



UEPB

Universidade
Estadual da Paraíba

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA

**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MEIOS CONSENSUAIS DE
SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

FRANCISCO CARLOS DE CASTRO LEMOS

**UMA PESQUISA FENOMENOLÓGICA DO CURRÍCULO OCULTO DOS AFETOS
NA SESSÃO DE CONCILIAÇÃO HUMANISTA**

CAMPINA GRANDE

2018

FRANCISCO CARLOS DE CASTRO LEMOS

**UMA PESQUISA FENOMENOLÓGICA DO CURRÍCULO OCULTO DOS AFETOS
NA SESSÃO DE CONCILIAÇÃO HUMANISTA**

Trabalho de Conclusão do Curso de Pós-Graduação *Latu Senso* em Meios Consensuais de Solução de Conflitos promovido pela Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, em parceria com a Escola Superior da Magistratura - ESMA, pré-requisito final para obtenção do Título de Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos, estruturado nos termos da Resolução, UEPB/CONSUNI/0147/2015.

Professora Ms. Nayara Queiroz Mota de Sousa.
Orientadora:

CAMPINA GRANDE

2018

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

L558p Lemos, Francisco Carlos de Castro.
Uma pesquisa fenomenológica do currículo oculto dos afetos na sessão de conciliação humanista [manuscrito] / Francisco Carlos de Castro Lemos. - 2018.
53 p.
Digitado.
Monografia (Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, 2019.
"Orientação : Profa. Esp. Nayara Queiroz Mota de Sousa, Coordenação do Curso de Direito - CCJ."
1. Conciliação Humanista. 2. Currículo Oculto dos Afetos.
3. Abordagem Centrada na Pessoa. I. Título
21. ed. CDD 347.05

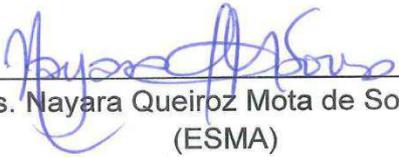
Francisco Carlos de Castro Lemos

UMA PESQUISA FENOMENOLÓGICA DO CURRÍCULO OCULTO DOS AFETOS
NA SESSÃO DE CONCILIAÇÃO HUMANISTA

Monografia apresentada como um dos requisitos para a obtenção do título de Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos pela Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, em parceria com a Escola Superior da Magistratura – ESMA .

Campina Grande, 12 de dezembro de 2018

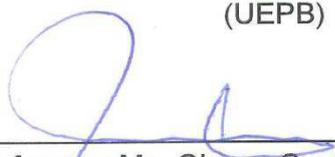
BANCA EXAMINADORA



Professora Ms. Nayara Queiroz Mota de Sousa (Orientadora)
(ESMA)



Professora Ms. Maria Cezilene Araújo de Moraes
(UEPB)



Professora Ms. Glauce Suely Jácome da Silva
(UEPB)

AGRADECIMENTOS

À minha mãe, que a cada momento difícil me fazia acreditar que era capaz.

Ivone de Castro Lemos

À minha esposa, que corajosamente me ajudou a trilhar este caminho árduo.

Marilene Maria de Lira

Ao meu pai, orgulho de minha vida e minha força maior.

Sebastião Derly de Lemos

À minha orientadora e pesquisadora pelo incentivo, entusiasmo, força e colaboração significativa para a realização desse trabalho.

Nayara Queiroz Mota de Sousa

À minha orientadora e incentivadora que apoiou em todo o momento na elaboração do presente trabalho.

Luzineide Lins de Medeiros Costa

Aos meus professores, colegas e funcionários de curso, que com paciência me suportaram nos momentos de sobrecarga de trabalhos acadêmicos.

As conciliadoras da Defensoria Pública, que contribuíram para a realização desta pesquisa.

*Catarina Marta Guimarães
Maria Socorro de Oliveira
Maria do Céu Cavalcanti Palmeira*

UMA PESQUISA FENOMENOLÓGICA DO CURRÍCULO OCULTO DOS AFETOS NA SESSÃO DE CONCILIAÇÃO HUMANISTA

RESUMO

O presente trabalho se constitui em uma pesquisa fenomenológica que tem como objetivo geral investigar sobre a existência do currículo oculto dos afetos, conforme presenciado pelos envolvidos durante o encontro em audiência e, especificamente, investigar sobre a expressão dos sentimentos dos pesquisados; analisar sobre a existência da lide sociológica no conflito; demonstrar que o clima psicológico implantado pela conciliação humanista favorece o diálogo e perquirir a atuação do conciliador humanista como facilitador do diálogo. A Conciliação Humanista é uma metodologia que utiliza os fundamentos e as atitudes da Abordagem Centrada na Pessoa. A metodologia utilizou como instrumento de pesquisa gravação da sessão e, para tratamento dos dados, análise de conteúdo. Como resultado e discussão foram percebidos nos recortes das falas das partes os afetos na sessão conforme a literatura científica compilada na base teórica do trabalho. Finalizando a pesquisa foi constatada durante o encontro a presença de sentimentos, que a partir da aplicação da metodologia, estes foram aflorados.

PALAVRAS-CHAVE: Conciliação Humanista. Currículo Oculto dos Afetos. Pesquisa fenomenológica. Abordagem Centrada na Pessoa. Análise de conteúdo.

ABSTRACT

This work talks about a phenomenological research, has a general objective to investigate the existence of the hidden curriculum of affections as witnessed by those involved during the meeting in audience and specifically to investigate about the expression of feeling of those surveyed; it analyzes the existence of the sociological approach in the conflict; it demonstrates that psychological climate implanted installed by humanist conciliation provides the dialogue and inquires the humanist conciliator's performance as facilitator of dialogue. The humanist conciliator is a methodology uses person centered approach elements and attitudes. This methodology used as a research tool recording of session and for treatment of data of content analysis. As result and discussion, the affections were noticed in the clippings of the parts speeches in the session according to the compiled scientific literature in the theoretical basis of the work. Finishing, the research, the presence of feelings verified during the meeting, from the application these ones were surfaced.

KEYWORDS: Humanist Conciliation. Hidden Curriculum of Affections. Phenomenological Research. Person Centered Approach. Content Analysis.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	07
1. Teoria do Conflito e os Métodos de Resolução de Conflitos na pós-modernidade.....	08
1.1. Sociedade Pós-Moderna e a alta Conflituosidade.....	08
1.2. Teoria do Conflito na visão Humanista.....	09
1.3. Métodos de Solução de Conflitos: Mediação, Conciliação e Arbitragem.....	13
1.4. Diferenças entre Mediação e Conciliação.....	14
1.5. A Metodologia da Conciliação Humanista.....	16
1.6. Código de Ética do Mediador e Conciliador.....	20
2. A Sessão de Conciliação e a Captura dos Afetos.....	24
2.1. Os Afetos nas Relações Humanas	24
2.2. Currículo Oculto dos Afetos na Relação Conflituosa.....	24
2.3. Etapas da Conciliação Humanista	27
2.4. Sessão Individual (<i>Cáucus</i>).....	32
3. Metodologia.....	34
3.1. Tipo de Estudo.....	34
3.1.1. Universo e Amostra	34
3.1.2. Critérios para a Seleção da Amostra	34
3.2. Método de Coleta de Dados.....	34
3.3. Análise dos Dados.....	34
3.4. Procedimento de Pesquisa.....	35
3.5. Resultado e Discussão.....	36
CONCLUSÃO.....	50
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51

INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi elaborado com base em literatura científica referente ao tema, como também através de uma pesquisa fenomenológica, utilizando como fonte os ensinamentos da Abordagem Centrada na Pessoa.

O Capítulo I discorre sobre a conflituosidade presente na sociedade pós-moderna, tratando da importância do conflito na visão humanista, que deixa de ser visto como algo negativo ao ser tratado através das ciências sociais com ações humanas voltadas para a solução dos conflitos, destacando a importância da fala e da escuta para o diálogo genuíno indispensável à conciliação humanista. Destaca também a importância e diferenças dos métodos adequados de resolução de conflitos, Mediação, Conciliação e Arbitragem. Apresenta a metodologia da Conciliação Humanista com base na Abordagem Centrada na Pessoa, como fonte para a construção da proposta, que defende a implantação de um clima psicológico favorável ao diálogo com ênfase nas atitudes e nos fundamentos básicos a serem aplicados pelo facilitador auxiliando os conflitantes durante a sessão.

Finalizando, o capítulo traz a importância do agir do conciliador que deverá pôr em prática o código de ética, conforme a resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça.

No Capítulo II a apresentação do tema deu ênfase às etapas na sessão de conciliação que está subdividida em sete fases: recepção das partes, abertura, empoderamento, delimitação do objeto conflituoso, desenvolvimento do diálogo, ajustamento e fechamento, como também à necessidade de um ambiente confortável e de um tempo adequado para a atuação do profissional durante o encontro. Deu destaque também à sessão individual, onde o conciliador humanista faz esclarecimentos de detalhes que ficaram incompreendidos. Por fim, este capítulo trata da necessidade do facilitador do diálogo em atuar para capturar os afetos implícitos ou ocultos na relação conflituosa.

No Capítulo III encontram-se descritos o material coletado com a descrição do tipo de estudo, com base em pesquisa exploratória pelo método de análise qualitativa; o universo e amostra, os critérios para a seleção da amostra, métodos de coleta e análise dos dados; o relato do procedimento da pesquisa, quando foi utilizado o instrumento metodológico da gravação com tratamento dos dados pela análise de conteúdo e, por fim, resultado e discussão.

Relata também que o investigador conseguiu extrair a intersubjetividade presente na sessão, uma vez que o fenômeno foi analisado no momento e local do seu acontecimento.

1. Teoria do Conflito e os Métodos de Resolução de Conflitos na pós-modernidade

1.1. Sociedade Pós-Moderna e a alta Conflituosidade

O avanço da conflituosidade nessa nova Era de pós-modernidade gerou mudanças no convívio social que passou a ser momentâneo. Verificam-se na complexidade das relações interpessoais mudanças de atitudes, moral e ética provocada pelas transformações tecnológicas, que provocou o distanciamento nas relações interpessoais.

A sociedade sofre constantes transformações trazidas pela pós-modernidade, mormente com o grande avanço dos meios de comunicação, que embora conecte o homem com várias realidades e culturas do globo, ampliando os seus conhecimentos e suas informações, elastece suas possibilidades de escolhas e provoca insegurança e impermanência nos conceitos e valores, causando instabilidade no estilo de vida e na maneira de pensar. As relações interpessoais surgem com novos perfis e sofrem de uma superficialidade que evita a formação de vínculos duradouros que recrudescem o respeito, a dignidade e a valorização do outro, enquanto pessoa autodeterminada e independente, que não vive tão somente do jugo do outro (SOUSA, 2017).

Para Bauman (2005), a vida pós-moderna carrega em seu padrão, uma liquidez nunca vista, onde os relacionamentos se estabelecem e se desfazem numa velocidade diminuta, sem que se dê necessário tempo de conhecer o “outro” e se comprometer, e que sobrevive de diálogos curtos, virtuais e instantâneos, que, muitas vezes, são incompreendidos ou mal-entendidos.

Na sociedade da velocidade e da competitividade predatória, marcada por relacionamentos líquidos, exige-se do homem uma produtividade sem limite, que força o estabelecimento de relações superficiais ao mesmo tempo em que as pessoas da sua vida privada lhe pressionam por mais atenção, mais afeto e mais dedicação.

A vida líquida é precária e convive com as incertezas constantes, com sucessão de reinícios e finais rápidos e indolores pela simples necessidade de descartes sob a promessa de alcançar a “qualidade de vida”, sobrevivem com valores voláteis, desligada do futuro, egoísta, hedonista, que procura a instabilidade como norte, confia na desordem, convive com uma rede de possibilidades, com relações frouxas e compromissos revogáveis (BAUMAN, 2005).

O formato da sociedade pós-moderna estimula a formação dos conflitos e exige a assunção de novas posturas do indivíduo para qualificar o diálogo e desfazer as contendas. No entanto, muitas vezes, a quebra da comunicação impede uma aproximação entre os

conflitantes e clama pela intervenção de um terceiro capacitado e habilitado como pacificador do diálogo, como conciliador.

Evidente a significância dos relacionamentos humanos na formação da própria pessoa, sendo inegável a necessidade do diálogo como forma de auxiliar esse processo de construção e crescimento pessoal. Desse modo, confrontando com o padrão líquido (BAUMAN, 2005) das relações interpessoais e com as interconexões que carregam as mensagens em uma velocidade estonteante até o seu destinatário final, levando em sua bagagem inverdades, ficções, falsas vontades e deixando para trás, um falante isolado, solitário e desejoso de ser construído, surge uma imensa preocupação com a qualidade dos diálogos.

Esse homem isolado, que está focado nas falsas verdades, desejoso de ser construído tem dificuldade no diálogo, nos relacionamentos interpessoais, o que fomenta os conflitos, por isso, verifica-se uma alta conflituosidade na sociedade pós-moderna.

1.2 Teoria do Conflito na visão Humanista

O conflito poderá ser definido com fundamento em aspectos positivos quando visto sob a perspectiva de oportunidade de crescimento das partes para o enfrentamento de suas dificuldades diante das divergências e não como situação negativa de intriga e desentendimento.

Objetivando contribuir para a produção do conhecimento e na mesma direção de ver a perspectiva positiva, apresenta-se mais um olhar para o conflito a partir da visão humanista.

Apresentar a teoria do conflito no modelo humanista significa, antes de tudo, considerar o homem com toda a sua complexibilidade, dotado de valores e intencionalidade, que se forma e se transforma no vivenciar, no seu contato com o mundo e com o outro, devendo a partir dele considerar os aspectos que contribuem para o seguimento, o recrudescimento e para a solução do conflito (SOUSA, 2017).

Em geral, intuitivamente se aborda o conflito como um fenômeno negativo nas relações sociais que proporciona perdas para, ao menos, uma das partes envolvidas. Em treinamentos de técnicas e habilidades de mediação, os participantes frequentemente são estimulados a indicarem a primeira ideia que lhes vem à mente ao ouvirem a palavra conflito, listando normalmente as seguintes palavras: guerra, briga, disputa, agressão, tristeza, violência, raiva, perda, processo. Quando se olha de um ângulo positivo, se observa que no diálogo existe paz, entendimento, solução, compreensão, felicidade, afeto, crescimento, ganho, aproximação. (Manual CNJ, p. 49-51, 2016).

Existem várias formas de atuação na tentativa de solução que podem ser eleitas pelo conciliador conforme a sua preferência, dentre as quais, a humanista e a negocial.

Dentre as diversas classificações de tipos de negociação, possivelmente a que mais se destaca, e aquela que diferencia a negociação distributiva da integrativa. A negociação distributiva consiste naquela, onde os envolvidos já se engajam determinados a maximizar a obtenção de um elemento fixo, sendo que inevitavelmente a vantagem de um lado implica na desvantagem para o outro. A meta dos envolvidos se restringe a barganha, buscando sempre mais. Predomina a lógica da escassez, dado que o elemento em disputa é considerado limitado. A dinâmica de “cabo de guerra” ilustra bem a dinâmica desse tipo de negociação. Por outro lado, a negociação integrativa consiste naquela em que primeiro se busca compreender interesses dos envolvidos para então, criando opções, atendê-los de maneira simultaneamente proveitosa. Predomina a lógica da presunção de abundância, confiando-se na criação de valor como forma de atender os interesses dos envolvidos sem que a vantagem de um signifique a desvantagem do outro. A flexibilidade deste tipo de negociação consiste na importância de interesses em detrimento de um posicionamento fixo, sendo que os interesses podem ser atendidos de diversas formas (Manual CNJ, p. 76, 2016).

A negociação distributiva é a que estamos culturalmente acostumados, mas como será examinada a seguir, a negociação integrativa pode ser muito utilizada - especialmente em mediações. Um exemplo de negociação distributiva consiste na relação de compra e venda. Nela, o vendedor busca vender ao maior preço, enquanto o comprador busca o maior desconto. O preço do produto é o único parâmetro da negociação. Implicitamente, o que ocorre é um “empurra-empurra”, em que quem tem maior poder de pressionar acaba por fazendo o outro lado ceder (Manual CNJ, p.77, 2016).

A Negociação integrativa tem como objetivo fazer que as partes compreendam os interesses de ambos, para então gerar opções e escolher uma solução que gere ganhos mútuos, que surgem a partir da noção do que as partes podem oferecer umas às outras, vantagens que até então não foram consideradas. (Manual CNJ, p. 81, 2016).

Nos dias atuais, é notório que em alguns casos o processo de tentativa de solução por parte dos profissionais se desenvolva de uma forma inesperada, chegando a resultados não muito eficazes, se analisados pela perspectiva do conflito. Se conduzido adequadamente, poderá restabelecer ou criar novas bases, tornando-se, então, um sinalizador, um agente positivo de mudanças. Para tanto, na visão negocial poder-se-ia empregar técnicas apropriadas visando o conhecimento, amadurecimento e a aproximação das partes, bem como impulsionar importantes alterações quanto à ética e responsabilidade profissional. A negociação

integrativa pode ser um dos principais focos da conciliação e estimular as partes à compreensão das condições que determinam os seus conflitos.

Uma maneira eficaz, no sentido de evitar que o conflito seja destrutivo é torná-lo produtivo, consiste em uma investigação das condições, sob as quais, os participantes irão desenvolver um relacionamento cooperativo ou competitivo em uma situação que permita o desenvolvimento de ambos, possibilitando aos participantes ter controle sobre suas vidas e a busca por soluções que vão de encontro aos seus interesses e necessidades. A conciliação, por exemplo, é um processo privado, voluntário e informal onde os conciliadores ajudam os participantes a resolverem suas disputas ou alcançarem um acordo aceito por todos.

Para que um processo possa ser considerado construtivo, deve-se levar em conta elementos como boa comunicação, informação compartilhada entre as partes, confiança e respeito mútuos, percepção das semelhanças de valores e crenças, aceitação da legitimidade do outro e por fim, processo centrado na pessoa.

Manter a atenção nos interesses das partes, portanto, permite identificar as motivações principais dos negociadores e trabalhar propostas para satisfazer tais interesses, enquanto que ao mudar o foco de posições (o que se quer) para interesses (o motivo pelo qual se quer algo), damos à negociação uma abertura criativa de possibilidades de atendimento dos interesses identificados.

As vantagens e benefícios do processo de conciliação dependem, contudo, de alguns fatores essenciais para serem efetivamente usufruídos: apoio institucional, liberdade de atuação para o profissional, espaço físico apropriado, limites flexíveis de tempo, qualidade do programa de conciliação, treinamento adequado e suficiente.

Os múltiplos caminhos para se tornar um profissional competente devem ser reconhecidos, mantidos e expandidos. A combinação de: aptidão natural, habilidades, conhecimento e atributos adquiridos através de uma fusão adequada de treinamento, instrução e experiência em resolução de conflitos, é o melhor caminho para assegurar a competência do profissional.

Na visão humanista, o conflito tem como meta a relação interpessoal, ou seja, o diálogo entre os indivíduos. Quando se fala de conflito já se pensa em coisas ruins, como briga, mágoa. Olhando de um ângulo positivo, pode-se observar que na dialogicidade em que está inserido o ser humano, é natural que a pessoa entre em contraposição à fala de outro, de modo que o conflito é ontológico. No entanto, com tempo, acolhimento, reconhecimento da liberdade de pensar e da consciência crítica para obtenção de escolhas conscientes e responsáveis as partes se abrem para o diálogo genuíno com possibilidade de conciliação justa.

Conforme o pensamento de Buber (2003), o diálogo genuíno na relação do EU-TU, amplia a confiança nas pessoas, que ao sentir-se na relação com o outro, tornam-se livres, confortáveis e seguras de si, favorecendo os relacionamentos, pois reforça a importância do “estar com o outro”, tirando o homem da solidão e devolvendo seu valor perante a comunidade.

Ainda, segundo o filósofo Martin Buber (2003), observa-se que o fato principal é a relação e o diálogo como prática real do face a face. Em sua relevante obra EU E TU, considerada um estágio avançado da filosofia do diálogo, expressou de modo, completo e profundo sua grande contribuição à filosofia.

A primeira análise de EU E TU apresenta que a palavra é dialógica. Além de uma análise concreta da estrutura lógica ou semântica da linguagem, que aponta a palavra apenas como dado, Buber desenvolve uma verdadeira ontologia da palavra, facultando a ela, o sentido de portadora de ser, enquanto palavra falante. É através dela que o homem se introduz na existência. Não é o homem que conduz a palavra, mas é ela que o mantém no ser. Segundo Buber, “a palavra proferida é uma atitude efetiva, eficaz e atualizadora do ser do homem. Ela é um ato do homem através do qual ele se faz homem e se situa no mundo com os outros”. (BUBER, 2003).

O problema se origina quando o diálogo se interrompe pelas divergências das pessoas e surge o conflito coisificado que muitas vezes precisa de um terceiro para mediar as falas, favorecer o diálogo autêntico e para dissolvê-lo. Para chegar ao diálogo genuíno, é preciso que se busque um encontro significativo com funcionamento pleno dos indivíduos, quando a fala irá corresponder às suas reais emoções, ou seja, expressará nessa ação de falar o que sente de verdade. O conciliador em sua atuação precisa respeitar a fala do outro, bem como a capacidade de pensamento, para obter abertura para que o diálogo possa fluir, às vezes trazendo inclusive nova solução não pensada pelos conflitantes.

O facilitador humanista se coloca numa relação de confiança, de paridade, em que se expõe, faz uma abertura para ouvir e olhar o outro, devendo assumir as posturas, com toda a bagagem emocional que isso traz e permear uma atmosfera para que faça surgir o diálogo genuíno e assim se dissolva o conflito recrudescido pela comunicação interrompida.

O conciliador humanista não deve representar, mas se fazer presente, do contrário a conciliação não será humanista. Se quiser apenas gerar um relacionamento ao invés de gerar uma relação precisa da presença efetiva no encontro.

Na busca pelo diálogo genuíno e pela resolução de conflitos, surgem os métodos autocompositivos e heterocompositivos, que são a Mediação, a Conciliação e a Arbitragem.

1.3 Métodos de Solução de Conflitos: Mediação, Conciliação e Arbitragem

Os meios de resolução de conflitos podem ser considerados um importante caminho para restabelecer a comunicação entre as partes, tornando-se, então, um agente positivo de mudanças. Para tanto, necessita-se empregar técnicas apropriadas visando o conhecimento, amadurecimento e a aproximação das partes, bem como impulsionar importante conscientização quanto à ética e responsabilidade profissional.

Utilizando a definição apresentada por Roberto Portugal Bacellar (2012) se diz que mediação consiste em uma técnica lato senso que tem como assento a aproximação das pessoas interessadas no tratamento de um conflito, induzindo-as a encontrar, por meio do estabelecimento de um diálogo, soluções criativas, com ganhos mútuos e que resguardem o relacionamento entre elas.

Neste mesmo sentido, Vasconcelos (2012, p. 42) descreve mediação como “um meio geralmente não hierarquizado de solução de disputas em que duas ou mais pessoas, em ambiente seguro e ambiência de serenidade, com a colaboração de um terceiro [...], expõem o problema, são escutadas e questionadas”, estabelecendo um diálogo construtivo e identificando interesses em comuns, opções e, de maneira eventual, estabelecer um consenso.

Segundo Vasconcelos (2008, p. 39), a conciliação é um modelo de mediação focada no acordo. É apropriada para lidar com relações eventuais de consumo e outras relações casuais em que não prevalece o interesse comum de manter um relacionamento, mas apenas o objetivo de equacionar interesse materiais. Muito utilizada, tradicionalmente, junto ao Poder Judiciário, embora quase sempre de modo apenas intuitivo.

A arbitragem é um método de solução de conflitos heterocompositivo, regulamentado pela Lei 9.307, de 23 de setembro de 1996, em que um terceiro com conhecimento na área objeto do conflito, denominado de árbitro, decidirá sobre conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis.

Para alguns autores, arbitragem pode ser considerada como exercício de jurisdição, onde o árbitro exerce, em parte, um papel judicial, pois segundo essa corrente, o poder é obtido da lei local, daí a necessidade de suporte dos tribunais.

Apesar de sua concepção considerada “pública” a Arbitragem é na sua essência um contrato onde as partes concedem a um terceiro poder delimitado para solucionar conflito entre elas, através da sentença arbitral.

A atuação do árbitro fica evidenciada porque é ele quem conduz o processo arbitral e, como está submetido a um código de ética que define os limites do que pode ou não pode fazer no desempenho de suas funções, deve preservar a integridade e a justiça da arbitragem,

conduzindo-a diligentemente com o fim de alcançar um resultado justo e, se do contrário resultar em prejuízo, faz-se necessário analisar os limites e a possibilidade de sua responsabilização Costa (apud Lennó, 2002).

Não obstante existirem os métodos de resolução de conflitos, o foco do presente trabalho se concentrará na Conciliação Humanista, que propõe apresentar ao Poder Judiciário uma proposta de tentar humanizar a atividade jurisdicional, capacitando o conciliador com atitudes facilitadoras que implantam uma atmosfera para um diálogo genuíno, facilitando o empoderamento e validando as partes como pessoas humanas, na medida em que reconhecem a capacidade de pensar, de gerenciar os seus pensamentos e suas emoções para que decidam conforme as suas vontades de forma consciente e responsável, em um autêntico respeito à dignidade humana.

1.4 Diferenças entre Mediação e Conciliação

A Mediação e a Conciliação são formas de resolução de conflito autocompositivo entre duas ou mais partes, auxiliadas por um terceiro imparcial.

Na doutrina costuma-se diferenciar conciliação e mediação pela abrangência em relação ao conflito (lide aparente ou lide sociológica), pela menor ou maior interferência do terceiro facilitador na escolha de opções das partes para solução do conflito.

No que diz respeito à abrangência, a mediação visa resolver o que Carnelutti (apud Lagrasta, 2007) denomina de “lide sociológica”, ou seja, aquela que se encontra acobertada pela lide aparente (posições das partes) e que reflete os interesses e necessidades das partes, motivo pelo qual o mediador deve necessariamente investigar estes últimos, através de técnicas próprias, não tendo o conciliador a mesma obrigação, podendo ater-se apenas aos pontos elementares do conflito, apesar de não haver vedação à maior abrangência do acordo por ele obtido.

Em relação à interferência do terceiro facilitador, pode-se dizer que, na mediação, ele procura criar as condições necessárias para que as próprias partes encontrem a solução, não intervindo no sentido de adiantar alguma proposta de solução; por outro lado, na conciliação, ele interfere diretamente na tentativa de obtenção do acordo, podendo apresentar, como sugestão, algumas soluções para o conflito.

O novo Código de Processo Civil, no parágrafo 2º, do artigo 165 adotou que “o conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem” (BRASIL, 2015).

A Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, no parágrafo 1º, artigo 1º, definiu a mediação como “a atividade exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015).

O mediador, é um terceiro facilitador auxiliando os contendores a resgatar o diálogo, não faz juízo de valor, nem sugere e nem aconselha. Enquanto o conciliador é um terceiro que pode sugerir, propor um acordo e orientar o debate para atingir resultados.

E, nesse sentido é o entendimento do Professor Kazuo Watanabe (2002-a,p.70), que ao comentar o Projeto de Lei nº 94, de 2002, que buscava institucionalizar e disciplinar a mediação como método de prevenção e solução consensual de conflitos, assim se manifestou:

Teoricamente, creio ser possível fazer distinções: na mediação, o terceiro fator é neutro, procura criar condições necessárias para que as próprias partes encontrem a solução, mas não intervém no sentido de adiantar alguma proposta de solução; na conciliação, isso não ocorreria, ou seja, a intervenção do terceiro é para interferir um pouco mais na tentativa de obter a solução do conflito, de apaziguar as partes e, nesse momento, o conciliador poderá sugerir algumas soluções para o conflito. Porém, o mediador oferece alguma sugestão quanto à solução do conflito. Seria uma figura de mediador/conciliador. Não sei se existiria uma forma pura de mediação. O que está no anteprojeto, embora tenha o nome de mediação, é muito mais conciliação, porque é um terceiro que vai intervir para obter uma solução amigável no conflito. Seguramente ele adiantará algumas propostas e ideias quanto à solução do conflito. Se quisermos uma mediação pura, o projeto terá de dizer isso claramente, bem como terá de preparar intensa e adequadamente os mediadores para dizer-lhes que não podem tentar a conciliação, mas a negociação. Não sei se, para efeito do objetivo buscado pelo anteprojeto - a solução de um conflito a ser instaurado em juízo ou de um conflito já instaurado -, a mera negociação seria suficiente. Tenho a impressão de que os mediadores acabarão fazendo a conciliação. Doutrinariamente podemos fazer essa distinção, mas não sei se, no anteprojeto, veremos a figura do mediador/conciliador.

Observa-se então, que a importância da distinção entre conciliação e mediação é mais doutrinária e acadêmica do que prática, pois se tratam de dois procedimentos destinados ao mesmo fim, a solução do conflito, e pelo mesmo meio, a aproximação da vontade das partes, ambas com a intermediação de um terceiro, o conciliador ou o mediador, podendo ser usadas em conjunto ou separadamente (LAGRASTA, 2007).

Entretanto, o presente estudo busca ressaltar uma visão inovadora para a Conciliação em que o profissional auxilia as pessoas em conflito, através da metodologia da Conciliação Humanista.

1.5 A Metodologia da Conciliação Humanista

A Proposta Humanista difere das práticas tradicionais dos meios adequados à solução de conflitos, justamente porque se centra na pessoa humana, imersa no pluralismo de valores, acredita em sistemas de vida diversos e alternativos; sua finalidade consiste em reabrir os canais de comunicação interrompida, e reconstruir laços sociais destruídos. O seu desafio mais importante é aceitar a diferença e a diversidade dos indivíduos. Sua principal ambição consiste em propor novos olhares para o núcleo conflituoso em restabelecer a comunicação entre aqueles que se encontra em desacordo (WARRAT, 2001 apud SPENGLER, 2013).

A Conciliação Humanista é uma metodologia baseada na Abordagem Centrada na Pessoa do psicólogo Carl Rogers que defende a implantação de um clima psicológico favorável ao diálogo.

Para Rosenberg (apud Sousa, 2017) a proposta de Rogers não se resume a seguir um roteiro com instruções técnicas para a implantação de um clima psicológico favorável, tampouco afirma que o cumprimento fiel de forma mecanizada das orientações conduzirá ao crescimento do outro. Assim, a metodologia da Conciliação Humanista, não é uma técnica que segue um padrão único, não segue um manual onde não há espaço para a espontaneidade, de forma mecânica.

O método da Abordagem Centrada na Pessoa se desenvolveu a partir da observação dos fenômenos da vida (ROGERS, 1983), tendo as premissas sido construídas na medida em que iam sendo extraídas as atividades tomadas no relacionamento interpessoal, que auxiliam os participantes a ajustarem-se à vivência do aqui e agora.

O marco inicial da Abordagem Centrada na Pessoa tornou-se cada vez mais fascinante e instigante. Deparar-se com a possibilidade de adotar posturas simples e de fácil compreensão para habilitar o profissional como facilitador do diálogo, foi à jangada para iniciar uma travessia por mares antes navegados. E serviu de bússola para guiar o profissional na busca por um método de resolução do conflito pela conciliação. (SOUSA, 2017).

Conforme afirmação de Rogers (apud Santos, 2004), a hipótese central da Abordagem Centrada na Pessoa consiste na crença de que todo indivíduo possui dentro de si vastos recursos para auto-compreensão, para alterar seus autos conceitos, suas atitudes e seus

comportamentos autodirigidos, que poderão ser liberados quando presente em clima de atitudes psicológicas favoráveis.

Há três condições que devem estar presentes para que se crie um clima facilitador de diálogo e crescimento. Estas condições se aplicam indiferentemente à relação terapeuta-paciente, pais-filhos, líder e grupo, administrador e equipe. Estas condições se aplicam, na realidade, a qualquer situação na qual o objetivo seja o desenvolvimento da pessoa.

O primeiro elemento poderia ser chamado de autenticidade, sinceridade ou congruência. Quanto mais o profissional facilitador for ele mesmo na relação com o outro, quanto mais puder remover as barreiras profissionais ou pessoais, maior a probabilidade de que a pessoa mude e cresça de um modo construtivo. Isto significa que o profissional facilitador está vivendo abertamente os sentimentos e atitudes que fluem naquele momento (ROGERS, 1983).

A segunda atitude importante na criação de um clima que facilite a mudança é a aceitação, o interesse ou a consideração — a “aceitação incondicional”. Quando o profissional facilitador está tendo uma atitude positiva, aceitadora, em relação ao que quer que a pessoa seja naquele momento, a probabilidade de ocorrer um movimento terapêutico ou uma mudança aumenta. O profissional facilitador deseja que a pessoa expresse o sentimento que está ocorrendo no momento, qualquer que ele seja — confusão, ressentimento, medo, raiva, coragem, amor ou orgulho. Este interesse por parte do profissional facilitador não é possessivo. O conciliador tem uma consideração integral e não condicional pela pessoa. (ROGERS, 1983).

O terceiro aspecto facilitador da relação é a compreensão empática. O profissional facilitador capta com precisão os sentimentos e significados pessoais que a pessoa está vivendo e comunica essa compreensão a pessoa. Quando está em sua melhor forma, o profissional pode entrar tão profundamente no mundo interno da pessoa que se torna capaz de esclarecer não só o significado daquilo que a pessoa está consciente como também do que se encontra abaixo do nível de consciência. Este tipo de escuta ativa e sensível é extremamente raro em nossas vidas (ROGERS, 1983).

Com o empoderamento pessoal, a liberdade de expressão, seja na fala ou dos sentimentos, ocupando um papel de pessoa madura e capaz de produzir um resultado satisfatório para si, o “dito” constitui um compromisso, por isso, ato performativo em que a fala e o agir se produzem com maturidade (SOUSA, 2017).

Essas atitudes facilitadoras permitem que a pessoa seja uma propiciadora mais eficiente de seu próprio crescimento. Sente-se mais livre para ser uma pessoa verdadeira e integral (ROGERS, 1962).

Resumidamente, segundo Rogers (1983), quando as pessoas são aceitas e consideradas, elas tendem a desenvolver uma atitude de maior consideração em relação a si mesma. Quando as pessoas são ouvidas e acolhidas de modo empático, isto lhes possibilita ouvir mais cuidadosamente o fluxo de suas experiências internas. Mas à medida que uma pessoa compreende e considera o seu eu, este se torna mais congruente com suas próprias escolhas. A pessoa torna-se então mais verdadeira, mais genuína.

Ressalte-se, pois, que a comunicação é importante para estabelecer a compreensão empática tão defendida por Rogers (1983), que sustenta ser o empático “capaz de captar os sentimentos e significados que o outro está vivendo e compartilhar com eles. Esta atitude acontece quando se disponibiliza uma escuta ativa e sensível para o parceiro e se faz compreender”.

Na formação de suas ideias, Rogers (1983) destacou a importância do “ouvir” em um encontro, onde os interlocutores se colocam em um face a face para tentar alcançar o quanto possível a realidade vivida naquele momento.

Segundo Habermas (apud Spengler, 2013), no momento em que a racionalidade comunicativa se amplia maior é a possibilidade de coordenar ações sem o uso da coerção, resolvendo consensualmente conflitos acontecidos em decorrência de dissonâncias cognitivas. Por isso, Habermas destaca que: o consenso depende do reconhecimento intersubjetivo de pretensões de validade suscetíveis de crítica. A racionalidade dos participantes é mensurada pela capacidade de fundamentar suas manifestações ou emissões nas situações certas.

Ainda conforme o pensamento de Habermas, todos são agentes comunicativos e o que todos enunciam são hipóteses de verdades, onde todos devem ser ouvidos para gerar democracia. Desta forma, é uma operação de palavra (FEITOSA, 2016).

O conciliador cênscio de seu papel de facilitador do diálogo distancia-se de qualquer condição de julgador, para analisar tão somente o comportamento adotado no ato, fiscalizando as posturas de desrespeito, opressão, agressividade e desprezo, buscando, contudo, não frustrar as atitudes que visam liberar os sentimentos e a fala, que vem carregada com a emoção (SOUSA, 2017).

O transitar do facilitador é fluido e despido de imposição dentro da relação, evitando a postura de direcionamento da resposta da parte, como que ditando o que seria “o melhor” para ele, posto que essa conclusão nasceu da visão perceptual do conciliador e não do mundo da vida do litigante (SOUSA, 2017).

O profissional para assumir a missão de ser facilitador do diálogo precisa despojar-se de qualquer função de julgador e atuar como auxiliar no processo de tomada de decisão dos litigantes, para não permitir uma mistura de atitudes que confundem os papéis, limita o

conflitante de se expressar livremente e dificultam o aparecimento das questões ocultas submersas no conflito de interesses (SOUSA, 2017).

Assumidos os atos preparatórios para o profissional atuar com Abordagem Centrada na Pessoa, mostra-se essencial conhecer os fundamentos que embasam a proposta, de modo que o facilitador possa agir com confiança (SOUSA, 2017).

O primeiro fundamento da metodologia é o foco na pessoa do conflitante e se sustenta na premissa de que o ser humano é dotado de uma capacidade inata de se reorganizar por si mesmo (ROGERS, 1983), assumindo a crença de que muito embora a intenção com o mundo da vida seja mobilizadora de forças que influenciam o processo decisório, o homem possui determinada autonomia para se auto-organizar, atualizar-se e fazer escolhas conscientes (SOUSA, 2017).

O segundo elemento de fundamentação da metodologia se constitui na instalação de um clima favorável ao diálogo como preconizado pela Abordagem Centrada na Pessoa, que se firma na relação implantada entre o facilitador e o conflitante no momento em que acontece a tentativa de conciliação (SOUSA, 2017).

O terceiro e último fundamento consiste no jeito de ser do facilitador dialógico, que serve como auxiliar para os conflitantes na retomada do diálogo, que, em virtude da desavença, foi rompido e impediu a comunicação entre os contendores (SOUSA, 2017).

Rompido o diálogo entre os conflitantes, que não mais conseguem sozinhos debater sobre os pontos divergentes, o papel do facilitador se mostra fundamental para fomentar um terreno fértil para o desenvolvimento das conversações entre os litigantes (SOUSA, 2017).

As ações do conciliador que, através do diálogo, respeito à independência dos litigantes, no que diz respeito ao pensamento e sentimento, vislumbra-se como um grande passo que move as partes objetivando sempre a melhor solução para o conflito. Outra conquista verificada em algumas sessões conciliatórias, diz respeito a mudanças de pontos de vistas, com alterações de conceitos pessoais, as possibilidades de ampliação do entendimento e compreensão acerca dos próprios sentimentos.

Com base nos ensinamentos de Carl Rogers acima identificados e que serve de base teórica-prática para a construção da metodologia da Conciliação Humanista, pode-se perceber a riqueza da proposta na dissolução dos conflitos.

1.6 Código de Ética do Mediador e Conciliador

Segundo Immanuel Kant, (apud Leite, 2012) a moral se aproxima do senso comum ao afirmar que desejo é uma inclinação do corpo e vontade uma deliberação da razão. Embora o profissional facilitador absorva os sentimentos dos contendores, não deve agir com suas paixões e sim de forma racional para solucionar as divergências da relação conflituosa.

Na etapa de abertura da sessão o conciliador comentará sobre o Código e Ética, que regerá a sua atuação, de modo sucinto, resumindo os pontos principais e que não poderão deixar de ser ditos, como os princípios e garantia da conciliação: a independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada expostos no artigo 165 do Código de Processo Civil, Lei nº 13.105(BRASIL, 2015) e as regras de procedimento como: informação, que consiste no dever de esclarecer o método de trabalho; autonomia da vontade, que se define pelo dever de respeitar os pontos de vista de cada conflitante, para que a decisão surja da vontade, sem coação; ausência de obrigação de resultado para que o acordo não seja imposto pelo conciliador; desvinculação da profissão de origem, não oferecendo conselhos ou orientação técnica e, por fim, e teste de realidade, conforme disposto na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (SOUSA, 2017, p. 282).

Os princípios éticos informadores da conciliação e da mediação e as regras de conduta que regem seu procedimento constam tanto da Lei n. 13.140/2015 (artigos 2º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 14, 30, 31) quanto da Lei n. 13.105/2015 – Novo Código de Processo Civil (artigos 166, 167, § 5º, 170, 171, 172 e 173), entretanto mais completo e detalhado é o Código de Ética, constante do Anexo III, da Resolução n. 125, do CNJ, que estipula, de forma clara e didática, a conduta pela qual os conciliadores e mediadores judiciais devem se pautar (LAGRASTA, 2007).

Trata-se do Código que utilizou como parâmetro o Código de Ética de Mediadores Judiciais da França e que é efetivo, pois prevê sanção para o descumprimento de suas estipulações. E é exatamente essa efetividade que o diferencia de outros Códigos de Ética existentes no Brasil (LAGRASTA, 2007).

Importante salientar, neste ponto que o art. 2º, da Lei 13.140/2015, além de misturar princípios éticos do mediador imparcialidade e confidencialidade, regras de conduta que regem o procedimento da mediação e autonomia da vontade das partes, traz princípios gerais do processo e princípios fundamentais, que não se tratam, portanto, de princípios próprios da mediação, tais como oralidade, informalidade, isonomia entre as partes e boa fé; e ainda, regra

própria da conciliação, e não da mediação, que é a “busca do consenso”, pois na mediação, a regra é a ausência de obrigação de resultado. Ou seja, não se utilizou a lei da melhor técnica legislativa (LAGRASTA, 2007).

O princípio da confidencialidade se reveste no dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo permissão expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes (ocorrência de crime de ação pública); incluindo-se em tal dever a vedação de servir como testemunha do caso e prestar serviços de advocacia aos envolvidos (LAGRASTA, 2007).

Imparcialidade e Neutralidade são princípios que, muitas vezes, causam confusão, porém, são distintos; sendo que o último, por inadequação técnica, foi suprimido pela Emenda n. 1 de 2013. Entretanto a imparcialidade envolve a proibição de qualquer conduta por parte do conciliador/mediador que importe em favoritismo, preferência ou preconceito em relação ao tratamento de uma das partes, sendo vedada a aceitação de qualquer espécie de favor. Já a neutralidade impõe proibição ao conciliador/mediador consistente no ato de orientar ou mesmo formular sugestões quanto ao mérito da disputa, que de alguma forma interfira no resultado final da sessão (LAGRASTA, 2007).

Por fim, com a alteração da Resolução nº 125, através da Emenda número 1/2013, foram inseridos no Código de Ética como princípios o empoderamento e a validação. O que se chama de “empoderamento” (dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição). E o que se chama de “validação” (dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito) (LAGRASTA, 2007).

A segunda parte do Código de Ética traz regras que regem o procedimento de conciliação/mediação, ou seja, as normas de conduta que devem ser observadas pelos conciliadores/mediadores. Tais regras de conduta estão especificadas no artigo 2º e parágrafos do Código de Ética e também envolvem deveres dos conciliadores/mediadores.

Há o dever da informação, o que significa que eles devem esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho que será utilizado, informando, inclusive, sobre os princípios éticos, as regras de conduta e as etapas do processo. O respeito à autonomia da vontade se refere à observância dos diferentes pontos de vista dos envolvidos, a fim de que consigam chegar a uma solução voluntária e não coercitiva, com total liberdade para tomar as próprias decisões, durante e ao final do processo, podendo até mesmo desistir de seu prosseguimento a qualquer tempo. E por fim, a regra da ausência de obrigação de resultado que reflete o dever

do conciliador/mediador não forçar o acordo e nem tomar decisões pelos envolvidos (LAGRASTA, 2007).

A terceira parte do Código de Ética fixa as responsabilidades e sanções do conciliador/mediador, estabelecendo, logo no início, que apenas poderão atuar como conciliadores e mediadores judiciais pessoas devidamente capacitadas e cadastradas no respectivo Tribunal, ao qual cabe, através de seu Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, organizarem o cadastro de conciliadores e mediadores, regulamentando os critérios de inclusão no mesmo (LAGRASTA, 2007).

A exigência de organização do cadastro de conciliadores e mediadores pelos tribunais, com a regulamentação de critérios de inscrição e desligamento encontra-se mantida na legislação mais atual sobre o tema (artigo 12 da Lei n. 13.140/2015 e artigos 167 e 173 no novo Código de Processo Civil). Ainda estabelece o artigo 5º que se aplicam aos conciliadores/mediadores os mesmos motivos de impedimento e suspeição dos magistrados, previstos no Código de Processo Civil, os quais, quando constatados, devem ser informados aos envolvidos, com a interrupção da sessão e a substituição do conciliador/mediador. E essa regra encontra-se repetida no art. 5º da Lei n. 13.140/2015 e art. 170 do Novo Código Processo Civil (LAGRASTA, 2007).

O artigo 7º estabelece a proibição do conciliador/mediador prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, às pessoas que atendeu em processo de conciliação/mediação, pelo prazo de dois anos. Assim, o conciliador/mediador fica impedido de prestar, não só serviços de advocacia, mas qualquer espécie de serviço, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução, para evitar que haja captação de clientela, independentemente do tipo de atividade desenvolvida por ele como profissão de origem (LAGRASTA, 2007).

Por fim, a sanção que torna o Código de Ética da Resolução n. 125 eficaz vem prevista no art. 8º, que estatui que o descumprimento dos princípios e regras nele estabelecidos redundará na exclusão definitiva do conciliador/mediador do cadastro do respectivo Tribunal, ficando ele impedido de atuar nessa função, não só no seu Estado, mas em qualquer órgão do Poder Judiciário nacional. O mesmo artigo equipara a condenação definitiva em processo criminal ao descumprimento do Código de Ética, com a imposição da mesma sanção. E o parágrafo único, permite que qualquer pessoa que venha a ter conhecimento do descumprimento dos princípios e regras do Código de Ética por parte de conciliador/mediador, ou seja, de conduta inadequada, leve este fato ao Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, ao qual esteja vinculado, para as providências cabíveis; sendo que este último, após averiguar o fato, poderá oficiar ao Núcleo

Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, a fim de que seja o conciliador/mediador excluído do cadastro estadual, com comunicação a todos os Tribunais do país (LAGRASTA, 2007).

2. A Sessão de Conciliação e a Captura dos Afetos

2.1 Os Afetos nas Relações Humanas

Segundo Espinoza (2008), o termo afeto “affectus” evidencia a transição de um estado a outro, tanto no corpo afetado, como no corpo que afeta. Essa transição pode ser benéfica ou maléfica para o corpo afetado, o que se define pelo aumento, no primeiro caso, ou diminuição, no segundo, da potência de agir do corpo. Assim, afeto abrange a variação do esforço ou desejo da ação do corpo quando é expandida ou diminuída, estimulada ou refreada, e, ao mesmo tempo, as ideias dessas afecções.

Pensa Espinoza (2008), além de sermos simultaneamente imaginativos e racionais, só modificamos nossa maneira de pensar e agir na medida em que há uma experiência afetiva em jogo, pois um afeto só é vencido por outro mais forte e contrário, nunca por uma ideia, mesmo que verdadeiro. Para o filósofo, toda paixão é um afeto, embora o contrário não seja verdadeiro. Os afetos podem ser ativos, quando exprimem a passagem a uma perfeição maior (alegria), ou passivos, quando exprimem o movimento oposto (tristeza).

No campo da afecção, a Psicologia avalia como a ação do outro afeta, pois mesmo estando calado, o outro já está afetando o observador. Manter-se calado não quer dizer que a pessoa não deseja uma ação do outro (FEITOSA, 2016).

Em um diálogo autêntico, as palavras se misturam com a “verdade” e as audições se voltam para os afetos ocultos a fim de chegar o mais próximo possível do outro, acolhendo-o, desarmando-o, livrando-os de suas defensivas para se permitirem ser vistos, ouvidos e aceitos. Este vínculo propiciado pelo diálogo genuíno acontece quando a ação da fala e a escuta sensata se unem, sem arrogância e com humildade dos interlocutores que se veem na presença do outro. O parceiro dialógico se mostra atento e verdadeiro no ato de escutar e se posicionar de forma igualitária na relação, sem superioridade, de modo que o falar do outro não se confunde com um simples soltar a voz por intermédio da fala, mas é significativo por revelar o sentimento do falante (FREIRE, 2011).

Na sessão de conciliação para dissolver o conflito o facilitador do diálogo deve atuar para a captura dos afetos-ações implícitos ou ocultos na relação conflituosa, ou seja, a lide subjacente.

2.2 Currículo Oculto dos Afetos na Relação Conflituosa

Segundo Feitosa (apud Sousa, 2016), em um modelo humanista é preciso que os

núcleos afetivos do conflito possam ser acessados e mediados de alguma forma para que as pessoas se sintam afetivamente implicadas no processo judicial do Estado. Se não estiverem, parece que a decisão é meramente abstrata e imposta verticalmente sobre elas, assim, os conflitantes não se sentiram escutados, reconhecidos, acolhidos e experienciados.

Numa instrução processual se apuram os autos, mas não se apuram o afeto oculto, porque não há tempo para explorar a subjetividade. Como não resolveu de fato o conflito, aguça a animosidade entre as partes. 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 (Manual CNJ, 2016, p. 148).

Na Conciliação Humanista, o facilitador do diálogo deve possibilitar uma abertura entre as partes, que consiste em afetar e ser afetado, agindo sob o olhar do outro, observando qual o sentimento que o outro lhe causa, pois ser afetado não é um processo cognitivo e nem sempre a afetação ocorre pelo código da palavra, mas sim pelas ações.

Segundo Feitosa (2016), o fundo comum do conflito é sempre afetivo e resolver o conflito é poder mediar uma aquisição de novos sentidos afetivos. Isso é uma questão complexa para o Estado, que chega diante dessa situação afetiva e tenta mediar com palavras.

Para conciliar tem que criar um campo de experiência que possa ressignificar a relação afetiva discutida. Quando há a criação de um vínculo afetivo, e somente nesse momento é possível construir um novo sentido para todos os envolvidos, há uma transação experiencial (FEITOSA, 2016).

A escuta na conciliação não é etiológica, pois há dois campos de organização que operam em lugares diferentes do ser, como seres diferentes, e eles se encontram numa ponte comum de conflito – que é uma ponte de não afeto, fechamento ao invés de abertura. O que os operadores de Direito tentam fazer não se deixando afetar é tentar chegar a uma conclusão, dando um resultado, mas não a real solução do conflito (FEITOSA, 2016).

Para experienciar o conflito é necessário que o conciliador se deixe afetar, dentro do mesmo campo de afeto, permitir que o outro construa um novo sentido. Assim, conforme Rogers (apud Feitosa, 2016), uma vez que é afetado você constrói um novo sentido, devolve esse sentido para o outro, que também constrói um novo sentido a partir do que recebeu de você, e isso se desenrola com troca de experiências.

Sempre que se abre um campo de experiência, se desconhece aonde isso vai dar, não se sabe qual será o resultado. A experiência com o outro leva a uma jornada, que é sempre do outro, diferente do processo judicial que será delimitado pelo Estado, cujo representante é o

juiz. Em vez de o conciliador humanista assumir uma posição de poder que interpreta onde o outro deve chegar, deve colocar-se num lugar de não saber aonde irá terminar aquele processo, assumindo o papel de acompanhante para a jornada. O conciliador humanista deve ser capaz de confiar no outro para chegar até onde ele consegue, pois a escuta do conflito deve partir de onde ele é enunciado, do contrário sugere um conceito abstrato da pessoa humana (FEITOSA, 2016).

O Estado lida com conceitos e não consegue entender os afetos dos seres humanos, pois para ele o afeto não é importante, ele se importa com conceitos da Sociologia e das relações sociais. Solucionar um conflito é permitir que ele seja narrado, desenvolvido e seja construído novo significado das partes, dos Advogados, dos Conciliadores e dos Juízes (FEITOSA, 2016).

Segundo Rogers (apud Feitosa, 2016), baseado em conhecimentos adquiridos com a Filosofia pragmatista de John Dewey (2010), o que está em jogo não é a capacidade de replicar o conceito de algo, mas se submeter à sua experiência e produzir sentidos pessoais, que transformem a forma como a pessoa pensa e vive. Feitosa (apud Sousa, 2016) ressalta ainda que, para os pragmatistas o campo não é só da fala e da palavra, é também da experiência, sendo assim, também é do silêncio, da emoção, da comoção, das lágrimas, das dores, é um campo onde você produz sentido e não necessariamente onde você produz palavras. É preciso gerar experiências, a fim de tentar ressignificar algo dentro da relação.

Toda experiência pressupõe deslocamento e incerteza, pois ela não existe advinda de um comportamento mecânico, isso é só um padrão cultural. A experiência pressupõe de ser invadido pelo outro, pode ser um gesto, ou pode ser uma palavra. Assim, faz-se pertinente apostar no sentido que a palavra pode carregar, pois há palavras que são privadas de sentido. Apesar de não poder ser ritualizadas, as experiências podem ser provocadas, quando há o desencadeamento das mesmas, a partir de ideia do Conciliador, Advogado e Juiz (FEITOSA, 2016).

O Estado só entende o mecanismo da palavra, no conflito, vai além disso, existe ainda todos os sentimentos envolvidos pelos afetos feridos que estão em jogo (FEITOSA, 2016).

Para Sousa (2016), faz-se necessário um novo modelo de Estado, personificado pelo Magistrado, onde através da experiência do afeto, evita-se o atropelamento às pessoas. A ideia da Justiça humanista é que as partes estejam afetivamente implicadas na decisão, do contrário, a decisão é meramente legal, resolve apenas o litígio, mas não o conflito, pois a sentença ou acordo é imposto às partes. Assim, o Estado não é justo quando não consegue incluir os afetos ocultos na decisão.

Segundo o Manual do CNJ (2016), um conflito possui um escopo muito mais amplo

do que simplesmente as questões juridicamente tuteladas sobre a qual as partes estão discutindo em juízo. Distingue-se, portanto, aquilo que é trazido pelas partes ao conhecimento do Poder Judiciário daquilo que efetivamente é interesse das partes. Lide processual é, em síntese, a descrição do conflito segundo os informes da petição inicial e da contestação apresentados em juízo. Analisando apenas os limites dela, na maioria das vezes não há satisfação dos verdadeiros interesses do jurisdicionado.

É cediço que a mediação, consegue atingir benefícios outros além de um acordo final, em que se tem a composição da lide. Por ser um processo que trabalha diretamente com a própria comunicação e entendimento das partes, há outras finalidades também relevantes, tais como a melhoria do relacionamento das partes e o crescimento pessoal, mesmo que, ao final do processo, as partes não tenham logrado êxito em todos os aspectos do conflito. (Manual CNJ, 2016, p. 196).

A conciliação humanista apresenta um novo olhar para a prática da tentativa conciliatória, eis que, assim como a mediação, busca a reconstrução da relação pós-conflito, cuida dos afetos dos conflitantes e visa dissolver as intrigas no plano material para além de por fim a um processo judicial.

2.3 Etapas da Conciliação Humanista

O Conciliador se propõe a ajudar as partes a solucionar o conflito. Entretanto o profissional não pode se identificar totalmente com a dor de uma das partes, porque senão a sua atuação estará comprometida de parcialidade. Neste caso, o conciliador deve alegar o impedimento.

A sessão conciliatória está subdividida em sete importantes etapas, que são: recepção das partes, abertura da sessão, empoderamento, delimitação do objeto conflituoso, desenvolvimento do diálogo, ajustamento e fechamento.

A primeira etapa da conciliação consiste na recepção, momento delicado onde o conciliador recebe as partes para iniciar a sessão de audiência.

Destaque-se que numa mediação extrajudicial recomenda-se ouvir inicialmente o autor do litígio, uma vez que existe comunicação entre as partes e de comum acordo um terceiro foi eleito. Já no litígio judicializado, não se conhece o conciliador e nenhum dos contendores possui algum vínculo com este. O réu está aí contra sua vontade, já o autor quis, se preparou, e desejou a intervenção do terceiro.

A solicitação para a entrada das partes e procuradores à sala de audiência deverá ser efetivada de forma autêntica, empática e fazendo referência a cada um pelo seu próprio nome,

afastando qualquer identificação de autor, réu, reclamante, reclamado, numeração de processo, sob pena de criar um distanciamento que dificultará o rapport (SOUSA, 2017, p. 279).

O rapport, ação que se aplica para carrear elementos de sintonia e empatia com outrem, é uma técnica indispensável, pois cria possibilidades de compreensão entre dois ou mais indivíduos. Coordenação, atenção mútua e positividade mútua, em um contexto teórico, são os três componentes comportamentais do rapport.

Importante esclarecer que a pessoa do advogado se mostra muito importante para o desenvolvimento de uma sessão de conciliação. Não raras vezes a parte confia integralmente no seu representante postulatório e a sua participação deve ser valorizada pelo facilitador humanista, que, do mesmo modo, deverá envolvê-lo na mesma atmosfera calorosa, respeitosa e de confiança (SOUSA, 2017, p. 288).

O conciliador deve se dispor a estar presente como se estivesse ajudando um amigo, devendo chegar com vontade, sem extrapolar o limite e sem se identificar totalmente.

A solução do conflito requer do facilitador a não interferência de julgar o resultado. Dizer se foi justo ou injusto não é atribuição do conciliador, uma vez que as partes estejam cientes e que tenham concordado com o termo do acordo, este não deve apresentar afirmações preconcebidas para as partes, que poderão tentar transferir a resolução da lide, eximindo-se das responsabilidades, atribuindo-as ao profissional.

Há uma orientação no manual do CNJ em que eles pedem para perguntar qual nome quer se identificar – que pode ser um apelido, o sobrenome, etc.; convite respeitoso (apesar de muitas vezes as partes serem notificadas/intimadas, mas deve traduzir como um convite, para ficar mais prazeroso); saudação às partes e advogados; valorização dos advogados (o advogado é toda a proteção que a parte tem até aquele momento, então se o conciliador valida a figura do advogado, faz com que a parte esteja mais suscetível a confiar no facilitador); apertos de mão; memorizar os nomes das partes (anotação para quem não consegue se lembrar); escolha dos lugares (conciliador equidistante); identificação do profissional (reconhecimento e renúncia).

A segunda etapa se constitui na abertura, momento em que o conciliador humanista fará alguns esclarecimentos. O manual do CNJ começa já com a abertura, mas a recepção também é considerada um passo importante, porque ali já começam as primeiras impressões e reações das partes aos conciliadores:

- Esclarecimento do objetivo e das limitações da função: o facilitador deve esclarecer as limitações de sua função e o objetivo daquela audiência;
- Tempo mínimo e máximo: O tempo pode servir como uma segurança para as partes,

para que elas não pensem que ficará lá a tarde inteira. Deve haver bom senso tanto de observar quando aquela sessão não fluirá mais e não interrompê-la enquanto está andando porque passou o tempo, por exemplo, 30 minutos;

- Falas oportunizadas de modo equânime: Fala sobre ter o tempo mínimo e máximo; também que as duas partes terão seu momento de fala, para não ter descontrole, de forma igual; procurar equilibrar a quantidade de tempo de fala, até mesmo porque há pessoas que falam muito mais que as outras;
- Código de Ética: Os conciliadores estão regidos pelo Código de Ética, até mesmo para haver segurança jurídica, já que há proteção legal do procedimento, que está presente na Resolução 125 do CNJ;
- Impossibilidade de ser testemunha e sigilo das informações: Não difere da Resolução nº 125 do CNJ, juiz e conciliador não podem servir como testemunha, até mesmo porque ali podem ser ditas coisas totalmente diferentes do que estão nos autos;
- Ciente do estado emocional das pessoas: Para não antipatizar as partes, um olhar amplo, com necessidade de acolhimento/aceitação, mesmo sem concordar como a pessoa se comporta;
- Atitudes facilitativas: Quebrar o conflito e provocar o diálogo.

Ao perceber os conflitantes já encorajados e fortalecidos por sentirem-se pessoas, o conciliador perceberá um clima psicológico favorável e dará início à etapa do empoderamento que faz ênfase ao esclarecimento do respeito à vontade das partes, isto é, reconhecer, ver a parte, que tem sua verdadeira vontade, para que esta não transfira a responsabilidade da decisão ao facilitador (SOUSA, 2017).

Comunica a crença no poder decisório de cada parte que dignifica dar força e comunica que a vontade da parte vai prevalecer. Começa a lançar a decisão dela como responsabilidade dela. Também informa da sua condição de monitor na jornada, ou seja, o facilitador é apenas um intermediador do diálogo, para provocá-lo, para que as partes tenham uma experiência. Perpassa também pelo respeito e aceitação das diferenças, onde o conciliador não deve discriminar, e sim, tratar as pessoas como iguais, mesmo que discorde do comportamento do outro, etc. A ideia é não julgar o outro por raça, cor, religião, comportamento, que poderiam de início fazer o profissional inclinar para um ou para o outro. E por fim, a instalação do encontro significativo quando o conciliador se implica naquela relação. Empoderar também é dizer qual a significância daquela pessoa dentro daquela relação.

Não é item precípua para as partes o objeto do conflito. Empoderar e acolher transformam, torna as partes dispostas e receptivas; aumenta a possibilidade de um acordo

que, caso não se efetive, propicia-se um ambiente de experiência, de percepção do outro.

Devem-se considerar os seguintes tópicos:

- Partes fortalecidas: É necessário empoderar as partes, acolhê-las, até para que os litigantes não cheguem à conclusão de que o Judiciário está preferindo o outro conflitante, não se sintam intimidadas;
- Reviver os fatos: Somente após o fortalecimento dos contendores devem-se reviver os fatos, que muitas vezes são dolorosos;
- Precipitação dos conflitantes: Ainda que se faça o acolhimento, na hora de reviver os fatos, há ainda a possibilidade de que um litigante se aproveite da intimidação da outra, fazendo com que esta fora do seu estado normal, aceite aquela solução, mesmo querendo expressar que não concorda. Cabe ao conciliador observar tais ocorrências para evitar precipitação das partes. Deve-se remarcar uma nova audiência tão logo estes sinais sejam detectados;
- Desarmamento dos conflitantes: Não pode começar o debate quando uma delas está armada e a outra não, tem que ao menos tentar equalizar os litigantes, para que ambos tenham noção e exerçam seus direitos;
- Exposição do objeto conflituoso subjacente: O afeto que está por trás do conflito jurídico. Muitas vezes uma das principais razões da lide é o afeto não correspondido que está naquela relação. É necessário adentrar na lide subjacente, caso contrário não se resolve o conflito completamente;
- Esclarecimento do núcleo duro do conflito, que consiste em apontar as primeiras impressões sobre a causa-foco, ou seja, a motivação que impedia a retomada de comunicação entre as partes, e que dificultava o consenso.

Ao tomar conhecimento da causa-foco, o profissional provocará os debates permitindo a fala de forma equânime, dando início à quinta etapa de desenvolvimento do diálogo, onde as partes encontram-se ansiosas com precipitação das manifestações e após já mexerem nas feridas e estarem dispostas a falar, podem se alvoroçar e falarem ao mesmo tempo, sem ninguém se entender, virando novamente um conflito verbal.

O facilitador deve ressignificar as falas sempre que haja dificuldades de compreensão entre as partes, como por exemplo, o temor reverencial entre um operário e o patrão, por suas distintas linguagens, decorrentes de oportunidades desiguais de estudo e obtenção do conhecimento.

Para o item fiscalização do comportamento, o profissional deve estar sempre atento ao comportamento das partes, vendo quando o outro está ficando muito desconfortável ao ouvir.

Até mesmo para evitar que um interrompa o outro, travando o diálogo.

Para que haja a compreensão pelos sentimentos liberados, ao mesmo tempo em que fiscaliza o comportamento, deve-se permitir a afloração dos sentimentos, dentro também do suportável. Se extrapolar, deve-se fiscalizar o comportamento.

Um procedimento importante no decorrer do processo é evitar julgamentos, conselhos ou opiniões pessoais sobre a contenda, ou seja, o conciliador não pode fazer juízo de valor sobre o caso. E por fim, evitar interrupções das falas, o facilitador deve evitar atravessar as falas dos contendores, e também evitar que a outra parte interrompa. O profissional quando vai escutar e fizer uma pergunta, deve deixar a parte concluir o raciocínio.

Percebendo que as partes já concluíram seus relatos e não sentem mais a necessidade de fala e escuta, o profissional seguirá para a sexta etapa, que consiste na etapa de ajustamento, devendo levar em consideração os itens:

- Reforço do poder pessoal de cada conflitante: Para que as pessoas não desabem, etc.;
- Ouvidos os termos propostos faz o ajustamento: Depois de ouvir os dois lados, que são feitas as ponderações, que há validação/reconhecimento em alguma parte, e é feita a ressignificação e a partir daí vai fazendo o ajustamento, para que os dois compreendam mais o lado do outro e sua parte na relação (como o autor não ser tão vítima, o réu não tão algoz e vice-versa). Nesse momento vai levando a uma síntese das falas para clarificar os pontos de interseção, reforçando os pontos positivos da relação para ambas as partes, recortando o que precisava ser dito para solucionar o conflito secundário (afetuoso, emoção) e retirando dali o núcleo duro (o direito, a razão);
- Aclarando os pontos obscuros e apresentando novos olhares para o mesmo fato: Há que se buscarem novos olhares sobre as partes, utilizando-se a vivência como elemento conciliador, por exemplo, o autor se diz explorado e o oponente alega que o ajudou;
- Elaboração de resumo sucinto reforçando os pontos de interseção: E também os pontos positivos, sem necessidade de lembrar os negativos;
- Catalização das emoções e clarificação das ideias;
- Sessão individual se houver necessidade ou requisição de forma equânime: Apesar de todo o acolhimento, o nível de hostilidade com relação ao outro é muito intenso, então a parte deseja falar, mas não consegue na frente do outro. Faz-se uma sessão individual com um, tem que estar disponível para o outro também – e cabe ao outro

escolher se quer ou não a sessão individual. Também precisa pedir a permissão da parte para saber inclusive se precisa abordar o outro com relação à mágoa, à fala reprimida, pois se não houver permissão e se comunicar sem autorização há um abalo de confiança no conciliador. Muitas vezes, inclusive, a parte pede que o outro não saiba.

Terminadas todas as sessões individuais, o profissional repassará para as partes os termos propostos, extraídos das próprias falas a partir dos debates, que poderão efetivar a conciliação encerrando a etapa e para finalizar a sessão da tentativa conciliatória, seguirá para a etapa de fechamento, que consiste na formalização do encerramento da sessão, onde, se houve êxito, faz a lavratura do termo de acordo, deve constar a qualificação das partes, a data da realização do acordo, a descrição das obrigações, as multas por descumprimento e os encargos. Se ocorrer insucesso, faz-se o agradecimento e a saudação final da mesma forma que seria caso terminasse em acordo, pode ocorrer da parte querer outra sessão, pois a parte foi bem recebida, viu que o conciliador não estava ali para ter uma estatística de processos concluídos. E por fim, a condução até a saída e apertos de mão.

As salas de espera e de audiência devem ser amplas, arejadas, com decoração serena e confortável. Convém acrescentar à sala de espera música ambiente, mesa de café, água e pequenos lanches; e para a sala de audiência mesa redonda e cadeiras de espaldar.

Com relação ao tempo despedido, cada sessão deverá ser designada com no mínimo 30 minutos de intervalo entre uma e outra e no máximo 90 minutos de duração. Entretanto, isso é um norte, pois a audiência pode durar mais ou menos tempo, dependendo da necessidade das partes.

2.4 Sessão Individual (Cáucus)

As sessões privadas (ou sessões individuais) são encontros realizados entre os conciliadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra parte. Em regra, os Advogados devem participar da sessão individual com seus respectivos clientes e enquanto estiverem fora da sala de conciliação devem permanecer ao lado de seus constituintes.

As sessões privadas são utilizadas por diversos motivos entre eles: para permitir a expressão de fortes sentimentos sem aumentar o conflito; para eliminar comunicação improdutiva; para disponibilizar uma oportunidade para identificar e esclarecer questões; como uma contramedida a fenômenos psicológicos que impedem o alcance de acordos, tal como a reação desvalorizadora; para realizar afagos; para aplicar a técnica de inversão de

papéis; para evitar comprometimento prematuro com propostas ou soluções; para explorar possível desequilíbrio de poder; para trabalhar com táticas e/ou habilidades de negociação das partes; para disponibilizar um ambiente propício para o exame de alternativas e opções; para quebrar um impasse; para avaliar a durabilidade das propostas e nas situações em que se perceber riscos à ocorrência de atos de violência. (Manual CNJ, 2016, p. 236).

Dentre as etapas da audiência de conciliação, destaca-se a sessão individual, na qual o conciliador humanista, estando ciente do estado emocional das partes, dá oportunidade para os contendores aflorarem o currículo oculto dos afetos, deixando fluir a fala livre que lhe convém e liberando os sentimentos que irão surgindo no contato, assumindo a autenticidade.

O litigante poderá solicitar o cáucus, requerendo que seja realizada a sessão individual para esclarecimento de detalhes que não foram expostos ou que ficaram incompreendidos, devendo o conciliador conceder a oportunidade, explicando para o oponente, que se encontra disponível para ouvi-lo isoladamente durante o mesmo tempo em que ficar com o solicitante.

Poderá, ainda, o próprio facilitador do diálogo oferecer aos conflitantes a sessão individual, quando perceber que, para um dos litigantes, ou mesmo para todos, restar obscuridades que não foram compreendidas ou sentir que por timidez ou razões particulares um dos conflitantes não conseguiu expressar tudo que tinha interesse de que fosse conhecido pelo profissional, sempre comunicando a disponibilidade para qualquer interessado.

Terminadas as sessões individuais, não tendo sido solicitadas ou sendo desnecessárias, o conciliador repassará para as partes os termos propostos, extraídos das próprias falas a partir dos debates, que poderão efetivar a conciliação, encerrando a sessão (SOUSA, 2017, p 287).

3. Metodologia

3.1 Tipo de Estudo

A presente investigação é do tipo descritiva exploratória que utiliza métodos de análise qualitativos de caráter fenomenológico, realizada através do instrumento metodológico de análise de conteúdo.

3.1.1 Universo e Amostra

O universo do trabalho é constituído de 5 conciliadores, 5 autores e 5 réus, os quais participaram da pesquisa de forma livre, de acordo com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A amostra foi escolhida aleatoriamente entre os conciliadores e partes que estavam presentes no Núcleo de Conciliação da Defensoria Pública do Estado da Paraíba na cidade de João Pessoa/PB no ato da coleta dos depoimentos. Foi desconsiderado o depoimento escrito pelo pesquisador referente ao relato de uma parte, em virtude da presença de uma criança na sessão de audiência, o que não é permitido.

3.1.2 Critérios para a Seleção da Amostra

Os conciliadores que presidiam as sessões, polo ativo e polo passivo que espontaneamente se dispuseram a participar e que estavam presentes no momento da coleta dos dados foram incluídos na pesquisa. Foram excluídas as partes que se recusaram a participar e aqueles que não atuavam na oportunidade das coletas dos dados.

O CEJUSC da Defensoria do Estado da Paraíba, que se localiza na cidade de João Pessoa, foi escolhido para o estudo desta pesquisa, em virtude da localização, que viabilizava a coleta de dados.

3.2 Método de Coleta de Dados

Gravações de vozes das pessoas em litígios durante a sessão de audiência. Os depoimentos das partes foram registrados em gravador digital, no formato mp3 e mp4, abordando as vivências das mesmas na audiência, e depois foram transcritos pelo pesquisador para tratamento dos dados.

3.3 Análise dos Dados

As falas dos conciliadores, polo ativo e polo passivo, após serem transcritos com detalhes, registrando pausas, revelou os sentimentos vivenciados por cada pesquisado no decorrer da sessão de forma transparente.

Dos depoimentos foram retirados recortes do diálogo para cada categoria (BARDIN, 2009) que identificam cada falante. As categorias foram listadas conforme as semelhanças dos recortes de fala, para posteriormente serem discutidos à luz da revisão literária referente ao tema.

O instrumento metodológico para análise dos dados escolhido foi a análise de conteúdo em virtude do objetivo geral da pesquisa que é investigar o currículo oculto dos afetos na sessão de conciliação. Os objetivos específicos da pesquisa consistem em analisar a expressão dos sentimentos das pessoas atendidas com a metodologia da conciliação humanista; analisar sobre a existência da lide sociológica nos conflitos; demonstrar se o clima psicológico implantado pela conciliação humanista favorece o diálogo; perquirir se a atuação do profissional humanista facilita o diálogo e investigar se o conciliador humanista demonstra a crença nos recursos internos dos conflitantes.

3.4 Procedimento de Pesquisa

Os dados coletados obedecem aos critérios da ética e as normas dispostas na Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde/MS em pesquisa com seres humanos. Nenhum dos procedimentos usados oferece risco à dignidade das partes sendo garantido o sigilo aos participantes conforme consta no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido devidamente assinado pelos pesquisados.

O pesquisador se dirigiu a Defensoria Pública e recolheu a autorização da Coordenadora do Núcleo de Conciliação para realização da pesquisa. Em seguida, após instruções da orientadora responsável, este pesquisador dirigiu-se a Defensoria Pública do Estado da Paraíba, situado à rua Av. Monsenhor Walfredo Leal, 487 – Tambiá e realizou a primeira coleta dos depoimentos com a permissão para a realização da pesquisa pelo membro da Defensoria Pública que presidia os trabalhos no momento da atividade. A Defensoria Pública fez a apresentação da equipe para as partes no início da audiência, quando foi passada a palavra à orientadora responsável e ao pesquisador. Em seguida foi explicado o procedimento da coleta dos depoimentos durante a sessão e sobre a participação espontânea dos pesquisados, o que foi aceito pelas partes. Foram recolhidos os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido das partes e da Conciliadora devidamente assinados.

Prosseguindo com a parte prática, o pesquisador se dirigiu até a Defensoria Pública do Estado da Paraíba, onde foi realizada nova coleta dos depoimentos. Encerrada a etapa de coleta de dados, foram realizados encontros com a orientadora responsável para dar início ao tratamento de dados.

Em seguida foram feitas as transcrições dos depoimentos por este pesquisador e categorizados os recortes das falas para análise. Foi elaborada uma grelha contendo as categorias (BARDIN, 2009).

Finalizando a pesquisa, se estabeleceu uma discussão fazendo um paralelo entre as categorias observadas nos recortes das falas com a literatura científica.

3.5 Resultado e Discussão

Esta pesquisa fenomenológica seguiu em busca do sentido da relação firmada entre as partes e os conciliadores em uma demanda extrajudicial na Defensoria Pública do Estado da Paraíba.

Na pesquisa fenomenológica o investigador consegue extrair a intersubjetividade presente na sessão, uma vez que analisa o fenômeno no momento e lugar do seu acontecimento e como afirma (BUBER, 2009 apud SOUSA, 2017), a valorização de um contato inter-humano por meio de um diálogo verdadeiro a que se prefere chamar de conversação genuína, que acontece quando os homens falam a palavra um ao outro, com toda seriedade; ver e aceita o parceiro como ele verdadeiramente se constitui de maneira única e determinada e não se dirige “para” o outro formando apenas um palavreado.

Ao investigar os recortes das falas dos contendores foi possível verificar que se assemelham algumas vivências dos mesmos, quando os sentimentos experimentados coincidem, de modo que foram agrupados em categorias.

Objetivando tornar clara a leitura do conteúdo das partes, foi possível agrupar as falas em uma grelha, conforme as categorias demonstradas no quadro abaixo:

CATEGORIAS	DEFINIÇÃO
Sentimento de Respeito	Demonstra atenção ao outro.
Relação EU-TU	Demonstração de consideração à pessoa do outro.
Empatia	Indica que captou os sentimentos do outro
Empoderamento Pessoal	Denota a assunção pela decisão ou fala.
Diálogo Autêntico	Evidencia que uma pessoa se sentia ouvida,

	vista ou aceita.
Escuta Ativa	Há uma revelação de que “escutou” o sentimento do outro.
Demonstração de Cuidado	A fala expressa a não intenção em ofender.
Revelação de Afetação entre os Conflitantes	Há uma fala que denota que foi provocado.

Na categoria denominada Sentimento de Respeito, conceituada pela demonstração de atenção ao outro, verifica-se respeito no diálogo das partes, pois segundo Roger (1983), se as pessoas são aceitas e consideradas, ou seja, respeitadas elas tendem a desenvolver uma atitude de maior consideração a si mesma. Quando as pessoas são ouvidas e acolhidas de modo empático, isto lhes possibilita ouvir mais cuidadosamente o fluxo de suas experiências internas. Mas à medida que uma pessoa compreende e considera o seu eu, este se torna mais congruente com suas próprias escolhas. A pessoa torna-se então mais verdadeira, mais genuína.

As falas identificam nos recortes abaixo que as escolhas e a capacidade de pensar do outro foi respeitada.

“E [...] ele arrumou uma pessoa, e [...] eu achei bom, entendeu? [...] e também [...] eu arrumei outra pessoa também [...] convivo com outra pessoa. E acho melhor assim, porque ele tem a liberdade dele [...] pra uma nova... uma nova etapa da vida dele. E eu também pra minha” (AUTOR 1).

“É [...] é o que ela disse, né? A gente viveu dezessete anos. Não deu pra viver, entendeu?” (RÉU 1).

“Discutia muito as coisas né? O casal vive, né?” (RÉU 1).

“Aí eu fui, arrumei uma pessoa. Fui viver com essa pessoa, entendeu? Foi o tempo que ela falou. Não tivemos filho, né? Então cada no seu canto e pronto. E a gente é amigo ainda, entendeu?” (RÉU 1).

“[...] Ela me trata bem! Eu trato ela bem, entendeu?” (RÉU 1).

“Viramos amigos!” (AUTOR 1).

Comentando a categoria denominada Relação EU-TU, a definimos como uma demonstração de consideração à pessoa do outro. Conforme Buber (2003), o diálogo

genuíno na relação do EU-TU, amplia a confiança nas pessoas, que ao sentir-se na relação com outro, tornam-se livres, confortáveis e seguras de si, favorecendo os relacionamentos, pois reforça a importância do “estar com o outro”. Esse diálogo a que Buber chama de genuíno deve acontecer na sessão de audiência para que o conciliador atue como auxiliar das partes. Percebe-se na fala do autor a relação interpessoal a que se refere Martin Buber, quando afirma que “o fato principal é a relação e o diálogo como prática real do face a face”.

Observam-se dos depoimentos transcritos que acontece abertura para uma nova percepção dos fatos narrados pelo outro.

“Eu queria que ela visse ai, que ela sabe, ela sabe a minha história, ela sabe como é que eu to [...]” (RÉU 5).

“Eu não sei de nada [...]” (AUTOR 5).

“Estou disposto a propor a você que é [...] negócio por porcentagem, né? Eu posso levantar no mês uma quantia, num é? e por fora, quando ela precisar de alimentação, essas coisas [...] é [...], medicação, roupa, calçado, essa coisas aí, eu tô disposto a mim [...] em arcar no mês pra tentar levantar, tá entendendo? Um mês. Como não é assinado, é bico... bico a senhora sabe, é uma semana sim, uma semana não. Mas estou disposto a levantar certa quantia. Agora, quero que você também, pense e me ajude também, né? Que eu não posso, né? Levantar aquela quantiiiiia também, né? Mas que, eu estou disposto ai [...] essa pessoa [...] sua preferência ai” (RÉU 5).

“Eu acho que... que você tem possibilidade, cem... de você dar cem... de você dar cento e vinte reais à menina ? Mas ai é com você. Você diz se você vai poder dar cento e vinte reais a ela por mês” (AUTOR 5).

“Tô disposto a me levantar... me esforçar isso aí” (RÉU 5).

“Até se eu conseguir mais, eu darei mais, tá entendendo?” (RÉU 5).

“Fora os cento e vinte, vou me esforçar para ajudar também em medicação essas coisas, tá entendendo?” (RÉU 5).

“E [...] A data que tu vai dar a pensão de menina ?” (AUTOR 5).

“Final do mês, né?” (RÉU 5).

“Data, data certa!” (AUTOR 5).

“Num sei, tem mês que tem vinte e oito, certo, né? Trinta [...]” (RÉU 5).

“Então coloca sempre todo dia trinta e um [...]” (AUTOR 5).

“Nem todo mês tem trinta e um!” (RÉU 5).

“Vinte e nove, né?” (RÉU 5).

“Dia trin [...] Vinte e nove, num foi?” (AUTOR 5).

“Vinte e nove!” (RÉU 5).

“É [...] eu vou correr atrás!” (RÉU 5).

A categoria denominada Empatia indica que captou os sentimentos do outro. Ressalte-se, pois, que a comunicação é importante para estabelecer a compreensão empática tão defendida por Rogers (1983), que sustenta ser o empático “capaz de captar os sentimentos e significados que o outro está vivendo e compartilhar com eles. Esta atitude acontece quando se disponibiliza uma escuta ativa e sensível para o parceiro e se faz compreender”. Rogers (1983), afirma ainda que um dos aspectos facilitador da relação é a compreensão empática, onde o profissional facilitador capta com precisão os sentimentos e significados pessoais que a pessoa está vivendo e comunica essa compreensão a pessoa. Quando está em sua melhor forma, o facilitador pode entrar tão profundamente no mundo interno da pessoa que se torna capaz de esclarecer não só o significado daquilo que a pessoa está consciente como também do que se encontra abaixo do nível de consciência. Este tipo de escuta ativa e sensível é extremamente raro em nossas vidas.

Os recortes das falas apresentam sentimentos compartilhados entre os falantes durante a sessão:

“Era melhor não ela falar primeiro e depois eu responder, não?” (RÉU 3).

“Ficaria melhor, né? Que que tu acha?” (RÉU 3).

“É... eu... com o irmão dela, porque eu morei com ele muitos tempo, aí tive duas filhas [...]” (AUTOR 3).

“Aí tem essa que tá com dezesseis anos. Aí ele [...] nunca ele trabalhava né? Ele num trabalhava. E eu... eu sabia que era pra butar porque a vó sempre dava, mas como eu sempre trabalhava, aí eu sempre ajudava as meninas, colégio, [...] remédio, tudo. Aí agora ele aposentou-se, né? Eu sei que ele aposentou-se desde 2014” (AUTOR 3).

“Ele começou a sair agora o primeiro pagamento dele agora, inclusive,

como eu já lhe disse várias vezes [...] Aí eu tô com o papel aqui [...]" (RÉU 3).

"Aí chegou uma carta do INSS lá em casa pra ele... pra ele fazer um empréstimo. Aí eu fui no INSS com o CPF dele, que eu tenho, o CPF dele eu tinha num papel lá. Aí cheguei lá perguntei ao rapaz: Eu quero saber se essa pessoa aqui está aposentada. Aí o rapaz olhou, puxou pra mim e disse: Ele está aposentado desde 2014. Aí [...] não precisava nem tá aqui hoje ... Não precisava tá aqui, sabe? Porque ele erra [...] pra tá ajudando, já que ele se aposentou desde 2014." (AUTOR 3).

"Porque eu só quero que ele ajude pelo menos essa, né? Porque [...] Ela tá estudando. [...] e eu [...] O meu salário é um mínimo. Eu já ajudei até demais, que ele nunca deu nada. Ele nunca deu nada! Enquanto ele morava comigo ele me a [...] quando ele trabalhava ele ajudava, mas depois que ele saiu da minha companhia, ele não[...]um saco de leite a essa menina" (AUTOR 3).

"Doutora, é o seguinte: Eu tô aqui pra entrar num acordo com ela. Não [...] sempre eu dizia a ela, quando elas procurasse. Oi, deixem meu [...] como ela tava dizendo, ele foi aposentado, chegou essa carta pra ela, só que ele tirou, durante cinco anos, é [...] quando ela se separou-se dele, que ela se separou-se dele, e ele adoeceu no interior, ficou ao meu poder, tomando conta dele, que era pra ou... pra ajudar ele, ou ajudar as meninas. A gente não podia, [...]. Está aqui o comprovante, justamente eu trouxe, já pra não ser [...] descontado da minha [...] pegado da minha mão, quero que entre num acordo no INSS pra já vim no aposento dele. Foi aposentado sim, pelo um salário mínimo. É [...] novecentos cinquenta, entendeu? Sobre pensão, eu [...] ela merece, entendeu? A gente dar, com o maior prazer, a gente só não dava porque não tinha condições. Tem minha mãe, que doente também. E tenho ele, então, não tinha [...] e tenho meus filhos. Aí não tinha como ajudar, né? Já que ela também trabalhava, né? Eu não podia ajudar, né?" (RÉU 3).

"[...] Então tá, tá! Vamo pra dito ali, a menina precisa. Precisa que é mocinha, né? E eu tô aqui pra assinar, pra vim já descontado a pensão da menina. Só isso que eu tenho a falar. Entendeu?" (RÉU 3).

A categoria denominada de Empoderamento Pessoal, denota a assunção pela decisão

ou fala. Conforme afirma Sousa (2017), que um terceiro com o empoderamento pessoal, a liberdade de expressão, sejam na fala ou dos sentimentos, ocupando um papel de pessoa madura e capaz de produzir um resultado satisfatório para si, o “dito” constitui um compromisso, por isso, ato performativo em que a fala e o agir se produzem com maturidade.

Sousa ressalta ainda, que a etapa do empoderamento faz ênfase ao esclarecimento do respeito à vontade das partes, isto é, reconhecer, ver a parte, que tem sua verdadeira vontade, para que esta não transfira a responsabilidade da decisão ao conciliador. Também informa da sua condição de monitor na jornada, ou seja, o profissional facilitador é apenas um intermediador do diálogo, para provocá-lo, para que as partes tenham uma experiência.

Nos recortes do diálogo o facilitador atua de modo a estimular o poder pessoal dos conflitantes para que assumam a decisão.

“[...] Nenhum de nós aqui estará apto a decidir por vocês [...] ou emitir qualquer opinião. Muito pelo contrário, vocês aqui têm o poder de barganha, de decidir o que vocês próprios querem, de forma que todos aqui saiam ganhando, porque na mediação, ninguém sai perdendo, todos saem ganhando, tá?” (Conciliadora 2).

“Bom! Parablenzo você, porque você procurou “A”, o ...o caminho mais...mais rápido e mais simples, num é...pra é...é re... resolver alguma questão qui esteja lhe incomodando [...] Se veio aqui na Defensoria, é porque tem alguma coisa qui está causando desconforto” (Conciliadora 1).

“É verdade!” (Autor 1).

“Então [...] Parablenzo o “B” também porque o “B” atendeu ao seu convite. Quando vocês vieram pra cá, vocês vi... vieram com o ânimo, com a ... o pensamento de fazer um acordo, e não para, como diz no popular, brigar na justiça”. (Conciliador 1).

“É verdade!” (Autor 1).

A categoria denominada Diálogo Autêntico evidencia que uma pessoa se sentia ouvida, vista ou aceita. Para (FREIRE 2011), o vínculo propiciado pelo diálogo genuíno acontece quando a ação da fala e a escuta sensata se unem, sem arrogância e com humildade dos interlocutores que se veem na presença do outro. O parceiro dialógico se mostra atento

e verdadeiro no ato de escutar e se posicionar de forma igualitária na relação, sem superioridade, de modo que o falar do outro não se confunde com um simples soltar a voz por intermédio da fala, mas é significativo por revelar o sentimento do falante.

Mostram os depoimentos que as partes sentiram-se verdadeiramente escutadas na relação durante o encontro.

“É porque, tem que ver: a menina tá comigo. A menina, eu deixo ela todo dia no colégio. Minha mãe busca. Minha mãe mora pertinho” (RÉU 2).

“Eu também busco!” (AUTOR 2).

“Às vezes” (RÉU 2).

“Às vezes, não!” (AUTOR 2).

“Às vezes. Minha mãe busca. Vai, pega lá ela de onze horas e vai pra casa da minha mãe. Quando é três horas minha esposa passa lá e pega ela. Ela tem gasto na casa de minha mãe também [...] não adianta... não é só comigo lá em casa não. Eu tenho que pegar [...] dá um negócio pra minha mãe[...] tem que ter as frutas lá pra ela comer. Ela num tá vendo isso também não[...]” (RÉU 2).

“Pergunta a ela... pergunta a ela se ela quer duzentos e cinquenta de feira, todo mês, que eu faço a feira e dou a ela” (RÉU 2).

“Não! Se ele quiser dar os cento e oitenta, ele dá os cento e oitenta, mas eu queria que fosse descontado da empresa, sem precisar dele tá depositando, porque depositando [...] as coisas do menino acabam e eu tenho que tá dependendo dos outros.” (AUTOR 2).

“Quando ele [...] a menina foi pra lá ele nem me informou que ele ia descontar os cento e cinquenta” (AUTOR 2).

“Tu quer ganhar trezentos com a menina comigo? Meu pai do céu!” (RÉU 2).

“Aí ele foi e descontou sem nem... sem nem me dizer. Ele poderia fazer o que? “A”, eu vou descontar os cento e cinquenta esse mês. Que eu tinha comprado já as coisas do menino no cartão do meu tio, quando o meu tio vai pagar o cartão eu pago a ele e compro novamente” (AUTOR 2).

“[...] menina tava comigo! Aí [...] é depois ela decidiu: Mãe, eu posso ir lá pro [...], porque fica melhor, pra mim ir pra escola, eu tô achando ruim acordar cedo. Aí eu disse: Você qui sabe. Aí ela foi e falou com ele [...] disse queria ficar lá. Aí ela foi! Aí ele descontou os cento e cinquenta sem nem me informar[...]” (AUTOR 2).

“Mas no começo foi concordado de você dar duzentos!” (AUTOR 2).

“Eu fiz uma proposta pra você, indiretamente! Você não aceitou!” (RÉU 2).

“Cento e oitenta tá bom! Não tá bom, cento e oitenta?” (RÉU 2).

“É [...]” (AUTOR 2).

“Pronto! Cento e oitenta, mas sem tirar nem um centavo” (AUTOR 2).

“Sim!” (RÉU 2).

Na categoria denominada Escuta Ativa há a revelação de que “escutou” o sentimento do outro. Na formação de suas ideias, Rogers (1983), destacou a importância do “ouvir” em um encontro, onde os interlocutores se colocam em um face a face para tentar alcançar o quanto possível a realidade vivida naquele momento.

Os recortes dos depoimentos demonstram atenção aos sentimentos revelados no diálogo entre as partes:

“Pois é isso que eu quero que ele entenda”. (AUTOR 2).

“[...] Vai ser assim: Não é quinze, e quinze... e quinze dias o [...] que os filhos ficam com a gente? Quinze meu e tudo [...] Sendo que menina tá comigo. É só que nesses quinze dias eles se juntar. Quando os quinze, menino comigo e menina e nos outros quinze com ela, entendeu? Porque menina não tá comigo?” (RÉU 2).

“Ah! Eu pensei que ele tava dizendo que de quinze em quinze dias menina ir pra lá, e menino ir pra lá, pra casa dele” (AUTOR 2).

“Não!” (RÉU 2).

“Uma quinzena minha, uma quinzena sua!” (AUTOR 2).

“É”! (RÉU 2).

“Agora é assim: quinzenalmente eles fica lá, comigo. Agora, nem...nem sempre de quinze em quinze dias ele pega o menino! Porque eu que tenho que levar lá. Eu que tenho que levar na casa da mãe dele, porque ele não vai buscar o menino” (AUTOR 2).

“Minha... minha mãe busca! [...]” (RÉU 2).

“Sua mãe busca?” (AUTOR 2).

“Minha mãe busca!” (RÉU 2).

“É distante! A mãe dele não busca. Quem leva sou eu!” (AUTOR 2).

“Não é distante não! Mas eu não gosto de ir lá!” (RÉU 2).

“[...] Eu quero que no dia eu pegue e deixe menina na casa de minha mãe! E

ela pegue na casa de minha mãe! Que eu não quero nem ir lá, nem quero que ela vá lá em casa” (RÉU 2).

“Já que ele não gosta de ir lá em casa, sabe o que... que ele poderia fazer? Então! Se ele dissesse assim: Deixe os meninos lá na casa da sua vó! Que ele não vai lá na casa de minha vó? [...]” (AUTOR 2).

“Vou! Tranquilo demais!” (RÉU 2).

“Então pronto! Não precisa ir na minha casa não, que eu não faço nem questão de você lá!” (AUTOR 2).

“Minha mãe sempre dizia: Tu tem quinze anos, quando tu completar dezoito anos ele te dá um pé na tua bunda! Dito e feito! Me deixou por essa que ele tá agora. Mais grávida, de quatro meses!” (AUTOR 2).

“Por mim! A amizade é a mesma! Eu não tenho nada contra ele não!” (AUTOR 2).

“Eu também não! Eu só não quero [...] Tá tão fácil Olhe! A casa dela é só desce uma ladeira e chega na casa de minha mãe!” (RÉU 2).

“É, né? Desce uma ladeira e sobe outra, né?” (AUTOR 2).

A categoria denominada Demonstração de Cuidado afirma que a fala expressa a não intenção em ofender. Segundo Feitosa (apud, Sousa, 2016), é preciso que os núcleos afetivos do conflito possam ser acessados e mediados de alguma forma para que as pessoas se sintam afetivamente implicadas na relação. Assim, os conflitantes se sentiram escutados, reconhecidos, acolhidos e experienciados.

Nas falas recortadas pode-se destacar cuidado em relação à pessoa do outro, quando o falante se dispõe à solução do conflito:

“Olhe, aqui tem o comprovante do INSS que o rapaz me deu, que ele tá recebendo desde 2014.” (AUTOR 3).

“Agora que ele tá aqui ... ele tá recebendo. O mês passado que ele começou a receber. Tá aqui o comprovante! Não sou mulher de mentira!” (RÉU 3).

“[...] Eu recebi o mês passado. E eu já tinha dito no telefone a ela. Que, inclusive eu fiquei com pressão alta. Eu disse a ela: Eu disse, tenha paciência que vai sair e eu vou entrar [...] daqui pra dezembro a gente resolve, que tô legalizando as coisas dele primeiro, pra entrar em [...] pra lhe dar a pensão, mas eu quero a pensão legalizada pela justiça. Pronto! Ela não quer entrar em acordo? A gente vai entrar em acordo!” (RÉU 3).

“Tu tá entendendo? Se for da vontade dela, tá ótimo! Pra mim tá ótimo! Eu quero pra já ser depositado no... Na hora que cair no banco, já cair na conta dela, pra menina, né? Ou que já venha descontado no INSS. Eu quero... só o contato que eu quero com ela é esse, porque até [...]” (RÉU 3).

“Eu adoro minha sobrinha [...]se eu pudesse, eu já tinha[...]” (RÉU 3).

“Nós também gosta. Eu só não ajudei mesmo porque tinha[...]Jeu não tinha condições, eu não vou mentir...era ela, ou ele[...].” (RÉU 3).

“[...] Não é nem por causa de mim. É porque minha... a minina disse [...]. Como você disse que ia dar em dezembro. Porque dezembro? Porque se [...]” (AUTOR 3).

“Porque foi liberado agora pra mim, né? Pra mim, na minha mão... Na minha mão, foi liberado agora. Eu só posso né? Eu só posso né? Eu só posso dá com o de agora, né doutora? Porque se caiu agora na minha mão, o mês passado, como é que eu vou dar pá trás, sem ter doutora, condições?” (RÉU 3).

“E o INSS vai dizer [...]” (AUTOR 3).

“Sim, minha filha, mas não foi liberado! Foi liberado agora!” (RÉU 3).

“Desde 2014, faz quatro anos!” (AUTOR 3).

“Sim, faz quatro anos, mas eu não recebi! Sim [...] lembra as primeiras crise? Ela deu a conta, não foi?” (RÉU 3).

“Foi!” (AUTOR 3).

“Que a gente pagou!” (RÉU 3).

“Duzentos reais!” (AUTOR 3).

“Foi essa faixa! Mas também, todo mês a gente butava! Enquanto ele tirava, a gente butava, aí parou! Não veio benefício mais, foi quando eu comecei de lá pra cá dá entrada. Esse aí eu não posso!” (RÉU 3).

“Todo mês não doutora. Todo mês não, ela só deu uma vez [...]” (AUTOR 3).

“Não! Não dei não! Tá?” (RÉU 3).

“Eu não comecei a pagar a ela porque eu não tinha! Como é que eu vou dar uma coisa que eu não tinha?” (RÉU 3).

“Que foi liberado o mês passado, “A”, não foi?” (RÉU 3)

“Foi!” (AUTOR 3).

“O que é dela é novecentos e quarenta...novecentos cinquenta, né?” (RÉU 3).

“É! Quanto?” (AUTOR 3).

“Quanto. Se você quer quinze por cento, vinte por cento, né? Como é que você quer fazer!” (RÉU 3).

“ [...] ela disse a mim... ela disse a mim aqui que o advogado falou que era vinte por cento era [...] cento e noventa [...]” (AUTOR 3).

“É! cento e noventa! Foi! Que eu entrasse em acordo com você. Que eu perguntei: Doutor, é...é...já que o senhor tá dizendo que ele é...ele tá aposentado, quanto é que eu posso dar a minha, como ela tá vendo aí no pro...no processo, como é o que eu posso dar à minha sobrinha? Ele disse: Olhe, a mais velha, lá vai ver, né? Quando você for fazer o acordo, lá vai ver, você vai dar [...]ou quinze por cento, ou vinte por cento o que ela pe...é...o que ela...o que vocês entrar em acordo!” (RÉU).

“[...] Vá, você aí é que diz, você quer vinte, ou trinta [...]” (RÉU 3).

“É trinta por cento, porque a menina vai pra faculdade, a menina vai gastar[...]” (AUTOR 3).

“Quando ela começar a ir, a gente dá os trinta por cento...a gente dá [...] Nós paga [...] ajuda ela a pagar a faculdade dela [...]” (RÉU 3).

“Você pode vinte e cinco, “B” ?”. (AUTOR 3).

“É! Pronto! Deixe! É [...] Tá ótimo!” (RÉU 3).

“Vinte e cinco por cento, porque eu...eu venho gastando muito!” (AUTOR 3).

“Tá bom! É...Tá bom! É! Tá ótimo. Você sabe que a gente... a gente sempre quis ajudar ela. A gente faz! E sobre esse negócio desse retroativo, eu não vou dar mulher, porque eu não tinha, tá aí o comprovante que faz dois meses, no dia cinco agora, você tá entendendo?” (RÉU 3).

A categoria denominada Revelação de Afetação entre os Conflitantes indica que há uma fala que denota que foi provocado. Afirma (ROGERS, 1983) que o profissional facilitador deseja que a pessoa expresse o sentimento que está ocorrendo no momento, qualquer que ele seja — confusão, ressentimento, medo, raiva, coragem, amor ou orgulho.

Mostram os depoimentos, que os afetos feridos manifestam-se pelos conflitantes através do diálogo genuíno.

“Sim Doutora, é... é que a menina é criada comigo e com minha mãe há treze anos. E o motivo de eu tá aqui é somente qui eu gostaria qui ela contribuísse com alguma coisa qui a cri [...] ela tá crescendo e a despesa vai aumentando” (Autor 5).

“Só era isso qui eu queria... qui ela contribuísse né? com alguma coisa [...]” (Autor 5).

“Assim, eu já contribuo com a mãe dele. Quem... Quem sustenta somos eu e ela, a mãe dele. E a menina sempre vai lá pra casa. Só não vai quando ele não deixa. Tem final de semana que ele não deixa. A gente fica [...] ela fica adulando ele pra ir lá pra minha casa. Quando acerta a hora, ele vai buscar. Aí eu quero também qui [...] haja uma... uma... como é o nome? Qui ele deixe a menina ir lá pra casa também. Qui eu tenha direito também, à minha filha. Tu tá entendendo? [...] Sempre... sempre...sempre tudo que ela me pede, eu dou! Agora, o qui eu quero é qui ele deixe a minha filha ir lá pra minha casa. Porque ele só quer...quer qui eu vá buscar a minha filha num carro. O meu carro eu não tenho mais. De moto ele não deixa ir. Eu tenho qui descer da on [...] da minha casa pra ir buscar minha filha pra ir pra lá [...] Então, eu quero também qui ele veja isso. Se é quando ela tiver na minha casa, eu vou arcar com a despesa. Quando ela tiver na casa da vó dela. Quando ela tiver na casa da vó dela, é lá com a despesa dela. E o que a gente precisar, a gente racha. Eu e a...eu e a mãe dele. Sempre foi assim” (Réu 5).

“Eu quero uma guarda compartilhada, pra minha filha agora” (Réu 5).

“Compartilhada. Um final de semana meu, outro final de semana dele. Uma semana minha. Um mês dele. Eu não sei como é qui se resolve isso por aqui. Mas eu quero uma guarda compartilhada. Tanto eu posso ficar com ela, como a vó dela, né?” (Réu 5).

“[...] Então, eu quero minha filha de volta, morando comigo. Todas duas moram, porque ela não vai morar também? Tu tá entendendo? E as despesas dela, eu num quero nada dele. Nada! Eu quero só minha filha! Só minha filha eu quero. Não quero nada [...] Um centavo dele, eu não quero! Eu arco com tudo, aí não é [...]” (Réu 5).

“Doutora, jamais eu tinha vindo... eu tinha vindo aqui... tinha procurado a Defensoria Pública se ela contribuísse certo? Jamais! Qui eu não sou idiota

não! Vindo pra cá, se ela contribuísse, eu jamais tinha vindo. É tanto qui minha mãe tá de acordo. A última vez agora, porque eu procurei aqui e ela ficou sabendo que eu ia procurar aqui, ela até ameaçou. Se chegar algum papel aqui, da justiça, eu peço a guarda da menina. Coisa qui, treze ano ela nunca fez. Aí eu disse: Já que é assim, então agora eu vou até o fim, porque ela tá com pena, porque a gente nunca pede nada, doutora. Pede sim, quando é pra material escolar, uma vez no ano, qui tudo é caro, então a gente [...]minha mãe vai e fala com ela pra ela dar, e muitas das vezes é dividido, vamos supor que ficou cem reais pá dar, chegava com cinquenta, e a gente nunca falou nada. Agora, só qui é aquela coisa, é treze ano...treze ano! A gente sempre coisando. Quando pede alguma coisa é a maior...a maior burocracia do mundo[...] E outra, se ela contribuísse, jamais eu tinha procurado. Jamais eu tinha procurado isso aqui. ” (Autor 5).

“[...] Agora dizer qui eu proíbo a menina de ir pra lá. Proibi! Eu não vou mentir. Quando ela morava com esse cara qui ele amedrontou, levantou a mão pá dar na minha filha, e ele usava droga! Aí eu proibi, mai as últimas vezes qui ela fala, pede à menina pá ir lá, a menina vai pra lá, num tem problema não... não tem problema nenhum” (Autor 5).

“Eu quero falar agora [...]” (Réu 5).

“Ela tem muito medo dele [...] morre de medo dele. Ele dá dois gritos ela se mijá! Tudim[...] A mãe dele também morre de medo dele” (Réu 5).

“[...] Quando ela vivia comigo, a gente ia muito na Psicóloga. Porque houve a separação da gente. Ele batia muito em mim. Tudinho essas coisas. Aqui eu... eu tô com uma placa e um pino de uma pisa que ele me deu. A última vez, a separação. E eu levava ela muito ela pro Psicólogo[...] muito. Aí agora, quando, como vai vim pra cá, você leva ela pra Psicóloga, porque é melhor!” (Réu 5).

“Viu? E obrigado!” (Réu 5).

“[...] Pergunta se ela tem algum papel que foi passado por um Psicólogo? Porque até hoje eu não conheço não!” (Autor 5).

“Não tem papel não [...] Era lá em Mandacarú [...] Lá no [...]” (Réu 5).

Na discussão do trabalho, fazendo um paralelo entre a literatura científica e os recortes de fala observou-se que nas categorias foi possível verificar a existência de vários afetos ocultos dentro da relação conflituosa.

Ficou evidenciado na pesquisa, conforme os diálogos analisados, a presença de afetos ativos e passivos, identificados por ressentimento, medo, raiva, coragem, amor, orgulho, alegria ou tristeza, sentimentos estes que ao serem afetados durante a sessão de audiência, por meio da ação da fala e da escuta ativa, as partes foram implicadas na relação, sendo reconhecidas, acolhidas e experienciadas.

CONCLUSÃO

É pertinente a afirmação de que a Conciliação Humanista, como meio de resolução de conflitos, é um importante caminho para facilitar a comunicação entre os contendores, sendo considerado agente positivo de mudanças, quando as pessoas são estimuladas a melhor resolverem seus conflitos em função da experiência vivenciada em um diálogo autêntico e a escuta ativa com o objetivo de encontrar interesse real entre as mesmas, criando as condições necessárias para que elas próprias encontrem a solução, não devendo o facilitador intervir no sentido de adiantar alguma proposta de solução.

Nesta pesquisa fenomenológica foi feita uma investigação dos objetivos gerais e específicos aplicando como tratamento dos dados a análise de conteúdo para perquirir o fenômeno e extraiu os sentimentos vivenciados pelos conflitantes presentes.

Estudos realizados através da literatura científica e com base nos pensadores humanistas destacados na pesquisa, afirmam a existência do currículo oculto dos afetos nas relações conflituosas, conforme foi constatado através da análise dos recortes de falas e em experiência comprovada durante as sessões de conciliação, bem como a presença dos afetos ocultos dentro das relações.

Por meio de categorias, definidas pelo respeito entre as partes, relação Eu-Tu, empatia, empoderamento, através de um diálogo autêntico e de uma escuta ativa e demonstração de cuidado, foram verificados nos recortes dos diálogos, durante o encontro em audiência, a presença de sentimentos aparentemente ocultos, mas que a partir da aplicação da metodologia da Abordagem Centrada na Pessoa, estes foram aflorados de forma positiva.

Ficou evidenciado que a pesquisa realizada demonstrou sentimento das partes durante a sessão de audiência, como foi presenciado pelos envolvidos no evento e investigou também que ocorreu afetação em cada um dos participantes.

Por fim, foi possível constatar que além de um acordo final, a conciliação humanista consegue atingir os objetivos gerais e específicos, por ser um processo que trabalha com a própria comunicação e entendimento das partes, melhorando o relacionamento e o crescimento individual das mesmas.

REFERÊNCIAS

BACELLAR, Roberto Portugal. *Mediação e Arbitragem*. São Paulo: Editora Saraiva, 2012.

BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70 LDA, março 2009.

BAUMAN, Zygmunt. *Vida Líquida*. Tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 2007.

BUBER, Martin. *Eu E Tu*. Introdução e Tradução: Newton Aquiles Von Zuben. 6ª Ed., São Paulo: Centauro Editora, 2003.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*, 6ª Edição (Brasília/DF: CNJ), 2016.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125/2010 do CNJ. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 19/11/2018.

BRASIL, Código de Processo Civil. Lei 13.105/2015. Brasília, 16 de março de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> Acesso em: 19 de novembro de 2018.

BRASIL, Lei de Mediação. Lei 13.140/2015. Brasília, 26 de junho de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 19 de novembro de 2018.

BRASIL, Lei da Arbitragem. Lei 9.307/1996. Brasília, 23 de setembro de 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9307.htm. Acesso em: 19 de novembro de 2018.

BRASIL, Câmara dos Deputados, Projeto de Lei 94/2002. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=acdc2bed8fba6fc5>>. Acesso em: 20 de novembro de 2018.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça, Emenda nº 1 de 2013. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/28620/2013_emenda0001_res0125_2010_cnj.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Acesso em: 20 de novembro de 2018.

BRASIL, Conselho Nacional de Saúde/MS, Resolução nº 510/2016. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/reso510.pdf>>. Acesso em: 19 de novembro de 2018.

COSTA, Nilton César Antunes da. *Poderes do árbitro: de acordo com a lei 9.307/96*. São Paulo: RT, 2002. Apud. RENNÓ, R. Lima Leandro. *A responsabilidade civil do árbitro*.

DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix: Espinosa e a efetividade Humana. PUC- Rio de Janeiro: Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/20706/20706_3.PDF>. Acesso em: 19 de novembro de 2018.

DEWEY, John. Coleção Os Pensadores. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me4677.pdf>>. Acesso em: 19 de novembro de 2018.

FEITOSA, André. Dimensão Psicológica do Conflito Judicializado: curso introdutório, 23-24 de set de 2016 . 27 f. Notas de Aula. Mimiografado.

FEITOSA, André. Auto-regulação, Tendência Atualizante e Tendência Formativa: In: CAVALCANTE JÚNIOR, F.S.FEITOSA, A. (Org.) Humanismo de Funcionamento Pleno: Tendência Formativa na Abordagem Centrada na Pessoa. Campinas/SP: Editora Alínea, 2008.

FEITOSA, André et al. Calidoscópico para os Rastros da Tendência Formativa: parametrização da experiência na ciência e na filosofia. In. BACELLAR, A. (Coord.). A Psicologia Humanista na Prática. Reflexões sobre a Abordagem Centrada na Pessoa. Palhoça/SC: UNISUR, 2009. P. 128-136.

FREIRE, Paulo. Pedagogia do Oprimido. 28 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

HABERMAS, (2001). Apud. A resolução Nº 125 do cnj e o papel do terceiro conciliador e mediador na sua efetivação. Spengler, Fabiana Marion. Curitiba: Multideia, 2013.

LEITE, Flamarion Tavares. 10 Lições sobre Kant. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

LAGRASTA Valeria Ferioli. A Mediação de Conflitos – análise da realidade brasileira e sua efetiva implantação no Poder Judiciário do Estado de São Paulo. 2009. 170 p. Tese (Pós Graduação “Lato Sensu” em Direito) – Escola Paulista de Magistratura, São Paulo.

_____. Um Jeito de Ser. Tradução de Maria Cristina Machado Kupfer, Heloísa Lebrão, Yone Souza Patto: revisão da tradução Maria Helena Souza Patto. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda, 1983.

SOUSA, Nayara Queiroz Mota de. Conciliação e Humanismo: curso introdutório, 09-10 e 21-22 de out de 2016. 23 f. Notas de Aula. Mimiografado.

SOUSA, Nayara Queiroz Mota de. Conciliação Humanista – Uma proposta de metodologia de resolução de conflitos. Campina Grande: EDUEPB, 2017.

SOUSA, Nayara Queiroz Mota de. Conciliação Humanista: Aplicação da Abordagem Centrada na Pessoa na Resolução dos Conflitos Judiciais. In. Revista da Abordagem Gestáltica- Phenomenological Studies. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/3577/357733920013.pdf>>. Acesso em: 19 de novembro de 2018.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. São Paulo: Editora Método, 2008.

WARAT, Luis Alberto. Surfando na Pororoca – o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WATANABE, Kazuo. Mediação: um projeto inovador. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2002-a. p. 70(Série Cadernos do CEJ. v. 22).