25 jul. 2019. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/busca/?return=proc&client=wp_index. Acesso em: 15 set. 2023.

GRAMADO. Juízo da 1ª Vara Judicial. **Processo nº 5001149-74.2020.8.21.0101. DESPEJO POR FALTA DE PAGAMENTO CUMULADO COM COBRANÇA**. Despejo por Denúncia Vazia, Locação de imóvel, Espécies de contratos, Obrigações, Direito Civil. Autor: Dirceu Hugo Da Ros. Réus: Simba Esporte Bar Eireli, Norma Vera Thorell e Pedrolina Mota Krupp. Propositura: 20 jul. 2020. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/busca/?return=proc&client=wp_index. Acesso em: 15 set. 2023.

LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade**. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI/UFU, 21., 2012, Uberlândia. Anais [...]. Uberlândia: CONPEDI/UFU, 2012. p. 14031-14060.

MALMESBURY, Thomas Hobbes de. **Leviatã ou matéria, forma e poder de um Estado eclesiástico e civil**. Tradução de João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. 4. ed. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

MIRABETE, Júlio Fabbrini. **Processo penal**. 12. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2001.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NUNES, Antonio Carlos. **Manual de Mediação**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/41quem-nao-se-comunica-capitulo-4-as-ferramentas-operacionais-da-comunicacao-e-a-mediacao-manual-de-mediacao-ed-2022/1728399211>. Acesso em: 27 out. 2023.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2017.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do contrato social, ensaio sobre a origem das línguas; Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens; Discurso sobre as ciências e as artes**. Tradução de Lourdes Santos Machado. São Paulo: Nova Cultural, 1997.

SKINNER, Burrhus Frederic. **Ciência e comportamento humano**. Tradução de João Carlos Todorov e Rodolfo Azzi. 11. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. 37. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **O que é Justiça Multiportas?** c2022. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/justica-multiportas/>. Acesso em: 04 out. 2023.

VALENTE, Yuri de Oliveira Pinheiro. **A lide, na concepção Carnelutiana, no processo penal brasileiro**. 2009. 10 f. Artigo (Especialização Lato Sensu em Direito Processual) – Universidade de Rio Verde. Rio Verde, GO, 2009.

WEBER, Max. **Economia e Sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**. Tradução de Régis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa. 3. ed. Brasília: Editora UnB, 2000. v. 1.

WEISS, Cláudia Suéli *et al.* **Comunicação e linguagem**. Indaial: UNIASSELVI, 2018.

ZANETI JUNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas:** mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016. (Coleção grandes temas do novo CPC; 9).