

**ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO PARANÁ
XXVIII CURSO DE PREPARAÇÃO À MAGISTRATURA
NÚCLEO CURITIBA**

CLÁUDIO DE MORAIS

**A COLABORAÇÃO DA PSICOLOGIA NA ATUAÇÃO DOS
CONCILIADORES NOS JUIZADOS ESPECIAIS**

**CURITIBA
2010**

CLÁUDIO DE MORAIS

**A COLABORAÇÃO DA PSICOLOGIA NA ATUAÇÃO DOS
CONCILIADORES NOS JUIZADOS ESPECIAIS**

Monografia apresentada como requisito parcial para conclusão do Curso de Preparação à Magistratura em nível de Especialização. Escola da Magistratura do Paraná, Núcleo de Curitiba.

Orientador: Prof. Roberto Portugal Bacellar

**CURITIBA
2010**

TERMO DE APROVAÇÃO

CLÁUDIO DE MORAIS

A COLABORAÇÃO DA PSICOLOGIA NA ATUAÇÃO DOS CONCILIADORES NOS JUIZADOS ESPECIAIS

Monografia aprovada como requisito parcial para conclusão do Curso de Preparação à Magistratura em nível de Especialização, Escola da Magistratura do Paraná, Núcleo de Curitiba, pela seguinte banca examinadora.

Orientador: Roberto Portugal Bacellar

Avaliador: _____

Avaliador: _____

Curitiba, 4 de Novembro de 2010.

DEDICATÓRIA

“O conflito é luz e sombra, perigo e oportunidade, estabilidade e mudança, força e fraqueza, o impulso para avançar e o obstáculo que se impõe. Todos os conflitos contêm a semente da criação e da destruição.”

Sun Tzu. *A Arte da Guerra*, 480 a.c.

À minha querida mãe, que me ensinou o valor do diálogo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelas oportunidades que me foram dadas na vida.

Ao professor, orientador e amigo, Roberto Portugal Bacellar, por seu apoio, paciência e inspiração no amadurecimento dos meus conhecimentos e conceitos que me levaram a execução e conclusão desta monografia.

Aos meus pais, Devani e Sebastiana, por terem me fornecido condições e me dado o exemplo, fazendo com que me tornasse o profissional e homem que sou.

Aos meus irmãos, que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

Aos psicólogos, Charles Moretto e Silvana Martins Reike, pela paciência na orientação, na indicação de material e pelo incentivo, que tornaram possível a conclusão desta monografia.

Aos amigos e colegas, pelo incentivo e pelo apoio incondicionais.

Aos funcionários da Escola da Magistratura do Paraná, pelo convívio e auxílio constantes.

A todos só posso dizer: Muito Obrigado!

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 BREVE HISTÓRICO DOS JUIZADOS ESPECIAIS NO BRASIL	11
2.1 A IMPORTÂNCIA DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS NO BRASIL.....	14
3 RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS (RAC)	18
3.1 A RAC COMO UM COMPROMISSO NACIONAL.....	24
4 CONCILIAÇÃO – UM DIREITO DO CIDADÃO, UM DEVER DO ESTADO	26
5 PSICOLOGIA – CIÊNCIA QUE COMPLEMENTA A CIÊNCIA JURÍDICA	35
5.1 A PSICOLOGIA APLICADA NA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO.....	39
6 PAPEL DO CONCILIADOR NOS JUIZADOS	55
7 CONCLUSÃO	60
REFERÊNCIAS	63
ANEXOS	67

RESUMO

O presente trabalho monográfico tem a intenção de apurar a possibilidade e a importância da Psicologia aplicada na atuação dos conciliadores, nas audiências de conciliação, no âmbito dos Juizados Especiais. Pretende ainda, discorrer acerca das ferramentas propiciadas por esta ciência e as necessidades desta integração interdisciplinar no campo do Direito. Para tanto, foi realizada pesquisa bibliográfica, sendo adotado o método dialético, com a contraposição e comparação de teses doutrinárias para alcançar os objetivos almejados.

Palavras-chave: psicologia; juizados especiais; resolução alternativa de conflitos (RAC), conciliação; mediação.

1 INTRODUÇÃO

O poder judiciário moderno tem buscado uma melhor forma de entrega da prestação jurisdicional, implementando com este intuito várias medidas, que modernizaram e principalmente garantiram uma maior celeridade processual. Mas, apesar dos avanços, estas medidas têm, em sua maioria, revelado apenas um encerramento formal dos processos, ou seja, uma finalização primária sem a análise pormenorizada das questões de fundo, postas em juízo.

Tal fato vem deixando uma certa dúvida quanto à qualidade desta prestação jurisdicional e à concretização de seu fim último, qual seja, a efetivação do ideal de justiça (da pacificação social).

Muito tem se falado com relação à interdisciplinaridade do direito com outras ciências, mas poucas são as interações realmente postas em prática pelo judiciário.

Verifica-se atualmente, uma crescente demanda judicial, implementada principalmente com a criação dos Juizados Especiais, que acabaram por garantir a ampliação do campo de atuação estatal, tornado o judiciário acessível a um maior número de pessoas, especialmente às classes de menor poder aquisitivo, popularizando a prestação jurisdicional como forma legítima de resolução de conflitos e preservação de direitos.

Neste diapasão de acontecimentos, o que se tem observado é que o número cada vez maior de processos nos Fóruns e a enxurrada de recursos demonstram que a pacificação social não tem sido alcançada, se não para uma, às vezes para nenhuma das partes.

Portanto, não basta apenas que sejam mais rápidas as decisões judiciais, o que se espera é que possa também a entrega jurisdicional ser justa e satisfatória.

Deve-se buscar o equilíbrio entre a celeridade e a prestação jurisdicional justa, uma vez que uma justiça tardia não é justiça e, bem como, uma justiça prematura, também é igualmente injusta.

Para tanto é preciso mais que sentenças impositivas baseadas na letra fria da lei. É preciso buscar uma maior interação entre as ciências para a efetivação concreta do ideal de pacificação social e entrega adequada do dever judicante.

Faz-se necessária, hodiernamente, a busca de meios eficazes para a contenção das demandas (dos conflitos sociais), com uma solução não mais voltada para os efeitos da contenda, mas precisamente sobre as origens desta e sua extirpação causal.

Neste contexto, surge como solução útil a maior interação dos Juizados Especiais com a ciência da Psicologia, uma vez que esta possui uma maior dimensão a respeito do indivíduo, podendo fornecer uma melhor análise e exposição da personalidade, principalmente no que diz respeito às questões íntimas e à forma de interação deste com a sociedade.

Os conciliadores no âmbito dos Juizados Especiais têm um papel fundamental, pois através da atuação destes pode o estado de forma quase que mínima intervir no processo e propiciar uma pacificação entre as partes. Esta solução revela-se mais proveitosa uma vez que eleita pelas partes e não imposta pelo Juízo, proporciona uma maior sensação e efetivação de justiça.

Desta forma, parece possível e salutar a aplicação da Psicologia como meio de melhoria significativa na atuação dos conciliadores no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis.

2 BREVE HISTÓRICO DOS JUIZADOS ESPECIAIS NO BRASIL

A necessidade de promover um maior acesso à justiça e de tornar as decisões mais próximas da realidade das partes, fazendo-as mais efetivas e justas para todos os cidadãos, não constitui matéria recente de debate. Há tempos esta problemática vem sendo discutida e novas reformas e arranjos vêm sendo propostos.

Na tentativa de solucionar ou, ao menos, minimizar estas questões, foram e continuam sendo realizadas várias modificações e adaptações, não só no âmbito abstrato (das normas processuais e de direito material), mas, bem como, nas estruturas físicas e humanas integrantes do judiciário brasileiro.

Pioneiro e vanguardista, o Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul, tentando garantir este maior acesso ao judiciário, criou em 23 de julho de 1982, o Conselho de Conciliação e Arbitramento, tendo como responsável o Juiz Antônio Guilherme Tanger Jardim, que à época era o titular das Varas Cíveis de Rio Grande.

A experiência deu certo e outros conselhos foram criados, não só no estado do Rio Grande do Sul, como foram também copiados por outras unidades da federação, conforme ensina o Professor Roberto Portugal Bacellar, em sua obra *Juizados Especiais, a nova mediação paraprocessual*:

Antes mesmo da existência de qualquer lei, os Tribunais de Justiça do Rio Grande do Sul, do Paraná e da Bahia, por meio de Conselhos de Conciliação e Arbitramento, nos anos de 1982, o primeiro, e 1983, os outros, respectivamente, passaram a testar esses mecanismos extrajudiciais de composição de litígios; posteriormente, vários estados da Federação seguiram mais esses exemplos pioneiros que vieram dos estados do Rio Grande do Sul, do Paraná e da Bahia. Em

relação aos Juizados Especiais Criminais, a referência pioneira veio do Mato Grosso do Sul. (2003, p. 31)

As experiências observadas em outros países ligados à família da *Common Law*, como as da *Small Claims Court*, de Nova Iorque, aliadas às advindas dos Conselhos de Conciliação e Arbitragem gaúchos, foram amplamente recepcionados pelo Ministério da Desburocratização¹ que promoveu a institucionalização dos Juizados de Pequenas Causas.

Nas palavras do professor Bacellar (2003, p. 31), o então Ministro Hélio Beltrão, que se encontrava à frente da Coordenação do Programa Nacional de Desburocratização, “havia percebido a inadequação da estrutura judiciária para dar atendimento às causas de menor valor, que, embora em grande número, não eram pleiteadas, em face da absoluta obstrução econômica e precariedade do aparato judiciário”.

Desta forma, em novembro de 1984, foi aprovada a Lei nº 7.244, autorizando aos Estados a criação dos Juizados de Pequenas Causas em todo o território nacional.

Naquele ano o Brasil se encontrava em plena transformação política e social, sendo que o país passava por uma transição para a democratização política brasileira e eram grandes os movimentos populares de apoio à campanha nacional das “Diretas Já”. Foi em meio a este panorama histórico que foi aprovada a Lei nº 7.244.

Esta Lei tinha por objetivo apresentar ao cenário jurídico brasileiro uma modalidade de procedimento que simplificasse e acelerasse a prestação

¹ O Ministério da Desburocratização foi uma secretaria do poder executivo federal do Brasil que existiu entre 1979 a 1986 com o objetivo de diminuir o impacto da estrutura burocrática na economia e vida social brasileiras. Durante a existência do ministério foram criados os Juizados de Pequenas Causas e o estatuto da microempresa. Ao ser extinta, a pasta foi absorvida pelo Ministério da Administração.

jurisdicional, visando humanizar a Justiça. Sua promulgação representou grande avanço para o Brasil.

Sua importância histórica é ressaltada por vários autores.

Mesmo com sua reduzida competência, limitada, como o próprio nome já indicava, às pequenas demandas, os Juizados de Pequenas Causas, historicamente, foram fundamentais para “bater o pó” dos tradicionais autos do processo e fazer vislumbrar um novo semblante para a justiça, obscurecido pela falta de indignação, iniciativa e criatividade dos até então acomodados legisladores e juristas. Foi preciso que Hélio Beltrão, observador de fora, fosse buscar na experiência norte-americana o caminho da modernidade judiciária. (BACELLAR. 2003, p. 32).

O Juizado Informal de Pequenas Causas veio desmistificar o conceito que se tinha de Justiça, como sendo cara, morosa e complicada, tendente a afastar a massa popular da solução de seus conflitos. Com efeito, a Lei de Pequenas Causas não resolveu completamente o problema em questão, mas, sem dúvida, aproximou da Justiça o cidadão de baixa renda. (FRIGINI. 1995, p. 27.)

Em 1988 o Brasil passou a ter uma nova Constituição Federal. A nova Carta Magna fazia menção ao Juizado de Pequenas Causas em seu artigo 24, inciso X e determinava a criação de Juizados Especiais em seu artigo 98, inciso I. Ante a disposição constitucional vigente, foi então promulgada, em 26 de setembro de 1995, a Lei Federal nº 9.099 que criou os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, revogando expressamente em seu artigo 97, a Lei no 7.244/84, passando assim, a ser uma Justiça Especial.

2.1 A IMPORTÂNCIA DOS JUIZADOS ESPECIAIS NO BRASIL

Os Juizados de Pequenas Causas e posteriormente os Juizados Especiais representaram não só um avanço para o judiciário, mas principalmente, um avanço para toda a sociedade, transformando não só os procedimentos e as estruturas judiciárias, mas bem como, revelando-se verdadeiro conscientizador popular, modificando o pensamento dos brasileiros a respeito do judiciário e de seu papel no seio social.

A este respeito leciona Bacellar:

A promissora iniciativa, sem qualquer imposição, antecipou a conscientização popular, principalmente da população mais carente, de que o conhecimento e a defesa dos direitos são fundamentais para o exercício da cidadania. Operou-se uma natural mudança de mentalidade e o povo, por intermédio desses juízos consensuais, passou a não mais deixar represada a gota da lágrima da renúncia, até então contida pela falta de acesso à justiça. (2003, p. 32-33)

Mais que uma mudança de nomenclatura a criação dos Juizados Especiais trouxe singulares avanços e modificações nos procedimentos adotados por seus antecessores, os Juizados de Pequenas Causas.

A Lei no 9.099/95, de 26 de setembro de 1995 produziu grandes transformações no panorama processual brasileiro. De um lado houve modificações importantes na tradição de mais de dez anos dos Juizados de Pequenas Causas, como a substituição da idéia de pequena causa por causas cíveis de menor complexidade; o aumento da alçada de vinte para quarenta salários mínimos; a extensão do rol das hipóteses de cabimento desse procedimento para as causas antes elencadas no artigo 275, II do CPC, ações de despejo para uso próprio e ações possessórias limitadas àquele valor de alçada; além de, principalmente, trazer a competência para o processo de execução ao próprio Juizado Especial, tanto dos seus próprios julgados como daqueles decorrentes de títulos executivos extrajudiciais. (PINTO, 2008, parte 2)

A criação dos Juizados Especiais constitui uma resposta concreta ao grande movimento de acesso à justiça. Mauro Cappelletti (1991, p. 145) leciona que o movimento por acesso à justiça tem representado, nos últimos decênios uma importante, talvez a mais importante, expressão de uma radical transformação do pensamento jurídico e das reformas normativas e institucionais em um número crescente de países.

A Lei n ° 9.099/95 tem sido no Brasil um fator determinante na concretização e facilidade ao acesso à Justiça. Esta efetivação rápida e eficiente advém dos princípios norteadores dos Juizados Especiais, estabelecidos no art. 2º da referida lei, que assim estabelece: “O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, da simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação”.

A respeito da crescente importância que os Juizados Especiais foram conquistando após suas implantações, esclarece o professor Bacellar:

[...] a Constituição da República, [...], ao disciplinar os juizados Especiais, inaugurou uma profunda modificação no sistema elitizado, até então reinante na justiça tradicional, e adotou a gratuidade processual como regra, com indiscutíveis benefícios sociais. Em 1997, com menos de dois anos de funcionamento – e ainda com estrutura insatisfatória -, os Juizados Especiais Cíveis já estavam a abarcar 35% do volume global de processos que ingressavam na justiça estadual brasileira. Há novos indicativos de que mais da metade das causas tramita nos Juizados Especiais. (BACELLAR. 2003, p. 39/40)

O mencionado autor ainda revela em uma nota de rodapé de sua obra (op. cit., p. 40) que, segundo uma pesquisa realizada pelo DataFolha e publicada no Jornal do Comércio em 11 de novembro de 1998 (antes da

entrada em vigor da Lei de criação dos Juizados Especiais), na ordem de prestígio popular contendo onze instituições nacionais, o Poder Judiciário se encontrava na 7ª colocação, concluindo que o Judiciário tinha um sério problema de imagem. Esta mesma edição do Jornal do Comércio informava que uma outra pesquisa intitulada “Trabalhando a imagem do Judiciário”, constatou que 26% dos entrevistados disseram que a justiça não servia para nada e 28% responderam que a justiça na realidade promoveria apenas injustiças e privilégios, com respostas do tipo: a justiça defende os ricos e os poderosos; a justiça condena os pobres e protege os políticos.

Pesquisa denominada “A imagem das instituições públicas brasileiras”², realizada pela AMB (Associação dos Magistrados Brasileiros) em setembro de 2007 (doze anos após a entrada em vigor da Lei dos Juizados Especiais), revela outro panorama da imagem do judiciário e, principalmente, a grande aceitação e popularidade dos Juizados. Segundo esta pesquisa (conforme se pode observar no anexo I deste trabalho) as três instituições que obtiveram maior índice de confiança entre os entrevistados foram a Polícia Federal (75,5%), as Forças Armadas (74,7%) e os Juizados Especiais (71,8%). Segundo esta mesma pesquisa, no âmbito do Poder Judiciário, o “tribunal” em que as pessoas mais confiavam teve como primeiro lugar os Juizados Especiais, seguido pelo STF e em terceiro lugar foi apontada a Justiça do Trabalho.

Ao comentar a pesquisa acima mencionada, o Juiz de Direito, Dr. José Eulálio Figueiredo de Almeida, Titular do Juizado Especial de Trânsito e

² Reproduzida em sua íntegra no anexo I deste trabalho.

Coordenador dos Juizados Especiais do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão afirmou:

Com efeito, pesquisa recentemente encomendada pela Associação dos Magistrados Brasileiros – AMB revelou que os juizados especiais são a terceira instituição mais confiável do País, deixando evidente que não pode mais ser considerado algo descartável ou de segunda categoria.

O desempenho positivo e reiterado dos juizados especiais enalteceu sobremaneira o conceito do poder judiciário perante a sociedade, visto que é, atualmente, um órgão acreditado por realizar justiça social a muitos que jamais obtiveram resposta satisfatória de seus queixumes em outras esferas do poder público. (2008, p. 3)

Tais dados somente demonstram a grande importância alcançada pelos Juizados Especiais perante a população brasileira que se viu mais próxima e melhor assistida pelo Judiciário, após a implantação dos Juizados Especiais.

Em artigo intitulado “Juizados Especiais no Brasil”, a Juíza Oriana Piske de Azevedo Magalhães Pinto, trás a título de parâmetro aleatório, com o escopo de realizar uma análise da atuação e efetividade dos Juizados, alguns dados referentes aos Juizados Especiais Cíveis de Belo Horizonte. Neste artigo a autora relata que:

[...] no ano de 1998, eles receberam 27.617 ações, ou 54,08% dos 51.060 processos que entraram nas 33 Varas Cíveis do Fórum Lafayette. Em 1999, os juizados ficaram responsáveis por 29.253 processos, ou 85,33% dos 34.282 encaminhados ao Fórum. Em 2000, os juizados receberam 32.940 processos, ou 88,93% dos 35.084 encaminhados ao Fórum. (PINTO, 2008, parte 1)

O CNJ através de seu Departamento de Pesquisas Judiciárias, em relatório estatístico denominado “Dados da Justiça em números – Série histórica 2004 a 2008” (conforme se pode verificar no anexo II desta pesquisa),

demonstra que nos Juizados Especiais do Paraná, no ano de 2008, foram propostas 214.094 novas demandas, enquanto que na Justiça Estadual neste mesmo ano, em sede de 1º Grau, foram propostos 678.447 casos novos. Segundo o mesmo relatório enquanto as demandas em 1º Grau de jurisdição tiveram um aumento de 27,9% entre o ano de 2004 à 2008, nos Juizados Especiais a demanda entre os anos de 2004 à 2008, aumentou em 129,2%.³

Observa-se dos dados acima descritos, que os registros judiciais de todo o país apontam que o cidadão comum, aquele que sequer imaginava a possibilidade de levar sua pretensão ao crivo do Poder Judiciário, por não poder arcar com as custas de um processo e com o pagamento de advogado, está deixando seu nome cravado nos livros ou, modernamente, na memória dos computadores, litigando por causas que antes considerava justas mas impossíveis, tendo a satisfação de sentir-se um cidadão, quem sabe, pela primeira vez em sua vida.

3 RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS (RAC)

A palavra conflito segundo Azevedo (2009, p. 27) é comumente associada a termos como guerra, briga, disputa, agressão, tristeza, violência, raiva, perda, processo. Segundo Maria de Nazareth Serpa apud Keppen e Martins (2009, p. 32), o vocábulo conflito é usado para indicar a desavença, a discórdia, a luta, o combate, a guerra.

³ Fonte: CNJ, ano 2008. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/conteudo2008/pesquisas_judiciarias/tjpr.pdf. Acesso em: 2 de outubro de 2010.

Para a chamada moderna teoria do conflito, este termo não deve ser associado a algo negativo, mas ao contrário, deve ser percebido como um fenômeno natural positivo⁴. A respeito desta positividade leciona Fiorelli:

[...] o conflito constitui a fonte que alimenta a energia transformadora, que enseja a mudança. O conflito é a antítese da estagnação e permite que a humanidade enfrente o desafio de continuar explorando a Terra para alimentar uma população que não dá sinais de estabilização [...].

Não se trata, pois, de neutralizá-lo, as de compreendê-lo como parte integrante das condições de existência; portanto, a palavra correta, quando se trata de conflito, é gestão. (2004, p. 15)

Através deste enfoque, é que devem ser propostos novos procedimentos para uma melhor gestão dos conflitos. É com a proposta de possibilitar uma melhor gestão dos conflitos que foram surgindo ao longo dos tempos os vários procedimentos de Resolução Alternativa de Conflitos (RAC).

Os procedimentos de RAC podem ser divididos em duas categorias, a dos **processos primários**, constituída pela negociação, mediação e sentença judicial; e, a dos **processos híbridos** (formados de elementos de processos primários), esta segunda, constituída pelo *baseball* (última oferta de arbitragem), aconselhamento, conciliação, facilitação, med/arb, arb/med, avaliação preliminar imparcial (*early neutral evaluation*, *expert appraisal* e/ou *case appraisal* e/ou *determination*), “ombudsman”, mini-juri, Júri simulado (*summary jury trial*), “DYOP” (*Do your own process* – faça seu próprio processo).⁵

Para Morais (1999, p. 116-117) a análise dos modos de tratamento dos conflitos pode ser agrupadas em duas grandes vertentes, a *AUTÔNOMA* e a

⁴ KEPPEM e MARTINS, p. 33, descrevem várias funções positivas do conflito, podendo-se destacar que o conflito: é fator de conhecimento e evolução, pode funcionar como motivação e causa de criatividade, clareia objetivos, resulta no estabelecimento de novas normas, permite novo acomodamento de posições, constitui a raiz das mudanças pessoais e sociais.

⁵ Classificação adotada por KEPPEM e MARTINS, 2009, p. 80.

HETERÔNOMA. O citado autor esclarece esta divisão afirmando que o poder de decidir o conflito seria o critério primordial para esta divisão, assim, “Enquanto nas Autônomas este poder centra-se nas partes, individual ou conjuntamente, nas Heterônomas o mesmo pertence a um terceiro, ator privado ou público”.

Segundo esta divisão ter-se-ia como exemplos de formas de resolução de conflitos autônomas: a autotutela, a mediação, a conciliação; e, como formas heterônomas: a arbitragem e a jurisdição estatal.

No presente trabalho far-se-á a distinção entre os principais procedimentos de RAC's adotados ou que em breve poderão entrar no ordenamento jurídico pátrio. Assim serão diferenciados os seguintes métodos previstos, ou em via de previsão, na legislação brasileira: **a negociação** (que pode ser encontrada no art. 269, III, do CPC), **a conciliação** (prevista em vários normativos, mas com principal destaque na Lei dos Juizados Especiais), **a arbitragem** (que é regulamentada por lei específica, Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, conhecida como Lei Marco Maciel) e **a mediação** (será expressamente introduzida no Brasil através do novo Código de Processo Civil se, após todo o trâmite legislativo, entrar em vigor da maneira que se encontra redigido seu anteprojeto).

Iniciar-se-á a distinção destas formas de RAC pela que apresenta um maior grau de distinção entre elas, a arbitragem, sendo de fácil percepção a sua diferenciação dentre as demais “técnicas”, no sentido “lato senso” desta palavra.

A **arbitragem** para José Luis Bolzan de Moraes (1999, p. 118) é o instituto “no qual as partes designavam uma pessoa alheia a elas, depositária

de confiança e credibilidade, para decidir a respeito da controvérsia”⁶. Assim, um terceiro que tendo aptidões técnicas específicas (e por esta razão é escolhido, de comum acordo pelas partes, para ser árbitro naquela questão), imporá uma solução a ser acatada pelas partes.

A **negociação**, em linhas gerais, é uma forma de resolução de conflitos em que as próprias partes chegam a uma solução amigável, transacionando seus direitos. Ela pode ser não assistida ou assistida, nas palavras de Keppen e Martins (2009, p. 82):

A negociação que acontece somente entre as partes é chamada de negociação não assistida. Por outro lado, na negociação assistida os advogados, profissionais ou negociadores especialistas participam do processo como conselheiros partidários e fornecedores de recursos para ambas as partes.

Para Bacellar (2003, p. 171) a negociação pode ser compreendida como “uma técnica que tem por objetivo criar ou fazer evoluir um relacionamento baseado na confiança, gerando ou renovando compromissos múltiplos e facilitando a formulação de um acordo ou de novos acordos”.

Já na **mediação** as partes por si só não conseguem resolver o conflito e se utilizam de um terceiro imparcial para facilitar o diálogo entre elas. Keppen a conceitua como:

[...] um método ecológico de resolução de conflitos, em que se convoca um terceiro, o mediador, que atua de modo confidencial, imparcial e equidistante, e cuja função é promover a melhora da comunicação entre os envolvidos, propiciando autoconhecimento, conhecimento das causas reais de conflito e de suas conseqüências, visando que os mesmos se autodeterminem a uma solução. (2009, p. 83)

⁶ O autor em linhas mais adiante esclarece que: “Portanto, a Arbitragem é método heterocompositivo, porque as partes não logram obter o acordo sozinhas, e por isso buscam sua solução através de uma decisão imposta por um terceiro que atua como ‘jugador privado’.” (MORAIS, 1999, p. 119)

Segundo José Maria Rossani Garcez:

Quando, devido à natureza do impasse, quer seja por suas características ou pelo nível de envolvimento emocional das partes, fica bloqueada a negociação, que assim, na prática, permanece inibida ou impedida de realizar-se, surge, em primeiro lugar, a mediação como fórmula não adversarial de solução de conflitos. Nela, um terceiro, imparcial, auxilia as partes a chegarem, elas próprias, a um acordo entre si, através de um processo estruturado. (2004, p. 39)

Pode-se dizer, em linhas gerais, que a principal diferença entre a negociação (transação) e a mediação é que nesta verifica-se a presença de uma terceira pessoa que ajuda na solução do litígio, orientando as partes de forma independente e imparcial, mas sempre sem entrar no mérito (propor soluções), enquanto que naquela, a solução é desenvolvida e promovida pelas próprias partes, sendo que a ajuda de terceiros, quando houver, dar-se-á de forma parcial na tentativa de auxiliar determinada parte na formação do acordo.

A **conciliação** segundo Bacellar (2010, p. 175), por sua vez, apesar de se assemelhar muito com a mediação, distingue-se desta, principalmente em razão do conciliador ter um papel mais ativo, uma vez que sugere possíveis soluções a serem adotadas pelas partes. Na conciliação o terceiro (conciliador) “trata superficialmente da questão trazida pelos interessados e enfoca os aspectos objetivos e limitados da controvérsia”.

Para Keppen e Martins a conceituação de conciliação e sua distinção da negociação seriam pouco significativas podendo tais meios alternativos de resolução de conflitos serem utilizados como sinônimos.

Inexiste consenso na conceituação de conciliação e mediação. [...] No Reino Unido é usado alternadamente com mediação e tem também o mesmo significado na literatura americana. Todavia, na Austrália a conciliação não se iguala à mediação e há diferenças de opinião no que diz respeito ao que consiste a conciliação. As opiniões divergem quanto ao papel do facilitador, variando do ponto menos ativo ao mais ativo com significados especiais, particularmente no esquema estatutário.

A opinião preferida é que existem diferenças insuficientes entre mediação e conciliação que justifiquem conceituações absolutamente distintas. Os termos podem ser usados alternadamente. Boule (1996) considera que a avaliação da amplitude de ambos os processos e a compreensão da intenção dos termos no contexto é mais importante do que as distinções semânticas. (2009, p. 90-91)

A esta posição nos filiamos, sendo que existem várias construções científicas e estudos de órgãos governamentais que conferem, estimulam e ensinam ao conciliador a utilização de várias ferramentas da mediação. Desta forma, o presente estudo não abordará a distinção estabelecida por alguns autores entre esses métodos autocompositivos⁷.

Cassella & Souza (2009, p. 301) chegam a afirmar que “a *autocomposição*, seja pela *conciliação*, seja pela *mediação*, é a forma que deve ser preferencialmente utilizada e incentivada, ante as inúmeras vantagens dela decorrentes.”

Essa interação e fusão entre estes métodos parece-nos mesmo salutar, sendo que um único indivíduo (mediador/conciliador) poderia iniciar uma tentativa de composição através da mediação e, notando não chegarem as partes a uma solução por si mesmas, de forma gradativa poderia promover uma maior indução, chegando a certa altura a propor possíveis arranjos e soluções, passando assim, a utilizar-se propriamente da conciliação.

⁷ Segundo Moraes a respeito do termo “métodos autocompositivos”, empregado no presente contexto, esclarece: “Diz-se que a mediação e a conciliação são métodos autocompositivos porque as partes chegam ao acordo espontaneamente, através do auxílio do mediador ou do conciliador”. (1999, p. 118)

3.1 A RAC COMO UM COMPROMISSO NACIONAL

O legislador constituinte originário em suas primeiras palavras na Carta Magna declarou:

PREÂMBULO

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL.

Inferese do Preâmbulo da CF/88 que a sociedade brasileira tem por fundamento a harmonia social e está comprometida com a solução pacífica das controvérsias. Assim, deve não só o Estado, mas toda a sociedade empenhar-se na busca de soluções pacíficas das controvérsias, que possibilitem a manutenção da paz social.

Ao longo de sua evolução a sociedade percebeu a necessidade da utilização de meios que pacifiquem a sociedade, sendo que esta busca resultou, principalmente nas sociedades ocidentais, na adoção predominantemente de métodos adversariais, onde, as partes na procura de uma solução declaram-se adversárias no conflito. A escolha pela adversariedade, nas palavras de Fiorelli (2004, p. 9), não seria a melhor opção, uma vez que resta historicamente demonstrado que neste método: “os conflitos avolumam-se, as soluções tornam-se cada vez mais tardias e custosas,

econômica e emocionalmente, e isso ocorre por um motivo simples: busca-se a vitória a todo custo”.

Assim, para conter a escalada da espiral de conflitos⁸ deve o judiciário ampliar seus horizontes e abrir as portas da justiça para a utilização de outros métodos de RAC.

É certo que o preâmbulo da Constituição Federal não pode ser tomado como uma norma constitucional, mas deve sim, servir de “orientação para a correta interpretação das normas constitucionais vigentes”⁹.

Assim, deve a República Federativa do Brasil buscar sempre a efetivação de uma melhor prestação jurisdicional implementando, dentre outras medidas, o aprimoramento de seus métodos de solução de litígios. Nesta linha de raciocínio, verifica-se que a utilização dos vários métodos de RAC possibilitaria uma maior e melhor resolução pacífica dos conflitos, garantindo o efetivo cumprimento desse compromisso nacional.

⁸ Segundo alguns autores, como Rubin e Kriesberg, no modelo de espirais de conflito, há uma progressiva escalada, em relações conflituosas, resultante de um círculo vicioso de ação e reação. Cada reação torna-se mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa.

⁹ ADI 2.649, voto da Rel. Min. Cármen Lúcia, julgamento em 8-5-2008, Plenário, *DJE* de 17-10-2008.

4 CONCILIAÇÃO – UM DIREITO DO CIDADÃO, UM DEVER DO ESTADO

A questão da cidadania tem tamanha relevância para ordenamento pátrio que foi elencada, no inciso II, do art. 1º, da Constituição brasileira de 1988, como um fundamento da República Federativa do Brasil, para que esta se constitua como um Estado democrático de Direito, conforme se observa:

Título I
Dos Princípios Fundamentais

Art. 1º. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do distrito Federal, constitui-se em Estado democrático de Direito e tem como fundamentos:

- I - a Soberania;
- II - a cidadania;
- III - a dignidade da pessoa humana;
- IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;
- V - o pluralismo político.

Não é o foco, e não se debruçará neste trabalho, a tentativa de definir-se o que seja cidadania. Para a maioria dos autores a conceituação de cidadania possui influências históricas e regionais, variando a sua concepção conforme o tempo e o espaço onde é aplicada (estudada).

Assim ficaremos com a definição proposta por Gomes & Santos (2004, p.30), segundo os quais a “cidadania é o exercício equilibrado e harmonioso dos direitos e deveres de todos e de cada um: mas os direitos de uns nunca devem se firmar em detrimento dos direitos dos outros.”

Conforme se observa deste conceito, a cidadania está intimamente ligada à possibilidade do exercício de direitos, assim pode-se dizer que a cidadania caminha lado a lado com a questão do acesso à justiça.

A relevância do acesso à justiça como forma de conquista da cidadania vem sendo destacada há muito tempo. A este respeito afirma o professor Machado:

E é por isso que considero relevante o problema do acesso ao judiciário [...] Ampliar esse acesso, de tal forma a permitir a mais ampla representação de interesses coletivos marginalizados, é tarefa intimamente ligada à expansão da cidadania, cerne do que deveria ser um autêntico processo de democratização. (1981, p. 27-28)

A dificuldade do acesso à justiça não é questão nova, como relata o sociólogo britânico Thomas Humprey Marshall¹⁰:

“O direito lá estava, mas o remédio jurídico estava muitas vezes fora do alcance do indivíduo. As barreiras entre os direitos e os remédios eram de duas espécies: A primeira se originava nos preconceitos de classe e parcialidade; a segunda, nos efeitos automáticos da distribuição desigual de renda que operava através do sistema de preços. Os preconceitos de classe que indubitavelmente, caracterizavam a distribuição da justiça no século XVIII, não podem ser abolidos por leis, mas somente pela educação social e a edificação de uma tradição de imparcialidade. Este é um processo difícil e moroso que pressupõe uma mudança no modo de pensar nos escalões superiores da sociedade”. (1967, p. 80)

Desta forma, é preciso garantir ao cidadão não apenas acesso à justiça, mas a uma ordem jurídica justa¹¹. Esta ordem jurídica justa está na certeza do processo justo que passa necessariamente pelo juiz independente, imparcial e que não subverte a ordem legal, significa, sobretudo, um

¹⁰ Marshall apresenta relevante contribuição teórica para o estudo da cidadania, pois analisou o desenvolvimento da cidadania como desenvolvimento dos direitos civis, seguidos dos direitos políticos e dos direitos sociais, nos séculos XVIII, XIX e XX, respectivamente. Ele introduziu o conceito de direitos sociais, sustentando que a cidadania só é plena se é dotada de todos os três tipos de direito e esta condição está ligada à classe social.

¹¹ Ordem jurídica justa é uma expressão utilizada na doutrina, podendo ser encontrada em (MARINONI, 2000, p.28) ultrapassando a noção de que acesso a justiça significa, a mera admissão ao processo, ou somente a possibilidade de ingresso em juízo, para que haja um verdadeiro acesso á justiça no espírito da expressão “ordem jurídica justa”, é indispensável que o maior quantitativo de pessoas possível seja admitido a litigar e a defender-se de forma adequada e muito mais, ultrapassando-se o acanhado limite do acesso aos órgão judiciais já existentes.

compromisso de superar os obstáculos que impedem ou dificultam que grande parcela da população tenha acesso a uma ordem jurídica justa.

Destaca Gomes Neto (2008, p. 134) que o acesso à justiça, enquanto direito humano fundamental, deve ser objeto de preocupação do Estado, sobretudo nos países de posição periférica, onde se verifica um maior cenário de pobreza. Alerta o referido autor para o seguinte risco: “Se o Estado não atinge todos os agrupamentos sociais, de alguma forma estes se resolverão entre si, criando uma espécie de ordem legal paralela à oficial, dentro de seus parâmetros de convivência social”.

Portanto, segundo Cappelletti e Garth, é dever do Estado, garantir o acesso à Justiça a todos os cidadãos.

“O direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para a sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (2002, p. 9)

Para Keppen e Martins a garantia da ordem jurídica justa, ultrapassando a simples questão de acesso ao judiciário, engloba outros meios de pacificação social, como as medidas alternativas de resolução de conflitos (arbitragem, mediação, conciliação, transação).

Uma idéia, porém, precisa ser repensada, a de que havendo o conflito ou disputa, essa deva ser levada imediatamente e exclusivamente à instituição Poder Judiciário para resolvê-la. Deve-se superar essa idéia institucionalista, que é um produto histórico-cultural: acredita-se comumente que somente a instituição possa resolver o conflito jurídico com justiça. Não se acredita nas potencialidades do advogado, de terceiros ou das partes em resolvê-las. [...]

Essa tendência institucionalista-monopolista deve ser repensada, e o uso dos meios alternativos de resolução de conflitos segue pelo caminho da valorização do ser e dos processos naturais de solução de litígios, ou seja, pela revalorização do valor da linguagem, que é a base da comunicação humana. (2009, p. 58)

De fato, a garantia ao acesso à Justiça começou a ser encarada enquanto um direito social, a partir dos ensinamentos de Cappelletti e Garth. Em sua obra “*Acesso à justiça*”, eles definem três ondas de acesso à Justiça: a primeira teria como principal característica a expansão da oferta de serviços jurídicos aos setores pobres da população; a segunda, trataria da incorporação dos interesses coletivos e difusos; a terceira, incluiria a Justiça informal, promovendo-se o desvio de casos de competência do sistema formal legal e a simplificação da lei.¹²

Essa “terceira onda” de reforma, também denominada “enfoque de acesso à Justiça”, além de incluir a advocacia, judicial e extrajudicial, seja por meio de advogados particulares ou públicos, centra ainda sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas.

Acompanhando esta “terceira onda”, vêm ganhando maior espaço e destaque no Brasil, a utilização de várias formas de resolução alternativa de conflitos. Dentre estas formas, tem se utilizado com maior ênfase a conciliação.

¹² “O recente despertar de interesse em torno do efetivo acesso à Justiça levou a três posições básicas, ao menos nos países do Mundo Ocidental. Tendo início em 1965, estes posicionamentos emergiram mais ou menos em seqüência cronológica. Podemos afirmar que a primeira solução para o acesso – a primeira “onda” desse movimento novo foi a assistência judiciária; a segunda dizia respeito às reformas tendentes da proporcionar representação jurídica par os interesses ‘difusos’, especialmente nas áreas de proteção ambiental e do consumidor; e o terceiro – e mais recente – é que nos propomos a chamar simplesmente de “enfoque de acesso à Justiça” porque inclui os posicionamentos anteriores, mas vai muito além deles (...).”(CAPPELLETTI e GARTH, 2002, p. 31).

Esta possibilidade alternativa de resolução de conflitos vem sendo introduzida de forma paulatina no ordenamento pátrio.

Jungidas a elas e frente à crise dos mecanismos tradicionais de jurisdição – de dizer o direito – a inserção do Brasil, neste contexto de readequação dos procedimentos judiciais através de meios alternativos para a solução de conflitos, passa a tomar forma a partir das Leis 8.952/94, que reformou o Código de Processo Civil, incluindo no procedimento ordinário uma audiência preliminar de conciliação com o fim de conciliar os litigantes e sanear o processo e, no caso de não haver acerto, deixar disposição para ser proposta a qualquer momento com o objetivo de dar um fim pacífico ao litígio; 9.099/95, que de forma tênue, prevê, no seu artigo 2º, o uso dos institutos da Conciliação e Transação, e 9.307, que regulamentou o Instituto da Arbitragem.

Vivemos uma transição de paradigmas, e a contrapartida que se apresenta, nestes tempos de crise dos sistemas judiciários de regulação de conflitos, é percebida pelo crescimento em importância dos instrumentos consensuais e extrajudiciários. (MORAIS, 1999. p. 113)

Dentro dessas mudanças promovidas pelo legislador brasileiro, cabe ressaltar a importância e o avanço gradativo da conciliação como meio de pacificação social e de garantia do acesso à jurisdição justa; a cada dia, mais abrangida no corpo jurídico nacional.

A conciliação encontra-se presente no Código de Processo Civil, nos termos do art. 331, mas, grandes foram os obstáculos apresentados pelos próprios magistrados, que acabou fazendo com que esta possibilidade de resolução alternativa fosse subutilizada e em grande parte suprimida com supedâneo na disposição contida no § 3º, deste mesmo artigo e diploma legal.¹³

Esta forma de resolução alternativa de conflitos (RAC) foi firmada como uma das principais bandeiras para auxiliar o CNJ (Conselho Nacional de

¹³ CPC, Art. 331, § 3º: “Se o direito em litígio não admitir transação, ou se as circunstâncias da causa evidenciarem ser improvável sua obtenção, o juiz poderá, desde logo, sanear o processo e ordenar a produção da prova, nos termos do § 2º.”

Justiça)¹⁴ em sua missão de contribuir para que a prestação jurisdicional seja realizada com moralidade, eficiência e efetividade, em benefício da sociedade.

Com este intuito o CNJ em 23 de agosto de 2006 deu início ao programa denominado “Movimento pela Conciliação”. Este programa, segundo o próprio CNJ, tem como objetivo a divulgação e o incentivo à solução de conflitos por meio do diálogo, com vistas a garantir mais celeridade e efetividade à Justiça e conta com a participação de tribunais de todo o país, na esfera estadual, federal e do trabalho.

Entre suas ações o programa promove anualmente uma campanha denominada de “Semana Nacional de Conciliação”. Em sua mais recente versão, que ocorreu de 7 a 11 de dezembro de 2009, foram realizadas mais de 260 mil audiências e 120 mil acordos. No mesmo ano, com o objetivo de auxiliar os tribunais no cumprimento da Meta dois, o CNJ coordenou a semana de conciliação específica para os processos distribuídos até 31/12/2009. Neste período, mais de 69 mil audiências foram efetuadas e mais de 25 mil acordos foram firmados. Em 2010 esta campanha ocorrerá entre os dias 29 de novembro a 03 de dezembro, tendo como slogan “Conciliando a gente se entende”, pretende mostrar a Justiça depende do jurisdicionado para o sucesso da conciliação.¹⁵

¹⁴ Segundo seu site (www.cnj.jus.br), o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é um órgão voltado à reformulação de quadros e meios no Judiciário, sobretudo no que diz respeito ao controle e à transparência administrativa e processual. Foi criado em 31 de dezembro de 2004 e instalado em 14 de junho de 2005. Trata-se de um órgão do Poder Judiciário com sede em Brasília/DF e atuação em todo o território nacional, que visa, mediante ações de planejamento, à coordenação, ao controle administrativo e ao aperfeiçoamento no serviço público da prestação da Justiça. Foi instituído em obediência ao determinado na Constituição Federal, nos termos do art. 103-B da Carta Magna, e é composto por quinze membros com mandato de dois anos, admitida uma recondução.

¹⁵ Dados extraídos do site do CNJ, acessado em 22 de setembro de 2010, disponível em: http://www.cnj.jus.br/index.php?option=com_content&view=article&id=7932&Itemid=973&numtab=3

O Conselho Nacional de Justiça, por meio do estímulo à conciliação confirma sua importante missão, cumprindo, dessa forma, com seu objetivo de preservar a garantia constitucional do acesso à Justiça.

Nesta mesma linha de raciocínio verifica-se do Anteprojeto do Novo Código de Processo Civil que a Comissão responsável por sua redação buscou incentivar a utilização dos métodos alternativos de solução de conflitos, principalmente da conciliação e da mediação.

Em entrevista concedida ao jornal “Gazeta do Povo”, a relatora do anteprojeto do novo CPC, Teresa Arruda Alvim Wabier (2010), declarou:

[...] o CPC atual prevê a possibilidade de que as partes façam acordos. Mas a lei em vigor não criou um ambiente propício para que a conciliação ocorra. No anteprojeto, prevê-se a realização de uma audiência cujo principal objetivo é a realização da conciliação. A essa audiência o réu comparece antes de ter contestado e se considera que esse requisito é necessário para gerar um clima mais favorável à realização de acordo, pois que, de certo modo, o réu ainda não teria “armado” o seu espírito.

A exposição de motivos do anteprojeto do novo CPC, a respeito da inserção da conciliação assevera que a ênfase à utilização da mediação ou da conciliação como forma de solução dos litígios se deu por entender-se que estas formas de resolução de conflitos promovem a satisfação efetiva das partes, uma vez que são elas que criam a solução, ao invés de ser esta imposta por um juiz.

Em nota de rodapé, a exposição de motivo trás ainda o seguinte ensinamento de Barbosa Moreira a respeito da legislação alemã (*in* exposição de Motivos do anteprojeto do novo Código de Processo Civil):

“já anteriormente, por força de uma lei de 1999, os órgãos legislativos dos ‘Lander tinham sido autorizados, sob determinadas circunstâncias, a exigirem, como requisito de admissibilidade da ação, que se realizasse prévia tentativa de conciliação extrajudicial. Doravante, nos termos do art. 278, deve o tribunal, em princípio, levar a efeito a tentativa, ordenando o comparecimento pessoal de ambas as partes. O órgão judicial discutirá com elas a situação, poderá formular-lhes perguntas e fazer-lhes observações. Os litigantes serão ouvidos pessoalmente e terá cada qual a oportunidade de expor sua versão do litígio...” (Breves notícias sobre a reforma do processo civil alemão, p. 106).

Como exemplo da ampliação na utilização da conciliação como forma alternativa de resolução de conflitos no procedimento estabelecido no anteprojeto do novo CPC, pode-se destacar os seguintes artigos propostos:

Art. 134. Cada tribunal pode propor que se crie, por lei de organização judiciária, um setor de conciliação e mediação.

Art. 144. As disposições desta Seção não excluem outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes.

Art. 333. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de rejeição liminar da demanda, o juiz designará audiência de conciliação com antecedência mínima de quinze dias.

[...]

§ 5º. O não comparecimento injustificado do réu é considerado ato atentatório à dignidade da justiça, passível de sanção processual.

Por fim, cabe ressaltar a grande importância da conciliação nos Juizados Especiais, que por esta razão, é objeto de recorte e estudo por parte do presente trabalho.

Esta forma alternativa de resolução de conflitos, para muitos autores, constituiu a grande efetividade e celeridade da prestação jurisdicional promovida nos Juizados Especiais. Para Ada Pellegrini Grinover (2002, p. 202), “a conciliação é buscada incessantemente no processo brasileiro de pequenas causas. Pode-se até dizer que constitui a tônica da lei, obstinadamente preocupada em conciliar”.

O princípio maior que rege o sistema dos Juizados Especiais é o da tentativa de conciliação entre as partes, pela qual não só o litígio aparente mas também o aspecto subjetivo do conflito são resolvidos mediante concessões recíprocas. (CHIMENTI, 2000, p.59).

Segundo Bacellar (2003, p. 95), através da conjunção dos Juizados Especiais e dos métodos alternativos de resolução de conflitos é que se poderá obter uma solução para crise do judiciário.¹⁶

Considerando os ótimos resultados e as inúmeras vantagens obtidas, o legislador transportou a bem-sucedida experiência dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais para o âmbito da Justiça Federal, instituindo a Lei no 10.259, de 16 de julho de 2001, com a expressa autorização para os entes por ela abrangidos da possibilidade de realização de conciliação, nos termos do parágrafo único, do art. 10, da Lei dos Juizados Especiais Federais.

O êxito na condução de soluções negociadas é marca dos Juizados Especiais. Tal panorama instiga a necessidade de uma conscientização, no seio da magistratura estadual e federal, de que a conciliação é a técnica mais eficaz de solução de conflitos judiciais. Ela fortalece a confiança na entrega da prestação jurisdicional, não só pela celeridade com que resolve a causa, mas também, pelo estado psicológico de paz que envolve os litigantes.

Trata-se, portanto, de um novo caminho na condução da prestação jurisdicional, já que a conciliação consiste em um instrumento simples, econômico e eficaz, que consegue atender às demandas da sociedade e distribuir efetivamente a Justiça. Com essa prática de redução do acervo processual, o Tribunal de Justiça cumpre sua missão de garantir, no âmbito de sua competência, a prestação jurisdicional com qualidade, eficiência e presteza, de forma a atender aos anseios da sociedade e disponibilizar um instrumento efetivo de

¹⁶ “Há um seguro indicativo de que, por meio dos juizados, em conjunto com os denominados ‘equivalentes jurisdicionais’ ou métodos complementares de solução de controvérsias, será possível acompanhar o dinamismo crescente da sociedade, proporcionando uma melhor solução para a chamada ‘crise do Poder Judiciário.’”

Justiça, equidade e de promoção de paz social. (A Reforma Silenciosa da Justiça, 2006, p. 32)

Desta forma, deve o instituto da conciliação ser aperfeiçoado e melhor utilizado pelos operadores do direito e seus auxiliares.

5 PSICOLOGIA – CIÊNCIA QUE COMPLEMENTA A CIÊNCIA JURÍDICA

A palavra Psicologia advém do grego (Ψυχολογία – *psykhologuía*), formada pela junção dos termos psique (ψυχή - *psykhé*, que significa: alma ou mente) e logos (λόγος – *lógos*, que significa: palavra, razão ou estudo), portanto, sendo epistemologicamente o estudo da mente. Segundo Myers a Psicologia "é a ciência que estuda o comportamento (tudo o que organismo faz) e os processos mentais (experiências subjetivas inferidas através do comportamento)"¹⁷

Conforme descrito no Dicionário Técnico de Psicologia, a palavra Psicologia significa:

PSICOLOGIA – A ciência do comportamento humano e animal. O estudo do organismo em toda a sua variedade e complexidade, na medida em que responde ao fluxo e refluxo dos eventos físicos e sociais que formam o meio ambiente. [...] Todos os tipos de comportamento, manifesto ou encoberto, simples ou complexo, racional ou irracional são estudados pelos psicólogos. Ao estudar o comportamento humano em suas numerosas manifestações, a

¹⁷Myers *apud* Wikipédia (Conceito estabelecido por Myers, David G. Psychologie. Heidelberg: Springer, 2008, conforme se verifica do texto "Psicologia", disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Psicologia>). Prossegue o texto "Psicologia", ainda quanto à conceituação desta ciência, ressaltando que "o principal foco da psicologia se encontra no indivíduo, em geral humano, mas o estudo do comportamento animal para fins de pesquisa e correlação, na área da psicologia comparada, também desempenha um papel importante".

Psicologia espera, em última instância, compreender a natureza do homem: seus desejos, esperanças, medos, aptidões e limitações. A Psicologia tenta descobrir por que as pessoas fazem as coisas que fazem; compreender a capacidade humana de adaptação ao seu meio, a natureza da inteligência do homem, as causas originais de seus conflitos internos, o seu comportamento como animal social. Com efeito, poder-se-ia dizer que a Psicologia, em termos gerais, busca uma resposta para a velha interrogação: O que é o Homem? (CABRAL e NICK, 2006, p. 246)

Ao direcionar seu foco sobre as ações humanas a Psicologia acaba por ser uma das ciências que mais fornecem elementos e ferramentas para o aprimoramento do Direito. Ao entender melhor as razões do comportamento humano poderá a Ciência Jurídica melhor estudar e aplicar todo o sistema de normas por ela gerado para a regulamentação das relações sociais entre os indivíduos.

A Psicologia faz parte, das chamadas ciências sociais¹⁸, da qual também fazem parte as Ciências Jurídicas. Justamente por terem um campo de atuação semelhante, torna-se possível ao Direito utilizar a Psicologia para ajudar a compreender melhor os processos humanos.

A presença da Psicologia no campo jurídico é cada vez maior, seja nas áreas do direito de família, penal, infância e juventude, trabalhista, etc. De fato, esta interação entre psicologia e direito demorou a acontecer, pois a carência sempre existiu, mas só nos últimos anos é que os operadores do direito atentaram para esta necessidade de forma mais efetiva.

¹⁸ Uma das formas mais básicas de classificação da ciência é através de seu objeto de estudo. Deste modo, pode-se dividi-la em dois grandes grupos: o das **ciências formais** (cujo objeto de estudo repousa nas idéias, ou seja, o estudo de processos puramente lógicos e matemáticos) e o das **ciências empíricas** (também conhecidas por reais, fáticas ou factuais, têm por objeto de estudo todas as coisas reais, tendo por base a observação e a experimentação, conseqüentemente, precisam usar o exame de evidência empírica para comprová-los). As ciências empíricas, por sua vez, se dividem em duas classificações: as **ciências naturais** (que estudam o universo, que é entendido como regulado por regras ou leis de origem natural, ou seja, os aspectos físicos e não humanos) e as **ciências sociais** (que estudam os aspectos sociais do mundo humano, ou seja, a via social de indivíduos e grupos humanos).

É certo que a utilização da psicologia e de seus mecanismos próprios, ainda não tem muita aplicação ou estudo específico no campo do Direito Civil, principalmente quanto a atuação dos conciliadores. A denominada Psicologia Jurídica tem se voltado com maior ênfase para o campo do direito penal e somente recentemente é que passou a ter uma maior interação na área civil.

Trata-se da Psicologia Jurídica, ou Psicologia Forense, de uma disciplina em formação. É no Direito Penal que essa disciplina tem mais aplicação, a ponto de se falar em um sub-ramo denominado (Psicologia Criminal" (ou Psicologia Penal) que, entre outros temas, compreende o da psicologia do criminoso. (CAMINHA, 2004)

A presença da psicologia no judiciário o torna mais humano. E se bem aproveitada na resolução de conflitos poderá representar uma maior eficácia e agilidade na prestação jurisdicional.

A ciência jurídica, conforme Pinho (2002, p. 190) encontra-se, inexoravelmente, no seguinte dilema: ou acompanha a evolução social, fornecendo as soluções adequadas e necessárias a se manter a ordem no Estado Democrático de Direito, evitando de um lado o autoritarismo e de outro a anarquia, ou torna-se obsoleta e desprovida de qualquer serventia, o que acarretará sua mais perfeita falta de efetividade. Segundo D'Ambrosio:

"A transdisciplinariedade procura superar a organização disciplinar encarando sempre fatos e fenômenos como um todo. Naturalmente, não se nega a importância do tratamento disciplinar, multidisciplinar e interdisciplinar para se conhecer detalhes dos fenômenos. Mas a análise disciplinar, inclusive a multi e a interdisciplinar, será sempre subordinada ao fato e ao fenômeno como um todo, com todas as suas implicações e inter-relações, em nenhum instante perdendo-se a percepção e a reflexão da totalidade. As propostas da visão holística, da complexidade, da sinergia e, em geral, a busca de novos paradigmas de comportamento e conhecimento são típicas da busca transdisciplinar do conhecimento." (1996, p. 45)

Esta interdisciplinaridade¹⁹ passa por uma necessidade de revisão do próprio papel da Justiça na construção de uma sociedade mais sustentável.

É preciso utilizar os diversos referenciais teóricos trazidos pelos profissionais advindos das diversas Ciências Sociais, a fim de não perder a riqueza que a diversidade de conhecimentos oferece ao desenvolvimento desse trabalho humanístico em prol da dignidade humana e da construção de uma cultura de efetivação da cidadania.

No campo da resolução de conflitos as táticas mais importantes e eficazes incluem muitas idéias e abordagens provenientes da psicologia. Portanto, é imperioso fortalecer uma maior compreensão dos fundamentos emocionais e neurofisiológicos dos conflitos e dos processos de resolução em técnicas de autocomposição práticas e operantes; é preciso aprofundar a crescente relação destes métodos/técnicas com a psicologia, além de outras profissões; e que se transforme esses conhecimentos e informações em melhores ferramentas para ajudar a resolução destes inúmeros conflitos latentes na sociedade moderna.

A ligação entre a resolução de conflitos e a Psicologia resta clara na medida em que os conflitos se caracterizam pela presença das chamadas emoções “negativas”, como a raiva, o medo, a culpa e a vergonha. Assim, todo conflito, por definição, contém um indispensável elemento emocional. A ciência mais familiarizada com essas dinâmicas emocionais é a psicologia e, desta forma, só serão efetivamente resolvidos os conflitos, se analisados e conciliados os seus aspectos emocionais. Este tipo de análise e pacificação social, só poderá ser realizada de forma eficaz por pessoas que tenham

¹⁹ Também denominada: pluridisciplinaridade, multidisciplinaridade e transdisciplinaridade.

recebido treinamento em matéria de processos emocionais (ou, como preferem alguns autores, inteligência emocional).

Nessa linha de raciocínio, muito embora ainda prevaleça em nossa cultura o paradigma disjuntivo do ganhar-perder, cuja lógica binária e determinista limita opções possíveis, busca-se através dessa interação (Direito/Psicologia), num contexto interdisciplinar, o paradigma integrativo do ganhar-ganhar, onde todos os participantes sentem-se satisfeitos porque suas necessidades e resultados foram plenamente atendidos.

As inúmeras modificações ocorridas no contexto contemporâneo, referentes às formas de interação social, vem propiciando, a criação de novos ramos do conhecimento científico e de novas perspectivas, impulsionando a transformação e revisão de vários paradigmas em inúmeras ciências sociais, o que deve e vem sendo acompanhado também no campo das Ciências Jurídicas.

5.1 A PSICOLOGIA APLICADA NA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

A autocomposição é sem dúvida um processo eminentemente psicológico, envolvendo diferentes níveis de relacionamentos emocionais. A conciliação²⁰ é a faceta psicológica da mediação, sendo, segundo Azevedo:

²⁰ Amon Albernaz defende que conciliação e mediação são sinônimos. (ALBERNAZ, Amon. Mediação e conciliação: breves reflexões para uma conceituação adequada. In: AZEVEDO, André Gomma (org.). Estudos de arbitragem e negociação. Brasília: Brasília Jurídica, 2002). O que Curle e Moore querem dizer com o termo conciliação seria, no caso, reconciliação, em sentido lato de acerto, reconstrução de relacionamento e/ou de confiança.

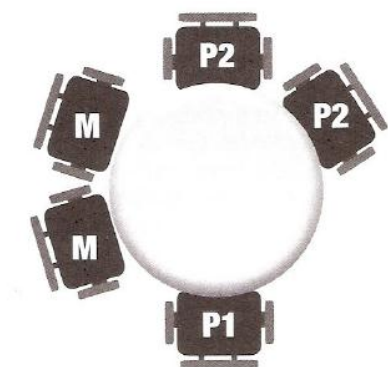
"[...] essencialmente, uma tática psicológica que visa a corrigir as percepções, reduzir medos irracionais e melhorar a comunicação a tal ponto que permita a ocorrência de uma discussão razoável e, na verdade, possibilite a negociação racional" (2002, p. 145).

Portanto, as fases de um processo autocompositivo devem passar por algumas etapas, como a coleta de dados e a análise do conflito, a formulação de um plano e a construção de confiança e cooperação, que devem ser delineadas com base em princípios psicológicos, especialmente os relativos à cognição.

Uma boa resolução de conflito começa com a arrumação da sala onde será realizada este tipo de facilitação, assim deve-se ater a uma reformulação no próprio mobiliário e disposição das partes na realização de uma conciliação.

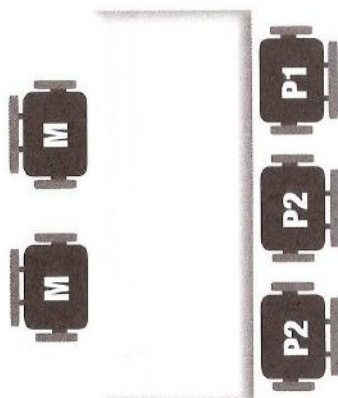
A forma como as partes irão se sentar durante a sessão de mediação transmite muito mais informações do que se possa inicialmente imaginar. Trata-se de uma forma de linguagem não verbal, que deve ser bem analisada a fim de perceber o que as partes podem esperar da mediação e como elas irão se comportar neste ambiente. A forma como será organizada a posição física das partes deverá definir conforme o número delas, o grau de animosidade, o tipo de disputa, o patamar cultural e a própria personalidade dos envolvidos. (AZEVEDO. 2009, p. 88)

A obra Manual de Mediação Judicial enfatiza que a disposição pode representar uma predisposição nas partes da seguinte maneira (*op cit.*, p. 90/91):



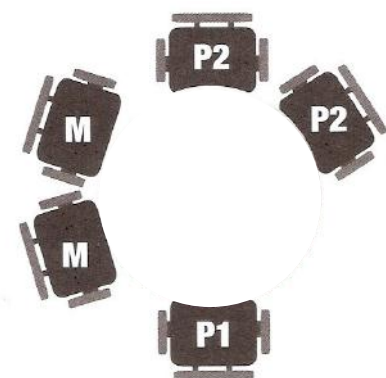
Mesa redonda

A mesa redonda apresenta a importante vantagem de permitir dispor as partes de modo equidistante tanto entre si, como em relação ao mediador, o que, por um lado, retira o cunho de rivalidade que pode ser transmitido pelo posicionamento das partes e, por outro, facilita a comunicação, já que as partes podem olhar uma para a outra sem ter de movimentar a cadeira. Ademais, a mesa redonda permite acomodar melhor os participantes – e afasta a idéia de qualquer hierarquia entre os participantes.



Mesa retangular

Os mediadores se sentam em um dos lados da mesa, ficando de frente para as partes. Essa disposição cria a sensação de autoridade do conciliador. Tem a vantagem de colocar as partes lado a lado, o que retira o sentimento de rivalidade que é transmitido pelas tradicionais mesas de julgamento nos tribunais. Embora as mesas retangulares não sejam tão adequadas quanto às redondas, essa disposição é a mais indicada para mesas retangulares, pois permite que se mantenha uma equidistância entre todos os participantes.



Sem o emprego da mesa

Em outras circunstâncias, o mediador pode optar por retirar a mesa e colocar as cadeiras mais próximas entre si, criando, desse modo, um ambiente mais informal.

Deve-se buscar na audiência de conciliação, criar ou planejar um ambiente desejável, propício à construção de uma cultura de paz, de harmonia, de solidariedade. Desta forma, devem-se evitar ambientes que possam criar qualquer tipo de ansiedade ou irritação nas pessoas

A utilização da psicologia permite ao condutor da conciliação diferenciar a lide processual da lide sociológica.²¹ Na lide processual as partes firmam posições, ou seja, estabelecem uma meta estratégica (peço o mais para conseguir o menos). Para manter a posição posta em juízo, as partes são incentivadas a esconder, dissimular, omitir seus verdadeiros motivos. O desafio do facilitador é justamente superar as posições e desvendar o interesse, o que

²¹ Lide processual é aquela descrita no processo judicial e materializada na petição inicial e na contestação, elaborada pelos advogados. Já a lide sociológica é o real interesse das partes a motivação que gerou o conflito de interesse.

é realmente importante no problema, quais são as verdadeiras intenções que as levaram a litigar. Normalmente, pela própria cultura adversarial arraigada em nossa sociedade, as partes tendem a não expressar o interesse, sendo este encoberto pela posição.

A resolução da lide sociológica é o grande desafio do judiciário contemporâneo. A este respeito afirma Bacellar:

Analisando apenas os limites da “lide processual”, na maioria das vezes não há satisfação dos verdadeiros interesses do jurisdicionado. Em outras palavras, pode-se dizer que somente a resolução integral do conflito (lide sociológica) conduz à pacificação social; não basta resolver a lide processual – aquilo que foi trazido pelos advogados ao processo – se os verdadeiros interesses que motivaram as partes a litigar não forem identificados e resolvidos. O Poder judiciário, com sua estrutura atual, trata apenas superficialmente da conflitualidade social, dirimindo controvérsias, mas nem sempre resolvendo o conflito. (2003, p. 223)

Em uma audiência conciliatória, ao utilizar os métodos autocompositivos (mediação/conciliação) o facilitador poderá com maior eficácia solucionar a lide sociológica e garantir uma efetiva pacificação entre as partes envolvidas.

Para tanto, é preciso estar preparado e se preparar anteriormente à cada audiência. A psicologia nesta área oferece várias ferramentas (técnicas), dentre as quais se podem destacar:

a) Rapport

Palavra de origem francesa que significa concordância, afinidade, analogia. Assim em linhas gerais pode-se dizer que *rapport* é a empatia que gera confiança.

Ao desenvolver suas habilidades de *rapport*, o facilitador (conciliador/mediador) se torna aquela pessoa confiável e, assim, suas sugestões têm muito mais força. Se houver confiança, então o outro estará aberto a aceitar o que se tem a dizer.

O *rapport* é o estabelecimento da aliança terapêutica ou aliança de trabalho e tem por objetivo abrir as portas para uma comunicação fluente e bem sucedida. O *rapport* é técnica mais poderosa das relações humanas e o principal ingrediente de todas as comunicações e mudanças. É a capacidade de criar aspectos comuns entre duas ou mais pessoas, gerando uma atmosfera de respeito e confiança. É ver o mundo sob o ponto de vista do outro. É como se o outro olhasse para você e visse a si mesmo no que diz respeito a seus valores, expectativas e anseios. É uma ponte entre dois mundos. (A importância do *rapport* nas relações. 2008)

O *rapport* propicia o estabelecimento de uma aliança de trabalho e tem por objetivo abrir as portas para uma comunicação fluente e bem sucedida. O *rapport* é a capacidade de criar aspectos comuns entre duas ou mais pessoas, gerando uma atmosfera de respeito e confiança.

Existem inúmeras maneiras de estabelecer *rapport* que podem ser utilizadas em conjunto ou separadamente. Dentre elas pode-se destacar: o espelhamento corporal e a sintonização da voz.

Espelhar é copiar, reproduzir, fisicamente os comportamentos da outra pessoa de uma maneira sutil, sem caricaturá-los. Comportamentos que podem ser espelhados incluem: postura corporal, gestos da mão, expressões faciais, deslocamento do peso, respiração, movimento dos pés, movimento dos olhos.

Alexandre Tucci (2008), ensina que se deve “ser sutil no espelhamento quando estabelecer *rapport*. Se a outra pessoa está fazendo grandes gestos, impetuosos, você pode escolher fazer igual, mas menor, movimentos menos óbvios.”

Pode-se ainda combinar, o que importaria basicamente na mudança do *timing* do espelhamento, nesta técnica ao invés de reprodução simultânea, o facilitador espera o interlocutor falar e após, ao responder, reproduz de forma suave e respeitosa os mesmos gestos, expressões.

Outra técnica advinda do espelhamento é a equiparação cruzada, onde a reprodução do comportamento será através de outro comportamento correspondente e simultâneo. Alexandre Tucci (2008) exemplifica que, se o interlocutor “está piscando muito ligeiro, você pode fazer a equiparação cruzada discretamente dando pancadinhas com o seu dedo na mesma velocidade [...]; ou acompanhar o ritmo de alguém falando com pequenas inclinações da cabeça ou da respiração.”

A **sintonização da voz**, de forma geral, é a utilização da linguagem (timbre, tom, velocidade da voz) para criar estímulos ou modificar emoções. Assim, através da variação destas componentes da fala o facilitador poderá desestimular a agressão ou estimular o diálogo, quebrando a apatia e criando uma atmosfera de confiança e respeito.

Existem várias outras técnicas que possibilitam o estabelecimento de um bom *rapport*, mas não seria possível e não é o objetivo do presente esgotá-las. A importância de se obter o *rapport* é tamanha que André Gomma Azevedo afirma:

Quando as partes sentem que seus sentimentos e emoções foram bem recebidos e compreendidos pelo mediador, acreditam que podem confiar no processo e no mediador. Os efeitos de uma boa relação de confiança promovem uma melhor eficiência do processo no sentido de que facilitam a obtenção de informações e tornam a atuação do mediador muito mais simples. (2009, p. 134)

b) Parafraseio

O parafraseio ou sumarização retrospectiva positiva consiste em repetir o que a pessoa disse, usando outras palavras, enfatizando os pontos positivos, incluindo todas as pessoas, permitindo que ouçam suas histórias contadas por um terceiro neutro e imparcial.

Segundo Bacellar:

A sumarização retrospectiva positiva ou parafraseio é uma técnica que indica ao mediador a conveniência, em determinados momentos do processo, de repetir o que cada um falou, recontando a história com ênfase nos pontos positivos. Ouvir a própria história por meio de outra pessoa conduz os interessados a reflexões, com a abertura do leque de opções de solução dirigida a outras perspectivas. O parafraseio deve ser cauteloso para não parecer arremedo. (2003, p. 198)

Sua principal relevância é o fato de o facilitador (mediador/conciliador) poder enfatizar os aspectos favoráveis afirmados implicitamente pela parte que, ditos de outra maneira, servirão para desatar a contenda. A repetição permitiria também, segundo Fiorelli (2004, p. 70), a confirmação de que a comunicação entre os interlocutores efetivamente ocorreu.

c) Retrospectiva

Para alguns ela não apresentaria distinção entre o parafraseio, quando que para outros ela apresenta distinção justamente por não realçar pontos positivos e não poder ser feito após a fala de cada parte, mas sim, representando um resumo dos relatos de ambas as partes. Ela auxilia: no conhecimento do que as partes buscam e se essa mensagem foi entendida de forma correta pelo facilitador; as partes a organizar seus pensamentos; na organização da discussão; na formulação de perguntas adequadas para a

solução do conflito; a lembrar às partes do que realmente interessa no conflito.

Sobre essa técnica esclarece Azevedo:

Recomenda-se que não se faça o resumo logo após apenas uma das partes ter se manifestado, pois, ao assim proceder, o mediador poderá dar a entender à outra parte que está endossando o ponto de vista apresentado. Esse resumo conjunto dos discursos das partes – também chamado de resumo de texto único, por colocar duas perspectivas em uma única descrição – mostra-se de suma importância, uma vez que dá um norte ao processo de mediação e, sobretudo centraliza a discussão nos principais aspectos presentes. [...] Cabe registrar que por meio do resumo o mediador deverá apresentar uma versão que implicitamente demonstre que conflitos são naturais em quaisquer relações humanas e que às partes cabe a busca da melhor resolução possível diante do contexto existente.

[...]

O mediador, no entanto, deverá ter a cautela ao relatar às partes o resumo, uma vez que qualquer incoerência ou exposição que não seja neutra poderá gerar a perda de percepção de imparcialidade que o mediador começou a adquirir com a declaração de abertura. Desse modo, recomenda-se que mediadores anotem os principais aspectos que cada uma das partes expressou – identificando questões, interesses, necessidades e sentimentos – e, ao relatar sumariamente tais aspectos, busquem apresentar organizadamente e de modo neutro e imparcial tais informações às partes. (2009, p. 106/107)

Essa técnica é muito importante porque a grande maioria dos processos possui uma causa psicológica e não apenas econômica (ou jurídica). Quando o facilitador descobre a real razão da pretensão, fica muito mais fácil tanto para apuração da verdade quanto para romper as resistências, que impedem às partes de chegarem a um acordo que as satisfaçam.

d) Escuta ativa

A escuta ativa repousa na habilidade para compreender os significados das palavras, e observar o conteúdo emocional, confirmando às partes que estão sendo ouvidas. Para Fiorelli:

Trata-se de uma técnica, de comunicação em que um ouvinte decodifica uma mensagem verbal, identifica a emoção precisa que está sendo expressada, e depois restabelece o conteúdo emocional

da mensagem para quem estava falando (O QUE SAI DO INCONSCIENTE SÓ É INCONSCIENTE PARA QUEM FALA). (2004, p. 70)

Nela o facilitador garante à parte que fala que ela está sendo escutada, demonstra aceitação das emoções, permite que as explore, esclarecendo o que realmente sente e o porquê, além de fisiologicamente estimular a liberação de tensão, deixando-a expressar-se emocionalmente.

O ajeitar de papéis em cima da mesa, os olhares de irritação, o atender do telefone, o próprio folhear do processo, podem traduzir para a parte que se está ouvindo, mas não escutando. Manter uma postura receptiva à parte interlocutora, evitar sinais de tensão, tudo demonstra uma atitude positiva de atenção física. Do mesmo modo, buscar manter um contato visual, fazer perguntas, resumir respostas quando forem duvidosas, construir novas idéias a partir do que foi dito, representam a atenção verbal.

A audiência de conciliação representa importante oportunidade para que as partes possam manifestar-se livremente e este tipo de atitude propicia o desabafo e a abertura para a conciliação e pacificação destas emoções, às vezes contidas e que eclodem de uma só vez, gerando todo o conflito e impedindo a visualização de uma solução amigável. Portanto, reconhecer estes sentimentos através da escuta ativa é passo fundamental para a realização de uma boa audiência de conciliação.

Segundo Azevedo (2009, p. 112) a escuta ativa pode inclusive ser associada à outra técnica denominada de validação dos sentimentos, nesta o facilitador deve aceitar o sentimento expressado por uma das partes e buscando compreender a causa deste, reconhecer a individualidade das partes e demonstrar que estas são apreciadas.

Azevedo expõe esta técnica através do seguinte exemplo:

João: *“Não agüento ais o barulho e a desconsideração com a vizinhança da Roberta. Já até dei para ela um fone de ouvido no aniversário dela para ver se ela se toca! Ela está fazendo isso de propósito!”.*

Mediador com técnica (validando os sentimentos): *“Do que ouvi e parece que você está irritado com a Roberta porque gostaria de ter um ambiente agradável na vizinhança e ainda não conseguiu fazer essa mensagem chegar até ela de forma que ela a compreenda e perceba em você um vizinho zeloso”.*

Mediador sem técnica (invalidando os sentimentos): *“Rapaz, não se deixe aborrecer com essas coisas. Isso faz parte da vida em vizinhança e me parece que você não está pensando em se mudar, não é verdade? Então acho que não vale à pena se aborrecer – concorda?”.* (2009, p. 112)

A não utilização destas técnicas pode acarretar a perda do *rapport*, o recrudescimento das posições e a inviabilização da própria audiência de conciliação. Por outro lado, a utilização adequada destas técnicas, poderá fazer com que uma parte, antes com semblante fechado e com uma postura não cooperativa, passe a adotar uma postura cooperativa. Isso ocorre porque a parte se sente levada a sério, passando a ficar mais à vontade e articulando melhor as informações que pretende transmitir.

e) Inversão de papéis

A inversão de papéis ou como a denomina Bacellar, gerar percepções recíprocas das razões do outro, tem o objetivo de fazer as partes refletirem sobre a situação do outro, abrindo a possibilidade de novas soluções.

As partes têm a tendência de ver apenas o foco que lhes interessa.

O exemplo clássico é o demonstrar que um ato, a princípio censurável, possa ser justificado. "O que faria no lugar de fulano se estivesse nas mesmas condições". Serve para demonstrar, por exemplo, a força maior, o estado de necessidade, etc. A este respeito assevera Bacellar que:

Se o mediador tiver conquistado a confiança dos interessados, a abordagem produzirá bons resultados na percepção do conflito. Da simbologia de *vestir uns os sapatos dos outros*, resultará uma natural compreensão do todo que facilitará sobremaneira o trabalho do mediador. (2003, p. 199)

Como exemplo desta abordagem, o citado autor, descreve a utilização das seguintes indagações: "Como é que você se sentiria se alguém procedesse assim com você? O que você entenderia e qual seria a sua interpretação em relação ao seu ato? Como você teria agido se estivesse no lugar dele?".

f) Abrir o leque de opções (Brainstorming)

Palavra de origem inglesa, significando literalmente uma "tempestade mental", pode ser melhor entendida pela expressão "chuva de idéias". O *brainstorming* "mais que uma técnica de dinâmica de grupo, é uma atividade desenvolvida para explorar a potencialidade criativa de um indivíduo ou de um grupo - criatividade em equipe - colocando-a a serviço de objetivos pré-determinados".²²

Usada para exploração de idéias ou sugestões apresentadas pelas partes, sem julgamentos prévios, não devendo nenhuma idéia ser descartada ou julgada errada. Ela visa à melhoria e ampliação das soluções, pois, dentre

²² Fonte: Wikipédia, a enciclopédia livre.

as diversas propostas emergidas, uma poderá amoldar-se melhor e satisfazer os interesses mútuos e individuais das partes.

Nesta técnica todas as idéias são ouvidas e trazidas até o processo de *brainwriting* (anotação de todas as idéias expressadas pelas partes). Passando-se, após o esgotamento das idéias, a uma evolução destas até a chegada de uma solução efetiva.

Para Bacellar (2003, p. 199) esta técnica constitui uma maior compreensão e desenvolvimento do processo de conciliação, “ampliando significativamente o campo de análise do conflito e abrindo aos interessados outras opções para solucioná-lo”.

g) Padrões objetivos

Ao verificar que a controvérsia reside em um determinado fator técnico que pode ser obtido de forma externa e imparcial o facilitador pode apresentar tal referencial a fim de ser reconhecido pelas partes como um padrão aceitável e que pode ser utilizado por ambos na análise do conflito.

Para criar padrões objetivos haverá necessidade de um apoio externo. Perceba-se que, embora um não queira acreditar na versão do outro, se houver um padrão objetivo, ele será aceito. Se um diz que sua casa vale U\$90.000 e outro que vale no máximo U\$40.000, nada melhor para resolver esse impasse, do que a verificação do valor das casas anunciadas à venda na vizinhança; o anúncio de casa no jornal retrata um padrão neutro e objetivo. O mediador fará com que os interessados considerem o padrão externo e, se não concordarem com ele, explicarão os motivos da discordância. (BACELLAR, 2003, p. 197-198)

Ao se defrontarem com um padrão externo, incapaz de ser rebatido, podem as partes visualizar o problema por um mesmo ângulo, o que as aproxima e possibilita à chegada de uma conclusão comum. Esta técnica pode

também trazer à tona emoções e interesses até então não revelados, uma vez que estes tendem a serem expostos para a justificação da não concordância com o padrão objetivo apresentado.

h) Linguagem corporal

A comunicação durante a audiência não é apenas verbal, abrangendo também sinais não verbais como olhares, expressões faciais, gestos e posturas.

A comunicação não verbal, que acompanha o homem desde o seu nascimento, aparece através de gestos, olhares, toques e é tão essencial quanto a verbalização, pois através dela consegue-se transmitir a rejeição, o afeto, a empatia, o descaso e naturalmente o amor. (Netto. 2008)

A observância destes sinais pode contribuir para a verificação e distinção entre as posições e os interesses das partes. Tal interação auxilia o facilitador (mediador/conciliador) na percepção de interesses que podem, até mesmo, ser inconscientes (não percebidos sequer pela própria parte).

Desta forma, Furnham (2001, p. 62) a título de exemplificação pode se destacar comportamentos como braços cruzados, avançar do corpo sobre a mesa, pernas cruzadas, nariz empinado, podem representar, posição defensiva, interesse sobre a proposta, atividade reprimida ou hostil, desaprovação da fala de outrem.²³

²³ Furnham indica cinco sinais não verbais claros.

“1. Você pode observar sinais de tensão produzidos pelo sistema nervoso; boca seca, mãos suadas, respiração irregular, coceira no nariz e na garganta, rubor ou empalidecimento (...)

2. As pessoas pensam menos em seus pés ou suas pernas. Quanto mais longe você estiver do rosto mais próximo você estará da verdade. Mudar repentinamente o movimento dos pés, apontar a saída com os pés ("eu quero sair daqui"), cruzar os braços e as pernas simultaneamente, todas elas são ações que indicam o ato de mentir (...)

O facilitador, na audiência de conciliação, deve estar preparado para ouvir as partes também do ponto de vista emocional e comportamental.

Todas essas ferramentas, se bem utilizadas implicam em uma melhora significativa na condução e aproveitamento da audiência de conciliação, solucionando não só a lide, mas também o interesse das partes, promovendo a continuidade dos relacionamentos e a pacificação social. Cabe ressaltar as experiências relatadas por Bacellar e Fiorelli:

O Prof. Amauri Mascaro Nascimento, em palestra proferida há alguns anos, na Faculdade de Direito de Curitiba, em Curitiba, PR, relatou que, quando juiz do trabalho da 1.^a Junta de Conciliação e Julgamento de São Paulo, teria se deparado com situação com os seguintes contornos: um empregado ingressou com ação trabalhista contra sua empregadora – dona de uma confeitaria –, alegando ter trabalhado vários anos em seu estabelecimento comercial e que nunca teria sido registrado; dizia ter feito horas extras não compensadas. Iniciada a audiência, como de praxe, o juiz deu início às tratativas para conciliação. Relatou o magistrado, que abriu o leque de opções para viabilizar um acordo com abordagens compatíveis com o conhecimento que tinha da causa. Propôs a composição, indagando da possibilidade de haver pagamento parcelado ou em percentual sobre o valor do pedido, sem que fosse possível o diálogo entre as partes, muito menos qualquer acordo. Em determinado momento, o “empregado” dirigiu-se a ele e disse: – “Na verdade doutor, o que eu quero é que ela aceite casar comigo!”

O juiz, embora percebendo a total incongruência entre a afirmação do empregado e a lide processual, permitiu que a estranha narrativa tivesse continuidade.

Dizia o empregado: “Nós vivemos muitos anos juntos, ‘tocamos’ juntos a confeitaria e há alguns meses eu acabei por beber⁷ um pouco demais... Ela me expulsou de casa, trocou as fechaduras das portas e agora não quer mais se casar comigo”.

O juiz – Prof. Mascaro –, constatando a absoluta incompatibilidade entre a lide processual e a lide sociológica (os verdadeiros interesses que motivaram o pedido), passou a conduzir uma verdadeira mediação: subliminarmente, buscou extrair da mulher – fictícia empregadora – seus interesses em relação ao relacionamento com o empregado, ou seja, dirigiu a abordagem no sentido de saber o que efetivamente estava acontecendo. Surgiu o fato de que estava disposta a casar com o “empregado”, exatamente como ele havia afirmado.

3. A postura é mais sincera que os gestos. Ela pode ser vista como menos natural e mais forçada, quando as pessoas mentem.

4. Gestos expansivos deixam transparecer muitas informações. Por pressentirem que podem ser surpreendidas, as pessoas que mentem tendem a se sentar sobre as mãos, cruzar os braços, cruzar as mãos...

5. Desvio de olhar: quando as crianças mentem elas olha para baixo ou para o lado.”

Depois do desabafo da mulher confidenciando, entre outras situações, ser viúva e que seu falecido marido a teria incomodado bastante, exatamente em razão do alcoolismo, respondeu que só aceitaria a proposta se ele se comprometesse a não mais ingerir bebidas alcoólicas; mediante a afirmativa do “empregado” de que teria percebido seu erro – e com a ruptura já havia “largado de beber” –, ela, então, finalmente, teria dito aceitado recebê-lo em matrimônio. (2009, p. 316-138)

Caso 05 - O pródigo que não partiu

Descrição

Este caso aborda uma questão de herança, em que filhas se colocavam em ação para evitar a dilapidação do patrimônio paterno, que estaria ocorrendo segundo percebiam.

As duas filhas mais velhas de um casal, Gedalva e Geralda, procuraram o serviço de mediação para buscar uma solução para o comportamento dos pais em relação a um irmão mais novo. Segundo alegavam, os pais amparavam esse irmão, já adulto, que não possuía ocupação remunerada - dedicava-se a atividades artísticas que, em lugar de renda, ocasionavam contínuas despesas.

Os pais, na faixa etária dos 80 anos, gozavam de saúde relativamente boa. Na opinião delas, estava ocorrendo gradativa transferência do patrimônio acumulado pelos pais, para o irmão mais novo, que além de nada ganhar, consumia o que recebia. Essa situação era percebida por elas como injusta, mas não gostariam de uma ação judicial para evitar que essa situação se tornasse pública, o que provocaria imenso desgosto em seus pais.

As duas irmãs não dependiam financeiramente dos pais e mantinham, com eles, um relacionamento harmonioso, embora este tipo de questão, confirmaram elas, os pais se recusassem a discutir, definitivamente. Para eles, afirmavam as filhas, os recursos financeiros não lhes diziam respeito, pois encontravam-se “bem de vida”. Elas afirmaram temer em relação ao futuro financeiro dos pais. Assim, de um lado, as filhas queriam que os pais deixassem de praticar todas as vontades do irmão mais novo, zelando pelo patrimônio financeiro. Os pais não aceitavam qualquer tipo de interferência.

[...]

Conjugação de interesses

Trata de um caso em que a exploração dos interesses ocultos apresenta vastas possibilidades de atuação do mediador. Este adotou a estratégia de deslocar o foco das atenções da relação entre pais e filhas, para o bem-estar do irmão mais novo, incentivando os mediandos a abordar essa questão sob diferentes enfoques:

- o que poderia garantir, a longo prazo, que esse filho não passasse qualquer tipo de dificuldade?
- quais atividades ele poderia desenvolver prazerosamente?
- como ele poderia se preparar para elas?
- caso ele decidisse por se casar, o que isso implicaria na relação com a família? Como os pais veriam esse fato? E as irmãs?
- existiriam riscos para a manutenção da situação atual? Quais seriam eles e quais as probabilidades de ocorrerem?

Confrontados com a própria condição existencial, os pais foram percebendo que, na verdade, eles dedicavam-se a satisfazer pequenos gostos do filho mais novo e este, possivelmente, não tinha percepção de seus próprios interesses a longo prazo.

Acabaram compreendendo que eles, os pais, eram passageiros e não poderiam conduzir a questão, dessa forma, indefinidamente.

As irmãs, por sua vez, foram pouco a pouco desenvolvendo a percepção para o fato de que não poderiam estar alheias ao problema e alguma ação deveriam tomar para ajudar os pais a superá-lo.

Aos pais, após doze sessões longas e repletas de momentos de profunda emoção, ficou claro que o seu principal interesse era a segurança financeira do filho mais novo.

As irmãs concordaram que elas tinham o mesmo interesse, porque se isso não acontecesse, acabariam, no futuro, se envolvendo com o sustento dele.

Quando essa identidade de interesses aflorou nos diálogos, foi possível desenhar um plano de ação, que incluiu itens como os seguintes:

- os pais dariam início à formação de uma poupança em nome dos três filhos, que somente poderiam fazer retiradas solidariamente;
- estipulou-se uma "mesada" suficiente para a manutenção do irmão mais novo, sem gastos excessivos;
- os quatro passariam a conversar com ele para estabelecer um plano de desenvolvimento que lhe permitisse estudar e capacitar-se para exercer alguma atividade remunerada capaz de prover suas necessidades.

O resultado mais importante da mediação foi o fato de os pais e as filhas conseguirem estabelecer as bases para um primeiro diálogo em torno do problema. Com isso, a senhora Gertrudes deu início a uma reformulação de suas falsas crenças e começou a demonstrar disposição para mudar sua forma de relacionamento com o "caçula". (2004, p. 338-344)

Por estes exemplos se pode perceber que as técnicas acima enumeradas, e outras mais que existem no campo da Psicologia, representam ferramentas que devem ser utilizadas de acordo com cada circunstância e podem ser usadas em conjunto ou de forma gradativa para a resolução de conflitos no campo das Ciências Jurídicas.

Em projeto piloto utilizando técnicas para resolução autocompositiva de conflitos, implantado em 2001 nas Varas de Família da capital do Estado de Santa Catarina (Florianópolis), segundo Avila (2004, p. 59) observou-se no ano posterior (2002) que apenas 11% dos processos não resultaram em um acordo amigável por intermédio do serviço de conciliação familiar, o que representa uma efetividade de 89% (oitenta e nove por cento) dos casos atendidos, já no ano de 2003 não foi possível a pacificação de 17% dos casos.

Tais dados enfatizam que a interação da Psicologia com o Direito e a utilização de suas técnicas nas audiências de conciliação, propiciam uma maior efetividade na pacificação dos conflitos e desafogam sobremaneira o judiciário.

6 PAPEL DO CONCILIADOR NOS JUIZADOS

Muito se tem falado a respeito da necessidade de inovações na justiça para a efetivação da pacificação social. Nesta esteira de novas medidas cabe voltar a ressaltar a importância dos Juizados Especiais no contexto jurisdicional brasileiro, Bacellar afirma que:

Nos Juizados Especiais Cíveis, parte dos obstáculos de acesso foram removidos com a gratuidade processual em primeira instância; a facultatividade da assistência por advogado nas causas de até vinte salários mínimos; a total remoção dos óbices processuais (formalismos inúteis) e a simplificação do procedimento; a introdução de critérios de oralidade – agora para efetiva aplicação –, simplicidade, informalidade, celeridade, com a busca permanente da composição pacífica das controvérsias; antes ainda da entrada em vigor da Lei 10.406, de 10.01.2002 (CC), já se antecipava a capacidade processual ativa do menor de 21 e maior de 18 anos, sem necessidade de assistência; a impossibilidade de intervenção de terceiros e de recurso contra decisões interlocutórias, que não precluem e podem ser reexaminadas ao final, em um único recurso (recurso inominado); a possibilidade de que a conciliação seja conduzida por conciliador; o incentivo à arbitragem e a direção da instrução por juiz leigo – advogado com cinco anos de experiência. (2003, p. 36-37)

Dentro deste sistema cabe salientar o relevante papel dos conciliadores. Que segundo Bacellar (2003, p. 71) “Não se pode falar de Juizados Especiais sem focar as figuras dos conciliadores, árbitros e juizes leigos que representam a base do sistema consensual”. Tal importância é

descrita na doutrina especializada, conforme se observa na exposição de Chienti:

Os conciliadores, que em regra atuam voluntariamente, exercem serviço social público relevante e têm a função precípua de buscar a composição entre as partes, sendo que nesta capital do Estado de São Paulo obtêm êxito em cerca de 50% de suas tentativas de acordo e mostram-se imprescindíveis para o bom desenvolvimento do novo sistema. (2000, p. 59)

Portanto, para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional no âmbito dos juizados é preciso primordialmente buscar uma maior capacitação de seus atores, primordialmente no que concerne ao conciliador, como peça fundamental desta estrutura. “A qualidade no atendimento aos consumidores de justiça deve ser priorizada, senão por outras razões, para atender ao princípio da eficiência, que hoje deve informar as atividades da administração”. (Chienti, 2000, p. 55)

Para tanto é preciso lançar mão de novas ferramentas para auxiliar no êxito das intervenções promovidas pelo conciliador junto às partes litigantes.

Com a utilização dos conhecimentos teóricos e dos instrumentais práticos próprios, é possível que o mediador, por meio de indagações e abordagens criativas, conduza os interessados a refletir e achar soluções próprias e, portanto, idéias para a causa em conflito (modelo consensual). (BACELLAR, 2003, p. 186)

Para João Geraldo Piquet Carneiro, “a pedra angular do sistema é a ênfase permanente na busca de solução amigável das controvérsias [...]. Portanto, a figura central do procedimento é o Conciliador”.

A presença e a atuação constante dos conciliadores permite uma inequívoca agilidade e dinamismo processual com a efetiva solução de um número extraordinário de demandas contribuindo

valorosamente para a eficiência dos Juizados e a realização da Justiça cidadã. Os conciliadores são peças fundamentais para o bom desempenho dos Juizados Especiais. (PINTO, 2008, parte 2)

A importância do conciliador é ainda maior ao se considerar que somente ele poderá realizar uma maior persecução na tentativa de descobrir quais as interesses envolvidas na lide, separando o que é posição do que é interesse.

Ademais, algumas técnicas só poderiam ser efetivadas por um conciliador, na medida em que a principal característica desta fase deveria ser o sigilo. Somente com a segurança de que as informações e questões suscitadas não poderiam e não seriam utilizadas em seu desfavor é que a parte deixaria de reforçar suas posições e revelaria seus reais interesses. O conciliador não sofre qualquer contaminação ao exercer de forma eficaz o seu papel, enquanto que se fosse esta etapa realizada por um juiz, este poderia ter sua imparcialidade comprometida no julgamento final da causa.

A intenção não é banalizar a função jurisdicional. Ao contrário, com a redução de processos conclusos para sentença, o Juiz disporá de mais tempo para se debruçar sobre causas que efetivamente necessitam da sua função técnica. Até porque, em determinados tipos de conflitos de interesses, dada a sua natureza, e, também, em virtude da ordem pública, a jurisdição é indispensável.

Além disso, o papel do conciliador se revela imprescindível, uma vez que na conciliação não deve vigorar a máxima “*o que não está nos autos não está no mundo*”. Nela a maior contribuição e preocupação do conciliador não são os elementos que compõem a lide processual, mas sim, os elementos que compõem a lide sociológica. Desta forma, o conciliador promove uma decisão

mais justa, onde todas as partes ganham e saem com uma sensação de satisfação muito maior do que a propiciada nas lides resolvidas através de métodos heterocompositivos.

[...] reforça-se que a legitimidade do acordo feito está na medida em que são as próprias partes que se acertam, e isto afasta aquele pressuposto próprio da justiça estatal de ter que ser formalmente válido. Não há como negar, também, que será uma decisão mais justa, na medida em que não é imposta e resulta da ampla autonomia das partes, e tem como característica o fato de que ou todos ganham ou ninguém ganha. E, com certeza, trata-se de uma solução também mais eficaz, pois se as pessoas envolvidas saem com um grau maior de satisfação de suas expectativas, como uma solução que vai além da proporcionalidade formal, elas terão muito menos razões para novos litígios, entre si ou mesmo com outros. (SANTOS e DEL'OLMO (org), 2009, p. 9-10)

O Provimento nº 893/2004, do Conselho Superior da Magistratura - SP, ressalta que a adoção e a observância das medidas conciliatórias propiciam “maior rapidez na pacificação dos conflitos e não apenas a solução da lide, com resultados sociais expressivos e reflexos significativos na redução do número de processos judiciais”.

Estudos demonstram não fazer diferença a simples contratação de pessoas especializadas ou conhecedoras das normas legais (bacharéis em direito), é preciso conforme Carneiro, mais que isso para que possa o conciliador obter êxito em seu mister.

Um grande número de Juizados tem utilizado estagiários de direito para a realização de conciliações, como é o caso do IX JEC (Uerj), II JEC (Centro), o Juizado da Barra e o de Realengo, enquanto em outros Juizados funcionam para tal fim bacharéis, ou até mesmo serventuários, sendo certo, todavia, que os percentuais de acordos alcançados não costumam apresentar diferenças tanto num como nos outros casos. (2000, p. 152)

A principal questão quanto à maior ou menor concretização de acordos entre os conciliadores está justamente ligada na maior ou menor preparação destes atores jurisdicionais.

É fato notório que a mediação de conflitos requer especial preparação para quem se propõe a exercer tal mister com eficiência. Existem centenas de trabalhos técnicos e cursos, inclusive em nível de pós-graduação, que ensinam a arte da mediação e da negociação. Assim, é evidente que quanto mais preparados forem os conciliadores, melhores serão os resultados. (CARNEIRO. 2000, p. 168)

Portanto, é preciso que se reconheça o papel e a importância dos conciliadores e se promova uma maior e melhor capacitação das pessoas que possuem esta imensa responsabilidade, posto que, são elas que poderão efetivar uma maior e verdadeira pacificação social.

Ademais, o papel do conciliador é desempenhado de forma mais célere do que a atuação normal do juiz ante as minúcias do procedimento a ser observado na regular tramitação da demanda. Assim, consegue o primeiro atender a um maior número de casos (multiplicando a capacidade de prestação jurisdicional do Estado), enquanto possibilita ao segundo mais tempo para atender às partes e se ocupar com a resolução de demandas mais complexas.

7 CONCLUSÃO

O avanço da sociedade acabou por gerar também um aumento no número de relações e conflitos sociais, o que por sua vez aumentou a demanda do poder judiciário. Verificou-se que por muito tempo grande parte desta demanda estava reprimida e não tinha acesso à tutela jurisdicional do Estado.

Somente com a criação dos Juizados de Pequenas Causas, substituídos e aperfeiçoados pelos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, é que esta demanda contida ganhou espaço e um caminho de acesso ao judiciário, passando grande parcela da população brasileira a exercer efetivamente seus direitos. Este avanço provocou inúmeras mudanças, não somente no Poder Judiciário, mas também na mentalidade do povo brasileiro, que começou a acreditar mais no judiciário e a se sentir verdadeiramente cidadão. Esta maior demanda e a crescente participação popular fez com que o Estado tivesse de assumir uma maior responsabilidade.

Como forma de atender com maior eficiência a estes novos anseios da sociedade, foram sendo estudados, desenvolvidos e redescobertos vários processos de resolução alternativa de conflitos (RAC). Dentre esses, os que apresentam um resultado mais promissor em termos de celeridade, sensação de justiça e de pacificação social, são os denominados métodos autocompositivos. Estes métodos e os novos estudos a respeito dos conflitos provocaram uma mudança de paradigmas, passando o conflito a não mais ser visto como algo negativo, mas como uma oportunidade, um meio de evolução.

Destacam-se dos demais métodos autocompositivos, a mediação e a conciliação, este último, com regulamentação e previsão legal expressa no ordenamento jurídico pátrio. Desses, a conciliação, representou um grande avanço na prestação jurisdicional e foi sem dúvida um dos elementos responsáveis pela grande efetividade dos Juizados Especiais.

Verificou-se durante o decorrer do presente, que a utilização da conciliação como meio alternativo de resolução de conflitos, vem ganhando maior destaque; e, apesar de sua grande contribuição, há ainda um longo caminho a ser percorrido.

Como forma de melhoria e contribuição, para todas as áreas do direito, surge a interdisciplinariedade. Esta transdisciplinariedade vem se demonstrando essencial para o avanço dos ramos das ciências sociais, com ressalto para a contribuição que a Psicologia vem fornecendo para as Ciências Jurídicas.

São incontáveis as parcerias bem sucedidas entre a Psicologia e o Direito, dentre elas a melhoria e o fornecimento de ferramentas que podem, como demonstrado, serem utilizadas pelo conciliador durante a audiência de conciliação, resultando em um grau muito maior de eficiência nesta área de atividade.

Através deste concluí-se que muito ainda há por ser desenvolvido e melhorado, mas os primeiros e mais importantes passos (fundamentos) no campo da interdisciplinariedade já foram dados.

Com a exploração destas ferramentas, poder-se-á cumprir os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, que é a construção de uma sociedade livre, justa e solidária. O Poder Judiciário, através da implementação

de alternativas jurisdicionais como as esposadas, adequadas e céleres, certamente conseguirá alcançar a consecução desse objetivo (art. 5º, LXXVIII, da CF/88²⁴) e garantir a plena e efetiva pacificação social, fim último de sua existência.

²⁴ “LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.”

REFERÊNCIAS

A IMPORTÂNCIA DO RAPPORT NAS RELAÇÕES. Disponível em <http://site.suamente.com.br/a-importancia-do-rapport-nas-relacoes/>. Acesso em 13 de outubro de 2010.

ALMEIDA, José Eulálio Figueiredo de. **A importância dos juizados especiais para a solução dos litígios**. Publicado em 30 de jan de 2008, disponível em www.tj.ma.gov.br/.../20080130_a_importancia_dos_juizados_especiais.doc. Acesso em 12 de setembro de 2010.

ANTEPROJETO DO NOVO CÓDIGO CIVIL. Disponível em <http://www.senado.gov.br/senado/novocpc/pdf/Anteprojeto.pdf>. Acesso em 10 de setembro de 2010.

ARAGÃO, Severiano Ignácio de. **O dano moral na Prática Forense**. Rio de Janeiro: Idéia Jurídica, 1998.

ÁVILA, Eliedite Mattos. **Mediação Familiar: Formação de Base**. Publicado em Maio/2004, disponível em <http://www.tj.sc.gov.br/institucional/mediacaofamiliar/apostila.pdf>. Acesso em 15 de setembro de 2010.

AZAVEDO, André Goma (org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasil : Ministério da Justiça, 2009.

BACELLAR, Roberto Portugal. **A importância dos juizados para a democratização do acesso à Justiça**. Porto Alegre: TRF – 4ª Região, 2009 (Caderno de Administração da Justiça – Planejamento Estratégico 2009: módulo 6)

_____. **Juizados Especiais: a nova mediação paraprocessual**. São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2003.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

BRASIL. **LEI Ordinária nº 5.869 de 11 de janeiro de 1973**. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em site via internet: www.planalto.gov.br. Acesso em 15 de setembro de 2010.

BRASIL. **Lei Ordinária nº 9.099 de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Disponível em site via internet: www.planalto.gov.br. Acesso em 15 de setembro de 2010.

CABRAL, Álvaro & NICK, Eva. **Dicionário técnico de Psicologia**. 12ª ed. São Paulo : Cultrix, 2006.

CAPPELLETTI, Mauro. **O Acesso à Justiça e a Função do Jurista em nossa época**. Revista de Processo, vol 61, Jan/Mar 1991.

CAPPELLETTI, Mauro & GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 2002.

CARNEIRO, João Geraldo Piquet. Juizado Especial de Pequenas Causas: avaliação da experiência no Rio Grande do Sul. **Revista dos Juizados de Pequenas Causas – Doutrina e Jurisprudência**, Porto Alegre, n. 5/6, agosto/1992.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. **Acesso à justiça**: juizados especiais cíveis e ação civil pública: uma nova sistematização da teoria do processo. Rio de Janeiro : Forense, 2000.

CASELLA, Paulo Borba SOUZA, Luciane Moessa de (coord.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte : Fórum, 2009.

CENTRO DE JUSTIÇA E SOCIEDADE DA ESCOLA DE DIREITO DO RIO DE JANEIRO. **A Reforma silenciosa da Justiça**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

CHIMENTI, Ricardo Cunha. **Teoria e prática dos juizados especiais cíveis**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

D'AMBRÓSIO, Ubiratan. Paz, ética e educação: uma visão transdisciplinar. **Caderno Técnico de Metodologias e Técnicas do Serviço Social**, Brasília: SESI-DN, n. 23, 1996.

FIGUEIRA JUNIOR, Joel Dias; TOURINHO NETO, Fernando da Costa. **Juizados especiais federais cíveis e criminais**: comentários à Lei 10.259, de 10.07.2001. São Paulo: RT, 2002.

FIORELLI, José Osmir; MALHADAS JÚNIOR, Marcos Júlio Olivé & MORAES, Daniel Lopes de. **Psicologia na mediação**: inovando a gestão de conflitos interpessoais e organizacionais. São Paulo : LTr, 2004.

FRIGINI, Ronaldo. **Comentários à Lei de Pequenas Causas**. São Paulo: Livraria e Editora de Direito, 1995.

FURNHAM, Adrian. **Linguagem corporal no trabalho**. São Paulo: Nobel, 2001.

GARCEZ, José Maria Rossani. **Negociação, ADRS, Mediação, Conciliação e Arbitragem**. 2ª ed. Rio de Janeiro : Lumen Juris, 2004.

GOMES, Lucrecia Anchieschi, SANTOS, Luciano Pereira dos. **Policidadania: Política e Cidadania**. São Paulo. Paulinas, 2004.

GOMES NETO, José Mario Wanderley; PORTO, Julia Pinto Ferreira. **Análise Sócio Jurídica do acesso á justiça**: As Implicações no pluralismo jurídico do acesso à ordem jurídica justa. *in* : GOMES Neto, José Mario Wanderley (org). **As dimensões do acesso à justiça**. Bahia, Juspodvm, 2008.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Deformalização do processo e deformalização das controvérsias. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, n. 97, jan./mar./1988.

KEPPEN, Luiz Fernando Tomasi & MARTINS, Nadia Bevilaqua. **Introdução à resolução alternativa de conflitos**: negociação, mediação, levantamento de fatos, avaliação técnica independente. Curitiba : JM Livraria Jurídica, 2009.

MACHADO, Mario Bockmann. **Comentário sobre cultura jurídica e democracia**: publicado em Bolívar Lamounier et alii, orgs., Direito cidadania e participação. São Paulo: Queiroz editor, 1981.

MARSHALL, T. H. **Cidadania, classe social e status**. Trad. Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1967.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Novas linhas do Direito Processual Civil**. São Paulo: Malheiros, 2000.

MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição!. Porto Alegre : Livraria do Advogado, 1999.

NETTO, Marilena Henriques Teixeira. **A Comunicação Não Verbal**. Disponível em <http://artigosdepsicologia.wordpress.com/2008/06/05/a-comunicacao-nao-verbal/>. Acesso em 10 de outubro de 2010.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina. **A Natureza Jurídica do Direito Individual Homogêneo e sua Tutela pelo Ministério Público como forma de Acesso à Justiça**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

PINTO, Oriana Piske de Azevedo Magalhães. **Abordagem Histórica e Jurídica dos Juizados de Pequenas Causas aos atuais Juizados Especiais Cíveis e Criminais Brasileiros** - Parte I, publicado em 10.04.2008. Disponível em http://www.tjdft.jus.br/trib/imp/imp_artigo.asp?codigo=9219. Acesso em 05 de julho de 2010.

_____. **Abordagem Histórica e Jurídica dos Juizados de Pequenas Causas aos atuais Juizados Especiais Cíveis e Criminais Brasileiros** - Parte II, publicado em 08.08.2008. Disponível em http://www.tjdft.jus.br/trib/imp/imp_artigo.asp?codigo=10060. Acesso em 05 de julho de 2010.

_____. **Os protagonistas dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais** - Parte II, publicado em 4.8.2008. Disponível em http://www.tjdft.jus.br/trib/imp/imp_artigo.asp?codigo=10056. Acesso em 06 de julho de 2010.

SANTOS , André Leonardo Copetti & DEL'OLMO, Florisbal de Souza (org.). **Diálogo e entendimento**: direito e multiculturalismo & cidadania e novas formas de solução de conflitos. Rio de Janeiro : Forense, 2009.

TUCCI, Alexandre. **Entenda o que é RAPPORT**. Artigo publicado em 14 de agosto de 2008, às 16h50min, disponível em <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/entenda-o-que-e-rapport/24502/>. Acesso em 14 de outubro de 2010.

WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. In: **Jornal Gazeta do Povo**: publicada em 11.06.2010, coluna vida e cidadania. Disponível em <http://www.gazetadopovo.com.br/vidaecidadania/conteudo.phtml?id=1012828>. Acesso em 13 de outubro de 2010.

Wikipédia, a enciclopédia livre. **Brainstorming**. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Brainstorming>. Acesso em 10 de outubro de 2010.

ANEXOS

ANEXO 1 - A Imagem das Instituições Públicas Brasileiras.

A Imagem das Instituições Públicas Brasileiras

Brasília/DF Setembro/2007



www.amb.com.br

Objetivos Específicos



www.amb.com.br

- Avaliar a confiança nas instituições e órgãos públicos.
- Levantar opiniões sobre questões contemporâneas.
- Avaliar a imagem do Poder Judiciário.

Metodologia



www.amb.com.br

- **Universo Representado:** Brasil.
- **Banco de Dados:** População brasileira com telefone.
- **Tamanho da amostra:** 2.011 pessoas residentes no Brasil.
- **Margem de erro:** 2,2%
- **Data de realização da pesquisa:** 4 a 20 de agosto de 2007.
- **Método de amostragem:** amostragem probabilística estratificada proporcional por Unidade da Federação.
- **Método de coleta:** Tele-pesquisa.
- **Checkagem:** Eletrônica.

3

opinião Pesquisa
CONSULTORIA Informação
Resultado
www.opiniaoconsultoria.com.br

Perfil dos Entrevistados

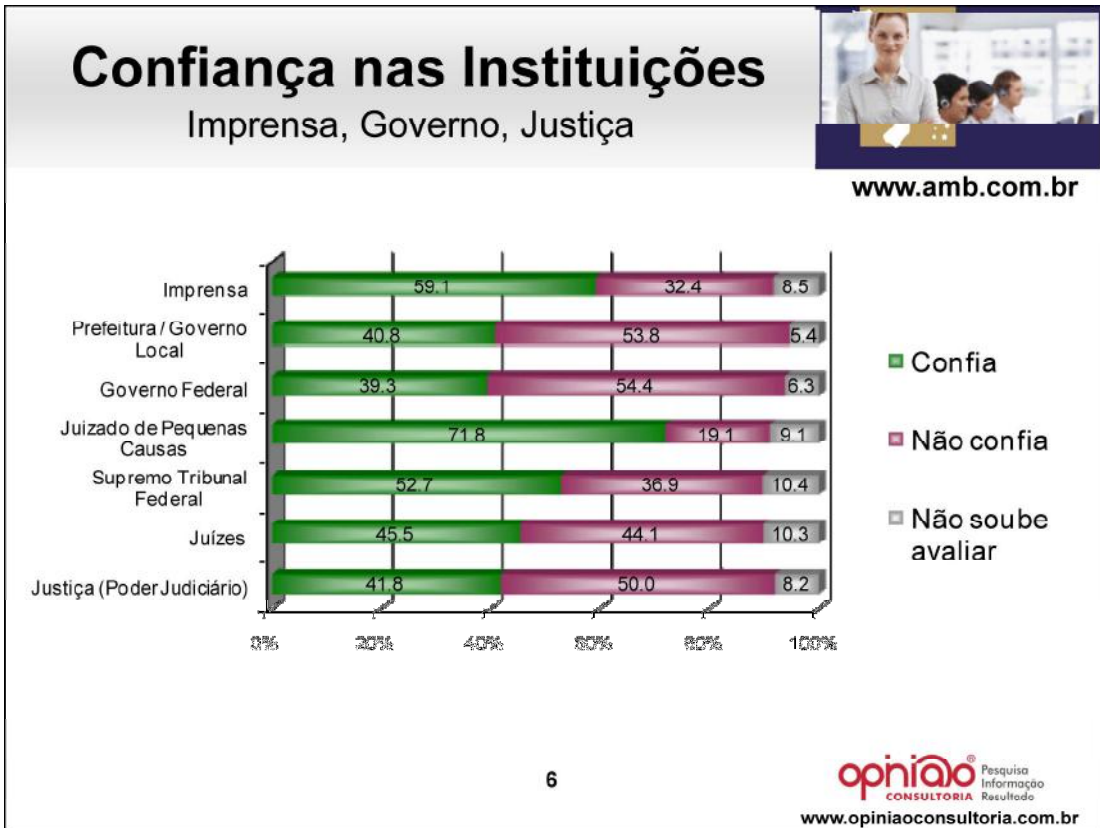
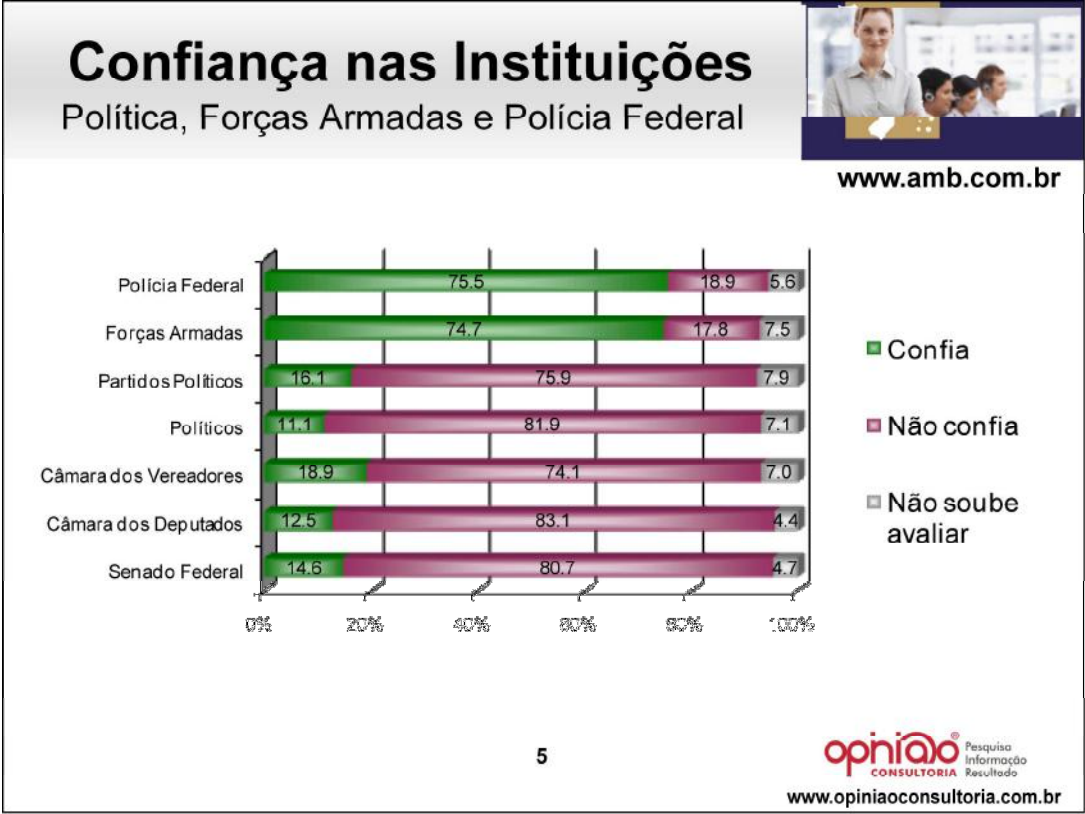


www.amb.com.br

- A amostra foi composta por brasileiros de todas as Unidades da Federação com distribuição proporcional à população.
- Metade da amostra foi composta por homens e metade por mulheres
- Idade superior a 16 anos e distribuição conforme a representatividade da população.

4

opinião Pesquisa
CONSULTORIA Informação
Resultado
www.opiniaoconsultoria.com.br

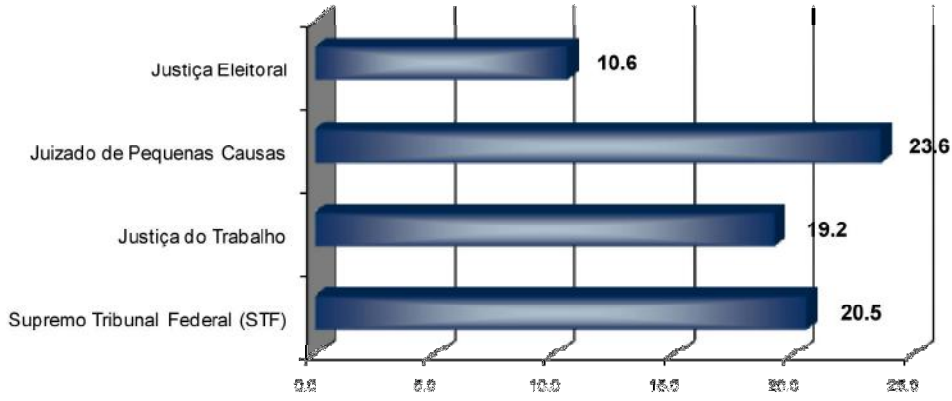


Confiança nas Instituições

Tribunal em que mais confia



www.amb.com.br



7

opinião Pesquisa Informação Resultado
CONSULTORIA

www.opiniaoconsultoria.com.br

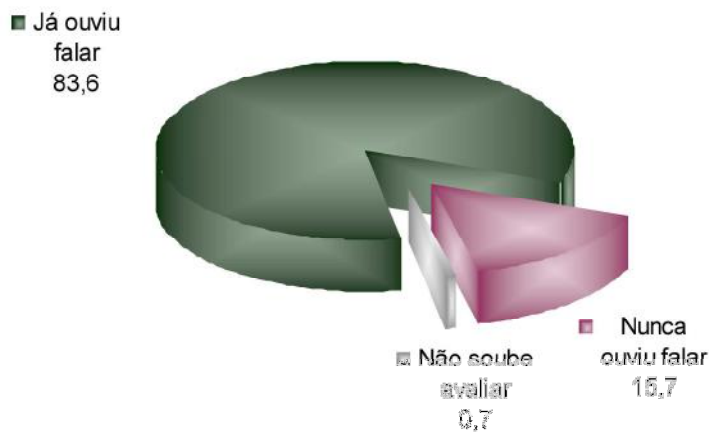
Confiança nas Instituições

Já ouviu falar do TCU



AMB
Associação dos
Magistrados
Brasileiros

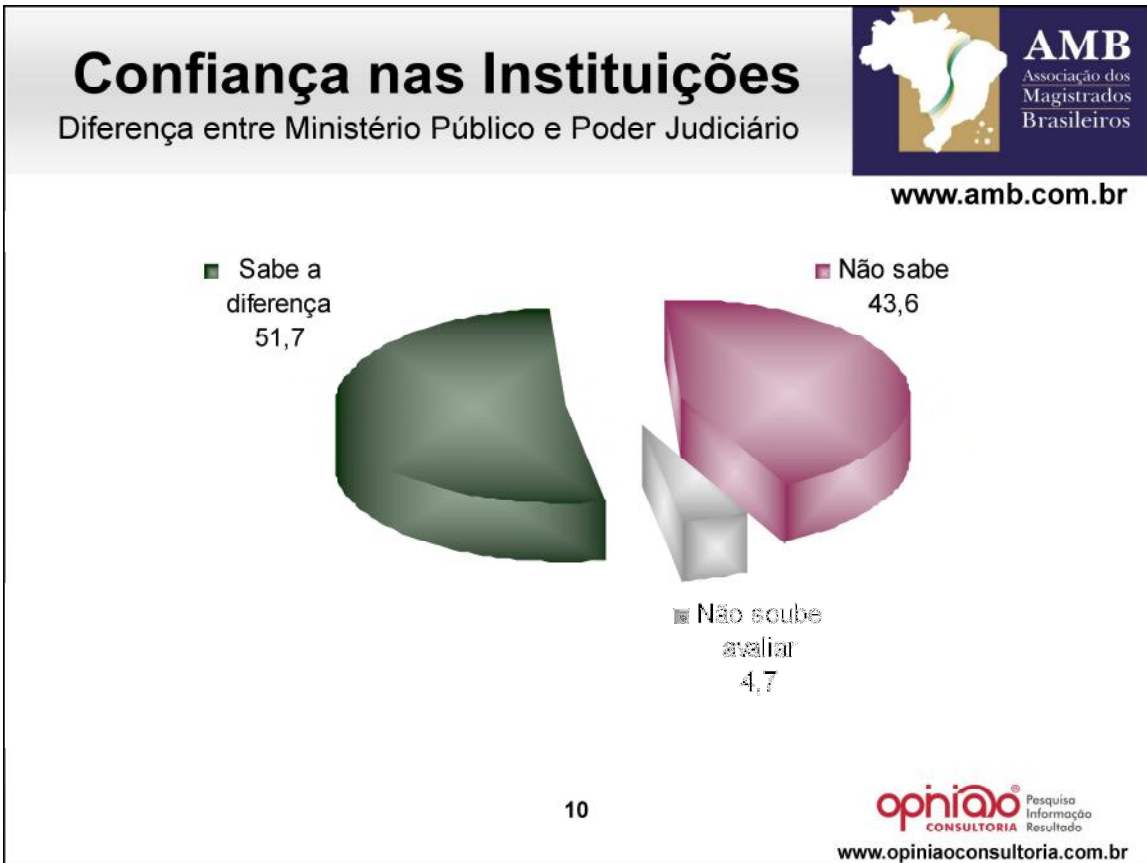
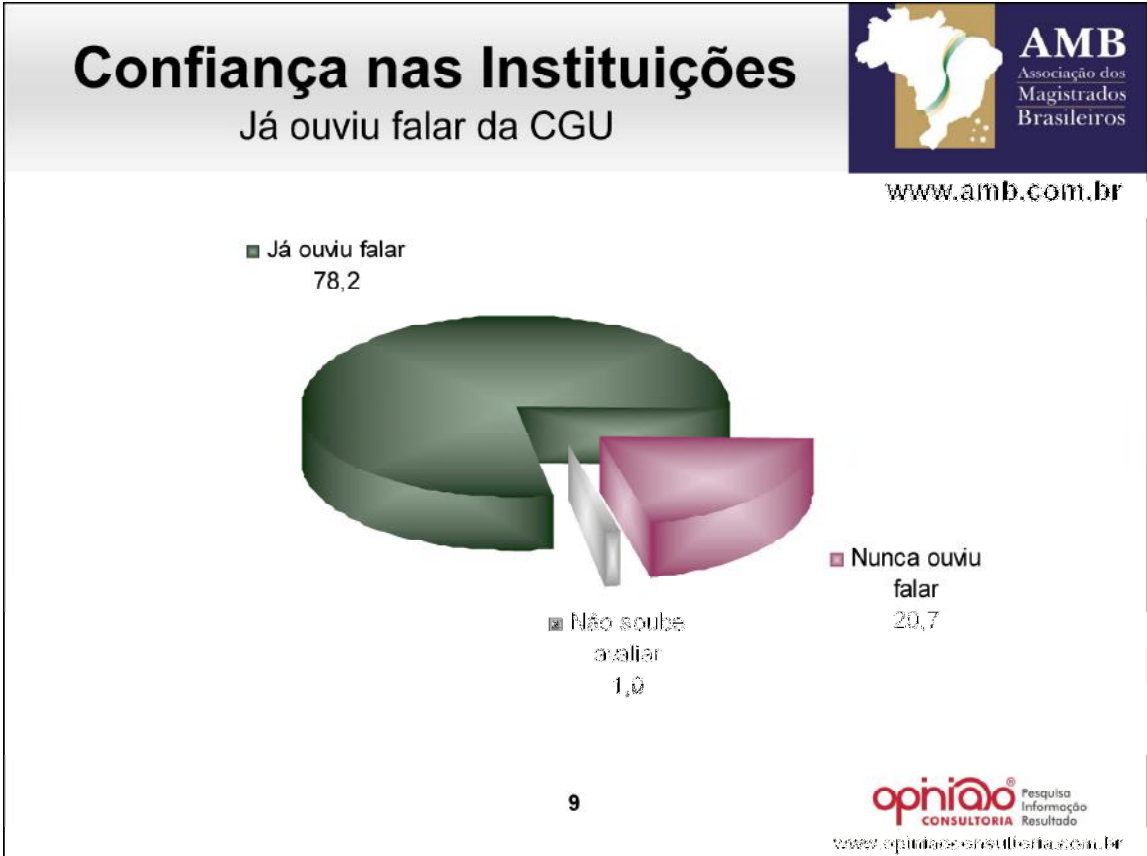
www.amb.com.br

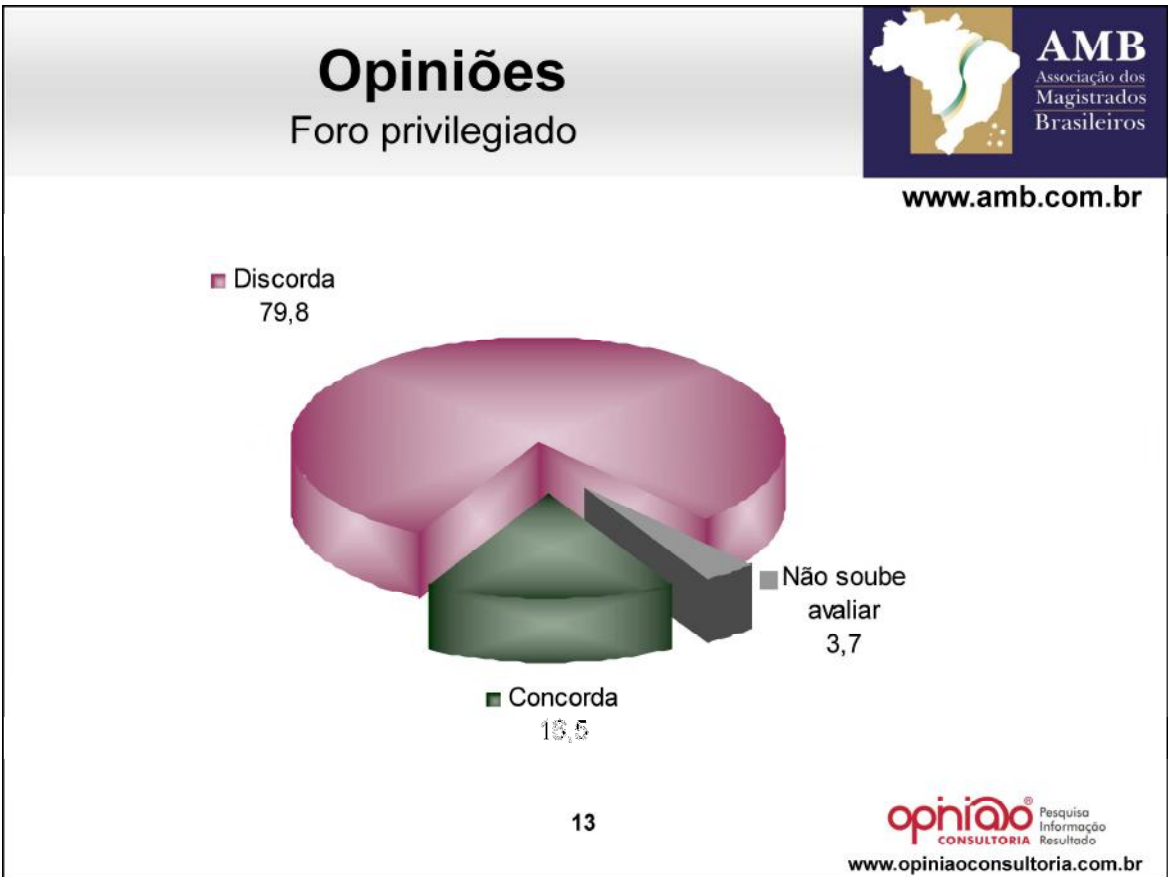


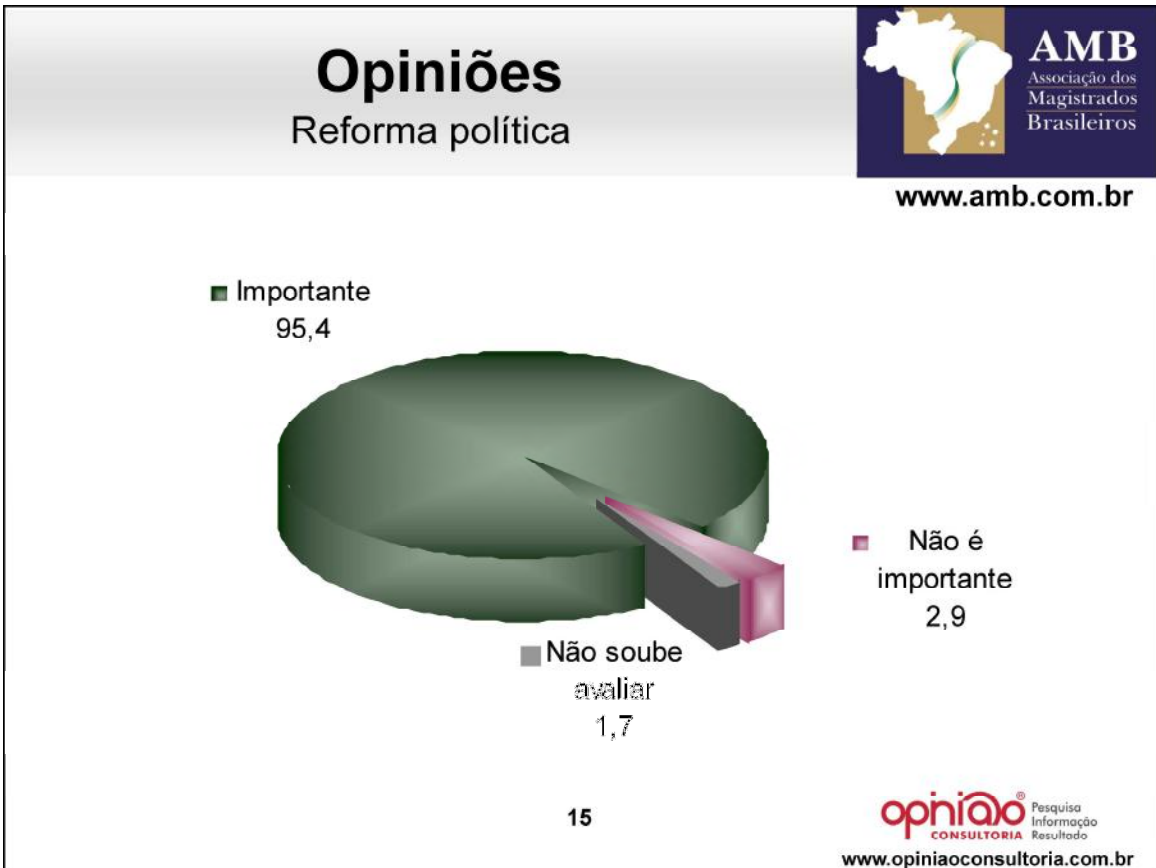
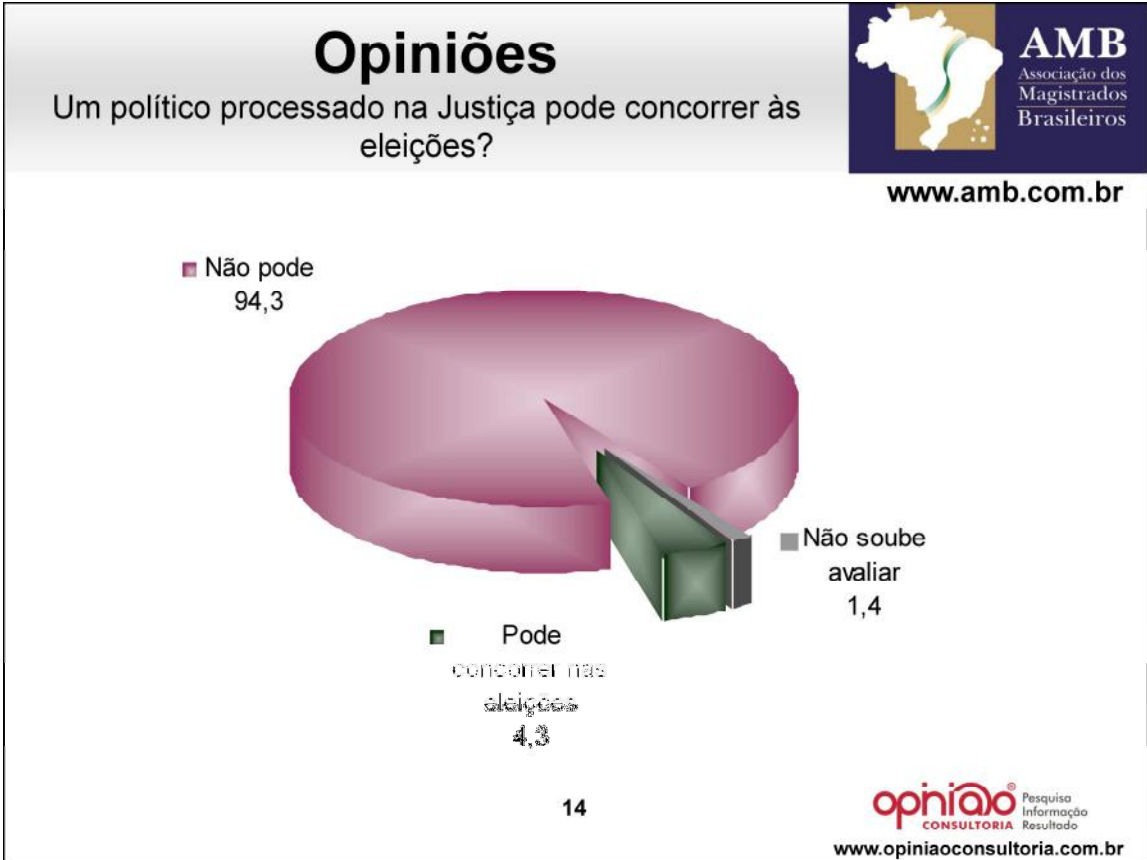
8

opinião Pesquisa Informação Resultado
CONSULTORIA

www.opiniaoconsultoria.com.br







Conclusões

- A polícia Federal, Forças Armadas e o Juizado de pequenas causas são as instituições com maior grau de confiança.
- A grande maioria das pessoas declarou já ter ouvido falar do TCU e da CGU. Considerando que ao pergunta foi de resposta espontânea e o conceito propriamente dito não tenha sido checado, acredita-se que essa frequência seja bem menor do que a declarada.

Conclusões



www.amb.com.br

- Uma parcela significativa não sabe a diferença entre Ministério Público e o Poder Judiciário.
- A grande maioria dos brasileiros acredita que a corrupção pode ser combatida e acredita que o Ministério Público e a Polícia Federal deveriam ser os órgãos mais relevantes nesse combate.

Conclusões



www.amb.com.br

- Opiniões da maioria dos brasileiros:
 - Perderam a confiança nas instituições políticas.
 - Discordam do foro privilegiado.
 - Aham que um político processado na Justiça não pode concorrer às eleições.
 - Aham importante a reforma política.

18

opinião Pesquisa
CONSULTORIA Informação
Resultado
www.opinioconsultoria.com.br

Equipe Técnica do Projeto



www.amb.com.br

Realização

- Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB)

Coordenação Geral

- Prof. David Duarte Lima – Opinião Consultoria
- Prof. Ricardo Caldas – Universidade de Brasília
- Prof. Robson Pereira – Universidade de Brasília
- Débora Diniz – AMB

Análise:

- Alexandre de Araújo Garcia – Opinião Consultoria
- Alexandre Vasconcelos Lima - Opinião Consultoria

Controle de Qualidade:

- Carlos André A. Machado – Opinião Consultoria

Somos filiados à:



19

opinião Pesquisa
CONSULTORIA Informação
Resultado
www.opinioconsultoria.com.br

ANEXO 2 - Dados do Justiça em Números - Série histórica 2004 a 2008 – TJPR.