



DEPARTAMENTO DE DIREITO
DOUTORAMENTO EM DIREITO
ESPECIALIDADE EM CIÊNCIAS JURÍDICAS
UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA
“LUÍS DE CAMÕES”

**CONCILIAÇÃO JUDICIAL E UMA METODOLOGIA HUMANISTA DE
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Tese para a obtenção do grau de Doutor em Direito

Orientadora: Professora Doutora Stela Marcos de Almeida Neves Barbas

Orientador: Professor Doutor Sérgio Torres Teixeira

Autora: Nayara Queiroz Mota de Sousa

Número da candidata: 20150234

Março de 2023

Lisboa

Dedicatória

Aos meus filhos, Taysa, André e Raul, razões da minha existência, e a José, um companheiro que, a cada dia, me motivam a buscar conhecimentos e proporcionaram uma atmosfera de amor que me permitiu, simplesmente, “Ser”.

Agradecimentos

Agradeço a Deus, aos meus pais, porto firme e seguro que me deu suporte para seguir sempre em frente, aos meus irmãos, presentes em todos os meus momentos e que, juntos aos meus amigos, formam a teia de amor que me envolve.

Imensa gratidão à orientadora Professora Doutora Stella Marcos de Almeida Neves Barbas, que com muita competência, dedicação e altruísmo debruçou-se e destinou seu tempo para motivar, sugerir e participar ativamente da construção desse trabalho, contribuindo significativamente com a elaboração da pesquisa.

Ao professor Doutor Sérgio Torres Teixeira, os meus mais sinceros agradecimentos pela dedicação, empenho e contribuições que tanto engrandeceram este trabalho de tese.

Com muita alegria, eu encerro esses agradecimentos registrando a minha satisfação e o meu reconhecimento à qualidade, seriedade e compromisso da Universidade Autônoma de Lisboa com o aprimoramento e avanço produzidos no mundo científico.

RESUMO

A conciliação judicial se constitui em um meio autocompositivo para solução de conflitos pelo Poder Judiciário enquanto maior instância de pacificação social. O aumento da conflituosidade na sociedade do consumo e a lacuna doutrinária existente sobre um método específico para capacitar o conciliador judicial fomentaram a construção do presente debate sobre a metodologia da conciliação humanista. Após destacar as diferenças e similitudes com a mediação, foi demonstrada a autonomia da conciliação. O aprofundamento do tema ensejou uma passagem pela formação do profissional de Direito e um levantamento histórico sobre a evolução legislativa que normatizou a conciliação em Portugal e no Brasil, países eleitos pela ligação entre Metrópole e Colônia ao longo do desenvolvimento social. A análise comparativa, utilizando os parâmetros dos princípios, da pessoa do conciliador e da obrigatoriedade da conciliação no procedimento judicial, constatou as semelhanças e distinções existentes entre os Julgados de Paz de Portugal e os Juizados Especiais e a Justiça do Trabalho brasileiros. O estudo destaca a ética do sistema judicial no trato com os jurisdicionados enquanto vulneráveis dentro de uma relação de poder. O método humanista foi apresentado como contributo para uma revolução democrática da justiça nos termos propostos por Boaventura de Sousa Santos. A pesquisa demonstra que a instalação de espaços de diálogo promovida pela conciliação humanista poderá constituir um agir comunicativo voltado para o entendimento, conforme preconizado por Habermas. O apanhado teórico se encerra com a análise crítica que aponta as limitações e os desafios da conciliação judicial para instigar outras investigações. As estratégias metodológicas para a construção do estudo trazem a revisão da literatura e uma pesquisa qualitativa exploratória descritiva, com método dedutivo. Objetivou o trabalho de tese investigar sobre a conciliação judicial em Portugal e no Brasil e responder a problemática se a Conciliação Humanista se apresenta como condição suficiente para promover a humanização e a informalidade do Poder Judiciário, democratizando-o, com potencial para resgatar a credibilidade do sistema judicial como principal instância de resolução de conflitos. A investigação da metodologia apresentada revelou os resultados práticos positivos na aplicação da conciliação humanista em um Tribunal do Trabalho brasileiro. A conclusão desvela que o método humanista promove a humanização, a informalidade e uma maior aproximação do Poder Judiciário com a sociedade, fatores que se coadunam com os princípios basilares dos Julgados de Paz, dos Juizados Especiais e da Justiça do Trabalho brasileiros. A pesquisa demonstrou que a conciliação humanista se constitui em único método humanista para resolução de conflitos

com condições de capacitar o juiz-conciliador que humaniza o Poder Judiciário, encontrado na literatura pesquisada, por isso contribuiu para um sistema judicial mais democrático e tem a potencialidade de resgatar a credibilidade do Poder Judiciário como a principal instância de resolução de conflitos junto à sociedade portuguesa e brasileira.

Palavras-chave: conciliação judicial; conciliação humanista; juiz-conciliador; Julgados de Paz.

ABSTRACT

Judicial conciliation is an appropriate self-composing means for resolving conflicts by the Judiciary as the largest instance of social pacification. The increase in conflict in the consumer society and the existing doctrinal gap on a specific method to enable the judicial conciliator encouraged the construction of the present debate on the methodology of humanist conciliation. After detaching the differences and similarities with the mediation, the autonomy of the conciliation was demonstrated. The deepening of the theme gave rise to a passage through the training of law professionals and a historical survey of the legislative evolution that standardized conciliation in Portugal and Brazil, countries elected by the connection between Metropolis and Cologne throughout social development. The comparative analysis using the parameters of the principles, of the person of the conciliator and of the obligation of conciliation in the judicial procedure, found the similarities and distinctions between the Judges of Peace of Portugal and the Brazilian Special Courts and Labor Justice. The study highlights the ethics of the judicial system in dealing with those in jurisdiction as vulnerable within a power relationship. The humanist method was presented as a contribution to a democratic revolution of justice in the terms proposed by Boaventura de Sousa Santos. The research demonstrates that the installation of spaces for dialogue promoted by humanist conciliation may constitute a communicative action aimed at understanding as advocated by Habermas. The theoretical overview ends with a critical analysis that points out the limitations and challenges of judicial conciliation to instigate others investigations. The methodological strategies for the construction of the study include a literature review and a qualitative descriptive exploratory research, with an inductive method. The objective of the thesis work was to investigate judicial conciliation in Portugal and Brazil and answer the question of whether the Humanist Conciliation presents itself as a sufficient condition to promote the humanization and informality of the Judiciary, democratizing it, with the potential to rescue the credibility of the judicial system as the main instance of conflict resolution. The conclusion reveals that the humanist method promotes humanization, informality and a closer relationship between the Judiciary and society, factors that are in line with the basic principles of the Brazilian Courts of Peace, Special Courts and Labor Courts. The research demonstrated that humanistic conciliation constitutes the only humanistic method for resolving conflicts with conditions to train the judge-conciliator who humanizes the Judiciary, found in the researched literature, for this reason it contributed to a

more democratic judicial system and has the potential to rescue the credibility of the Judiciary as the main body for conflict resolution in Portuguese and Brazilian society.

Keywords: judicial conciliation; humanist conciliation; conciliatory judge; Judgments of Peace.

Sumário

1 – INTRODUÇÃO	14
2 – REVISÃO DA LITERATURA	19
2.1 – UM DESAFIO PARA O PODER JUDICIÁRIO: A ALTA CONFLITUOSIDADE NA SOCIEDADE PÓS-MODERNA	19
2.1.1 – As Instâncias de Resolução de Conflitos: a Autotutela, a Autocomposição e a Heterocomposição	28
2.1.2 – Os Julgados de Paz em Portugal, a Justiça do Trabalho e os Juizados Especiais do Brasil: um estudo comparado utilizando como parâmetro a base principiológica, a pessoa do conciliador e a obrigatoriedade da conciliação para identificar semelhanças e diferenças	42
2.1.3 – A ética humanista da atuação do Poder Judiciário na conciliação: um desafio na tutela dos Direitos de Personalidade do Jurisdicionado	57
2.2 – A CONCILIAÇÃO EM PORTUGAL E NO BRASIL: UM ESTUDO HISTÓRICO DA EVOLUÇÃO LEGISLATIVA PARA REGULAMENTAÇÃO	67
2.2.1 – Conciliação e Mediação: Autonomia, Diferenças e Similitudes.....	88
2.2.2 – O Conciliador e a Formação Jurídica em Portugal e no Brasil.....	113
2.3 – O RESGATE DA PROPOSTA HUMANISTA NA PÓS-MODERNIDADE: UM PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO.....	130
2.3.1 – O Conciliador judicial: Um Profissional de Ajuda.....	137
2.3.2 – A Metodologia de Resolução de Conflitos da Conciliação Humanista: Contribuições da Psicologia Humanista	147
2.4 – CONCILIAÇÃO HUMANISTA: ABORDAGEM DE EMPODERAMENTO E DE ASSUNÇÃO DA RESPONSABILIDADE NO PODER DECISÓRIO NA CONCILIAÇÃO.....	173
2.4.1 – A Metodologia Humanista como um Contributo para a Revolução Democrática da Justiça Proposta por Boaventura de Sousa Santos.....	179
2.4.2 – A Conciliação Humanista e o “Agir Comunicativo” de Jürgen Habermas.....	190
2.4.3 – A Perspetiva da Linguagem Humana na Conciliação Humanista	207
2.4.4 – A Experiência da Conciliação Humanista: Um Modelo Aplicado no Poder Judiciário brasileiro.....	219
2.4.5 – Os Desafios e as Limitações da Conciliação Humanista.....	226
3 – PROPOSIÇÃO	240
3.1 – Objetivo Geral.....	240
4 – METODOLOGIA	242

4.1 – Estratégias Metodológicas para a Elaboração do Referencial Teórico	242
4.2 – Estratégias Metodológicas para a Construção da Pesquisa Qualitativa ...	243
4.2.1 – Considerações Éticas	243
4.2.2 – Tipo de Pesquisa.....	243
4.2.3 – Locus da Pesquisa	244
4.2.4 – Universo e Amostra.....	244
4.2.5 - Instrumento de Coleta de Dados	245
4.2.6 - Procedimento da Pesquisa	245
5 – RESULTADOS E DISCUSSÃO	253
6 – CONCLUSÃO	354
REFERÊNCIAS	365

Declaração de Compromisso de Anti-Plágio

Declaro para todos os fins legais ser autora desta tese, trabalho que integra as condições exigidas pela Universidade Autônoma de Lisboa *Luís de Camões* para a obtenção do grau de Doutora em Direito, assegurando a sua originalidade e o ineditismo por não ter sido submetido no todo ou em partes a outra avaliação por instituição de ensino superior para obtenção de grau acadêmico ou qualquer habilitação.

Confesso que todas as citações estão perfeitamente identificadas com as respetivas autorias e que tenho consciência da falta de ética e disciplinar da utilização de conteúdos de autoria de terceiros sem a devida identificação.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico I – Indicadores estatísticos 2012.....	219
Gráfico II – Indicadores estatísticos 2013.....	220
Gráfico III – Indicadores estatísticos 2014.....	220
Gráfico IV – Indicadores de incidência das categorias.....	349

LISTAS DE FOTOGRAFIAS

FOTO 1 – Sala de audiência humanizada.....	392
FOTO 2 – Sala de apoio humanizada.....	392
FOTO 3 – Sala de espera humanizada.....	393
FOTO 4 – Secretaria humanizada.....	393

TÁBUA DE SIGLAS, ABREVIATURAS E ACRÔNIMOS (OBRIGATÓRIAS)

ACP – Abordagem Centrada na Pessoa

AMB – Associação dos Magistrados do Brasil

ANAMATRA – Associação Nacional da Magistratura Trabalhista

CEJ – Centro de Estudos Judiciários

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos

CEP-CONEP - Comitê de Ética em Pesquisa -Comitê Nacional de Ética e Pesquisa

CEPEJ - Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ) do Conselho da Europa.

CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas

CPF – Cadastro de Pessoa Física

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

COLEPRECOR – Colégio de Presidentes e Corregedores

CPC – Código de Processo Civil

CSJT – Conselho Superior da Justiça do Trabalho

DGPJ – Direção Geral de Políticas de Justiça

ESMA – Escola Superior da Magistratura

EUA – Estados Unidos da América

GP – Gabinete da Presidência

GRAL – Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

IPESPE - Instituto de Pesquisas Sociais, Políticas e Econômicas

NUCON – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos

RAL – Resolução Alternativa de Litígios

TRT 13– Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região

TRT 9 – Tribunal Regional do Trabalho da Nona Região

UE – União Europeia

UNESCO - Organização para a Educação, a Ciência e a Cultura

1 – INTRODUÇÃO

A conciliação judicial constitui o cerne deste debate em virtude da necessidade de aprofundar o tema para a construção de um método de capacitação para o juiz-conciliador, suprimindo uma lacuna doutrinária existente sobre a temática na literatura pesquisada.

O interesse pelo tema surgiu das preocupações da pesquisadora que, como magistrada-conciliadora por imposição legal, não foi devidamente capacitada para a conciliação. Inexistia uma formação teórico-prática que servisse como guia científico para o exercício da atividade de conciliadora, que a retirasse do lugar intuitivo e amador na prática da conciliação judicial.

A elaboração desta tese oferece um aprofundamento do tema da dissertação de mestrado da pesquisadora defendida junto à Universidade Católica de Pernambuco no Brasil com o título: Pesquisa Fenomenológica na Justiça do Trabalho: uma proposta de conciliação humanista, que findou com o lançamento de um livro. A autora, no trabalho de mestrado, realizou uma pesquisa fenomenológica junto ao Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região do Brasil e apontou a necessidade da construção científica de uma metodologia humanista de resolução de conflitos com os conhecimentos da Psicologia Humanista, sobretudo a Abordagem Centrada na Pessoa do Psicólogo Carl Rogers, que instigou o estudo do doutoramento.

A dissertação de mestrado criou um campo de pesquisa ao propor que fosse formatada uma metodologia humanista de resolução de conflitos por meio de uma investigação científica.

A pesquisadora, diante dos conhecimentos da Psicologia Humanista apreendidos na dissertação de mestrado mencionada, elaborou a abordagem da conciliação humanista e aplicou durante o período de dezembro de 2011 a fevereiro de 2015 no Núcleo de Conciliação Humanista no referido Tribunal do Trabalho do Brasil. Durante a prática, foram coletados depoimentos dos participantes diretos, sendo explorados na investigação científica que formou o corpo desta tese a fim de extrair categorias que definem os efeitos da prática no Poder Judiciário.

A presente tese tem como objetivo geral investigar a conciliação judicial em Portugal e no Brasil e responder ao problema: a conciliação humanista é condição suficiente para promover a humanização e a informalidade do Judiciário, democratizando-o, com potencial para resgatar a credibilidade do sistema judicial como principal instância de resolução de conflitos?

Com o objetivo de construir um texto coeso e esclarecedor, a pesquisa sobre conciliação judicial em Portugal e no Brasil estabeleceu-se como objetivos específicos para identificar o conceito e a regulamentação do instituto; a análise sobre se a formação jurídica em Portugal e no Brasil favorece a conciliação judicial; a apresentação de estudos comparativos para demonstrar as peculiaridades da conciliação judicial que a diferenciam da mediação e identificam a autonomia do instituto, bem como sobre a política de conciliação nos Julgados de Paz em Portugal, na Justiça do Trabalho e nos Juizados Especiais do Brasil; a investigação sobre a existência de uma metodologia específica para a conciliação judicial em Portugal e no Brasil; a identificação dos resultados gerados pela prática da conciliação humanista no Judiciário brasileiro, a partir de documentos escritos e depoimentos colhidos em vídeos arquivados no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, órgão do Poder Judiciário brasileiro e, por fim, a análise, a partir dos resultados da prática, de se a conciliação humanista se apresenta como uma metodologia humanista capaz de promover a humanização e a democratização do Poder Judiciário.

O desenvolvimento da tese foi possível a partir de duas estratégias metodológicas: uma pesquisa exploratória descritiva para a construção do referencial teórico utilizando livros, teses, dissertações e artigos científicos e uma pesquisa documental qualitativa com o método dedutivo com o instrumento metodológico da análise de conteúdo.

Na revisão da Literatura foi destacado o grande desafio do Poder Judiciário no enfrentamento da alta conflituosidade trazida pela sociedade pós-moderna em meio a uma imensa crise de legitimidade perante a sociedade.

Este modelo social convive com relacionamentos e com um estilo de vida líquida (BAUMAN, 2007) que fragiliza as relações sociais e instiga a formação de disputas. No contexto da sociedade atual, os conflitos amontoam-se e fermentam a massa processual que aguarda por decisões judiciais, o que agrava a morosidade do sistema jurídico. Por outro lado, os cidadãos clamam por respostas rápidas, eficientes e úteis para a dissolução das intrigas, mas que promovam uma maior participação ativa e cívica que seja oriunda da autonomia da vontade privada e firmem-se com respeito mútuo e autorresponsabilização.

Com o objetivo de um debate coerente, fez-se um estudo sobre as instâncias de resolução de conflitos. A autotutela é um meio de defesa pessoal que enfrenta a resistência por um mesmo bem. A autocomposição acontece quando a decisão pela resolução de conflitos depende dos conflitantes, detentores do *locus* de poder, e divide-se em: negociação, transação,

conciliação e mediação. Na heterocomposição, o terceiro, juiz ou árbitro, assume o poder decisório.

A pesquisa destaca diferenças e semelhanças entre a conciliação e a mediação e apresenta um estudo comparativo sobre a autonomia dos institutos. A demonstração da conciliação, enquanto método diferente da mediação, mostra-se essencial para a necessidade de criação de uma abordagem específica para capacitar o juiz que assume a dualidade julgador/conciliador na condução dos processos judiciais que lhes são submetidos.

O presente estudo aponta que a formação jurídica dos profissionais em Portugal e no Brasil constitui um desafio para a prática da tentativa conciliatória por um juiz-conciliador. Academicamente, o profissional de Direito foi preparado para atuar na forma contenciosa no tratamento dos conflitos de interesse, por isso utiliza uma linguagem técnica e de difícil compreensão para o cidadão comum. Há um distanciamento entre o Poder Judiciário e o jurisdicionado, ocasionado pelos edifícios suntuosos utilizados pelo sistema judiciário, pela formalidade dos ritos processuais e pela postura cerimoniosa do magistrado. A soma destes fatores dificulta o acesso à justiça e demonstra a importância de revisitar as estruturas, preparar os profissionais, humanizar o ambiente e os recursos humanos para a qualificação da tentativa conciliatória.

A elaboração de um levantamento histórico sobre a evolução legislativa para a regulação da conciliação revela que o instituto surgiu no ordenamento jurídico de Portugal e foi trazido para o Brasil ainda na vigência das Ordenações portuguesas. O ordenamento jurídico dos dois países analisados mantém o ato como prática obrigatória a assumir pelos juízes letrados e populares durante a tentativa de resolver os litígios judicializados. Ainda assim, demonstra a investigação que não houve interesse dos juristas em construir um método para a capacitação da magistratura.

De certa forma, a formação jurídica permaneceu focada no modo adversarial de dissolução das ações judiciais. A previsão da conciliação, nas normas jurídicas de Portugal e, depois, do Brasil, demonstra a importância dessa atividade judicial, e a ausência de material teórico-prático revela a precariedade na capacitação da magistratura.

Nos últimos anos, surgiu um grande interesse na solução pacífica dos conflitos, o que despertou os legisladores para a elaboração de normas a fim de criar órgãos com base principiológica que privilegia a conciliação. Surgiram os Julgados de Paz em Portugal e os Juizados Especiais no Brasil. Assim foi possível ressaltar a função conciliatória, presente também na Justiça do Trabalho dos dois países. Neste contexto, a pesquisa apresenta um quadro comparativo entre os referidos órgãos judiciais, utilizando como parâmetro os

princípios, o conciliador e a obrigatoriedade da conciliação a fim de identificar semelhanças e diferenças.

O estudo da conciliação judicial debate a ética da atuação do Poder Judiciário na prática das atividades jurisdicionais para estampar a necessidade de proteção dos direitos de personalidade dos jurisdicionados. Os utentes do sistema judicial são vistos como vulneráveis diante do modelo formal, técnico, moroso e constituído por profissionais do Direito que usam vestimentas arcaicas, trabalham em edifícios suntuosos e utilizam uma linguagem jurídica incompreensível em um diálogo comum.

A investigação apresenta uma perspetiva humanista para a conciliação a partir do suporte teórico aprendido da Psicologia Humanista e do entorno filosófico do humanismo. A Literatura demonstra a conciliação humanista como um contributo para a revolução democrática da justiça, conforme Boaventura de Sousa Santos (2015). A pesquisa revela ainda que a abordagem humanista transformou o sistema judicial com a presença da humanização, da aproximação com o cidadão, da abertura de espaço com vez e voz para o jurisdicionado, da redução dos obstáculos que constituem a demanda suprimida e da promoção da celeridade na solução dos conflitos de interesse em um processo de democratização do Poder Judiciário.

A conciliação humanista instala um espaço de diálogo genuíno que constitui o agir comunicativo voltado para o entendimento proposto por Habermas em que os próprios conflitantes puderam expressar suas vontades na solução do conflito.

O estudo teórico em foco encerra-se com uma análise crítica que aponta as limitações e os desafios da conciliação humanista para instigar outras investigações. Aqui não há uma proposta para o esgotamento do tema em pauta, mas se busca instigar outros pesquisadores a fim de que haja um aprofundamento da temática para a absorção da prática da abordagem humanista nos tribunais de Portugal e do Brasil.

A presente tese traz também em seu *corpus* uma pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva com o método dedutivo sobre a conciliação humanista no Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região do Brasil, no período de dezembro de 2011 a fevereiro de 2015. O material explorado refere-se à prática da abordagem humanista no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos em que a pesquisadora foi coordenadora. Foram analisados depoimentos gravados pela Assessoria de Comunicação do Tribunal do Trabalho, entrevistas publicadas em jornal do Estado da Paraíba, Brasil, bem como livro arquivado no TRT da 13ª Região. Com um procedimento definido utilizou-se a análise de conteúdo como instrumento de tratamento dos dados para extração das categorias.

A investigação sobre a prática da conciliação humanista, na Justiça do Trabalho no Brasil, trouxe resultados positivos a partir das seguintes categorias: a humanização do sistema judicial, a implantação de um clima psicológico favorável ao diálogo, a importância da atuação do conciliador humanista, a relação interpessoal como centro da conciliação, o empoderamento e o pertencimento do cidadão ao Poder Judiciário, a mudança no modo de ser dos participantes, a instalação de um lugar de fala e de escuta, a ênfase no contato dialógico, a celeridade processual, a pacificação e justiça social e a satisfação ao cidadão atendido pelo Poder Judiciário.

Em conclusão, extrai-se da Literatura que Portugal e Brasil vêm valorizando a conciliação judicial como ato obrigatório na atuação do magistrado no rito processual. Constataram-se inovações legislativas que valorizaram a tentativa conciliatória e evidenciou-se a dificuldade da atuação profissional do operador do Direito para lidar com o método consensual devido à sua formação rígida e formal por determinadas universidades que só visam o litígio.

No debate teórico, revela-se que não obstante o reconhecimento e a valorização da conciliação pelo ordenamento jurídico, não há um método próprio que capacite o juiz para a tentativa conciliatória com qualidade. Por outro lado, na investigação qualitativa sobre a experiência da conciliação humanista em um Tribunal do Trabalho no Brasil, demonstra-se resultados práticos positivos que favorecem à adoção da abordagem na capacitação do juiz para a prática da conciliação judicial.

A construção desta tese foi feita a partir de diversas áreas do conhecimento científico, o que constitui um trabalho interdisciplinar, traz um aprendizado sobre conciliação judicial e é capaz de construir conhecimentos que desvelam o novo para apresentar os resultados práticos da conciliação humanista, uma abordagem humanista efetiva para o empoderamento do juiz na conciliação judicial, que promove a humanização, a informalidade e democratização do sistema judiciário e melhora a atividade judicial de dissolução de litígios por consenso, com potencial para reposicionar o sistema judicial como principal instância de resolução de conflitos.

2 – REVISÃO DA LITERATURA

CAPÍTULO 1

2.1 – UM DESAFIO PARA O PODER JUDICIÁRIO: A ALTA CONFLITUOSIDADE NA SOCIEDADE PÓS-MODERNA

A sociedade contemporânea vivencia um turbilhão de mudanças provocado pelo processo global aguçado pelo avanço tecnológico que amalgama culturas, projetos políticos e sistemas socioeconômicos, além de modificar o estilo de vida das pessoas, encurtar distâncias geográficas e desafiar o espaço de convivência humana.

Identifica-se na atualidade uma crise de percepção nas grandes instituições sociais que insistem na manutenção de uma visão de mundo obsoleta ou de uma ideia de realidade inadequada para um mundo superpovoado e interligado. Perdura um olhar individualizado que se confronta com a urgência de outra mentalidade que atraia novos pensamentos e valores mais consistentes e coerentes com as transformações sociais. Ocorre uma mudança radical de paradigma semelhante à revolução copernicana, ainda não percebida pelos administradores, pelas corporações, nem pelos professores universitários que rejeitam, em sua maioria, o pensamento sistêmico (CAPRA, 2006, p.23-24).

O termo *paradigma* define modelos científicos concretos que firmam as tradições coerentes e específicas de uma determinada pesquisa e formam as rubricas dos historiadores. Isto também ocorreu com o vocábulo *copernicana*, o qual sinalizou para uma linha de estudo que segue pontos fundamentais específicos que identificam um referido modelo (KUHN, 2007, p.30). Desse modo, o que acontece no sistema social é uma transformação paradigmática que o caracteriza como plural, complexo, multifacetado e interligado com sistemas que geram outras formas de relações humanas a partir de novos modos e estilos de vida.

É importante dimensionar a função existencial da internet que prioriza o presente em detrimento das outras dimensões temporais do imaginário social o que invocou uma redução no espaço planetário por meio de uma rede de relacionamentos virtuais. A compreensão espaciotemporal precisa ser repensada para alcançar o contato mundo a mundo em tempo real pelas vias eletrônicas que cria o ciberespaço. As pessoas ocupam-se nos espaços virtuais para

mobilizar uma economia de rede e mudam as máscaras para moldarem-se a qualquer situação real ou virtual (NASSIF, 2005, p.41-43)

Paralelo ao desafio espaciotemporal inserido pela rede virtual, emerge na atualidade uma mudança nos relacionamentos provocada pela aceleração do capitalismo e do avanço da mercantilização. Surge, então, uma “sociedade de consumidores” cujos homens julgam-se e avaliam-se pelas suas capacidades de consumo e tratam seus relacionamentos e suas ações orientados pela “síndrome consumista”. Há atitudes, comportamentos, disposições cognitivas e juízo de valores que são os principais indicadores de visões de felicidades e negam a tudo que signifique procrastinação, adequação e a conveniência de postergar a satisfação. Assim, degrada-se a duração e promove-se a transitoriedade das coisas e das relações a um patamar de superioridade. Portanto, os objetos de desejo devem ser transitórios e descartáveis numa sociedade que privilegia a velocidade, o excesso e o desperdício, segundo Bauman (2007, p.109-111).

É interessante apontar que esse mesmo tempo assume características de uma “vida líquida” (BAUMAN, 2007, p.115-117), pós-moderna, cujo termo ainda não foi aceito de forma unânime pela comunidade científica. Contudo, o presente trabalho adota o referido termo para designar o momento de profundas transformações que contestam valores, formas tradicionais de interações humanas e os modelos das organizações sociais modernas.

A pós-modernidade exprime o ponto alto da crise em sua luta hercúlea para superações. Este momento desfez o laço de confiança entre as pessoas que compartilhavam os mesmos ideais, pelos quais lutavam e sacrificavam-se. Agora, as pessoas são competidoras e adversárias e relegam a solidariedade, o respeito e priorizam, sobretudo, o individualismo agressivo e a lei do mais forte. No entanto, apesar de tudo, convivem com o paradoxo da necessidade de reconhecimento pelo outro como sentido de vida (BAUMAN, 2011, p.109-111).

Este novel modelo social dispõe-se, estruturalmente, a crescer de forma progressiva, e tem na aceleração a sua forma de conservar-se e estabilizar-se. Uma estabilização dinâmica como *modus fundante* e uma compulsão estrutural que ganha estabilidade no e pelo movimento constituído pelo crescimento, pela aceleração e pelo adensamento de inovações, transpondo as transformações materiais, substanciais e institucionais, permanecendo a lógica da concorrência (ROSA, 2019, p. XXI).

Submerso nesse tipo social, o homem pós-moderno movimenta-se em relações interpessoais fluidas e transitórias, tanto na sua vida pessoal quanto profissional. Encontra-se fincado na ideia de impermanência e revolto na onda da rapidez das atitudes e decisões, vê-se

encharcado de escolhas que o desorientam e fazem fecundar um ambiente propício para a formação de conflitos de interesses.

Aproveitando-se desse contexto, o mercado capitalista entra no jogo como intermediário para unir e separar as pessoas. Este mercado, conecta ou deleta as pessoas e altera suas relações interpessoais em todos os ambientes por meio da tecnologia, seja no trabalho, na família, no domínio público ou no interior do lugar mais privado e produz orientações e itinerários das buscas existenciais criando uma teia de possibilidades de “relacionar-se”. Portanto, lança em suspeição ou rejeição, tudo e todos que não se enquadram no padrão do objeto do consumo (BAUMAN, 2007, p.115-117).

A lógica concorrencial exige crescimento, aceleração e inovação e constitui o imperativo dinâmico que estrutura a sociedade atual e altera a condução subjetiva da vida. Há uma instigante competição por atribuições, privilégios e posições sociais de *status* e reconhecimento, atingindo também as relações afetivas ou de amizades. Isto é, encadeia-se uma espiral concorrencial infinita (ROSA, 2019, p. XXI).

As orientações da pós-modernidade deixam marcas profundas nas interações humanas, visto que cada encontro com o outro sedimenta a raiz proveniente do vínculo que se aprofunda com o passar do tempo e marca as memórias do convívio. Surgem o amargor e o sofrimento quando se rompe uma relação, acompanhados por um invariável sentimento de culpa, por uma ausência de condições biológicas para trair a consciência moral (BAUMAN, 2007, p.140-141).

Essa é a razão que motiva a principal fonte de ambivalência e ansiedade. Com efeito imprevisível e veloz, no mundo líquido, o homem precisa cada dia mais de laços firmes e seguros de amizade, confiança mútua e compreensão. Ciente da impossibilidade de represamento das transformações culturais que prosseguem a passos largos e vão marcando o caminho por onde passam, assusta pensar no despreparo das instituições sociais para conviver com o mundo-líquido (BAUMAN, 2007, p.141-142).

Um mundo constituído por multidões que precisam de uma imensa capacidade de adaptação para suportar crescimentos e retrações. Estas multidões têm dificuldades para conviver com acontecimentos excepcionais, desastres naturais e morais, vínculos rompidos, promessas não cumpridas, suspensões de atividades, marginalização, discriminação, expectativas não atingidas, interpretações restritivas e distorcidas, fraudes e crimes violentos, indenizações não pagas, infortúnios, propagandas enganosas, descontentamentos e desapontamentos (BAUMAN, 2011, p.116).

O modelo social pós-moderno também é marcado pela velocidade dos acontecimentos que geram o exagero das informações e que ao mesmo tempo deformam o processo comunicativo. Os relacionamentos formam-se em rede, o que converge para a diversidade de interesses e permeiam um terreno fértil para a conflituosidade. Este cenário contribui para o inchamento do sistema judicial que se encontra desaparelhado e técnico-burocrático, desconectado das necessidades da sociedade de consumo que, por sua vez, não acompanha o ritmo das petições dos cidadãos.

O aumento da procura pelo Poder Judiciário ocorreu com o crescimento do fenômeno da litigância de massas, o que aprofundou a perda de qualidade da prestação jurisdicional. Houve um prolongamento do tempo de solução das disputas e uma diminuição da preocupação com uma resposta mais adequada aos problemas trazidos pelos cidadãos. No entanto, o foco de atenção no melhoramento do aparelho judiciário concentrou-se na quantificação e não na qualidade substancial dos serviços judiciários (CARVALHO, 2019, p.11-12).

A excessiva carga de trabalho do Poder Judiciário também advém do movimento constitucionalista gerado pela racionalização do Estado e pela busca da limitação do exercício do poder dos governantes. Leis esparsas foram editadas para prescrever direitos e garantias aos cidadãos, encartando um processo de domesticação racional do poder para proteger a dignidade humana (TROVÃO, 2019, p.09-11). O constitucionalismo é compreendido como um “projeto humano situado em constante processo de desenvolvimento, movido pelas novas realidade e necessidades” provindas do processo de globalização que tornou complexa a organização humana e gerou conflitos de toda ordem e intensidade (TROVÃO, 2019, p.12).

A sociedade pós-moderna convive com uma crise da “justiça” em que se vê mergulhado o sistema judicial legitimado para equilibrar os dissensos e aplinar os conflitos de interesse. Uma crise que, além de espelhar a pouca eficiência na resolução da imensa massa processual frente à morosidade, também se apresenta de má qualidade na entrega da tutela jurisdicional prestada com base na concepção legalista do Direito. Hoje, no modelo social líquido e acelerado, o Direito não tem sustentação teórica nem prática, embora domine a formação do jurista que se apoia na ideia de aplicar o Direito por meio da decisão judicial sentenciada (GOUVEIA, 2014, p.25).

As transformações sociais atingiram a legislação moderna que precisa ser continuamente desenvolvida, transformada e adaptada. A ordem legal, na atualidade, não mais se sustenta em fundamentos substanciais fixos, mas em uma legislação dinâmica que não pretende conservar um legado (ROSA, 2019, p. XIX).

As mudanças tecnológicas e sociais atingiram o campo do direito e gerou excesso de leis anacrônicas e lacunas legislativas para situações específicas criadas pelas relações jurídicas promovidas pelas novas tecnologias. O próprio formalismo processual e a demora na entrega da prestação jurisdicional ocasionaram um grande distanciamento entre o tempo diferido do processo e o tempo real diminuto da tecnologia da comunicação. Esses desencontros exigiram um Poder Judiciário mais célere e menos formal e pressionaram por novas fontes de direito, inovadoras decisões judiciais atreladas não só a *hard law*, mas fundamentadas em *soft law*, ao mesmo tempo em que se força a ampliação dos meios adequados de solução de conflitos fora e dentro do sistema como a conciliação judicial (NASSIF, 2005, p.54).

Os conflitos prolongam-se e perdem-se dentro do rito processual de modo que a decisão judicial se torna demorada e onerosa. Por outro lado, as técnicas e os rituais formais dos tribunais afastam a sociedade da justiça que acaba perdendo o contato com a realidade e com os problemas que incomodam os conflitantes que, muitas vezes, sequer são ouvidos pelo juiz. O relato dos fatos passa pelo filtro dos advogados que remontam os acontecimentos de forma conveniente para vencer o processo (CARVALHO, 2019, p.22).

Nesse cenário, o Poder Judiciário precisa de mudanças para adaptar-se às transformações do Direito e entregar-se à justiça na interpretação da lei e no desfazimento dos conflitos de interesse. A Justiça aqui é definida como o direito a uma ordem jurídica justa, com um olhar voltado para o cidadão. No momento atual, prevalece um sistema judicial direcionado para os interesses do Estado ou mesmo montado para salvaguardar propósitos da classe política que assumiu temporariamente o poder. Cientistas políticos observam que o Direito é um instrumento de governo para o alcance das metas e projetos do sistema econômico. Privilegia-se a eficiência técnica e não a equidade e o bem-estar dos cidadãos (WATANABE, 2019, p. 3-5).

Na perspectiva de um prognóstico positivo, torna-se fundamental que o Poder Judiciário atue em função dos novos modos de relacionamentos humanos e atente para as inovadoras formas de organização social. É imprescindível que as instituições sociais se reestruturarem após um profundo reexame das premissas e valores culturais, com mudança da mentalidade, redução das agruras, da discórdia e assunção de uma consciência de que os comportamentos e atitudes estão obsoletos para a convivência humana pacífica e harmoniosa no atual modelo social (CAPRA, 2006, p.30). É inegável que esse modelo social, que une e separa os diferentes, que não mede distâncias e não perde tempo, que proporciona inúmeras

possibilidades e múltiplas escolhas e que fragiliza os compromissos humanos, é um fermento para a conflituosidade.

A partir dos exames, na base de dados de Portugal, Pordata, é possível identificar que, em 2021, o número de ações judiciais novas totalizou 44,6 para cada mil habitantes. Estes valores crescem desde a década de 1970. Em 2021, iniciaram 462.377 mil processos, para 523.727 mil findos e 635.739 pendentes nos Tribunais de Justiça, para 10,34 milhões de habitantes.

Por meio de uma análise dos conflitos no Brasil, no "Relatório Justiça em Números", produzido pelo Conselho Nacional de Justiça em 2022, foi possível identificar que existem 77,3 milhões de processos em tramitação. Em 2021, com a retomada das atividades presenciais com a diminuição da crise sanitária proveniente da pandemia causada pela covid-19, a litigiosidade retomou o crescimento. No mesmo ano, ingressaram 27,7 milhões de novos processos. O Brasil com uma população de 207,8 milhões de habitantes em 2022, conforme informações do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, totaliza quase 80 milhões de processos em curso, constatando a alta conflituosidade (CNJ, 2022).

Os conflitos distanciam as pessoas, e quanto mais se prolongam, mais afastam a convivência, traumatizam e causam marcas muitas vezes indelévels. Dessa forma, aguça-se ainda mais a responsabilidade do Estado em apresentar uma solução justa e efetiva para as contendas. O número de ações judiciais cresce e a massa processual avoluma-se nos fóruns judiciários, suplantando, em muito, a capacidade de um Poder Judiciário burocrático, com estruturas organizacionais obsoletas e com magistrados com formação técnica e formalista, portanto, moroso (FARIA, 2005, p.17).

As mudanças sociais trouxeram a rutura das tradições que alicerçavam as instituições sociais e promoveram um processo migratório constante. Fertilizaram a agressividade nos comportamentos humanos, semearam modos inovadores de reinserção sociopolítica e estimularam a competição. Houve um alargamento dos desentendimentos que escancarou a baixa efetividade das instituições jurídicas e judiciais que não estão prontas para solucionar os novos modelos de conflitos advindos das contradições socioeconômicas. O Poder judiciário mantém as velhas formas de aplicar as normas que já não mais acomodavam os inéditos comportamentos confrontacionais. Além do mais, a complexidade dos fenômenos sociais impede, cada vez mais, a congruência das decisões judiciais sobre conflitos idênticos, o que fragiliza a credibilidade no Poder Judiciário perante a sociedade por falta de isonomia processual exógena. O sistema judicial apresenta-se enrijecido e vinculado a matrizes teóricas

e formais dos profissionais do Direito que ainda se encontram apegados à rígida ritualística processual e procedimental (FARIAS, 2005, p.17).

Paradoxalmente, o Poder Judiciário assume um protagonismo necessário para garantir a governabilidade da sociedade enquanto o novo modelo social fixou suas bases nas regras de mercado e nos negócios privados e exige um sistema judicial eficaz, célere e independente (FARIAS, 2005, p.22).

Os conflitos e as suas variadas configurações clamam por uma reestruturação da Justiça em busca de uma adequação quantitativa e qualitativa no auxílio da solução das intrigas. Portanto, mostra-se imprescindível a criação de estruturas menos formais, mais dialogais e mais céleres, que fujam do modelo tradicional do sistema de jurisdição, o qual resolve os conflitos pela adjudicação da solução apresentada pelo Estado-juiz. Assim, evidencia-se a necessidade da desformalização dos caminhos que conduzem à dissolução das contendas, sendo essencial uma maior participação do cidadão na administração da justiça. Portanto, a conciliação presta-se a esse fim.

A tentativa conciliatória aproxima o juiz da versão dos fatos fora do contexto descrito nos autos e dentro da realidade vivida por cada conflitante. No entanto, nos tribunais judiciais de Portugal, em regra, os juízes não estimulam o diálogo, tampouco, buscam escutar a versão da história contada por cada conflitante. Nos Julgados de Paz, há uma maior compreensão da missão da conciliação e a palavra é ofertada mais facilmente aos contendores (CARVALHO, 2019, p.23).

A aplicação da conciliação no Brasil não se mostra diferente de Portugal, pois nos Juizados Especiais a conciliação tem maior aplicabilidade. No entanto, em recente pesquisa realizada pelo Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais, foi indicado que o índice de acordos está muito abaixo do esperado. Este fato é perene por falta de investimento no recrutamento, capacitação e treinamento dos conciliadores e mediadores (WATANABE, 2019, p.67).

As instituições são formadas e geridas por pessoas. Não é suficiente apenas fazer outra regulamentação legislativa de administração da justiça, tampouco, pode ser garantia de renovação na forma de atuação do Poder Judiciário. É indispensável que haja uma mudança na percepção dos membros que compõem o sistema judicial, sobretudo o magistrado, a quem compete tomar decisões em todas as esferas do órgão.

Watanabe (2019, p.66) defende que o grande obstáculo para a utilização dos meios adequados de solução de conflitos se constitui na formação acadêmica dos operadores do Direito, que se formam para a solução contenciosa e adjudicada das disputas, e assegura que

quase nenhuma faculdade de Direito, especificamente no Brasil, oferece, na graduação, disciplinas dedicadas aos meios de dissolução consensual, o que favorece à cultura da sentença.

As faculdades de Direito continuam ligadas ao normativismo que é responsável pelo estranhamento do Direito diante das mudanças sociais e formam profissionais alheios aos problemas da sociedade em Portugal e no Brasil. É imprescindível uma revolução no ensino para transformar os operadores do Direito em colaboradores na construção de uma sociedade mais democrática e justa. É essencial uma extensão emancipatória firmada em uma ecologia de saberes jurídicos com intercâmbio entre o conhecimento jurídico popular e o científico, para que os estudantes apliquem a ciência jurídica com implicação existencial, ética e social e que estejam comprometidos com os reflexos na sociedade (SANTOS, 2015, p.108).

No mesmo sentido, as escolas da magistratura reproduzem os erros das faculdades de Direito quando reforçam a ideia de autonomia do Direito. A busca pela compreensão do fenômeno social, que subjaz ao processo judicial, é um desafio à magistratura e ao Ministério Público. A interdisciplinaridade produz conhecimentos que poderão auxiliar o juiz a fomentar o diálogo e a obter decisões extraídas do poder decisório das próprias pessoas envolvidas em um conflito. Poderá auxiliar o magistrado para, em última solução, decidir sobre questões complexas, bem como melhorar a formação dos servidores judiciários que atuam como auxiliares dos juízes (SANTOS, 2015, p.118).

O aparelho judiciário precisa recriar-se com capacitação interdisciplinar dos recursos humanos e com a humanização dos espaços dos fóruns que podem se tornar mais acessíveis e mais próximos do cidadão. O ambiente dos órgãos judiciais é hostil e formal e possui um corpo de pessoas estressadas e assoberbadas de trabalho. Portanto, não dispõem de tempo para um atendimento mais acolhedor, mais humano e mais próximo da sociedade.

As estruturas dos tribunais preservam um modelo burocrático de organização, tanto em Portugal como no Brasil, com juízes que compõem uma estrutura piramidal e são controlados por um pequeno grupo de alto escalão. Muitas vezes, estes juízes se concentram nas suas carreiras individuais. Os membros do Judiciário mantêm-se distantes da esfera pública e das organizações sociais e são avaliados por quantidade de processos em que atuam e não pela qualidade dos seus serviços. A aceleração atingiu a prestação jurisdicional que, medida por número, consumiu o tempo para o pensar e o investigar dos magistrados, o que compromete a qualidade da atividade judicial para solucionar as contendas (SANTOS, 2015, p.121).

Por outro lado, a sentença judicial, que constitui um vencido e um vencedor, embora solucione o litígio, nem sempre alcança a justiça da decisão e restabelece a paz entre os conflitantes que permanecem em polarização. Os meios adequados de resolução de conflitos são apresentados como uma forma de aprimorar os caminhos para desatar as intrigas com pacificação. Estes institutos reduzem os custos e humanizam a tentativa de acordo, portanto são mais céleres, mais pacificadores e mais próximos do cidadão e devem ser estimulados e valorizados.

A conciliação apresenta-se como melhor caminho para dissolver um conflito por ser a solução extraída do diálogo entre os contendores e com maior aderência à realidade das pessoas intrigadas. Na conciliação, a decisão obtida pelo consenso é mais compreensível e legitimada, além de aproximar os intrigantes a partir da oportunidade de fala e de escuta, expondo os interesses e argumentos ao juiz, e servir como uma linha de enfrentamento da morosidade dos tribunais (CARVALHO, 2019, p.23).

Os tribunais judiciais portugueses estão saturados com diversas pendências: são demorados, demandam altos custos e são dominados pelo tecnicismo processual. Esses fatores criam um déficit de inter-relacionamento pessoal entre os cidadãos e os funcionários do Poder Judiciário. Com o objetivo de socorrer o sistema judicial, foram criados pela legislação os Julgados de Paz. O legislador pretende instalar uma nova instância de pacificação social para implantar uma justiça de proximidade e inverter a prevalência do modelo adversarial e impositivo por outro modo mais fomentador da autocomposição e da participação cívica dos conflitantes (PIRES, 2008, p.6).

Em Portugal, foram instituídos os Julgados de Paz para estimular a justa composição da lide por meio do consenso com participação dos interessados e com maior proximidade e simplificação de procedimentos. No entanto, na prática, não atendem à Filosofia que subjaz, eis que incompatível com o modelo atual de socialização das profissões jurídicas que permanecem na formalidade. A transformação precisa alcançar os profissionais do Direito. É preciso criar um sistema de resolução de conflitos autônomo com recursos próprios que atue em paralelo com o Poder Judiciário (SANTOS, 2015, p.87).

O sistema judiciário, de tão encharcado, precisa ser auxiliado para a missão de pacificação social. É preciso que se crie ferramentas para o enfrentamento da morosidade processual a fim de resgatar a credibilidade do Poder Judiciário. Por isso, é necessário reduzir o tempo da conflituosidade e encurtar a ansiedade e a incerteza dos litigantes. Contudo, mostra-se fundamental reduzir os atrasos desnecessários e melhorar a qualidade da prestação

jurisdicional. Entende-se por Justiça cidadã aquela que amplia as possibilidades de efetividade do Direito e possui prazo razoável do processo (SANTOS, 2015, p.42-43).

Diante desse cenário, na Europa surgiu um movimento de reformas do sistema de justiça para desfazer a imagem de descrédito do Poder Judiciário devido sua baixa eficiência. A estrutura dos Julgados de Paz foi pensada para atender à crescente litigância e às demandas reprimidas, formadas por pessoas que desistem de lutar pelos direitos violados por não acreditarem que “vale a pena” em virtude dos custos e do longo tempo da demanda nos tribunais (PIRES, 2008, p.6).

As transformações que alteraram os padrões sociais e instigaram uma alta conflituosidade no tempo da pós-modernidade convidam o Poder Judiciário a se reinventar. É preciso encurtar o prazo para a solução dos conflitos e entregar com qualidade a prestação jurisdicional. Indiscutivelmente, esta é uma postura que exige capacitação dos recursos humanos, magistrados e servidores e uma profunda mudança no ambiente para torná-lo mais humano, menos hostil e mais próximo do cidadão.

2.1.1 – As Instâncias de Resolução de Conflitos: a Autotutela, a Autocomposição e a Heterocomposição

A interação humana, a partir do diálogo, é um terreno fértil para a existência de contendas em virtude da oposição de ideias e dos comportamentos que surgem a partir da convivência. O conflito poderá propiciar mudanças de conceitos e posturas para a transformação e crescimento pessoal. No entanto, na emergência de interesses divergentes, quando os oponentes não encontram um ponto de interseção e de equilíbrio no diálogo, a intriga recrudesce no tempo e surge a necessidade de intervenção de um terceiro facilitador do diálogo.

A etimologia da palavra “conflito” demonstra sua origem no termo latim *conflictu*, que encontra sua tradução nos termos “embate”, “reencontro”, “antagonismo” e “oposição”. São os interesses contrapostos confrontados a partir de uma pretensão e uma resistência¹.

Compreendendo o conflito, percebe-se que o interesse do contendor é a própria relação com o bem, conforme transparece na expressão *quod inter est*, “que é entre”, seja bem moral ou material. Assim, há uma disputa quando o indivíduo percebe interrompida a combinação de sua necessidade de um “bem” que lhe é útil, com a sua satisfação em possuí-

¹Disponível em: <https://origemdapalavra.com.br/palavras/conflito/> . Acesso em 06.06.2023.

lo. Essa frustração gesta uma sensação penosa enquanto persistir a resistência sobre a posse do referido bem, pois existe nos homens, uma relação de complementaridade, ou seja, existem nos seres vivos estímulos para a combinação entre o querer e o ter para si (CARNELUTTI, 2000, p.103-104).

O indivíduo tendo o seu interesse resistido por outrem que, do mesmo modo, tem igual relação com o bem e pretende ser dele possuidor, envolve-se em um conflito de interesses, pois, no intuito de livrar-se da incerteza da posse, com ele contende.

Portanto, as situações que tornam indefinidos os lugares das pessoas diante das outras, dos bens e do direito, motivam as angústias e as tensões individual e coletiva e causam sofrimento, infelicidade e instabilidade social. Por isso, é fundamental o desfazimento da contenda para a governabilidade da sociedade. Na fase primitiva da civilização, antes da formação do Estado e das leis, a resistência de um indivíduo à pretensão do outro, era combatida com o uso e na medida das próprias forças. Os próprios contendores resolviam a intriga pela vitória do mais forte, astuto e ousado, quando a repressão acontecia num regime de vingança privada, conhecido como autotutela (DINAMARCO, 2009, p.26-27).

Assim, prevalecia, pois, a “justiça” do mais forte sobre o mais fraco, como diz Marinoni (2010, p.32). Diante deste desgosto e da sensação de não combinação, os homens voltavam-se uns contra os outros como medida de autoproteção para salvaguardar seus interesses ameaçados ou violados por outrem.

A desagregação, provocada pelo conflito de interesses, gerava força e violência de um sobre o outro, o que dificultava a existência da *civitas*. O desfazimento do conflito poderia ser feito pelo uso da consciência do que era justo com uma regra ética ou moral que indicava o modo de agir para se obter a paz. No entanto, na interação entre os homens, esta regra foi perdendo as forças e foi buscar no Direito, o complemento para dirimir os conflitos intersubjetivos de interesses que se constituíam como modo de ser em lide (CARNELUTTI, 2000, p.103-104).

O Direito poderá ser visto como meio de possibilitar a coexistência social. Seu caráter preventivo ordena condutas para garantir padrões mínimos de manutenção da paz e do equilíbrio nas relações sociais. Neste mister, é o Direito que define as condutas permitidas e proibidas e estabelece as sanções para o caso de descumprimento. Exerce, pois, uma forma de administração racional do convívio pelo controle das expectativas e dos desejos contraditórios. Por outro lado, também resolve os conflitos instalados na sociedade a partir da

imposição da norma estabelecida pelo Estado por intermédio da decisão judicial para, assim, manter a paz social assumindo um caráter punitivo (SANTOS, 2012, p.2).

A função de pacificador social fez o Estado avocar o *jus punitiois*, embora sem a criação de um órgão imparcial e independente. A decisão era proferida pelo gestor conforme os seus próprios critérios, e a justiça, na solução da disputa, tornava-se precária e aleatória. Na época da Lei das XII Tábuas, o Estado ditava o preceito a ser aplicado ao caso concreto quando os desentendidos compareciam perante o *pretor* e se comprometiam a aceitar a decisão firmando a *litiscontestatio*. As pessoas escolhiam o árbitro que recebia do pretor, o encargo decisório, de modo que o processo se desenvolvia em duas fases: *in jure*, perante o pretor e *judex*, ou *apud judicem*, perante o árbitro (DINAMARCO, 2009, p.28).

A dissolução das contendas poderia, então, acontecer por autocomposição entre os homens, ou seja, pelo exercício da autonomia da vontade quando havia desistência, submissão ou mesmo transação com concessões sinalagmáticas. Os contendores, outrossim, foram preferindo delegar o poder decisório a árbitros nomeados entre pessoas da confiança mútua. Os escolhidos eram sacerdotes, os quais o povo entendia ter ligação com as divindades e considerava suas atitudes mais corretas, ou os anciãos que dominavam os costumes da comunidade em que estavam imersos os opositores (DINAMARCO, 2009, p.27-29).

Os conflitos, depois de instalados entre as pessoas, poderiam ser voluntariamente resolvidos por consenso, independente da autoridade estatal, seja por meio do diálogo e do entendimento quando se firmava um acordo, ou seja, unilateralmente pela renúncia ou desistência.

Posteriormente, o Estado ficou mais forte e passou a nomear o árbitro em sistema de arbitragem obrigatória, quando foi construindo-se a figura dos juízes. A sociedade sentiu a necessidade de imposição do cumprimento do decidido, uma vez que as decisões tomadas pela autocomposição ou mesmo pelos árbitros eram declaratórias e dependiam da vontade dos conflitantes para sua efetiva execução. O Estado passou a atuar, cada vez mais, sobre o poder pessoal dos particulares e implantou a nomeação dos árbitros para decidir em substituição às vontades dos conflitantes. Esse período, *cognitio extra ordinem*, indicava o surgimento da justiça pública por meio da jurisdição instalada a partir da provocação das pessoas em conflito (DINAMARCO, 2009, p.27-29).

O sistema processual disciplina o exercício da jurisdição e tem como o escopo magno a pacificação com justiça, uma vez que procura harmonizar a sociedade e a vida gregária dos indivíduos para possibilitar a felicidade pessoal de cada um. Há também um propósito educativo para o exercício dos direitos e deveres e para a preservação da liberdade. Esse

sistema oferece os meios de pacificação da Nação e do Estado e preserva o ordenamento jurídico fazendo prevalecer a vontade concreta do Direito para eliminar os conflitos que afligem as pessoas e lhes trazem angústias (DINAMARCO, 2009, p.30-31).

Observa-se que o surgimento da jurisdição ocorreu com o intuito de preservar a ordem social. O Estado tomou para si a atividade de solucionar os conflitos por decisão judicial. A atuação do juiz acontecia quando havia uma disputa e a sentença era construída em um processo de criação a partir da diagnose política das forças sociais. No entanto, o Estado ocupou-se em regulamentar a convivência entre as pessoas por meio das normas de ajuste de conduta das relações interpessoais (CALAMANDREI, 1999, p.99-106).

A atividade jurídica antecedeu a produção legislativa. Com a necessidade de formulação legal do Direito, apareceu a figura do legislador. A lei era criada de forma abstrata e geral e a jurisdição detinha poder coercitivo para fazer cumprir as determinações legislativas, bem como exercia a função de administração pública de direito privado. A jurisdição era voluntária, documentava os acordos e tinha caráter administrativo (CALAMANDREI, 1999, p.99-106).

A problemática surgiu com o descumprimento dos termos compromissados nos acordos voluntários. Não havia a força coercitiva para obrigar a observância do combinado, e isso exigiu a atuação do Estado para intervir nas relações privadas e determinar o cumprimento dos acordos firmados.

A autocomposição permaneceu vigente e válida após a criação da jurisdição e, por advir da vontade livre e independente dos próprios adversários, constituiu-se como um meio mais adequado à dissolução das intrigas. A jurisdição originou o meio heterocompositivo de resolução de conflitos e substituiu a vontade das próprias pessoas contendoras. Houve a transferência do poder decisório para um terceiro: o juiz. A ele compete compor a controvérsia por imposição da decisão judicial. A autocomposição pode acontecer de modo unilateral, como nas modalidades de renúncia ou submissão. O primeiro ocorre quando a exigência da pretensão é cessada por resignação e o segundo, quando o resistente se submete, reconhece o pedido e o satisfaz. Pode ainda ser bilateral, quando ocorre a transação que se resolve por mútuas concessões. Há também a classificação de transação em espontânea, quando os litigantes se resolvem por eles mesmos sem a intervenção de terceiros, ou a induzida, em que participa um conciliador ou um mediador (DINAMARCO, 2016, p.211-213).

A desistência concretiza-se quando a pessoa, que se sente violada em seus direitos, não assume os riscos de disputá-los e prefere abdicar da luta ou do enfrentamento. A

mediação acontece quando os litigantes, ainda ligados por um fio condutor de comunicação, decidem eleger um terceiro para intermediar o diálogo. O facilitador tenta mediar as vontades até encontrar um elo que satisfaça ambos os contendores. Os intrinsecos precisam ceder uma porção de cada certeza, mas o mediador não pode lançar proposta para a solução.

A conciliação, por sua vez, consiste em um meio pelo qual os contendores repassam para um facilitador a possibilidade de intermediar o conflito e indicar a viabilidade do consenso. O conciliador pode sugerir caminhos para a solução a partir da referência de mundo dos contendores. A proposta indicada deverá ser analisada para, em seguida, ser aceita ou rejeitada pelos referidos combatentes. A conciliação tem em sua história legislativa um grande currículo. Embora tenha surgido como forma privada de solução dos conflitos fora da jurisdição, foi sua aplicabilidade dentro do rito processual que ganhou força nos ordenamentos jurídicos de Portugal e do Brasil. A tentativa conciliatória constitui-se em uma atividade obrigatória exercida pelo juiz.

A conciliação endoprocessual tem sido estimulada pelo próprio Estado, sendo obrigatória nos juízos civis e trabalhistas com os objetivos de prevenir e diminuir as *litis*. É considerada uma atividade pública vantajosa por ser uma prática de órgãos públicos que favorece à composição entre os conflitantes.

Ao Estado-juiz é confiado o ofício de interpor-se entre os litigantes para motivar o acordo por intermédio da comunicação entre as partes e aproximá-las de suas vontades na conciliação. O instituto constitui-se encargo de administração pública do Direito privado quando um juiz, no curso do processo, conjuga a função de conciliar e julgar, ou seja, quando assume, no rito processual, a missão de conciliador e, em caso de insucesso, investe-se na função de julgador (CALAMANDREI, 1999, p.160).

A conciliação atua como um complemento útil da legalidade entendida como o direito encontrado em comum acordo entre os conflitantes. A missão do conciliador consiste em se interpor entre as partes, desmanchar os mal-entendidos e aclarar os raciocínios difusos que, muitas vezes, são causas do litígio. Essa atividade estimula a solidariedade humana e motiva os litigantes a encontrar, por eles mesmos, a justa composição do conflito por intermédio da compreensão recíproca e da boa vontade. A solução surge sem a imposição da decisão pelo Estado por obra do juiz, o qual deveria se ocupar de dissolver os casos de difícil conserto (CALAMANDREI, 1999, p.162).

O sistema judicial deveria ser visto como última via de dissolução das intrigas, apenas atuando após a provocação voluntária dos que se veem impedidos de exercerem os seus direitos. O Poder Judiciário assume o poder decisório e substitui a *voluntas* de quem o aciona,

ou seja, a função jurisdicional possui caráter de substitutividade. No Direito romano, na fase *ordo judiciorum privatorum*, havia a atividade privada da Justiça quando os conflitantes faziam um acordo pré-processual, *a actio e a litiscontestatio*, mas transformou-se em justiça estatal pública (GRECO FILHO, 2010, p.56).

O sistema adversarial coercitivo prevalece e, embora preconize propósitos de harmonizar as relações por meio do diálogo, é marcado por formalidades legais. A atividade judicial adotada pelos operadores do Direito, que impõe uma decisão, transparece que o decisor sabe o que é melhor para os conflitantes e evita escutá-los (VEZZULLA, 2020, p.180-181).

A herança cultural trazida pela Ciência Jurídica e a prática reiterada da Justiça institucionalizada por meio da jurisdição contenciosa, exercida pelo Estado-juiz, que utiliza a força coercitiva para apreender bens e prender pessoas, gerou, na sociedade, uma dependência pelo hermético monopólio estatal punitivo. As formas consensuais autocompositivas e as privadas de resolução de disputas, como a conciliação, a mediação e a arbitragem, foram relegadas e preteridas (DINAMARCO, 2016, p.210).

Não obstante, os métodos extra estatais de resolução das contendas como a arbitragem, a mediação e a conciliação que, conforme o caso concreto, sejam mais adequados, menos formais, mais compreensivos e dialógicos, o cidadão acaba por preferir a sentença judicial. A preferência é justificada sob o argumento de manutenção da segurança jurídica, pela crença na imparcialidade do juiz e, sobretudo, pela força coercitiva das decisões proferidas pelo Poder Judiciário (SANTOS, 2012, p.35).

O modelo de tratamento dos conflitos precisa ser alterado. Mostra-se essencial o desenvolvimento de um trabalho conjunto para a construção de uma cultura social e profissional que mude a visão sobre a forma de solucionar as contendas. Existem muitos profissionais que se sensibilizam para o sofrimento dos contendores e procuram a autogestão responsável, emancipada e emancipadora que gesta a consciência da transcendência social das decisões tomadas pelos intrigantes (VEZZULLA, 2020, p.181).

Hodiernamente, em uma virada cultural, os meios consensuais e a arbitragem vêm ganhando força legislativa por serem métodos mais aderentes às realidades dos litigantes. A conciliação e a mediação são abordagens mais simples e informais, com linguagem mais compreensível e são praticadas por profissionais mais sensíveis e próximos dos cidadãos. Não raras vezes, o profissional capacitado faz parte da comunidade em que atua, portanto, detém mais conhecimento sobre as realidades dos contendores e torna possível o diálogo e o consenso em um menor espaço de tempo.

As situações jurídicas subjetivas e as liberdades fundamentais no modelo complexo e globalizado da sociedade não podem ser protegidas, apenas, pelo meio de heterotutela exercida por tribunais imparciais e independentes. É preciso exaltar a autocomposição, por intermédio dos métodos adequados de solução dos conflitos, como uma forma de combater a ineficiência da “justiça pública” clássica. Defende-se a prevalência de uma justiça privada em que se incluem os meios consensuais, imparciais e independentes, mas que se baseia na autonomia dos contendores (SOUSA, 2013, p.62-63).

A conciliação judicial, no entanto, embora aconteça dentro do rito processual, é um meio consensual de dissolução dos litígios e que devolve aos conflitantes a responsabilidade para encontrar um caminho a fim de resolver a intriga. Em muitas situações, na sentença proferida pelo juiz, não se mostra a solução mais satisfatória para os envolvidos no conflito. O acordo judicial poderá contribuir para a melhoria da qualidade do sistema judicial (CARVALHO, 2019, p.11-12).

Há uma tendência atual para a desformalização das formas de solução dos conflitos como fator de celeridade e por serem meios menos onerosos de pacificação social. Além do mais, a autocomposição constrói a decisão por juízo de equidade, assim, acaba por reconhecer a liberdade de negociação entre os contendores e valoriza o poder decisório quando a disputa envolve direitos disponíveis. Na autocomposição, o “direito” que encerra a contenda é encontrado pelas próprias pessoas envolvidas e não há a transferência da decisão para o Estado-juiz (DINAMARCO, 2009, p.32-33).

Além do mais, as decisões obtidas por utilização das formas consensuais de solução de conflitos, por serem resultados das vontades mútuas dos contendores, são mais propensas de serem cumpridas e menos dependentes de meios coercitivos para serem efetivadas. Existem conflitos que envolvem pessoas em contato permanente ou ligadas por vínculos afetivos, em que a conciliação e a mediação se mostram mais eficientes como métodos de dissolução em virtude da manutenção da saúde da relação. Mostram-se mais eficazes, também, pois transcendem ao mero resolver do problema apresentado para atingirem a própria origem da contenda com maior possibilidade de restauração da relação interpessoal pós-conflito (WATANABE, 2019, p.82).

A solução consensual, obtida por decisão encontrada por consenso das vontades dos intrigrantes, atende ao escopo social da jurisdição de pacificar com justiça e empregar o “direito” na solução das contendas. Não se olvida da importância da sentença proferida pelo Estado, como forma de dar fim à contenda, mas se reconhece a prevalência da conciliação

para diversos tipos de conflitos. O acordo possui grande potencial para recuperar as relações interpessoais e para promover um convívio harmonioso na sociedade.

A conciliação convida os conflitantes a participarem da administração da Justiça com ações desformalizadas, deslegalizadas e com soluções obtidas pela equidade. A decisão que põe fim à contenda ocorrerá com mais celeridade e com uma maior aderência da Justiça à realidade social, o que promoverá uma ampliação na credibilidade da Justiça. Há, ainda, um caráter pedagógico para os litigantes evitarem novas intrigas e uma possibilidade de estimular o espírito de colaboração entre os cidadãos (WATANABE, 2019, p.8).

Quanto mais participativo o processo de resolução de conflitos, mais democrática a gestão estatal na resolução dos conflitos e mais preferível deve ser o meio. O Estado-juiz, por desempenhar papel de destaque no Estado Democrático de Direito, deverá ocupar-se de litígios complexos e de grande repercussão, debruçando-se sobre disputas que não foram submetidas e resolvidas pela via consensual. Adequados são os métodos que pacificam pela vontade consciente e responsável dos contendores, cuja decisão brotou do equilíbrio entre a pretensão e a resistência e que têm forte possibilidade de cumprimento espontâneo sem a pressão do Estado-juiz. A jurisdição contenciosa atua por provocação de uma insatisfação e decide por imposição e submissão à autodeterminação do cidadão resistente por meio da sentença.

É preciso enfatizar que a utilização da palavra “adequado” pelo termo “alternativo” justifica-se, inclusive para mencionar que a conciliação deve ser tentada pelo juiz-conciliador, por ser um meio mais participativo e, portanto, mais democrático, deslegalizado, desformalizado, mais célere e menos oneroso. Quando não houver êxito em última instância é que deverá ser proferida a sentença judicial para pôr fim à contenda.

Um conflito recrudescido que não mais admite um diálogo franco e genuíno entre os intrigantes, ou que cuida de direitos indisponíveis, só encontra a possibilidade de resolução por intermédio da decisão judicial no Estado-juiz. A sentença proferida pelo juiz não é menos importante que os métodos consensuais, mas deve ser prolatada quando não mais houver espaço para o acordo de vontades. Não cabe a dosimetria valorativa entre os meios de dissolução das contendas, apenas uma reserva de preferência.

A conciliação como atividade judicial encontra na formação da magistratura um grande entrave. Os cursos de Direito, em geral, preparam o operador para trilhar o processo judicial na sua ritualística contenciosa e não formam o profissional para o conviver com os meios adequados de solução de conflitos, seja na atuação da advocacia, na ocupação dos cargos públicos e na atividade de juiz.

Em contrassenso, a atividade jurisdicional executada pelo magistrado exige a prática da conciliação durante o exercício da magistratura. Dentro do rito processual, a tentativa conciliatória é prática obrigatória do juiz da causa que esteja preparado para a interpretação do Direito e a imposição da decisão por meio da sentença. O juiz não detém conhecimentos suficientes para arrefecer os ânimos e as tensões advindas da contenda e estimular a retomada da comunicação pelos conflitantes. A conciliação acontece por atitudes intuitivas e sem qualquer conhecimento sobre o instituto.

A terceira onda de aprimoramento do aparelho judiciário visa o melhoramento de instituições e de mecanismos, a capacitação das pessoas, inclusive do magistrado, e a otimização dos procedimentos para processar, prevenir conflitos e solucioná-los de forma justa no seio social. O direito de acesso à justiça, na mais moderna compreensão, abrange os métodos adequados à solução dos conflitos por pressupor a igualdade de armas que garantem a finalização da disputa por méritos jurídicos, independentes das diferenças estranhas ao Direito, como condições financeiras, conhecimento jurídico, habilidade com o sistema jurídico *etc* (CAPPELLETTI, 2002, p.64-65). O acesso à justiça é entendido como o direito fundamental à uma decisão justa que desfaça os litígios. A justiça da solução pode ser encontrada pelos próprios litigantes, como um produto da vontade livre, desembaraçada, consciente e responsável.

Com efeito, os métodos adequados de solução de conflitos contribuem para a pacificação social e ocupam, no sistema judicial, um papel importante de administração da “justiça”. A decisão pela solução da contenda obtida de forma equitativa e mais próxima da vontade do cidadão, democratiza o Direito.

Há uma necessidade de repolitizar a administração da justiça para democratizar e reconfigurar o papel do Poder Judiciário como a principal instância de resolução de conflitos e de aplicação do Direito. É preciso salvaguardar e fortalecer o aparelho judiciário para a missão de paz. A assunção de novos direitos pelo ordenamento jurídico, a ampliação do acesso à justiça e a busca por garantias e controle de legalidade, inclusive de atos do próprio Estado, criou uma massa gigantesca de ações judiciais. O sistema judicial se encontra sufocado e o tempo dos desentendimentos entre os jurisdicionados se prolonga e dificulta a pacificação social, fim último de toda a jurisdição (SANTOS, 2015, p.12).

A alta conflituosidade e a complexidade próprias da pós-modernidade exigem a reestruturação do sistema de Justiça para corresponder de forma qualitativa e quantitativa à imensa massa processual que aguarda por decisão judicial. Um grande volume de ações

mantém-se reservado em última instância e poderá ser desmanchado por um modelo menos formal e mais ágil (WATANABE, 2019, p.07).

O desenvolvimento do rito, com tomada de depoimentos de litigantes e testemunhas, produz um reavivar da experiência conflituosa. O atraso na coleta dos depoimentos dificulta a reconstituição com precisão dos fatos por falha da memória, a aproximação com a realidade fática torna-se mais complexa e distancia-se a possibilidade de decisão justa. A demora no trâmite do processo, do mesmo modo, prolonga a angústia, a insegurança, a ansiedade e abala a confiança no Judiciário que mantém as intrigas alongadas no tempo e na vida quotidiana dos envolvidos (SANTOS, 2015, p.12).

Uma pesquisa realizada em Portugal, pelo Observatório Permanente da Justiça Portuguesa, registou que, entre 1993 e 2001, 63,1% das pessoas não recorriam ao tribunal por considerar que não valia a pena esperar, sendo marcante que 80% dos processos contra Portugal, julgados no Tribunal Europeu dos Direitos Humanos, referiam-se à prazos processuais. No Brasil, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, revelou que 57,8% das pessoas moveram ações na Justiça Comum e 15,9% afirmaram que não apelaram para os tribunais em virtude da morosidade (SANTOS, 2015, p.42-43).

Extrata-se do sítio eletrônico da Direção-Geral da Política de Justiça DGPI, em Portugal, a edição do Plano Justiça mais próxima para 2020/2023 que reúne o pilar eficiência alinhado com o Programa de Governo e com as avaliações internas e internacionais aos de inovação, proximidade e humanização. Dentro dos respetivos pilares, almeja-se otimizar a gestão da Justiça, promover a simplificação e a desmaterialização de processos e otimizar as metodologias e os procedimentos com foco no cidadão. Objetiva-se, também, desenvolver novas abordagens de suporte à transformação da Justiça, potenciadas por novas soluções tecnológicas e incentivar a colaboração entre os agentes judiciais, universidades, investigadores e outros membros da sociedade civil.

Propõe-se criar serviços mais próximos dos cidadãos e empresas, com simplificação e clareza, eliminando formalidades e procedimentos, melhorar o acolhimento nos espaços públicos e condicionados da Justiça, promover a qualificação e formação dos agentes em prol da dignidade humana. Ressalte-se, que dentre as atividades do DGPI, está a política de resolução alternativa de litígio com a missão de apoiar a criação e a operacionalização de meios extrajudiciais de composição dos conflitos, a mediação, a conciliação e a arbitragem. Também consta no endereço de e-mail do DGPI que 6.090 novos processos entraram em 2021 nos Julgados de Paz, e com o resíduo do ano anterior, 5.979 foram encerrados. A

pesquisa realizada pelo Conselho Nacional de Justiça no Brasil em 2011, captou, dos 77% dos usuários entrevistados, a avaliação sobre o trabalho realizado pelos órgãos de primeira instância, inclusive os Juizados Especiais, sendo a maioria da Justiça Estadual. Nos resultados, 42% revelaram que poucas vezes o atendimento foi rápido, sem filas ou a espera não foi excessiva, 48,4% indicaram que poucas vezes houve atenção e interesse em atender o jurisdicionado e 56,7% disseram que nunca os processos eram resolvidos no tempo legal.

Em recente pesquisa realizada pela Associação dos Magistrados Brasileiros, pela Fundação Getúlio Vargas e IPESPE, no ano de 2019, constatou-se que 52% dos entrevistados ainda confiam no Poder Judiciário e 33% revelaram que o órgão cumpre melhor o seu papel que os demais poderes do Estado (AMB, 2019).

Verificou-se desses entrevistados, que os sentimentos mais experimentados, com relação ao sistema judiciário, foram preocupação, indignação, medo, tristeza e, por fim, esperança, no mesmo percentual da vergonha. Demonstrou, na maioria, que a atuação do sistema judiciário é regular, mas o funcionamento é de mal a muito mal, embora, a maioria tenha assegurado que o Poder Judiciário é importante para a democracia. Interessante pontuar que a maioria dos usuários classifica como regular o trabalho prestado pelos Núcleos ou Centros de Conciliação no Brasil. Registrou-se que 64% dos consultados indicaram que os fatores mais desmotivantes para provocar o sistema judiciário são a lentidão e a burocracia, sendo que 93% classificaram a justiça como lenta. 87% relataram que a linguagem jurídica é pouco compreensível, 74% informaram que a Justiça não é eficaz e 69% que a Justiça não tem um funcionamento moderno (AMB, 2019).

Destaque-se que apenas 65% dos entrevistados declararam que vale a pena procurar a Justiça. Os utentes comunicaram suas percepções nas dificuldades para o bom funcionamento da justiça: o acesso à justiça como caro, excesso de formalidades, muita burocracia e também pontuaram o distanciamento da população. A sobrecarga dos magistrados foi percebida como a causa da ineficiência, somada à baixa capacitação técnica dos profissionais. Interessante destacar que 48% dos consultados afirmaram que a sobrecarga do sistema ocorre pela ausência de outras instâncias administrativas de resolução de demandas (AMB, 2019).

Corroborar a presente pesquisa que apenas 4% já utilizaram de mediação digital, sendo a avaliação sem a aprovação da maioria. A conciliação foi aprovada para as ações civis e da família por 55% dos usuários. Por fim, a sociedade indicou como ações prioritárias para melhorar o funcionamento do Judiciário: diminuir os prazos, melhorar as informações sobre o funcionamento e prazos, aprimorar o atendimento, minimizar os custos e simplificar a

linguagem e os procedimentos. A conciliação extrajudicial foi citada como forma de aproximar o Judiciário da sociedade (AMB, 2019).

É certo que a defesa da conciliação não se resume ao ganho de tempo na solução das contendas, mas envolve diversos fatores, dentre os quais, a responsabilidade com a paz social. A democratização da justiça também assume um papel importante a partir da participação ética e efetiva dos conflitantes na tentativa conciliatória. A necessidade de capacitação do profissional para a facilitação do diálogo e a complementaridade com o sistema judicial, na magna função social de pacificação, devem ser ressaltadas.

Verifica-se que houve um movimento crescente de valorização dos meios adequados de solução de conflitos por privilegiarem soluções mais céleres e mais satisfatórias para os conflitantes. O processo judicial civil em Portugal é muito demorado e se distancia das partes, tanto pela tecnicidade, como pelo formalismo excessivo. A conciliação judicial devolve a responsabilidade para os jurisdicionados encontrarem a melhor solução e se constitui em uma medida de administração da justiça que poderá contribuir para o aprimoramento da qualidade do sistema judicial (CARVALHO, 2019, p.11-12).

A conciliação se constitui em um modo de fortalecimento da regra ética e como guia do comportamento nas interações humanas. O processo educativo e de valorização na tentativa conciliatória é lento, mas o trabalho deve ser dirigido aos séculos futuros. A imperfeição do Direito o conduz para a sua caducidade, por isso a luta dos operadores de verem cada vez menos Direito imposto e mais Direito encontrado pelas próprias partes litigantes (CARNELUTTI, 2000, p.103-104).

A administração da justiça e o próprio direito, nas sociedades contemporâneas, têm suportado profundas e rápidas transformações com as mudanças do Estado-Providência. Aconteceu uma explosão da litigância e um avanço na procura pela tutela do Poder Judiciário, o que gerou um aumento considerável de processos. As ações judiciais mais recentes envolvem pessoas coletivas e as grandes sociedades de advogados estimulam o aumento de demandas por estratégia comercial.

No final do século XX, houve uma explosão de litígios gerados pela integração da economia nacional, pelo avanço do capitalismo e da economia de mercado e pela ampliação da atividade empresarial. No entanto, o sistema judiciário português não estava preparado. Mostra-se, então, indiscutível a necessidade de reformulações nos veículos de dissolução das disputas que eliminem o legado autoritário e repressivo que configura o sistema judicial para a criação de um legado democrático (PIRES, 2008, p.41-42).

O século XXI trouxe consigo um sistema planetário e uma realidade geo-histórica, com um capitalismo mundializado, com estruturas e processos intensos e generalizados que atingiram não só o modo de produção, mas, também, o processo civilizatório. Instalaram-se os mais variados estilos de vida e de trabalho que abalaram as bases mentais com referência no grande desafio de convivência humana. As instituições, inclusive o Poder Judiciário, são convocadas a se ressituar para o enfrentamento das múltiplas diversidades e convergências, fragmentações e pluralidades em um amalgamar de nacionalidades, etnias, religiões, línguas, grupos sociais e opiniões conflitantes (IANNI, 2011, p.211-215). É intolerável a espera do tempo prolongado para a dissolução das disputas que doravante envolvem uma população considerável, a qual se agrupa nos diversos espaços geográficos em variados grupos sociais.

A pós-modernidade, com sua estrutura mundializada, reclama pela reintegração das ciências mutiladas pela divisão do trabalho burocratizado e suscita um estudo intelectual multidisciplinar para novas teorias e práticas. Mostra-se indispensável uma reflexão sobre o conviver no novo mapa das relações do mundo e que lide com inovadoras relações de produção, com a aceleração e a centralização do capital em escala global que ligam as empresas, as corporações ou conglomerados de modo transnacional. Estruturas complexas, contraditórias, problemáticas e abertas são criadas, ou seja, uma totalidade heterogênea interligada e ao mesmo tempo fragmentária e conflituosa (IANNI, 2011, p.217).

Uma sociedade global constitui uma realidade político-econômica, sociocultural e psicossocial que envolve línguas, religiões, instituições imaginárias, classes e grupos sociais, dilemas, perspectivas, aflições e ilusões (IANNI, 2011, p.312). Desmontam-se os estandartes que asseguraram as ideologias, as tradições e os hábitos. Prevalece a conglomeração de culturas, valores e opiniões advindos dos mais longínquos espaços do globo, num emaranhado de interesses que atravessa os continentes e retira o sossego produzido pela segurança e pela comunhão.

Nesse novelo, que transformou os modelos tradicionais de sociedade, encontra-se o homem imerso e preso nessa teia de mudanças que acelera o tempo e atinge as referências mentais. O indivíduo mergulha em múltiplas escolhas e possibilidades que o desorientam. A fuga para a individualidade exagerada parece ganhar peso e o isolamento do homem, em seus mais privados espaços, afasta-lhe do contato face a face e torna-lhe cada vez mais solitário e conflituoso (SOUSA, 2017, p.147). Cria-se formas de sociabilidade e jogos sociais e nascem outros modos de ser, de pensar, sentir, agir, imaginar e fabular um estilo de pensamento que atinge o indivíduo e as instituições. Ocorre um processo de desencantamento

do mundo que multiplica os descompassos e as tensões, as ruturas e aflições, as articulações e fragmentações, dilemas e perspectivas que envolvem coletividades (IANNI, 2011, p.310-311).

As relações sociais e as condições de existência sofrem variadas influências e desenvolvem-se tensões e acomodações, identidades e alteridades, diferenças e desigualdades, corporações transnacionais e organizações multilaterais desterritorializadas. Uma mistura de coisas, gentes, ideias volantes que ultrapassam as fronteiras das culturas e civilizações. Os indivíduos e as coletividades mudam de lugar e adquirem novos horizontes, ao passo que declinam os padrões outrora estabelecidos (IANNI, 2011, p.312-314).

O que se espera do Poder Judiciário, enquanto maior instância de resolução de conflitos em Portugal e no Brasil, diante do modelo global impregnado de alta conflituosidade?

Qual deve ser a postura adotada pelas instituições políticas promotoras da paz social?

O que inovar nas metodologias de soluções de disputas na era da fragmentação, do individualismo exacerbado, do isolamento e da solidão dos homens conflituosos?

Em meio a esse novel formato do sistema social, terreno fértil para a conflituosidade, devem ser lançadas, ao solo, sementes de solidariedade, conscientização e responsabilização de todos com a paz para permear uma convivência mútua e cooperativa. Lições de cidadania, humanismo e direitos humanos ganham espaços, vez e voz dentro da governabilidade. Métodos de pacificação dos conflitos humanizados, por meio do consenso e do diálogo, devem ser estimulados e preferidos, ao invés de caminhos adversos que aguçam as disputas.

Os governos vêm adotando reformas nas estruturas de administração da justiça para aprimorar o sistema judicial. O consumo, o aumento do acesso à informação e a globalização impuseram a criação de mecanismos de solução de intrigas mais flexíveis com procedimentos simplificados e processamentos mais céleres e eficazes. O século XXI constitui-se na aurora que prima pela simplicidade processual para reconhecer os direitos substantivos e proporcionar à sociedade uma justiça menos conflitual, negociada, de compreensão, reparadora e mais consensual para que o cidadão se reaproprie da gestão dos conflitos. Essa é uma aposta para o futuro, conforme Pires (2008, p.48).

A conciliação judicial poderá engrandecer o processo civil. Na atualidade, o instituto é pouco utilizado, tanto quantitativo como qualitativamente, por desconhecimento das suas potencialidades, da forma de aplicação e das melhores técnicas para a prática da tentativa conciliatória. Os juízes limitam-se a questionar se há possibilidade de acordo durante a sessão, tornando o ato de pouca utilidade, por isso, torna-se essencial a formação em conciliação (CARVALHO, 2019, p.25). Aponta-se, assim, como fragilidade na aplicação da

conciliação endoprocessual a própria resistência do juiz que credita ao ato uma perda de poder do magistrado. É fundamental debater sobre essa pauta para conscientizar que a conciliação não reduz o juiz, antes o transforma em promotor da justiça e da paz.

Indica Teixeira (2017, p.192) que parte considerável de magistrados e advogados, assim como da própria doutrina clássica, resistem à aplicabilidade dos meios adequados de solução de conflitos extrajudiciais, sobretudo no âmbito trabalhista. Complementa o autor que está a ser incentivado o uso das vias extraestatais de solução consensual de conflitos trabalhistas. No mesmo sentido, segue afirmando (p.163) que existem 3 mitos que atuam como obstáculos para a aceitação da conciliação, mediação e arbitragem: a alegação de que os direitos trabalhistas são indisponíveis, que o juiz do trabalho tem isenção, imparcialidade e independência para resolver de forma justa o conflito e que o manejo dos meios adequados de forma intensiva poderá esvaziar a Justiça do Trabalho.

Em contraponto, é possível pensar nos meios adequados como uma convocação para a participação dos cidadãos na resolução de suas próprias disputas. Portanto, surge um novo olhar para o conceito do que vem a ser “fazer justiça”. Indicam, alguns autores, como direito processual de terceira geração, a informação, a participação na construção da decisão que dissolve o conflito e o acesso à justiça (CEBOLA, 2011, p.25). Nesse cenário, estimular a prática dos meios adequados à resolução de conflitos constitui um resgate da ética nas relações humanas e uma forma de valorização da autonomia da vontade e da autodeterminação dos litigantes. O mundo está a globalizar-se e clama por solidariedade e mutualidade. É preciso uma convocação de todos para assunção das responsabilidades pela convivência pacífica e harmônica, para o desfazimento dos conflitos que se alastram, atingem massas e desafiam as distâncias.

A conciliação deve ser entendida como um convite para a cooperação e comunhão em prol da pacificação dessa sociedade fragmentada, individualista, plural e mergulhada em um mar de conflitos de toda ordem e complexidade.

2.1.2 – Os Julgados de Paz em Portugal, a Justiça do Trabalho e os Juizados Especiais do Brasil: um estudo comparado utilizando como parâmetro a base principiológica, a pessoa do conciliador e a obrigatoriedade da conciliação para identificar semelhanças e diferenças

Com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre a conciliação judicial, produziu-se um estudo comparado envolvendo os Julgados de Paz de Portugal, a Justiça do Trabalho e os Juizados Especiais Cíveis Estaduais do Brasil. Teve-se como parâmetro a base

principlológica, o ator que pratica a tentativa conciliatória e a obrigatoriedade da conciliação no rito processual para identificar semelhanças e diferenças em virtude da ligação histórica entre Portugal e Brasil, metrópole e colônia, respectivamente, o que provocou um imbricamento na construção legislativa. A presente pesquisa elegeu os referidos países e destacou as normas jurídicas que regulamentam estas nações para servirem como fontes para o estudo comparativo proposto.

A eleição dos órgãos, para o referido estudo, foi motivada pela preferência da aplicação da justiça coexistencial para solucionar os conflitos por meio da conciliação judicial pelas instituições, bem como pela semelhança na estrutura de funcionamento. Chumbinho (2007, p.15-16) aponta que o Julgado de Paz português se constitui em modelo “sui generis”, mas a sua criação sofreu influência de diversos sistemas de justiça, especialmente a matriz brasileira que criou os Juizados Especiais. O estudo comparado entre as legislações de Portugal e do Brasil, visa responder aos seguintes questionamentos:

Há semelhança na base principlológica dos Julgados de Paz de Portugal, na Justiça do Trabalho e nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais do Brasil?

Quais são os atores que praticam a conciliação judicial nos Julgados de Paz de Portugal, na Justiça do Trabalho e nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais do Brasil?

Há obrigatoriedade da tentativa conciliatória no rito processual dos Julgados de Paz de Portugal, da Justiça do Trabalho e dos Juizados Especiais Cíveis do Brasil?

Com o fito de introduzir o tema, faz-se necessário escrever sobre o contexto social em que se instalaram os Julgados de Paz de Portugal, a Justiça do Trabalho e os Juizados Especiais Cíveis Estaduais do Brasil. Não obstante serem os conflitos fenômenos naturais nas relações humanas, torna-se fundamental a gestão e o tratamento adequado das disputas para a governança e equilíbrio do tecido social. No desenvolvimento das políticas de acesso à justiça, o aperfeiçoamento dos métodos que promovem a pacificação social ganha importância jurídico-social na sociedade contemporânea (GORETTI, 2017, p.68).

A onda renovatória, proporcionada pelos estudos do Relatório de Florença, promovidos por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002), gerou frutos e disseminou a busca por estudos, investigações e pesquisas sobre reformas no sistema judicial para efetivar as formas de exercício do direito ao Acesso à Justiça. Esse direito passou a ser considerado um fator de medição do índice de democraticidade do Estado a partir do momento em que o Poder Judiciário passou a ocupar papel de destaque na governabilidade e assumiu a função de regulador das atividades do desenvolvimento social e econômico.

São imprescindíveis, o aprimoramento e a facilitação do acesso ao sistema jurídico para o cidadão, aliados ao ativismo judicial consistente na adoção de iniciativas pelo Estado-juiz. Nos últimos anos, a base principiológica constitucional de Portugal e do Brasil, normatizou políticas públicas que alargaram a interpretação do ordenamento jurídico infraconstitucional para proteger a dignidade da pessoa humana. Nesse cenário, surge uma imensa massa processual que dificulta a governabilidade dos Estados e exige uma gestão democrática de processos judiciais com uma participação mais efetiva dos conflitantes.

Na modernização das estruturas do Poder Judiciário, os legisladores apressaram-se para editar projetos de lei para a criação de órgãos que aprimorassem o Acesso à Justiça e ampliassem a participação dos conflitantes na solução dos conflitos sociais. Surgiram órgãos judiciais marcados pela informalidade, oralidade e celeridade e com a finalidade de conciliar, processar e julgar causas consideradas de pequenas complexidades, a exemplo dos Julgados de Paz de Portugal e dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais do Brasil.

A qualidade do exercício do direito ao Acesso à Justiça e a qualidade da cidadania, servem como medidores da democraticidade do país, uma vez que a administração da justiça é a base preponderante para o aprofundamento da democracia (CHUMBINHO, 2007, p.15-16). A medida do acesso à justiça poderá ser mensurada, a partir das políticas adequadas de gestão no sistema jurídico, que consideram o direito à entrada da ação judicial e à certeza da utilidade do pronunciamento judicial quando da saída da decisão final.

A justiça precisa ser compreendida como a medida suficiente para que os conflitantes possam pacificar suas intrigas na forma que entenderem melhor para si. Diferente daquela que surge de um ato de imposição decisória proferida pelo Estado-juiz, que declara um vencido e outro vencedor e culpados ou inocentes. A justiça deve ser entendida como resultante das tentativas da consensualidade, ou seja, um tipo de justiça coexistencial obtida dentro de um contexto de conciliação (GORETTI, 2017, p.44). Nessa perspectiva, o estudo em foco, sobre os Julgados de Paz em Portugal e os Juizados Especiais e a Justiça do Trabalho do Brasil, é fundamental para a compreensão da conciliação judicial como modelo de justiça coexistencial.

Em Portugal, os juízes de paz, já se encontravam previstos na Carta Constitucional de 1826 e foram também consagrados na Constituição de 1976, embora retirados posteriormente. Os Julgados de Paz foram incluídos na revisão constitucional de 1997, mais uma vez, e criados pela Lei 78/2001, de 13 de julho, com a adoção dos princípios da proximidade e subsidiariedade e instalados em 2002 como plano piloto. Na regulamentação pela Lei 93/2013, os Julgados de Paz adotaram os princípios da celeridade por não aderirem às férias

judiciais. Assumiram prazos curtos e horários flexíveis e os princípios da proximidade, da subsidiariedade, da informalidade, da simplicidade, da economia processual e da oralidade, na medida em que valorizam a palavra como instrumento de resolução de conflitos (CHUMBINHO, 2007, p.44).

Sustenta Gouveia (2014, p.327) que o princípio da participação cívica, que também norteia os Julgados de Paz em Portugal, promove um estímulo aos meios consensuais, posto que a parte não é tratada como mera espectadora na busca pela solução do seu litígio, mas atua como partícipe informada da resolução. O princípio do estímulo ao acordo marca os Julgados de Paz de Portugal na medida em que o artigo 2º da Lei 78/2001 prescreve que o órgão está vocacionado para estimular a conciliação. Não seria demais apontar que esse instituto está imbricado com o princípio da participação efetiva cívica dos cidadãos na administração da justiça como forma de fomentar o exercício da cidadania (CHUMBINHO, 2007, p.58-59).

Ressalta-se que as ações que tramitam nos Julgados de Paz não precisam da representação postulatória por advogados, podendo as pessoas comparecerem, ou não, acompanhadas destes, ainda que estagiário ou solicitador (FELIZ, 2016, p.24).

Na gestão dos conflitos trabalhistas no Brasil, foi editado o Decreto 21.396, de 12 de maio de 1932, que criou as “Comissões Mistas de Conciliação”, as quais tratavam das conciliações em conflitos coletivos. As “Juntas de Conciliação e Julgamento” foram constituídas pelo Decreto 22.132, de 25 de novembro de 1932, para a solução de conflitos individuais com órgãos de natureza administrativa. Com o advento da Constituição da República de 1934, instalou-se a Justiça do Trabalho vinculada ao Poder Executivo. Apenas na Constituição de 1946, a Justiça do Trabalho passou a integrar o Poder Judiciário. A competência para conciliar e julgar os dissídios individuais e coletivos foi instituída a partir da Constituição Federal de 1967. Essa competência foi mantida com a redação da Emenda Constitucional 01/1969. A permanência como órgão do Poder Judiciário foi respeitada na Constituição Federal de 1988 (LEITE, 2012, p.135-136).

Na Justiça do Trabalho no Brasil, o princípio da conciliação rege toda a processualística do trabalho. A tentativa conciliatória é considerada, inclusive, um *iter procedimentalis* específico. Nos dissídios individuais ou coletivos, a validade da sentença é submetida à comprovação de pelo menos duas tentativas de acordo, uma das quais, tão logo se inaugure a sessão de audiência e a segunda antes da apresentação das razões finais (LEITE, 2012, p.80).

Semelhante aos Julgados de Paz em Portugal, a Justiça do Trabalho no Brasil, possui na sua base principiológica, a simplicidade como corolário da instrumentalidade e da oralidade e tem ênfase na celeridade em virtude da natureza alimentícia dos títulos trabalhistas. Esses princípios serviram de raízes deontológicas e fenomenológica para fundamentarem os Juizados Especiais Cíveis brasileiros (LEITE, 2012, p.89).

A Consolidação das Leis Trabalhistas no Brasil estabelece em seu artigo 764 e respectivos parágrafos que os dissídios relacionados às questões trabalhistas individuais e coletivas serão sempre sujeitos à conciliação, devendo os juízes empregarem os seus bons ofícios e persuasão para conciliar em qualquer fase processual.

No âmbito da Justiça Comum, no Brasil, foram criados os Juizados Especiais de Pequenas Causas por meio da Lei 7.244 (BRASIL, 1984), que se firmaram com foco na prática da conciliação judicial, mas apenas atingiam a matéria civil. A Lei 9.099 (BRASIL, 1995) implantou os Juizados Especiais Cíveis e Criminais Estaduais, imprimindo, em seu artigo segundo, que o processo nessas instituições deve orientar-se pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade. Essas instituições têm como função primordial a conciliação ou transação dos litígios. Verifica-se do teor do artigo 1º, da referida Lei brasileira, que os órgãos foram criados para conciliar, julgar e executar as matérias de sua competência enumeradas no artigo 3º.

O princípio da oralidade que baseia os Juizados Especiais Cíveis Estaduais do Brasil visa a simplificação e a celeridade dos atos processuais. A forma escrita será reservada para os atos essenciais, podendo, inclusive, serem gravados os depoimentos. A preocupação do operador do sistema, nesse órgão, deve ser de resolver o objeto do conflito para que seja aplicada a justiça de forma simples e objetiva com a gratuidade até o julgamento. Ressalta-se, outrossim, que o artigo 6º, da Lei 9.099/95, prescreve a possibilidade de o juiz decidir por equidade sempre que esse critério atender aos fins sociais da Lei e às exigências do bem comum. Assim, pode-se identificar mais uma semelhança com os Julgados de Paz de Portugal (CHIMENTI, 2012, p.6-7).

O *Jus postulandi* constitui em um aspeto que traz semelhança entre os Julgados de Paz de Portugal e a Justiça do Trabalho no Brasil. Consta, expressamente no artigo 791 da CLT, que os empregados e empregadores poderão reclamar e acompanhar suas reclamações até o final, enquanto nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais brasileiros, apenas nas causas de até vinte salários mínimos, as partes poderão comparecer pessoalmente, não carecendo da assistência do advogado, nos termos do artigo 9º da Lei 9.099/95.

Da análise comparativa, percebe-se que há semelhança na base principiológica dos Julgados de Paz de Portugal e da Justiça do Trabalho e dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais do Brasil. Os referidos órgãos primam pelo estímulo à conciliação, pela informalidade dos atos processuais e pela preferência à oralidade e têm atenção pela celeridade no rito processual. Verifica-se que os aludidos princípios colaboram para uma participação mais direta e pessoal dos conflitantes e, em muito, favorecem à prática da conciliação judicial. Processo dialógico, informal, que se concretiza com uma atuação efetiva das pessoas em conflito e reduz o tempo de prolongamento da disputa.

Interessante pontuar que a atenção aos meios consensuais de resolução de conflitos, a mediação e a conciliação, as quais orientam os Julgados de Paz em Portugal, a Justiça do Trabalho e os Juizados Especiais Estaduais no Brasil, desenharam a enorme semelhança entre as instituições. Esses órgãos são marcados pelo contato mais próximo possível das partes, pela utilização de uma linguagem acessível, atécnica e compreensível para permitir o diálogo e favorecer à participação democrática das partes.

Observa-se que a intenção do legislador em Portugal e no Brasil foi criar modelos de órgãos do Poder Judiciário desburocratizados e com o predomínio da oralidade. Também se intencionou que os próprios litigantes formalizassem a ação judicial como forma de prestigiar a comunicação direta entre os conflitantes e estimular a conciliação.

O grande movimento a favor dos meios alternativos de resolução de conflitos inicia-se em Portugal com o objetivo de descongestionar o Poder Judiciário. Houve uma pluralização dos meios de solução das disputas mais qualificados por serem mais informais, próximos do cidadão e presumivelmente mais humanos (CHUMBINHO, 2007, p.68).

Em Portugal, os Julgados de Paz, ao serem instalados em 2002 como plano piloto, trouxeram inovações ao sistema judiciário quanto aos perfis do juiz de paz e dos técnicos de apoio administrativo. Esses profissionais possuem formação específica e diferenciada, pois se sujeitam a provas públicas e a testes psicotécnicos, além de serem preparados para consagrar a mediação e a conciliação como atos privilegiados. Há ainda um curso de formação e avaliação do magistrado na área de relações interpessoais. O juiz de paz permanece no cargo por três anos (CHUMBINHO, 2007, p.157).

A Lei 78/2001, de Portugal, prescreve, no Capítulo IV, as disposições sobre os juízes de paz e dos mediadores, estabelecendo a confidencialidade, os casos de impedimento e suspeição e exige, no artigo 23º, a nacionalidade portuguesa, a licenciatura em Direito, a idade superior a 30 anos, estar em pleno gozo dos direitos civis e políticos, não ter sofrido condenação, nem estar pronunciado por crime doloso.

Exige-se, ainda, que o profissional cesse, antes da assunção das funções como juiz de paz, a prática de qualquer outra atividade pública ou privada. O artigo 24º da Lei 78/2001 de Portugal, estabelece os critérios para a seleção por concurso aberto mediante avaliação curricular e provas públicas, exceto se já magistrado judicial ou membro do Ministério Público ou tenha sido juiz de Direito ou representante do Ministério Público, docentes universitários com graus de Mestrado ou doutoramento em Direito, antigos bastonários, presidentes dos conselhos distritais e membros do conselho geral da Ordem dos Advogados, antigos membros do Conselho Superior da Magistratura, integrantes do Conselho Superior dos Tribunais Administrativos e Fiscais e do Conselho Superior do Ministério Público (PORTUGAL, 2001).

O rito processual no Julgado de Paz é simplificado em três fases: atendimento, mediação e o julgamento. Uma vez iniciada a demanda e negada a pré-mediação ou a mediação facultativa entre os conflitantes, é marcada a audiência de julgamento. Assim, o juiz de paz terá o primeiro contato com as pessoas envolvidas no litígio com o dever de realizar a tentativa conciliatória. A conciliação acontece com amplo espaço para promover a comunicação entre as partes, em virtude de o acordo ser um fim imediato, enquanto o mediato é a pacificação do conflito, tanto que se admite a decisão por equidade (CHUMBINHO, 2007, p.63).

Importa registrar que os juízes de paz de Portugal podem julgar conforme a lei ou a equidade, mas devem tentar conciliar os conflitantes, não ficando sujeitos à legalidade estrita. A decisão por equidade pode ser ajustada quando o valor da ação não exceder a metade do valor da alçada do julgado de paz, sendo orientados os contendores, conforme artigo 26º da Lei 78/2001 de Portugal.

A decisão por equidade alcança a justiça porque corrige a justiça legal e atinge o meio-termo. A universalidade da lei não atinge todas as particularidades do caso concreto que, por sua natureza, exige um posicionamento que seja justo e superior a uma espécie de justiça legal. Busca-se o legal e universalmente justo. A decisão equitativa constitui-se quando é elaborada sem se ater de forma intransigente ao Direito posto (ARISTÓTELES, 2014, p.149-150).

Entende Cernelutti (1999, p.161-162) que a conciliação judicial, como atividade pública e disciplinada pela lei, deverá sugerir termos para uma composição equitativa e não impor aos conflitantes um acordo a qualquer custo. Sendo assim, o juiz de paz de Portugal aplica a justiça equitativa também na sua atuação enquanto conciliador judicial.

Nos Julgados de Paz em Portugal mantêm-se no rito processual, tentativas de acordo pela mediação extraprocessual com mediador escolhido pelas partes ou indicado pelos serviços do Julgado de Paz. No entanto, a conciliação poderá ser realizada pelo juiz de paz (GOUVEIA, 2014). Não havendo a recusa expressa das partes, tão logo seja apresentada a peça vestibular, a parte fica notificada da pré-mediação e estando os litigantes presentes, poderá haver de imediato a sessão. A conciliação, entretanto, corresponde a um momento processual anterior à prolação da decisão pelo juiz de paz. A este, compete a função de conciliador quando propõe diretrizes para que as partes cheguem a um consenso (FELIZ, 2016, p.26-27).

Um aspeto que merece ser referenciado é a cultura organizacional dos Julgados de Paz que se baseia na inclusão. Os técnicos administrativos de apoio que fazem o atendimento tiveram a formação específica em relações interpessoais e em técnicas modernas de atendimento e passaram a se ocupar na missão de servir aos utentes. Os conflitantes assumem o sentimento de pertença e percebem uma maior humanização no setor porque o magistrado não usa toga e entra pela mesma porta dos conflitantes. Existe, outrossim, um estímulo à participação efetiva dos litigantes, na pacificação dos seus conflitos, como forma de instigar a cultura da autonomia e a consequente responsabilização pelos atos praticados (CHUMBINHO, 2007, p.144).

Percebe-se, portanto, que compete ao juiz de paz de Portugal, realizar a tentativa conciliatória e, no mesmo conflito, quando não se alcança o acordo, deve finalizar a disputa com a prolação da sentença. Há uma acumulação da função de conciliador e julgador. No entanto, inexistente, no Centro de Estudo Judiciário, formação específica na preparação do magistrado de como deve proceder e quais as competências fundamentais para a realização da conciliação (CHUMBINHO, 2007, p.77). Destaca-se a ressalva do autor na inexistência de uma metodologia específica para capacitar o juiz-conciliador que atua no Julgado de Paz.

No Brasil, a atuação do magistrado trabalhista ocorre com a junção da missão de conciliador e julgador do mesmo feito submetido à sua apreciação e julgamento. Assim, mostra-se fundamental uma atuação com maturidade e experiência de vida, para não macular a isenção do juiz e o mutismo do magistrado, que não poderá antecipar o seu posicionamento diante do litígio antes da prolação da sentença (CARRION, 2008, 578-579).

O jurista Carrion indica a peculiaridade da conciliação que alerta para a necessidade de uma formação específica, de maneira que a maturidade e a experiência de vida não são capazes de capacitar o juiz-conciliador.

Interessante comentar que o Conselho Superior da Justiça do Trabalho no Brasil editou a Resolução 174, de 30 de setembro de 2016, que dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado das disputas de interesse no âmbito da Justiça do Trabalho no Brasil. Essa norma, de modo inovador, trouxe para o rito processual trabalhista a possibilidade da prática de mediação e da conciliação pelo magistrado ou servidor público. Este último precisa ser supervisionado pela presença física do juiz. Prescreve o artigo 3º, do normativo, sobre a necessidade de adequada formação e treinamento dos profissionais para a prática dos institutos. A norma acima citada despertou para a imprescindibilidade da capacitação para a prática da conciliação.

Há uma inovação na Resolução 174/2016 do CSJT ao determinar no artigo 6º, §1º, a obrigatoriedade da presença do advogado na sessão de conciliação ou mediação. Há também a possibilidade de atuação como conciliador e mediador pelos magistrados e servidores aposentados nos termos do §6º. É vedada a prática da conciliação e da mediação por pessoa não pertencente ao quadro da Justiça do Trabalho no Brasil.

Resta informar ainda, que a aludida Resolução determinou a criação de um Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputa. Estes órgãos destinam-se a desenvolver políticas de incentivo à conciliação e à mediação dentro dos Tribunais do Trabalho brasileiros. Prescreve, outrossim, a criação de Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas, local em que serão realizadas as audiências de tentativa de acordo.

No tocante aos Juizados Especiais Cíveis Estaduais do Brasil, que têm a conciliação como princípio maior, a tentativa conciliatória é praticada pelo juiz togado ou leigo ou mesmo por um conciliador judicial sob a orientação desses. Os conciliadores, em geral, são voluntários e não têm poderes decisórios. É importante esclarecer que o juiz leigo deve ser advogado com mais de cinco anos de experiência e irá dirigir a instrução e o julgamento do feito com atos sujeitos à revisão ou homologação pelo juiz togado nomeado após aprovação em concurso público (CHIMENTI, 2012, p.75).

Destaque-se que, não obstante, a Lei 9.099/95 do Brasil, não menciona a necessidade de capacitação do conciliador ou do juiz leigo para atuar com a conciliação judicial. Os Juizados Especiais Cíveis Estaduais brasileiros estão submetidos ao regramento da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Essa Resolução traça orientações sobre a política nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse. Prescreve o artigo 12 da norma, que em todos os órgãos judiciários, que realizem sessões de conciliação e mediação, serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados. A cada Tribunal compete realizar curso de

capacitação, inclusive com treinamento e aperfeiçoamento, conforme a programação e os ditames estabelecidos na própria norma.

Diante da análise legislativa, percebe-se que a conciliação judicial é prática dos magistrados, tanto no Julgado de Paz português, por meio do juiz de paz, quanto na Justiça do Trabalho pelo juiz togado. Nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais brasileiros, compete ao juiz leigo ou togado, a realização da tentativa conciliatória. Nesse cenário, há diferença entre os órgãos na medida em que não há conciliadores judiciais nos Julgados de Paz que não sejam magistrados, enquanto na Justiça do Trabalho do Brasil, poderá o servidor do quadro ser conciliador e nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais, o ato poderá ser praticado também por um conciliador judicial voluntário, pessoa estranha ao quadro do órgão público.

É imprescindível destacar que não há qualquer exigência na Lei 78/2001 que rege os Julgados de Paz de Portugal para a capacitação específica do juiz de paz em conciliação. Na Justiça do Trabalho do Brasil, apenas o juiz que atuar no Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas e o conciliador servidor devem ser submetidos a curso de formação e de aperfeiçoamento regular por determinação da Resolução 174/2016 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Os demais juízes do trabalho, titulares ou substitutos, que atuam nas Varas do Trabalho do Brasil e que realizam a tentativa conciliatória, não são obrigados à capacitação e à formação em conciliação judicial. Nos Juizados Especiais Cíveis, do mesmo modo, os conciliadores judiciais devem ser capacitados com certificação, mas ao juiz leigo e ao juiz togado, que atuam com a conciliação judicial no rito processual, não são exigidas formação e capacitação.

Comenta-se ainda que há semelhança na atuação dos juízes que atuam nos Julgados de Paz de Portugal e nos Juízes do Trabalho e Juízes togados e leigos dos Juizados Cíveis Estaduais do Brasil, quando acumulam as atividades de julgadores e conciliadores.

Atentando para o estudo comparativo, busca-se respostas ao questionamento: há diferenças na atuação do juiz de paz português, dos juízes do trabalho e juízes dos Juizados Especiais Cíveis brasileiros quanto à obrigatoriedade da tentativa conciliatória?

Verifica-se que no rito processual dos Julgados de Paz de Portugal, nos termos da Lei 78/2001, primeiro tenta-se a mediação, fase própria e facultativa do processo, mas quando o instituto é afastado por vontade das partes ou não se chega a uma solução concertada, os autos são enviados ao juiz de paz para julgamento. O magistrado, antes da prolação da sentença, deve realizar a tentativa conciliatória. Além do mais, poderá, a qualquer momento, em

qualquer fase processual, realizar a conciliação ou suspender o feito e enviar para nova tentativa de mediação, de acordo com Chumbinho (2007, p.58-59).

Os Julgados de Paz portugueses consagram dois meios adequados à solução dos litígios: a mediação e a conciliação, sendo o segundo, praticado pelo magistrado. O juiz poderá apresentar outras perspectivas para a solução do litígio aos próprios conflitantes. É comum o magistrado se limitar a resumir o que compõe o objeto da contenda e não discutir outros aspectos sobre o fato conflituoso (CHUMBINHO, 2007, p.63).

No tocante à Justiça brasileira, a Consolidação das Leis do Trabalho que norteia o processo do trabalho no Brasil, prescreve, no artigo 846, que tão logo o juiz do trabalho inicie a audiência deverá propor a conciliação, já o artigo 850 determina que, finalizada a instrução do feito e após as partes aduzirem as razões finais, deverá ser renovada a proposta conciliatória. A ausência de pelo menos duas tentativas de conciliação pelo magistrado do trabalho importará em nulidade processual.

Avançando ainda mais no processo de democratização da Justiça do Trabalho no Brasil, a recente edição da Lei 13.467 (BRASIL, 2017) traz o processo de Jurisdição Voluntária para a homologação de acordo extrajudicial no artigo 855-B como forma de prestigiar o consenso entre as partes.

Ressalta Teixeira (2018, p.178) que o legislador de 2017 inseriu na Lei 13.467 (Brasil) uma fórmula alternativa à jurisdição contenciosa na Justiça do Trabalho, mas alerta que a chave para a aplicação adequada do normativo está no padrão ético dos participantes, empregados, empregadores, seus representantes postulatórios e do profissional que intervém na relação conflituosa. Continua o autor afirmando que sem os valores morais intrínsecos a uma vida ética, não há como efetivar a prática dos atos consensuais dentro ou fora do processo, pois sem a ética não há como promover o acesso à justiça.

Nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais do Brasil, a Lei 9.099/95 determina que a Secretaria do Juizado deverá designar a sessão de conciliação e expedir a citação do demandado. Inicialmente, a sessão será realizada apenas com o conciliador judicial. O acordo firmado será submetido à homologação pelo juiz togado. Caso não exitosa a conciliação, poderão acontecer na mesma data a instrução e o julgamento pelo juiz leigo (CHIMENTI, 2012, p.152-153).

Extrata-se que há uma obrigatoriedade na tentativa conciliatória em todos os órgãos analisados. Inclusive, foram constituídos com o viés conciliatório. Não há diferença, nesse aspeto, no Julgado de Paz de Portugal, na Justiça do Trabalho e no Juizado Especial Cível Estadual do Brasil.

A pesquisa comparativa identificou que há similitude na base principiológica e na obrigatoriedade da conciliação judicial e destacou a diferença existente entre os atores que praticam a tentativa conciliatória. Interessante pontuar a função dos juízes de paz portugueses e dos juízes leigos nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais brasileiros, bem como, dos juízes do trabalho do Brasil. Todos detêm a missão de propor a conciliação dentro do rito processual em uma sessão em que poderá acontecer a oitiva das testemunhas e o posterior julgamento da lide.

O conciliador é, ao mesmo tempo, juiz da causa e possuidor de poder decisório. Os referidos juízes não se apartam dos conhecimentos jurídicos adquiridos na formação acadêmica, tampouco, atuam afastados da ritualística própria dos atos judiciais. Além do mais, a estrutura física em que se desenrolam os atos processuais foi formatada para a apuração dos fatos litigiosos por meio das coletas dos depoimentos das partes e das testemunhas numa ambientação preparada para o litígio e programada para evitar a aproximação entre as partes e as suas testemunhas.

As missões de conciliador e julgador provocam no profissional uma dualidade. O conciliador precisa de sensibilidade para compreender os fatos no foco de percepção do falante. Carece também de uma atenção dirigida e um ouvir isento de valoração. Na missão de julgador, é necessário neutralidade e um olhar para o Direito posto e para a prova dos autos. Assim, é irrelevante a visão do universo particular do litigante. Essa ambiguidade exigida dos juízes de paz portugueses, dos juízes leigos e togados dos Juizados Especiais e dos juízes do trabalho do Brasil, reclama por capacitação peculiar e preparo específico que considere as facetas da atuação.

A prática dos meios consensuais de solução de conflitos solicita um tempo razoável de atenção do profissional. Mostra-se imprescindível um lapso temporal suficiente para o desenvolvimento dos debates. O conciliador detém a missão de retomar a comunicação entre os conflitantes para que, a partir do diálogo, surjam pontos de interseção que unam as falas para se atingir o consenso. Um juiz que necessita, numa mesma sessão, promover a tomada dos depoimentos dos litigantes e realizar a coleta da prova testemunhal, se sente tensionado pelo tempo, o que dificulta o alargamento do diálogo entre os litigantes durante a tentativa conciliatória.

A conciliação atinge a porção mais aguda do litígio e possibilita o tratamento do conflito no plano sociológico. Esse ato judicial reclama por atenção especial do Poder Judiciário e demais órgãos pacificadores, pois uma sociedade que convive com conflitos em

massa precisa solucionar suas intrigas a tempo de não corroer as relações interpessoais e de impedir a convivência cordial entre as pessoas (MARINONI, 2006, p.249).

Os meios adequados de solução de conflitos se constituem em vias mais rápidas, não formalizadas e com baixo custo se comparados com as demais atividades do Poder Judiciário. A conciliação, como atividade que atende mais aos princípios fundamentais dos Julgados de Paz em Portugal, da Justiça do Trabalho e dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais brasileiros, deve ser aplicada.

A participação do cidadão, na dissolução da contenda, não reflete apenas a abertura para a sua fala, mas, acima de tudo, para o respeito à sua vontade de decidir. O conflitante estando cômico e tendo compreendido a proposta de acordo do juiz, assume o seu poder decisório e a sua responsabilidade pela solução. A participação ativa também significa a sua convocação para assumir suas responsabilidades pela pacificação social. Portanto, há na conciliação um aspecto político por chamar à responsabilidade o cidadão na gestão dos conflitos e na administração da justiça, na medida em que o empodera para solver suas próprias querelas sem que prevaleça a vontade do Estado por imposição da decisão judicial.

Não se furtando de trazer à lume o debate sobre a legalidade das conciliações em dissídios trabalhistas, é cediço que o escopo principal do processo contemporâneo é servir ao direito material para que oferte ao cidadão o acesso a uma ordem justa. No entanto, é preciso compreender a autonomia de cada ramo do direito processual para que sejam respeitados os princípios que norteia o direito material conflitado. A conciliação no processo do trabalho deve observar os valores e princípios especiais perseguidos pelo Direito material do trabalho (LEITE, 2013, p.742).

Não obstante, o presente trabalho vem exaltar a necessidade de empoderamento e respeito à autonomia da vontade dos contendores. Na conciliação judicial de conflitos trabalhistas é fundamental observar os princípios de indisponibilidade e irrenunciabilidade dos direitos trabalhistas que são oriundas de normas de ordem pública. O processo do trabalho tem como função finalística o efetivo cumprimento dos direitos sociais indisponíveis dos trabalhadores (LEITE, 2013, p.743).

O processo do trabalho impinge o princípio da conciliação como guia-norte, mas é imprescindível saber a quem se dirige o benefício do acordo. O trabalhador, muitas vezes, encontra-se em situação de desemprego e necessitado financeiramente quando propõe uma reclamação trabalhista, fatores que limitam a sua autonomia plena para dispor dos seus direitos que, não raro, constitui o seu piso vital mínimo. O juiz-conciliador não pode concretizar uma renúncia judicialmente homologada, por isso é imprescindível que efetive a

concretização de direitos fundamentais e para tanto necessita dotar de capacitação com uma sólida formação humanista e ter conhecimentos teórico-práticos sobre conflitos sociais e prezar pela solução mais adequada que proteja esses direitos (LEITE, 2013, p.752-753).

A postura do magistrado no exercício da função conciliatória é fundamental para atentar para as macro lesões aos direitos fundamentais sociais trabalhistas. O juiz precisa agir com serenidade, imparcialidade, cordialidade, sem formalidade e longe do autoritarismo. É essencial que se implique na relação para considerar o interesse dos litigantes na realização de suas vidas e conjugue conciliação e justiça. (LEITE, 2013, 754-755).

No entanto, a homologação do acordo em conflitos trabalhistas teria a função reguladora do Estado na relação capital/trabalho, que visa proteger o equilíbrio, além de promover a adaptação da rigidez da norma para o contexto social. Nos dias atuais, em que o mundo experimenta uma pandemia da Covid-19, é possível compreender a necessidade de equalizar a aplicação do Direito do Trabalho à realidade da economia que sofreu os atropelos promovidos pelo isolamento social e a necessidade de encerramento de várias atividades comerciais por impossibilidade de aglomeração.

Os fatos impostos pela pandemia nos idos de 2020 e 2021 impuseram a necessidade de analisar a aplicação da norma estanque e obsoleta, que, por se submeter a um processo legislativo lento e custoso, não consegue acompanhar os fenômenos sociais. Conforme defende HESPANHA (2003, p.1288), os direitos individuais são concedidos pelo Estado e decorrem das dimensões sociais que, por sua vez, são oriundas do agir pessoal, assim, a proteção é legitimada conforme a relevância do interesse subjetivo para a coletividade, podendo ser suspenso ou limitado se violar o interesse comum, pois a sociedade é um organismo com partes integradas e interdependentes.

Nesse sentido, a conciliação torna-se um instituto valoroso para “criar o direito pelas próprias pessoas envolvidas no conflito”. Hespanha (2003, p.1300) destaca que se mostra essencial ter coragem para manejar o direito vivo e amoldá-lo à natureza dos fatos e à equidade. O autor ressalta que é preciso valorizar o juiz, não apenas togado. Hespanha (2003, p.1300) ainda enfatiza que “devia-se ter a coragem de se libertar da velha dogmática, com as suas decrépitas e socialmente odiosas armadoras romanísticas, e inaugurar sem inibições novas instâncias, inventando uma dogmática mais adequada e, talvez, novos institutos”, e complementa afirmando que esse tom socializante está presente no direito do trabalho, que guarda a ideia de que, para além dos indivíduos e até mesmo antes deles, se impõem realidades sociais que os unem entre si por meio de laços objetivos, imperativos e indisponíveis.

Os direitos trabalhistas, embora sejam considerados intransigíveis e inegociáveis livremente entre os litigantes, admitem a conciliação com a chancela do Estado, uma vez que cabe ao juiz analisar os efeitos sociais do acordo, tendo condições técnicas para averiguar se está preservada a dignidade do trabalhador, o equilíbrio da relação capital/trabalho e a manutenção do sistema social com a garantia do emprego e da livre iniciativa. O debate sobre o efeito danoso da conciliação para o trabalhador, sendo, inclusive, considerado como uma manobra dos proprietários do capital para burlar a legislação trabalhista e se manter na vantagem perante o trabalhador hipossuficiente, persiste no mundo jurídico.

No entanto, compete ao magistrado trabalhista, enquanto representante do Estado, a prática qualitativa da conciliação para evitar os desvios do empresário, cuidando em manter o equilíbrio da relação capital/trabalho para preservar o emprego, a manutenção da empresa e a dignidade do trabalhador.

O custo da mão-de-obra impacta a geração de novos empregos em tempos de economia decadente, como se mostra na atualidade que sofre com uma grave crise sanitária. Assim, de modo autopoietico, o mercado de trabalho afeta e é afetado pelo sistema econômico, de maneira que o trabalhador sofre com o desemprego e o empregador com os elevados encargos e inflexibilidade da norma trabalhista.

O acordo submetido à análise do juiz se mostra como uma fonte de ventilação para amalgamar os interesses do trabalhador, de manutenção do emprego, e do empregador, de girar o capital dentro do sistema econômico. A qualidade da conciliação judicial se mostra essencial para o equilíbrio entre os sistemas, sendo da competência do juiz-conciliador a apreciação dos termos possíveis para manutenção da dignidade do trabalhador e da saúde da empresa.

No entanto, é imprescindível estar atento para que o estímulo ao acordo previsto nos articulados que regulamentam os Julgados de Paz de Portugal, a Justiça do Trabalho e os Juizados Especiais Cíveis Estaduais do Brasil, não impulsione o juiz a praticar a tentativa de forma forçada e impondo termos de conciliação à revelia da vontade dos envolvidos no conflito.

É cediço que as alterações legislativas, nos últimos anos, tanto no ordenamento jurídico português, quanto no brasileiro, objetivaram ampliar a aplicação dos meios adequados de solução de conflitos. A missão do juiz-conciliador precisa ser cuidada para que não desvirtue e desestime a conciliação, merecendo, pois, uma atenção especial para sua capacitação.

Poucas pesquisas têm sido feitas sobre a abordagem da preparação ou capacitação do material humano, principal responsável pela aplicabilidade da conciliação, que é um pressuposto fundamental para dar vida aos princípios de proximidade, de informalidade, de participação cívica e, por último, do respeito à autonomia da vontade que se acrescenta como forma de garantir a eficácia, a justiça e a eficiência dos meios consensuais de dissolução de disputas.

É perceptível que o acordo para dirimir conflitos, com justiça e efetividade, precisa emergir da *voluntas* das partes, sendo fundamento basilar dos métodos adequados que os termos de ajustes surjam a partir de ato consciente, voluntário e responsável dos litigantes.

Apesar de toda a doutrina sobre a importância da conciliação na dissolução das contendas, percebe-se, em muito, o desinteresse pela prática da atividade pelos órgãos da Justiça, os quais preferem uma decisão judicial a “gastar” horas e horas ouvindo as pendengas e as lamúrias de quem se sente ferido pelo outro.

A presente pesquisa foi pensada para investigar os resultados práticos da conciliação humanista, criada, especificamente, para a conciliação como uma abordagem que considera as peculiaridades do instituto e sirva como referencial metodológico de capacitação do material humano, os juízes de paz de Portugal, os juízes do trabalho e os juízes leigos e togados dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais no Brasil, para a prática da conciliação judicial a partir de uma experiência aplicada no Brasil.

2.1.3 – A ética humanista da atuação do Poder Judiciário na conciliação: um desafio na tutela dos Direitos de Personalidade do Jurisdicionado

A conciliação constitui-se como um ato judicial a partir do qual o conciliador busca o consenso no encontro das “voluntas” dos conflitantes, de modo que deve respeitar a autonomia da vontade e a pessoa do litigante enquanto autodeterminada, portanto, responsável pelas suas decisões. O litigante, quando forma a relação processual e se coloca diante do Poder Judiciário, numa tentativa conciliadora, apresenta-se como vulnerável. Este encontra-se fragilizado em virtude da própria situação fática conflituosa e desgastante entre as pessoas envolvidas e ainda é submetido a um contato inter-humano limitante de poder, promovido pela presença do julgador-conciliador. A palavra “vulnerável”, deriva da

expressão latina “*vulnus*” “*eris*”, traduzida como “ferida” e passou a ser interpretada como a possibilidade de “ser ferido”².

Na visão da bioética, esse termo é considerado sob três perspectivas: como condição universal, considerando a fragilidade do organismo e das condições que viabilizam o projeto existencial; como característica específica de grupos, ou pessoas, que quando submetidos a determinadas circunstâncias têm sua capacidade ou liberdade para o exercício da autonomia da vontade suprimida; e, por fim, como princípio ético internacional. Está exposto no artigo 8º da Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos da UNESCO (2005), que a vulnerabilidade humana deve ser considerada como traço indelével da condição humana na sua irreduzível finitude e fragilidade, como exposição permanente a ser ferida.

A autodeterminação da pessoa significa autonomia para assunção do processo decisório nas situações que afetem a vida, a saúde, a integridade física e psíquica, assim como as relações sociais. A autonomia está relacionada à capacidade do ser humano de fazer escolhas que são boas para si e que conduzam ao seu bem-estar. A pessoa se constitui enquanto autônoma quando é detentora da liberdade de pensamento e se encontra livre de coações internas ou externas para decidir (BARBAS e OLIVEIRA, 2013, p.01).

A vontade é uma condição que nunca deverá ser suprimida no humano (MARTINS, 2012, p.14-15). Sob o viés da bioética, considera-se vulnerável a pessoa ou a coletividade que tem a autonomia da vontade negada ou ameaçada por quaisquer fundamentos.

A autonomia representa o princípio da liberdade moral, pois, todo ser humano é agente moral autônomo e precisa ser respeitado em suas diferenças. Considere-se ainda mais que os grupos sociais e econômicos mais vulneráveis têm menos recursos para fazer escolhas em suas vidas e por isso não desenvolvem o potencial de autonomia (BARBAS e OLIVEIRA, 2013, p.01).

Nesse cenário, mostra-se fundamental analisar a atuação do Poder Judiciário na conciliação para avaliar sobre a condição de vulnerabilidade dos jurisdicionados. É preciso verificar se prevalece a vontade do cidadão na solução consensual dos conflitos quando este é submetido ao poder do Estado-juiz na tentativa conciliatória.

Dito de outro modo, expõe-se a condição de vulnerabilidade do cidadão que se submete à atuação do Poder Judiciário na tentativa de solução dos conflitos. O Poder Judiciário é um órgão estatal detentor da função de pacificação social que institucionaliza uma relação de poder com o cidadão em conflito e o torna submisso à autoridade por imposição

² Disponível em: <https://origemdapalavra.com.br/palavras/vulnerabilidade/>. Acesso em 06.06.2023.

legal. O olhar que se pretende é de cuidado e zelo pela relação interpessoal firmada entre o jurisdicionado e o juiz-conciliador. Propõe-se respeito à dignidade do vulnerável em meio a uma realidade pós-moderna que ampliou a conflituosidade e transmutou o modo de estar-no-mundo.

A superficialidade dos relacionamentos humanos não poupou as relações firmadas com o poder público. Estas relações também foram marcadas pela impessoalidade, automação e individualidade, traços marcantes da contemporaneidade. O jurisdicionado, enquanto parte fragilizada no encontro com o juiz-conciliador, encontra-se vulnerável diante do mundo hierarquizado, digital e distante do Poder Judiciário.

Para além de definir posturas e modos de agir, almeja-se investigar sobre o ato judicial da conciliação, para que o juiz-conciliador perceba a necessidade de olhar o “outro” para proteger os direitos do conflitante oprimido e vulnerável diante do novo modelo social que não deixou incólume a relação Estado/jurisdicionado.

A inquietação sobre a ética da relação com o jurisdicionado justifica-se diante de um contexto social que surge a partir da alteração paradigmática da ordem mundial, que interliga os Estados-nação em um amalgamar de sistemas socioeconômicos, culturais e jurídicos. Criam-se relações entre pessoas nacionais, internacionais, transnacionais, físicas e jurídicas, virtuais e superficiais. O modelo social atual aprofunda e torna mais intrigantes os conflitos que aumentam em quantidade e em complexidade, ocupa o tempo e o espaço jurídico e gera uma grande massa processual que exige soluções rápidas. O volume processual transforma a atividade jurisdicional já automatizada, exigente e extenuante num fluxo mecânico, arrogante e hostil para a condição humana do juiz-conciliador.

Ciente da atividade jurisdicional, o juiz-conciliador também está imerso em uma sociedade que, na atualidade, convive com a superficialidade e instantaneidade do tempo e das coisas. Portanto, o cidadão de agora está conectado com relações descartáveis, fundadas por sistemas virtuais que transportam o humano para o convívio em variados contextos sociais, em diminutos espaços de tempo, partindo e voltando com um simples toque digital.

A convivência virtual gesta um estar sem ver, sem sentir ou ouvir quem está ao redor. Torna o homem indiferente às circunstâncias que se movem para os lados por alguém ou por nada. Tudo na convivência virtual fica vazio e nulo. O único ponto estável, num universo de objetos em movimento, é o indivíduo e as suas conexões, que de tão numerosas, pouco significam. Rapidamente, outros “amigos em rede” virão e a vida seguirá em frente, sem qualquer sentimento de dó ou piedade. Ocorre, assim, um não se importar se há alguém ali ou aqui, se falou ou se já se foi sem ser ouvido. Há uma inércia que não se abala com o ritmo e a

velocidade com que as relações se desgastam e se rompem, ainda que físicas ou virtuais (BAUMAN, 2004, p.78-79).

Nesse contexto, da sociedade pós-moderna, que liquefez as relações interpessoais e que separou o indivíduo do seu semelhante para conectá-lo em rede e em aparelhos eletrônicos, que ocultam faces e escondem emoções, acendem-se os holofotes para a ética das relações interpessoais firmadas no Poder Judiciário. Busca-se situar o juiz-conciliador, na sua relação com o “outro”, o jurisdicionado vulnerável e fragilizado, para alertar sobre a necessidade de proteção do homem em conflito. O Poder Judiciário precisa validar o jurisdicionado como pessoa, como cidadão, como ser pensante e responsável por suas escolhas no ato da solução do conflito em que está envolvido e diante da relação institucionalizada imposta e limitante.

Como apreciar a ética na relação conciliador/jurisdicionado?

Qual o tratamento dispensado para o conflitante, enquanto vulnerável, dentro da relação institucionalizada?

O formato dos conflitos interpessoais gerado pela pós-modernidade exige novos modelos de relação entre juiz-conciliador e conflitante quando se pretende a autonomia da vontade para se atingir o consenso?

Os paradigmas sociais ditam a forma de estar-no-mundo-com-os-outros a partir da ética que se constitui como um conjunto de princípios, valores, hábitos e de práticas que regulam a vida particular e social de um grupo de pessoas. O modelo global clama por uma ética universal e o cuidado, como essência concreta do ser humano, compõe com a justiça a base do discurso ético universal, sendo os dois fundamentais para darem conta da complexidade da atualidade (BOFF, 2013, p.113-114).

As éticas do cuidado e da justiça completam-se na busca de uma convivência humana fecunda, fluida, solidária, que esteja aberta a novas relações marcadas pelo afeto e que minimizam a instalação de conflito, na medida em que estejam mais propensas à negociação e à superação do ganha e perde (BOFF, 2013, p.135). É sobre essas éticas universais, do cuidado e da justiça, que se pretende guiar a relação juiz-conciliador e conflitante, para que, a partir da prática da tentativa conciliatória, possa-se estimular a solução compartilhada na pacificação dos conflitos.

É preciso alertar sobre a necessidade de modificar o “modus operandi” da atividade jurisdicional de conciliação, para que os jurisdicionados sejam cuidados e sintam-se vistos, ouvidos e validados em espaços de fala e de escuta, onde o poder decisório seja fortalecido e respeitado.

O conflito, na sociedade pós-moderna, ganhou corpo, se perdeu no tempo e ocupou os espaços dos fóruns do Poder Judiciário. Atingiu, inclusive, as mais variadas massas sociais. Os jurisdicionados aglomeram-se no ambiente judicial, assumem números e são representados como autor e réu, reclamantes e reclamados, demandantes e demandados. A grande quantidade de processos judiciais ampliou a carga de trabalho com pautas de audiência exaustivas, criou inúmeros despachos e aumentou a velocidade dos movimentos processuais. O magistrado, por se encontrar assoberbado, distanciou-se do cidadão por falta de tempo para um atendimento mais participativo com vez e voz, o que torna o jurisdicionado mais vulnerável.

Cuidar do jurisdicionado, enquanto vulnerável, na relação construída com o juiz-conciliador, relação marcada pelo poder, dificultosa na comunicação, firmada por um clima tenso e opressor, por causa da difícil linguagem jurídica, significa proteger os direitos de personalidade do cidadão. Este cuidado protege a integridade psíquica, a liberdade de expressão, a autonomia da vontade e, sobretudo, representa a dignidade ao reconhecimento da própria condição humana de decidir a própria vida.

A ordem jurídica de um Estado legitima-se em função da defesa dos direitos da personalidade, na medida em que garante a toda pessoa natural ou jurídica direitos subjetivos. A personalidade é um valor fundamental do ordenamento jurídico que sustenta as situações existenciais e exige tutela para proteger a dignidade da pessoa humana contra a ganância e o poderio dos mais fortes. Veda-se a violação aos atributos como a vida, a honra, o nome, a capacidade, o estado, o corpo físico, a psique *etc* (FIUZA, 2008, p.121)..

Os direitos da personalidade são concedidos a todos. São extrapatrimoniais ou existenciais, e, por não terem natureza econômica, são absolutos, por isso reclamam o respeito da coletividade. Assim, são oponíveis *erga omnes*, são inalienáveis ou indisponíveis e na sua maioria, são imprescritíveis, intransmissíveis, imprescindíveis e essenciais à condição humana e se sobrepõem a todos os outros direitos subjetivos (FIUZA, 2008, p.121).

Os direitos de personalidade são aqueles reconhecidos à pessoa humana, considerada em si mesma e em suas relações na sociedade. Esses direitos são previstos no ordenamento jurídico para garantir os valores inatos ao homem, como a vida, a higidez física e psíquica, a intimidade, a autonomia da vontade, a liberdade de expressão e a capacidade de pensar, entre outros. Neste sentido, vigiar o exercício do poder para garantir a preservação desses direitos implica em um cuidado com as relações humanas. Assim, os direitos que têm como razão de ser a promoção pessoal e social do homem em sua dignidade e cidadania, merecem ser

protegidos, inclusive contra os atentados do Poder Público e de outros homens (FIUZA, 2008, p.172-173).

Reivindicar o cumprimento dos direitos de personalidade constitui o resgate da humanidade plena, que significa tornar-se membro do gênero humano. Quando o desejo de ser pleno se torna universal é que a individualidade e a universalidade caminham juntas e engrandece a pessoa. A universalização reivindicada representa a emergência de equivalências numa pluralidade contínua de formas. A promoção e tutela dos direitos do homem enquadra o Direito nos princípios do autêntico humanismo (BARBAS, 2005 p. 310-326).

Assegurar os direitos de personalidade do jurisdicionado é, acima de tudo, manter um convívio saudável e digno com o Estado enquanto partícipe da relação processual firmada por imposição legal, é reconhecer o direito à integridade física e psíquica da pessoa humana que procura o Poder judiciário e percebê-la como organismo vivo, pulsante, pensante, consciente e livre para decidir a partir da sua vontade expressa na palavra.

Defende Freire (2011, p.26), que o homem, para ser reconhecido como ser humano, necessita ter a liberdade de reproduzir o mundo criticamente, conforme seus critérios e sua percepção. Assegura o autor, que é o espaço dado para expressar a palavra que faz o homem reconhecer sua consciência e a si mesmo. E complementa que a palavra expressada precisa ser pessoal e criadora, ao invés daquela repetida num monólogo que faz perder a identidade que mantém o homem em isolamento e submetido a um destino que lhe é imposto e que o torna incapaz de superar e de decidir.

Os sentimentos de pertencimento e de validação como ser pensante acontecem quando este ser se percebe partícipe na vivência, colaborador na comunicação, o que é possível quando se abre espaço de fala e de escuta, quando se considera válido e importante o argumento, ainda que gere oposição a outrem. A pronúncia da palavra, enquanto vetor de comunicação, quando permitida que seja verbalizada, valida o homem, uma vez que o constitui em condição de existência de ser-no-mundo e instala o diálogo que interliga percepções. O dito constitui-se em uma atitude efetiva e eficaz que atualiza o homem e o situa ao lado dos outros, gerando um sentimento de pertença (BUBER, 2001, p.30-33).

O desafio apontado constitui-se no cuidado com o relacionamento que se firma e se forma a partir da vulnerabilidade de uma pessoa que se submete a um poder institucionalizado. O cidadão, ao procurar o Poder Judiciário, sujeita-se ao rito formal, rígido e incompreensível, imposto pelo procedimento judicial.

O Estado, ao permitir a formação da relação processual, firma um encontro entre o juiz-conciliador e os conflitantes em um ambiente de disputa formal e hostil e acaba por promover uma experiência permeada pela ansiedade, medo e desapareços. As pessoas já se apresentam perante o juiz-conciliador preenchidas de sentimentos insatisfatórios advindos da situação conflituosa. Compete ao conciliador promover a retomada da comunicação entre os conflitantes e findar o conflito por meio da conciliação, mesmo diante do estado de tensão em que se encontram os contendores e da dificuldade de comunicação provocada pela tecnicidade da linguagem.

O operador do Direito, detentor de conhecimentos técnico-jurídicos e habituado a uma linguagem formal e especializada, não foi devidamente habilitado em sua formação jurídica para lidar com os aspectos sociológicos do conflito. Essa formação jurídica dificulta a promoção de um clima psicológico favorável para aliviar as tensões, possibilitar a capacidade de pensar e auxiliar na retomada do diálogo entre os litigantes.

Os operadores do Direito são avaliados pela sua capacidade técnica na aplicação do Direito e não pela sensibilidade, aptidão e consciência ética para o tipo de trabalho que operam com a justiça e com a responsabilidade de manter íntegro o Estado de Direito e a Democracia, fundamentos tão necessários para a garantia do convívio harmonioso com a dignidade da pessoa humana (NALINI, 2009, p.18).

De certo modo, a sociedade ainda espera no juiz o valor “justiça” no processo de restauração do patrimônio violado composto por um complexo de bens que não são economicamente mensuráveis, mas formados por valores espirituais e morais. No entanto, a trivialização do Direito, a avalanche dos cursos de bacharelado em Direito e, portanto, da formação de advogados, promoveram um processo de dessacralização da justiça. Contudo, ainda não houve uma desmistificação do ideal de justo na consciência coletiva que ainda procura o Judiciário para dissolver os conflitos (NALINI, 2009, p.20-21).

A tentativa conciliatória poderá ser a fonte de humanização da relação entre o jurisdicionado e o Poder Judiciário, poderá também servir para permear a hospitalidade e fecundar a vontade de convivência com o outro, que, mesmo diferente, merece ser reconhecido como ser pensante e dotado de vontade. A tentativa conciliatória poderá criar laços de respeito e consideração e tornar o encontro significativo.

O encontro entre as pessoas poderá ser um momento rico de possibilidades e de emergências novas, em que, talvez se transforme em uma única e, quiçá, última oportunidade de se sentir ouvido, compreendido e respeitado. Poderá se transformar em uma vivência para o homem sentir-se inteiro e relacionado com a experiência, de modo vivo bio-psico-

energético-culturalmente, em contato com seu sistema perceptivo, cognitivo, afetivo, valorativo, informacional e espiritual (BOFF, 2013, p.158).

Nesse sentido, na relação firmada entre o juiz-conciliador e o jurisdicionado, poderá acontecer um encontro significativo quando se instalar um diálogo autêntico, em que impere a liberdade de expressão e ocorra a permissão para a participação efetiva dos envolvidos nos debates sobre a causa, um momento em que o juiz se afastará do tratamento com rigor excessivo que constrange, humilha e maltrata a saúde física e psíquica dos litigantes.

Como afirma Buber (2009, p.12), a ciência precisa revelar o respeito ao diálogo genuíno no processo de tomada de decisão e dar importância à palavra dita como “atitude existencial do face a face”. A fala deve ser considerada como a revelação da “atitude efetiva, eficaz e atualizadora do ser do homem através da qual ele se faz homem e se situa no mundo com os outros” (BUBER, 2009, p.30).

Sustenta Bauman (2011, p.87-88), que é no despertar para o rosto do outro que equivale ao ouvir atento, que se escuta o inaudível clamor por auxílio que a vulnerabilidade e a fraqueza emitem, ainda que não se fale. É nesse momento que nasce a pessoa moral, que se autocomanda e se reconhece como responsável. A ética, entre o conciliador e o cidadão, reconhece o estado de vulnerabilidade dos conflitantes para criar espaços de fala e de escuta na tentativa conciliatória. O jurisdicionado deve sentir-se livre para expressar o dito genuíno. É preciso que ocorra um diálogo aberto, franco e consciente, que permita a assunção do poder decisório e a responsabilidade pela escolha.

É preciso remover a visão do cidadão de exclusão social, de precarização do trabalho jurídico e de colapso das expectativas provocado pela insegurança jurídica. O sistema Judicial é considerado injusto e iníquo e torna o jurisdicionado vulnerável, à mercê das violências, extremismos e arbitrariedades dos agentes poderosos (SANTOS, 2015, p.35).

Assegura Santos (2015, p.38) que frágeis e vulneráveis são aqueles cidadãos que muitas vezes têm consciência dos seus direitos, mas se sentem impotentes para reivindicá-los quando são violados. As pessoas, muitas vezes, se sentem desalentadas quando entram no sistema judicial e se deparam com as autoridades que as esmagam com a linguagem esotérica, com a presença arrogante, com a maneira cerimonial de vestir-se e portar-se. Também assustam os suntuosos edifícios e labirínticas secretarias. Há uma massa invisível formada por esses indivíduos, por isso é fundamental que a ciência se ocupe em protegê-los em suas dignidades.

A época atual convive com uma crise ética que evita a religação indivíduo/sociedade/espécie e clama por um revisitar que regenere as fontes de

responsabilidade-solidariedade e desperte a consciência moral, a qual provoca o elo com o outro, a comunidade, a sociedade e com a espécie humana (MORIN, 2007, p.29).

É por esta ligação, indivíduo/sociedade/espécie, que se pretende aprimorar a relação Poder Judiciário-jurisditionado, para resgatar a ética humanista dos conflitantes e o despertar para a responsabilidade por cada decisão tomada. Na ética autoritária há uma prevalência de um homem sobre o outro. O dominador dita o que é bom e promulga a norma de conduta a ser seguida pelo dominado; impera uma autoridade irracional. Em contraponto, a ética humanista exerce uma autoridade racional baseada na competência e no respeito, abre espaço para a decisão e para a escolha do mais vulnerável para agir e para se responsabilizar e que se sujeita à análise e à crítica. Uma autoridade que se define como irracional, no primeiro tipo, caracteriza-se pelo poder sobre as pessoas e se fixa pelo medo, pela ansiedade e pelo desamparo do outro. A dependência de uma autoridade irracional enfraquece a vontade da pessoa dependente, que, quanto mais se sente fraca, mais se submete a um danoso círculo vicioso (FROMM, 1972, p.136).

Seguir no sentido da ética humanista para nortear uma relação conciliador/jurisditionado é um desafio para a tutela da dignidade do conflitante enquanto vulnerável na sua relação com o Estado-juiz. É fundamental fazer prevalecer a liberdade de expressão e a autonomia da vontade na solução consensual dos conflitos, para instalar um processo de humanização da atividade jurisdicional. Mostra-se essencial estimular a inclusão dos cidadãos no processo de tomada de decisão como uma forma democrática de administração da justiça por meio da emancipação social do vulnerável.

O sentido de emancipação do vulnerável poderá ser visto como um fator de evolução da humanidade, manifestado pela permissão para que todas as pessoas consigam expressar suas versões dos fatos, conforme os seus mundos percetuais, por meio da fala e dos gestos. O uso da linguagem confirma a presença viva e efetiva com todos interligados, interdependentes e solidários que se entrelaçam para coexistir, coevoluir e, ainda, consideram que todos têm algo a dizer. Pela força da integração, o indivíduo se descobre em uma rede de relações sem as quais não sobreviveria (BOFF, 2013, p.161).

A relação entre o cidadão e o Poder Judiciário, firmada na conciliação judicial, precisa resguardar a ética humanista. O sistema judicial deverá afastar a superficialidade dos relacionamentos que distancia o face a face, nega a presença, renega a capacidade de pensar e, por conseguinte, a consciência crítica, mutila a autonomia da vontade e afasta a responsabilidade pela tomada de decisão.

O espaço tradicional da sala de audiência, o tempo exíguo para a fala e a escuta e a ausência de capacitação humanística do conciliador judicial são fatores inadequados para a qualidade da conciliação. A formalidade do rito processual, a linguagem técnica e o distanciamento da atividade jurídica tornam os jurisdicionados vulneráveis por violarem os direitos à liberdade de expressão e da autonomia da vontade.

Objetiva-se, pois, no presente estudo, provocar uma reflexão sobre a necessidade de adotar a ética humanista na relação entre o juiz-conciliador e o conflitante na Era da pós-modernidade, época em que os conflitos de interesses se amplificam e se tornam mais complexos.

2.2 – A CONCILIAÇÃO EM PORTUGAL E NO BRASIL: UM ESTUDO HISTÓRICO DA EVOLUÇÃO LEGISLATIVA PARA REGULAMENTAÇÃO

A problemática da conflituosidade acompanha o desenvolvimento das sociedades e se apresenta como um ponto de dificuldade da governabilidade e da convivência entre os homens, de modo que a resolução dos conflitos de interesse esteve no centro das ocupações dos juristas portugueses e brasileiros nos primórdios da organização do sistema social.

Não se pretende aqui realizar uma investigação sobre os movimentos sociais ou analisar todas as espécies de conflitos entre os cidadãos. Buscou-se delimitar o trabalho a partir da regulamentação das disputas, sobretudo aquelas disciplinadas pelo processo civil. Este capítulo objetiva realizar uma incursão pela história legislativa que disciplinou o processo civil em Portugal e no Brasil, a fim de catalogar os passos perseguidos pelos juristas na tentativa de encontrar caminhos para a pacificação dos conflitos sociais pela via do consenso.

A ligação existente entre os países em foco foi o principal motivo da decisão pela escolha do objeto de pesquisa. A gênese do ordenamento jurídico do Brasil é herdada da realidade portuguesa por ter sido descoberto, colonizado e administrado por longo período histórico pelos portugueses, tendo, inclusive permanecido sob a égide da legislação das ordenações mesmo depois de sua independência em 1822. O estudo histórico da legislação de Portugal revela-se como indispensável para melhor compreensão da regulamentação da conciliação no sistema jurídico, tanto nesse país, quanto no Brasil. Portanto, são fontes do Direito que se misturam e se complementam.

Assim, com o intuito de restringir o tema de estudo, a análise em debate buscará os primórdios dos métodos consensuais de resolução de disputa, relativo à conciliação judicial. A pesquisa em foco está a afastar-se do processo contencioso no que concerne à decisão judicial imposta pelo Estado-juiz nesse momento.

A conciliação assume papel significativo como método de pacificação social e encontra espaços relevantes nos ordenamentos jurídicos português e brasileiro na atualidade. Por isso, é fundamental que seja feito um apanhado da implementação legislativa para o reconhecimento do instituto na prática judicante das realidades dos referidos países.

Em análise histórica sobre a prescrição de juízos conciliatórios em Portugal, extrata-se que os documentos do Império registram os pensamentos embrionários da criação dos concertadores ou avindores. Portanto, neste momento, já há uma demonstração da intenção

em mitigar os litígios contenciosos para buscar a paz entre os contendores a partir da atuação de um terceiro com capacidade para reestabelecer o diálogo.

É interessante transcrever o pensamento predominante, no documento do século XV, num capítulo das Cortes de 1481 e 1482, registado nos Annaes da Sociedade Jurídica, o qual foi elaborado pelo advogado Abel Maria Jordão Paiva Manso:

Outro si Senhor muitas demandas se não começariam e começadas cesariam e discórdias se acabariam se hy ouvesse alguus homees de bem medianeiros que se antremetesem em meio a pacificar e meter concordia e paz amtre os desacordados e aquelles que se mall querem os quaes os deixão fazer pero tenham vontade desposta por não serem rrequeridos por terceiro teemdose cada huum sem si que ham por abatimento cometer hum ho outro e assi se faz em muitas demandas mortes e a Roidos por mingoa de auyndores que hi nom ha pollas terras que he grande dapno de vossos povooos seja vossa mercee de mandardes aas Cidades e Villas de vossos Regnos que ellegam damtre si dous boos homees ou mais se necessario for segundo os logares forem que tamto que souberem allguus que se mall querem e amdam desauydos ou para emtrarem em demanda sobre allgumas dividas e erança ou pera jugarem as punhadas e uyrem a mall se metam ha concordar e se trabalhem quanto poderem pera meter amtre elles paz e per aqui se escusarem muitas demandas em vossos Regnos e mortes e arroidos se evitarem (RIBEIRO, 1855, p.180).

No entanto, a sugestão ofertada pelo advogado não despertou o interesse do Rei D. João II que não acatou a implantação dos juízos com os concertadores. Somente nas Ordenações que se seguiram nos reinados posteriores foi estabelecida a atuação desses profissionais.

Não obstante o reinado de Afonso V ter acontecido no período de 1438 a 1481 e ter tido as primeiras compilações de leis esparsas no período da monarquia, o compilado não chegou a ser impresso nesse tempo. Posteriormente, as Ordenações Manuelinas tiveram a sua edição definitiva em 1521, enquanto as Ordenações Filipinas foram editadas em 1603 no reinado de Felipe II (1598-1621) (COSTA, 2011, p.312-317).

Cita-se que nas Ordenações Afonsinas, Liv. 3º, Tit. 20, §5º, havia a disposição que os juízes deveriam trabalhar para trazer a concórdia entre os litigantes, por ser ato de honestidade e virtude e por reduzir o esforço e as despesas na tentativa de não prosseguir o litígio, exceto quando houvesse crime. Mencionam as Ordenações Philipinas, Liv. 3º, Tit. 20, §1º, outrossim, que logo no começo da demanda, o juiz deveria dizer às partes que antes de prolongar as despesas, os ódios e dissensões, deveria haver tentativa de acordo e não gastar suas fazendas por seguirem suas vontades porque o vencimento da causa é sempre duvidoso, excetuando nas ações criminosas. No entanto, comenta a aludida resolução que a previsão se limitava a um conselho, uma insinuação, uma recomendação, mas nada imperativo ou que fosse indispensável.

As Ordenações Manuelinas editaram, em 1519, uma Resolução prescrevendo a manutenção da reconciliação entre as partes que poderiam fazer concerto e confessar sem o temor de prejuízos, em caso de não fazimento do acordo. Previam que em cada lugar deveria haver uma pessoa virtuosa e de boa consciência e bem entendida para atuar em causa cível ou criminal (ALMEIDA, 1870, p.8-9).

Extrata-se da literatura que foi criado, em 25 de janeiro de 1519, um Regimento, em Portugal, estabelecendo os cargos de “avidores” ou “concertadores” de demandas que se assemelhavam aos conciliadores (NASSIF, 2005, p.106).

Analisando o teor das Ordenações citadas e a forma da redação dos articulados mencionados, percebe-se a importância da conciliação como meio de arrefecer os ódios, as intrigas e para retomar o diálogo. O instituto era uma medida de não destinar a decisão dos litígios para os juízes por esticar o tempo da contenda e alargar os custos com a demanda. Observa-se que os juízos de concertos estavam previstos nas ordenações, entretanto, não havia obrigatoriedade da propositura da tentativa de acordo, sendo, ainda, mantidas por honestidade, recomendação ou conselho.

As Ordenações Philipinas foram promulgadas em 1640 pelo Rei D. João IV e, apesar das múltiplas edições, perduraram por longa vigência, tanto em Portugal, como no Brasil. Apenas em 1850, o Brasil teve o Código Penal que substituiu o livro V das Ordenações e em 1916 editou o Código Civil (ALMEIDA, 1870, p.8-9). As Ordenações Philipinas mantiveram o formato das anteriores e não registaram diferenças fundamentais quanto ao conteúdo.

No território brasileiro, foi impressa a décima quarta tiragem portuguesa das Ordenações Philipinas, a qual já não vigorava mais em Portugal. Interessante mencionar que o primeiro sistema liberal português aconteceu em 1820 quando se utilizou da fonte da Constituição de Cadiz, na Espanha, para eleger os deputados portugueses, o que muito influenciou o texto da Constituição Portuguesa de 1822, substituída pela outorgada em 1826 por D. Pedro (COSTA, 2016, p.488).

Percebe-se da análise do texto constitucional de 1822, em Portugal, a previsão já no artigo 181º, II, que os juízos de conciliação estavam previstos entre as atribuições dos juízes eleitos, inclusive constando expressamente no artigo 195º (PORTUGAL, 1822). O texto foi reforçado na Constituição que se seguiu, de 1826, com mais força, presente no artigo 127º, que sem a tentativa da reconciliação, não poderia começar processo judicial, incluindo os juízes de paz na norma constitucional. No mesmo sentido, manteve-se a constituição de 1838 em seu artigo 124º.

Perquirindo os articulados da Constituição de 1933, ainda de Portugal, verifica-se no artigo 115º do Título V, §2º, que foram mantidos os juízes de paz, não obstante não haja a previsão dos juízos conciliatórios de outrora (PORTUGAL, 1933). No entanto, na Constituição de 1976, com a revisão constitucional de 2005, restou previsto no artigo 202º, §4, que a lei poderá institucionalizar instrumentos e formas de composição não jurisdicional dos conflitos (PORTUGAL, 1976).

No avanço da criação legislativa para além das constituições, nota-se que as ideias da Revolução Francesa, depois do liberalismo, implementaram as codificações. Registra-se, entretanto, que o primeiro código em Portugal se referia ao direito mercantil, em 1833, o Código Comercial com normas processuais. Nasce, a partir da instituição dos códigos, as raízes do positivismo na crença de que os sistemas normativos eram acabados e abrangiam a totalidade das relações sociais. Nesse período, o julgador não poderia usar a criatividade, devendo aplicar o silogismo judicial ao caso concreto, garantindo a certeza e a segurança do Direito (COSTA, 2016, p.464-466).

O primeiro código de processo civil de Portugal, editado pelo Decreto-lei 44.129/1961, foi modificado em 1967 por leis extravagantes posteriores. Depois, foi ultrapassado pelo novo código, de 01 de setembro de 2013. Ao pesquisar no texto legal, do Decreto-lei 44.129/1961, publicado no diário do governo, observa-se que já no preâmbulo mencionava sobre a menor judicialização do processo com a marcação de uma primeira audiência em que seria verificada a possibilidade de conciliação das partes. Houve a inclusão de audiência preliminar, com amplo espaço de debate aberto e com corresponsabilização, entre os litigantes, seus advogados e o tribunal, com um apelo conciliatório (PORTUGAL, 1961).

Recorda-se, nesse momento, que a legislação portuguesa do código de processo civil recente, editado pela Lei 29/2013, prescreve nos artigos 300º, “4”, 400º, “3”, 509º, “1”, “3”, que a tentativa de conciliação é presidida pelo juiz, conforme também contemplam os artigos 652º, “2”, 1407º, “2”, artigo 1413º, “2”, 1415º, “3” (PORTUGAL, 2013).

É importante mencionar que na exposição de motivos para a reforma do Código de Processo Civil de Portugal, em 2013, a intenção do legislador foi racionalizar, simplificar e tornar célere a justa composição do litígio privado em tempo útil. A norma ampliou os poderes de direção e de gestão do processo pelo juiz e deu autonomia para adoção de mecanismos de simplificação e agilização processual, respeitados os princípios da igualdade das partes e do contraditório. Garantiu a composição do litígio em prazo razoável ao adotar a audiência preliminar da tentativa de conciliação das partes (PORTUGAL, 2013).

Ressalta-se, por oportuno, o teor da Lei 144/2015, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa, a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, que cuida da resolução alternativa de litígios de consumo, altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de outubro de 2004 e a Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de abril de 2009.

Assim, o documento apreendeu os princípios e as regras de funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede. Menciona o referido documento os procedimentos de conciliação no item 2 do artigo 12º (PORTUGAL, 2015).

É importante mencionar que a referida Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013, menciona a resolução alternativa de litígios (RAL) como uma medida simples, célere e de baixo custo para solucionar disputas entre consumidores e comerciantes. Reconhece que a Recomendação 98/257/CE, da Comissão de 30 de março de 1998, que estabelece os princípios dos organismos extrajudiciais de RAL e a Recomendação 2001/310/CE, da Comissão de 4 de abril de 2001, não promoveram criação correta e satisfatória dos métodos de RAL em todas as áreas geográficas da UE. Esclarece, também, que esses procedimentos deveriam estar disponíveis para todos os tipos de conflitos nacionais ou transfronteiriços munidos de qualidade e eficácia, não olvidando as disputas que envolvem o comércio eletrônico.

Por outro lado, dissecada a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013, percebe-se, no item 29, a indicação da confidencialidade e da privacidade como princípio de RAL. Ainda estabelece procedimentos independentes, imparciais, transparentes, eficazes, céleres e equitativos de resolução de litígios. A presente diretiva aplica-se sem prejuízo da legislação nacional que obriga a participação consensual no que afeta os processos judiciais, tanto em matéria civil, como comercial.

Imperioso destacar que existe, ainda, a Diretiva 2008/52/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a alguns aspectos da mediação em matéria civil e comercial, e as Resoluções de 25 de outubro de 2011, sobre modos alternativos de resolução de litígios em matéria civil, comercial e de família. Extrata-se, do texto normativo, no item 11, que o teor da Diretiva não deverá ser aplicado aos processos de natureza quase-judicial,

como determinados regimes de conciliação judicial. Dispõe, outrossim, no item 12, que não deverá estender-se às tentativas de acordos realizadas pelo tribunal ou pelo juiz do processo.

Eis que deverá a mediação prevista na Diretiva, ser um processo voluntário nos termos do item 13. Observa-se que há autorização para a realização da mediação pelo juiz não condutor do processo. Salienta-se, que a Diretiva 2013/11/UE, Do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, regula procedimentos extrajudiciais, tanto que não se aplica às tentativas de um juiz para dirimir um litígio durante a tramitação de procedimentos judiciais, conforme item 2, “f”, do artigo 2º das DISPOSIÇÕES GERAIS.

Em análise sobre o parecer proferido pela Presidência do Conselho de Ministros, no Projeto de Lei 113, de 22 de novembro de 2012, para a reforma do Código de Processo Civil português, percebe-se a intencionalidade de prestigiar a celeridade processual como forma de legitimação do poder judicante e como meio indispensável à concretização do acesso à justiça. Destaca-se a necessidade de uma maior participação dos conflitantes no processo e de tornar o procedimento mais simples e flexível para resolução do cerne meritório com a justa composição do litígio (PORTUGAL, 2012).

Por outro lado, o novo Código de Processo Civil de Portugal mantém o princípio da cooperação em seu artigo 7º. Enquanto o artigo 8º estabelece que os jurisdicionados precisam agir de boa-fé e observar os deveres de cooperação, prescrevendo nos artigos 542º a 545º, a responsabilidade pela litigância de má-fé que se concretiza com a violação do dever de cooperação com dolo ou negligência grave. Com efeito, essa obrigação importa que os litigantes cooperem com o tribunal e com os demais intervenientes processuais para a justa composição do litígio em tempo razoável (COSTA, 2019, p.79-80).

Apreciando com acuidade o Código de Processo Civil português, então vigente, percebe-se a prescrição de que a conciliação poderá ser aplicada dentro da atividade judicial, conforme dispõe o artigo 290º e em audiência preliminar nos termos do artigo 591º. Prevê o artigo 594º que a tentativa conciliatória poderá ser praticada em qualquer fase processual, a pedido ou por conveniência do magistrado, a quem compete presidir a sessão, desde que o objeto da ação referisse a direito disponível. Segue o artigo 604º invocando que a tentativa conciliatória deverá ser realizada na audiência final e prescreve o artigo 879º, a possibilidade em termos posteriores. Ainda no mesmo diploma processual, verifica-se que há regulamentação da conciliação no título que prescreve sobre o divórcio e a separação mesmo sem o consentimento do outro cônjuge, artigo 931º. Há previsão da tentativa conciliatória na

atribuição da casa de morada de família, artigo 990º. Na conversão de separação em divórcio, apenas poderá ser oposta por reconciliação dos cônjuges, artigo 993º (PORTUGAL, 2012).

Há, dentre as competências dos Julgados de Paz, que tratam de matéria declaratória ou quando o valor da causa não ultrapassar o valor de alçada, exceto, quando envolve Direito de família, sucessão e Direito do trabalho, a obrigatoriedade da tentativa conciliatória praticada pelo Juiz de Paz. Ressalta-se a possibilidade da prática da conciliação extrajudicial em Portugal que se diferencia daquela praticada pelos Tribunais Especiais, que, na maioria dos casos, não há a formação em conciliação. O tipo extrajudicial pode ser realizado por centros especializados autorizados pelo Ministério de Justiça Português (PORTUGAL, 2021).

Em Portugal, há um organismo governamental centralizado que organiza a atuação da mediação pública, denominado de Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), que constitui um Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios (GRAL) vinculado ao Ministério da Justiça (e-justice.europa).

A Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), especificamente o Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios (GRAL), assegura o desenvolvimento da prática dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, inclusive a conciliação. O referido órgão detém a atividade de promover a criação e apoiar o funcionamento dos Julgados de Paz (DGPJ, 2018).

Apreciando com mais vagar, não se percebe na campanha de divulgação da Resolução Alternativa de Litígios, promovida pela Direção-Geral da Política de Justiça, um estímulo à conciliação, sendo o instituto mencionado poucas vezes durante a apresentação do vídeo sobre o procedimento dos Julgados de Paz (DGPJ, 2018).

Importante salientar que o conceito do instituto da conciliação ainda está em construção em Portugal. É comum ser definido como um meio extrajudicial e alternativo às vias judiciais, considerado informal e com procedimento sem qualquer regulamentação legal para a forma voluntária. Aponta-se a postura ativa adotada pelo conciliador ao propor solução para a disputa. Também se reconhece a prática do instituto na arbitragem quando o árbitro procede à homologação do acordo.

A União Europeia vem traçando orientações sobre o aprofundamento e desenvolvimento dos meios consensuais de resolução de conflitos, por compreender a necessidade de dissolução das disputas em tempo hábil e satisfatório. Foram editadas, então, as normas previstas nas Diretivas 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho,

conhecida como Diretiva RAL, convertida na Lei nº 144/2015 e o Regulamento (UE) nº 524/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (RLL). Consta, expressamente no artigo 3º da RAL, os institutos da mediação, da conciliação e da arbitragem como métodos de resolução de disputas, sendo apontada a postura mais ativa do conciliador como ponto que distingue a conciliação e a mediação.

Prosseguindo com a análise legislativa, doravante partindo para a seara trabalhista, conforme se propôs a investigação em pesquisar sobre a conciliação judicial, extrata-se do Decreto-lei 24.363 de 20 de julho de 1930, de Portugal, as normas processuais sobre o funcionamento dos tribunais do trabalho. O artigo 2º dispõe que os juízes do trabalho devem se inspirar no espírito de equidade e conciliação indispensáveis à paz social. O artigo 10º menciona sobre a competência para atuar em conciliação nas controvérsias da área trabalhista (PORTUGAL, 1930).

O artigo 23º, parágrafo 11º, determina a comparência pessoal das partes para a sessão. Consta no artigo 20º, que compete ao agente do Ministério Público, o serviço de conciliação e para o cumprimento do artigo 26º, 9º, deve tentar a prévia conciliação entre todas as controvérsias da competência do tribunal, esforçando-se, por todos os meios, com espírito de equidade e de paz social para evitar o julgamento. No artigo 11º, as partes devem ser convidadas a conciliarem-se e só depois o conflito deve submeter a decisão ao juiz. Extrai-se do artigo 49º, a tentativa conciliatória no processo contencioso (PORTUGAL, 1930).

Destaca-se no Capítulo V, artigos 112º ao 128º, do Decreto-lei 24.363, de 20 de julho de 1930, de Portugal, a tramitação da conciliação. Prevê o artigo 112º, que exceto, no caso de processos de homologação de contas, dos organismos mutualistas e dos requerimentos avulsos, nenhuma ação pode prosseguir sem a prévia tentativa de conciliação realizada pelos delegados ou subdelegados dos tribunais do trabalho. Indica a obrigatoriedade da presença das partes no artigo 113º. A possibilidade de conciliação, com a presença espontânea das partes no tribunal do trabalho, é permitida pelo artigo 116º. A conciliação deve ser tentada antes da prolação da sentença, artigo 118º, e em fase de execução, artigo 121º.

Continuando com a análise da legislação, no mundo laboral, é importante ressaltar o normativo processual trabalhista de Portugal. O Decreto-lei 23.053, de 23 de setembro de 1933, com apenas 55 artigos, regulamentou a partir do Capítulo I, os tribunais do trabalho. Estabelece o artigo 38º, que nenhuma ação poderá ser proposta em juízo sem a prévia tentativa de conciliação realizada pelos delegados ou pelos assistentes do Instituto Nacional

do Trabalho e Previdência. É preciso pontuar que o artigo 28º determinava que os juízes do trabalho deveriam julgar segundo a lei e a sua consciência, inspirados no espírito de equidade e de conciliação indispensáveis à paz social.

Verifica-se, que o Decreto-lei 24.363, de 20 de julho de 1934, contemplava em seu artigo 11º, a função do magistrado para determinar o comparecimento das partes para o efeito de conciliação. Previa no artigo 49º, a tentativa de conciliação no processo contencioso e continha no Capítulo V, do artigo 112º ao 128º, a disciplina da conciliação. Havia expressamente no artigo 112º, que nenhuma ação poderá seguir sem a prévia tentativa conciliatória que seria realizada pelos delegados ou subdelegados dos tribunais do trabalho e as partes deveriam comparecer.

Interessante pontuar que o artigo 116º, declarava a possibilidade de comparecimento voluntário dos contendores para a conciliação como se tivesse sido distribuída a queixa, participação ou reclamação, mas a proposta deveria ser refeita em juízo, ainda que antes tentada extrajudicialmente. O artigo 119º previa que o tribunal de revista poderia ouvir os conflitantes se comparecessem voluntariamente ou ainda se fossem convidados.

Demonstra o artigo 120º, do Decreto-lei 24.363, de 20 de julho de 1934, que a conciliação poderia ser homologada com acréscimo ou alteração do pedido reclamado em juízo. No dizer, ainda do parágrafo único, do mesmo articulado, poderia o juiz por equidade sobrestar a homologação quando o acordo não compreendesse tudo o que estava no pedido, para renovar a tentativa de conciliação sem novas citações e, em até oito dias, nada poderia opor o magistrado.

A conciliação poderia ser tentada ainda na execução de sentença. Prossegue o normativo, dispondo em seu artigo 130º, que em causas de contrato individual de trabalho seria obrigatória a presença das partes para a conciliação. Mencionavam os artigos 136ª e 148º, que depois de distribuído o processo sumaríssimo e/ou sumário em quarenta e oito horas, deveria ser designada a audiência conciliatória que seria realizada pelo agente do Ministério Público. Inclusive assinalava o artigo 167º que a tentativa conciliatória também se aplicava nas ações de competência do tribunal coletivo (PORTUGAL, 1934).

Posteriormente, por intermédio do Decreto-lei 30.910, de 1940, foi aprovado o Código de Processo nos Tribunais do Trabalho, tornando-se vigente em 01 de janeiro de 1941, fazendo constar no artigo 7º, a necessidade de tentativa conciliatória em ações de acidente de trabalho e doença profissional. O artigo 29º se refere às buscas por conciliações no rito

processual. Observa-se do Título II, subtítulo I, capítulo I, o processamento da conciliação e da audiência preparatória (PORTUGAL, 1940).

O artigo 33º indica que em todas as questões que o pleito permitir, é obrigatória a tentativa de conciliação, exceto, se for réu o Estado e não intervier organismo autônomo ou no caso de revelia. A conciliação poderá ser dispensada se uma das partes não residir na área da comarca ou estiver ausente. Estabelece o artigo 34º, a aplicação de multa em caso de não comparência e que o ato seja praticado pelo Ministério Público que deverá levar todos os esforços para a formalização do acordo, submetido à homologação do juízo (PORTUGAL, 1940).

A diligência poderá ser repetida, caso o acordo não compreenda tudo o quanto deveria abranger para a justa solução do litígio nos termos do artigo 37º. As partes podem requerer uma nova sessão, conforme disposto no artigo 38º. Aborda o artigo 43º que a conciliação se aplica aos processos sumários e o artigo 46º prescreve a tentativa conciliatória em processos sumaríssimos. Os artigos 64º e 65º mencionam sobre a conciliação em ações de acidente de trabalho e doença profissional. O artigo 74º dispõe sobre o requerimento conjunto das partes para a tentativa conciliatória, também menciona a previsibilidade da prática do instituto nos artigos 84º, 87º, 94º (PORTUGAL, 1940).

No Decreto-lei 43.179, de 23 de setembro de 1960, que promulga a revisão do regime jurídico das comissões corporativas que resolviam as questões do trabalho, registra-se, na exposição de motivos, que Portugal se antecipou na criação de órgãos paritários de conciliação e arbitragem dos conflitos de trabalho, embora os árbitros-avindores não tenham apresentado bons resultados. Referencia o estatuto que as ações intentadas em juízo com preterição de conciliação deveriam ser remetidas às comissões.

O normativo indica que a Constituição Política de 1933, atribuiu jurisdição especial para os conflitos trabalhistas e que o Estatuto do Trabalho Nacional atribuiu competência conciliatória aos juízes dos tribunais do trabalho. Referencia que o ato pudesse ser aplicado pelas comissões corporativas de modo facultativo, conforme Decreto-lei 33345 de 1943, o que foi reforçado pelo Decreto-lei 36173, de 1947. Menciona a obrigatoriedade da conciliação quando houvesse previsão em Convenção Coletiva ou determinado pelo Ministro das Corporações e Previdência Social, frente ao espírito de aproximação e consenso que inspirava a política social corporativa na tentativa de descongestionar os tribunais de trabalho.

No intuito de renovar o Código de Processo do Trabalho, em virtude das transformações sociais, das alterações no funcionamento dos serviços judicantes e da evolução do próprio direito do trabalho, com seus imperativos de celeridade e simplicidades processuais, foi editado o Decreto-lei 45497, de 30 de dezembro de 1963, que aprovou o Código de Processo do Trabalho. Percebe-se a citação do instituto da conciliação judicial em 49 artigos. Cita o código referido que a estrutura de jurisdição especial do trabalho reorganizada pelo Decreto-lei 24363 de 1934, tornou-se inadequada para as necessidades da autonomia do direito do trabalho.

O Código de Processo do Trabalho, de 1963, Decreto-lei 45497, revisado depois pelo Decreto-lei 271-A, de 1981, e pelo Decreto-lei 480 de 1999, alargaram as possibilidades de conciliação. Acrescentou uma tentativa de acordo logo após a propositura da demanda e outra, antes do recebimento da defesa, pois nesse momento o litígio ainda não tinha sedimentado, nem radicalizado, estando os contendores, mais propensos ao consenso diante da presença mediadora do juiz que ainda iria sanear e definir o objeto da contenda.

Prescreve o diploma legal citado no artigo 36º, a necessidade de tentativa conciliatória pelo juiz na audiência final em procedimentos cautelares. O Título IV, Capítulo I, Seção I, Da Tentativa Conciliatória, prescreve em seu artigo 50º que nenhuma ação seguirá sem que o autor prove que realizou a tentativa conciliatória perante a comissão corporativa ou o agente do Ministério Público, junto do tribunal competente, que, inclusive, suspende o prazo de prescrição.

Dispõe o artigo 51º, 1, do aludido Código de Processo do Trabalho português, que a conciliação feita em juízo será obrigatória quando houver previsão legal e facultativa em qualquer estado do processo, desde que requerida pelas partes conjuntamente ou que o juiz a entenda oportuna, sem poder haver convocação exclusiva com essa finalidade.

O item 2, do mesmo articulado, menciona sobre o caráter sigiloso da sessão que será presidida pelo Ministério Público e apenas podem assistir os funcionários do tribunal, as partes e seus mandatários. Menciona no Processo de declaração, a tentativa de pôr termo ao litígio mediante acordo equitativo obtido pela conciliação, conforme o artigo 51º. Define o artigo 70º, a obrigatoriedade de proposta conciliatória antes do julgamento (PORTUGAL, 1963).

Após uma análise na legislação portuguesa, prossegue-se com a pesquisa sobre a evolução legislativa da conciliação judicial no ordenamento jurídico brasileiro. Na primeira

Constituição do Brasil, outorgada em 1824, menos de 2 anos da independência da metrópole Portugal, que aconteceu em 07 de setembro de 1822, foi criado o Poder Judiciário. Contempla no artigo 161, do ordenamento constitucional, a obrigatoriedade da reconciliação entre as pessoas.

Tratando-se de matéria processual civil, as Ordenações portuguesas foram durante muitos séculos a fonte de direito para só depois se estabelecer um código de processo civil brasileiro que surgiu com fase rígida em que prevalecia o impulso por iniciativa da parte e o princípio dispositivo. Com o Código de Processo Criminal no Império (1832), acrescido com 27 dispositivos provisórios sobre a administração da justiça civil, flexibilizaram-se as formalidades do processo, no entanto, com a edição da Lei 261/1841 foi revogada a disposição transitória e voltou o processo civil brasileiro a ser disciplinado pelas ordenações e leis portuguesas (DUTRA, 2008, [s/p]).

Destaca-se, no Código de Processo Criminal brasileiro, de 1832, a previsão dos Juizes de Paz, sendo-lhes reservada a possibilidade de prender culpados e declarar a culpa, mais se aproximando da figura do juiz togado da atualidade. Por outro lado, no título único destinado para a Justiça Civil, percebe-se, no artigo 1º, a possibilidade de conciliação perante o Juiz de Paz e, no artigo 7º, são definidas as condições para a realização da tentativa conciliatória, procedimentos que antecederiam o processo adjudicatório. O teor do artigo 17, previa que as causas propostas antes da existência dos Juizes de Paz, não seriam nulas por falta de conciliação.

Ressalta-se, que ainda no período da independência do Brasil, o povo brasileiro se submetia às Ordenações Philipinas conforme decreto do Imperador D. Pedro I. Apenas, com o Código Comercial de 1850 e o Regulamento 737, do mesmo ano, ressurgiram as normas processuais no país, não obstante as questões civis ainda permanecessem sob a regulamentação das aludidas regras portuguesas (DUTRA, 2008 [s/p]). A partir do Decreto 763, de 1890, o teor do Regulamento 737, passou a atingir os processos cíveis.

Posteriormente ao Regulamento 737, foi editada a Lei 2.033 de 1871, regulada pelo Decreto 4.824, de 1871, com a mesma orientação liberal do Código de Processo Criminal do Império de 1832. O processo civil brasileiro voltou a ser regulado pelas Ordenações Portuguesas até que em 1876 foi elaborada a Consolidação das Leis de Processo Civil do Brasil (DINAMARCO, 2009, p.113).

É fundamental destacar que se verifica, na Constituição do Império de 1824, no Brasil, no artigo 161, que já havia a previsibilidade de que a reconciliação deveria preceder a qualquer processo, condição de pressuposto processual. Estabelece no artigo 162 que a tentativa conciliatória competia aos juízes de paz eleitos. O Brasil imperial já valorizava a conciliação. Transcreve-se abaixo os artigos citados:

Art. 161. Sem se fazer constar, que se tem intetado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum.

Art.162. Para este fim haverá juízes de Paz, os quaes serão electivos pelo mesmo tempo, e maneira, por que se elegem os Vereadores das Camaras. Suas atribuições, E Districtos serão regulados por Lei.

A Constituição de 1934 foi atraída para a União Federal a competência para legislar sobre Processo Civil. Foi editado o primeiro Código de Processo Civil em 1939 pelo Decreto-lei 1.608, depois substituído por outro Código em 1973 que foi renovado pela Lei 13.105/2015.

Em análise da exposição de Motivos, do Código de Processo Civil brasileiro de 1939, extrai-se que a elaboração do normativo atendia à imposição da lei constitucional de 1934 com textos mantidos em 1937, que prescrevia a construção de um instrumento mais popular e eficiente na distribuição da justiça fazendo constar a seguinte impressão:

O processo em vigor, formalista e bizantino, era apenas um instrumento das classes privilegiadas, que tinham lazer e recursos suficientes para acompanhar os jogos e as cerimônias da justiça, complicados nas suas regras, artificiosos na sua composição e, sobretudo, demorados nos seus desenlaces. As transformações políticas que entre nós se cumpriram abrem, entretanto, o gozo dos instrumentos de governo a uma imensa massa humana, que antes não participava deles senão indireta e escassamente, e assim impõem um novo regime à administração da justiça (BRASIL, 1939).

Observa-se da leitura da referida Exposição de Motivos que a nova legislação compilada objetivava ampliar o atendimento do Poder Judiciário, mas ainda valorizava a conceção autoritária. O Estado-juiz apuraria a investigação da verdade e realizaria a distribuição da justiça para que o cidadão se afastasse da visão ordália do Judiciário e confiasse mais no próprio sistema para a resolução da lide.

Ressalta-se que a intenção do legislador era retirar das mãos das partes, movidas pela “sorte” ou pelas contingências da vida social e econômica, o resultado do processo judicial. Foi entregue ao magistrado, o “poder” ativo de decidir conforme a apuração da verdade processual. Acreditava-se que desse modo, a ação judicial se tornaria mais popular, publicista e iria restaurar a confiança na justiça e a segurança nas relações sociais.

Aponta o documento, a defesa pela administração pública da justiça como forma de ser mais rigorosa, eficaz, pronta e com mais autoridade para se atingir a verdade. Reforça-se sempre a importância do magistrado como representante do interesse da comunidade, do povo e do Estado. Exalta-se a função ativa e autoritária que garante o espírito público do processo. Aliado a essa visão, o novo código privilegia a oralidade e a concentração dos atos processuais para vincular o juiz à apuração da prova e à decisão do processo por ele instruído, concentrando, cada vez mais, poderes à magistratura.

Nesse contexto, em que se formatou o Código de Processo Civil de 1939, não se vislumbra determinação no texto legal para a tentativa conciliatória durante o procedimento judicial. É possível, ainda, identificar a possibilidade de homologação de acordo em casos de desquite nos artigos 644 e 645, mas a reconciliação tinha de ter sido requerida pelos próprios cônjuges sem a interferência direta do magistrado.

A aplicabilidade do referido diploma processual apresentou diversos defeitos. Foram elaboradas leis extravagantes para complementação e modificação do texto legal, o que conduziu a uma nova codificação a partir da edição da Lei 5.869, de 1973, que sofreu diversas alterações posteriores. Buscando simplificar a estrutura do processo civil brasileiro e no intuito de facilitar o manuseio, racionalizar o sistema e tornar o processo um instrumento dúctil para a administração da justiça, foi elaborado o referido código, conforme dispõe a Exposição de Motivos. Consta expresso no texto legal que serviram de base os códigos da Áustria, Alemanha e de Portugal. Ressalta a norma, que as transformações sociais, promovidas pelo avanço industrial e a densidade demográfica, prejudicaram a aplicabilidade dos princípios da oralidade e da identidade física do juiz. No entanto, nada menciona sobre a política de conciliação.

Não obstante, a Exposição de Motivos não fazer referência a uma política de conciliação no Código de Processo Civil de 1973, extrata-se do texto, em seu artigo 277, a determinação da realização de audiência de conciliação pelo magistrado. Prescreve o artigo 331, a audiência preliminar. Consta no diploma legal, um título sobre a conciliação com determinação para a realização da tentativa conciliatória antes da instrução e julgamento pelo próprio magistrado, cuja sentença homologatória se constitui em título executivo judicial nos termos do artigo 475-N, introduzido pela Lei 11.232, de 2005. A alteração do artigo 740, promovido pela Lei 11.382 de 2006, prescreveu a necessidade de audiência de conciliação em caso de embargos do executado.

Apreciando o diploma legal do Brasil, percebe-se que a audiência preliminar prevista no Código de Processo Civil de 1973, objetivava a realização da tentativa conciliatória com o intuito de solucionar o conflito, com menor custo e mínimo desgaste do relacionamento entre as pessoas envolvidas. A conciliação buscava resolver as causas mais agudas do litígio que afetavam o plano sociológico com maior chance de pacificação social (MARINONI, 2006, p.248-249). Com o advento da Constituição Federal de 1988, no Brasil, houve novo regramento no processo civil brasileiro que passou a ser relido com a visão inovadora da Carta constitucional que defendia a efetividade do processo (DINAMARCO, 2009, p.136-139).

A partir do novo texto constitucional de 1988, instalou-se o Estado constitucional brasileiro e o processo passou a servir ao direito material. O juiz deveria conduzi-lo como instrumento capaz de proteger as situações fáticas que careciam de tutela judicial. A efetividade do processo passou a ser direito fundamental, o que provocou uma mudança de mentalidade na atuação do magistrado na direção do processo. O juiz se tornou mais atuante e ativo e afastou um pouco a formalidade processual (MARINONI, 2008, p.22-23).

A exigência constitucional de efetividade processual busca propiciar ao cidadão uma tutela que corresponda à realização do direito material. Consta na Constituição Federal de 1988, o direito ao acesso à justiça que deverá ser assegurado pelo Estado-juiz, assim, a preordenação de procedimentos deverá ser adequada à proteção do direito perseguido em juízo (MARINONI, 2006, p.31-32). O Código de Processo Civil brasileiro, de 1973, foi modificado por diversas leis esparsas e, ainda assim, não deu conta das transformações suportadas pela sociedade. Foram envidados esforços pelos legisladores para elaboração de novo compilado processual, findando na Lei 13.105/2015 com vigência programada para 17 de março de 2016.

O aludido Código de Processo Civil, de 2015, do Brasil, apresenta-se mais democrático, pois foi concebido com os fundamentos de um Estado Democrático de Direito que guarda como valor-princípio-fonte, a dignidade da pessoa humana, além dos princípios da liberdade, igualdade e solidariedade (LEITE, 2017, p.15-17).

Diante da transformação principiológica do próprio processo civil brasileiro, houve uma significativa alteração no papel do magistrado na condução do processo, além de uma maior participação dos demais atores processuais na direção da rápida e efetiva solução da contenda. O juiz assumiu a função de gestor judicial do processo e passou a modular a

autonomia privada das partes, inclusive, quanto às convenções de procedimentos em um modelo compartilhado e democrático. Inaugura-se um diálogo intenso entre todos os participantes. Exige-se mais ética nas relações estabelecidas, o que justifica a imposição de se tentar a conciliação e outros métodos de autocomposição para privilegiar a cultura da paz (LEITE, 2017, p.34-37).

O Código de Processo Civil, de 2015, brasileiro, surge com o propósito de aproximar os conflitantes e os empoderar para a tomada de decisão. A norma adotou o modelo multiportas de resolução de disputas, encaminhando a tentativa de solução para a mediação ou conciliação. Houve uma mudança paradigmática significativa que exige uma reformulação na cultura brasileira e na formação dos operadores do Direito. O processo, então, subdivide-se em duas fases, uma consensual e outra litigiosa ou procedimental, mas nenhuma valia terá o cumprimento da consensualidade se não houver profissionais habilitados para a prática das negociações dos contendores. Não seria demais apontar a necessidade de ambiente amistoso (LESSA NETO, 2015, p.2-3).

Importante mencionar que o referido Código de Processo Civil editado em 2015 aponta em seu artigo 3º, *in verbis*, a valorização da adoção dos meios adequados de solução de conflitos pelo Estado-juiz. O texto da Lei Complementar destaca a necessidade de estímulo pelos operadores do direito à conciliação, à mediação e a outros meios de solução consensual de conflitos no exercício da Jurisdição configurada no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal brasileira de 1988, que defende e garante a inafastabilidade da jurisdição em caso de ameaça ou lesão a direitos.

Art.3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§3º. A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

A mudança no sistema judicial do Brasil pressupõe um redimensionamento do processo, eis que exige uma transformação nos próprios espaços físicos do Poder Judiciário e do papel do juiz na gestão administrativa do processo. O magistrado deverá perceber a solução do conflito, por decisão amigável, como o melhor caminho a ser adotado para solucionar o conflito. É preciso remodelar o Poder Judiciário brasileiro e a atitude do magistrado. A aplicabilidade da intenção do legislador, portanto, exige uma inovação da

formação do operador do Direito a partir das faculdades que precisam educar para os meios adequados de resolução de disputas ao invés de doutrinar (LESSA NETO, 2015, p.2-3).

Note-se que a doutrina, mais uma vez, ressalta a imprescindibilidade da capacitação do magistrado para a conciliação, bem como a necessidade de reinventar o ambiente do Poder Judiciário para o tornar mais acolhedor para o jurisdicionado, ou seja, mais humanizado.

Perquirindo a Exposição de Motivos que fundamentou a elaboração do atual Código de Processo Civil do Brasil, revela-se a necessidade de reformulação do sistema processual civil para acomodá-lo aos princípios constitucionais e a um Estado Democrático de Direito. É preciso entregar à comunidade, um processo mais célere, mais justo e mais coerente com as necessidades sociais, portanto, menos complexo. Sob o pretexto de incluir o processo no contexto social, foram ressaltadas a mediação e a conciliação (BRASIL, 2015).

Objetivando ampliar a pesquisa no ordenamento jurídico brasileiro, e a fim de esclarecimento, é relevante apontar que havia em 1907, uma intenção de conciliar os dissídios que ocorriam nas relações de trabalho de forma extrajudicial, conforme demonstra o Decreto 1.637, de 05.01.1907. Mencionava o normativo, em seu artigo 8º, a criação de um Conselho Permanente de Conciliação e Arbitragem. Os sindicatos deveriam se constituir com o “espírito de harmonia” entre patrões e operários para resolverem as divergências e contestações da relação capital/trabalho. Demonstra-se que o instituto da conciliação marcava significância na tentativa de solução dos conflitos que envolviam empresários e trabalhadores (BRASIL, 1939).

Os primeiros órgãos competentes para solucionar as demandas trabalhistas surgiram em 10 de outubro de 1922, por meio da Lei Estadual 1869, em que foi implantado em cada comarca das cidades de São Paulo, um Tribunal Rural para conhecer e julgar as causas relacionadas aos contratos de locação de serviços agrícolas. Cada Tribunal era composto pelo juiz de Direito da Comarca onde estivesse estabelecida a propriedade agrícola e de outros dois membros indicados, um, pela classe dos fazendeiros, e outro, pela categoria dos trabalhadores (NUNES, 2018).

As postulações eram feitas sem custos e seguiam um modelo processual simples e direto para fugir da morosidade da Justiça Comum. Quando havia consenso, o juiz homologava o acordo, caso contrário, proferia sua decisão (NUNES, 2018, [s/p]). A partir da edição do Decreto 16.027, de 30 de abril de 1923, foi criado o Conselho Nacional do Trabalho, órgão consultivo dos poderes públicos em assuntos referentes à organização do

trabalho e da previdência social, ao qual competia os sistemas de conciliação e os sistemas de conciliação e arbitragem.

Prosseguindo com a tentativa de solucionar os conflitos trabalhistas brasileiros, no governo do Presidente Getúlio Vargas, foram criadas as Comissões Mistas de Conciliação por meio do Decreto 21.369, de 06 de maio de 1932. O regramento prescrevia em seu artigo primeiro, que nos municípios ou localidades, onde existirem sindicatos ou associações profissionais de empregadores ou empregados, organizados de acordo com a legislação vigente, o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio instituiria Comissões Mistas de Conciliação. Essas comissões poderiam ser presididas por pessoas estranhas aos interesses profissionais e empresariais, advogados, magistrados ou funcionários públicos com a finalidade de induzir a formulação de propostas de conciliação.

Observada a necessidade de controle e dissolução das contendas, relativas às questões de trabalho no Brasil, em que fossem partes empregados sindicalizados e que não afetassem as coletividades a que pertencessem os litigantes, foi editado, no Brasil, ainda no mês de novembro de 1932, o Decreto 22.132, que instituiu as Juntas de Conciliação e Julgamento.

Esses órgãos eram formados por dois vogais indicados pelos empregados e empregadores e um presidente nomeado pelo Ministro do Trabalho, Indústria e Comércio. As Juntas eram presididas por pessoas estranhas aos interesses profissionais e empresariais, preferencialmente, advogados, magistrados ou funcionários públicos. Interessante mencionar que a aludida junta possuía caráter administrativo, porém recebia a reclamação trabalhista, ouvia as partes e testemunhas para depois propor a conciliação, cujo termo seria título executivo judicial.

Buscando uma melhor organização das relações de trabalho no Brasil, foi editado o Decreto-lei 1.237, de 02 de maio de 1939, que organizou a Justiça do Trabalho e ofertou nova regulamentação para as Juntas de Conciliação e Julgamento. Prescreve o artigo 30, que os conflitos individuais e coletivos, seriam submetidos à conciliação, já sendo determinada a propositura da tentativa conciliatória antes da instrução processual.

No entanto, o Decreto-lei brasileiro 1.346, de 05 de junho de 1939, reorganizou o Conselho Nacional do Trabalho e atribuiu em seu artigo 12, como competência do vice-presidente, as audiências de conciliação em dissídios coletivos do trabalho.

A partir da Constituição brasileira, de 1934, foi criada a Justiça do Trabalho, órgão

administrativo vinculado ao Poder Executivo sem independência e com representação classista. Com a Constituição de 1937, o órgão recebeu mais autonomia, embora ainda não pertencesse ao Poder Judiciário. Em 1940, foi editado o regulamento do Conselho Nacional do Trabalho pelo Decreto 6.597/40. Em 1º de maio de 1943, a Consolidação das Leis do Trabalho foi compilada por meio do Decreto-lei 5.452 e, com a Constituição de 1946, é que a Justiça do Trabalho passou a integrar o Poder Judiciário. Os julgadores passaram a se chamar de juízes e os conciliadores de vogais e depois de classistas (LEITE, 2012, p.135-136).

A composição da Justiça do Trabalho no Brasil era formada pelo Tribunal Superior do Trabalho, Tribunais Regionais do Trabalho, Juntas de Conciliação e Julgamento, por juízes togados e representantes das categorias dos empregados e empregadores e juízes de Direitos investidos na jurisdição trabalhista. As normas inseridas na Consolidação das normas trabalhistas brasileiras mantinham o entendimento impregnado pelas Convenções Internacionais editadas pela Organização Internacional do Trabalho e da Encíclica *Rerum Novarum*. Esta composição se orientava pela legislação local já existente, tais como decretos-leis, Constituição de 1937, portarias e as discussões do Primeiro Congresso Brasileiro de Direito Social realizado em São Paulo, em 1941 (CAPPA, 2000, p.54-55).

Percebe-se, portanto, que a Justiça do Trabalho brasileira surgiu com a gênese da conciliação e assim se manteve quando incorporada ao Poder Judiciário. Havia a representação classista que praticava a tentativa de acordo, instituição extinta com o advento da Emenda Constitucional 24 de 1999. A Consolidação das Leis Trabalhistas continha toda regulamentação do funcionamento desse ramo especializado, bem como do rito processual a ser obedecido pelas ações trabalhistas que tinham base principiológica na simplicidade, oralidade, celeridade e informalidade. No entanto, com o advento da Constituição dos Estados Unidos do Brasil, de 1946, foi criada a Justiça do Trabalho, inclusa no Capítulo IV Do Poder Judiciário, na Seção VI, situação que se manteve nas Constituições posteriores, inclusive na vigente promulgada em 1988.

Da análise histórica, extrata-se que a conciliação tem uma tradição advinda do Império português, do reinando de D. João II (1455-1495) e continuou sendo defendida pelos processualistas e regulamentada pelos decretos-leis. A conciliação visava a pacificação social com menos ódio, com menor prolongamento das intrigas e com a interveniência de um terceiro capacitado para fomentar o diálogo.

A conciliação faz parte de um movimento crescente, em favor dos meios adequados de solução de conflitos, que vem ocorrendo nas inovações legislativas e que ganhou força na atualidade. Recentemente, vê-se que a conciliação pode ser provocada dentro do processo judicial, portanto, endoprocessual, ou antes da interposição da demanda como ato extraprocessual quando as próprias partes alcançam o consenso sem a decisão proferida por um juiz (CAMPOS, 2017, p.263-281).

No Brasil, percebe-se uma grande valorização da conciliação desde a política implementada pelo Conselho Nacional de Justiça, que em 2006, assumiu um engajamento na expansão do instituto com o lançamento do projeto “Conciliar é legal”. Ainda com a inovação do novo Código de Processo Civil de 2015, aponta-se avanço na regulamentação da conciliação que diferenciou o instituto da mediação e prescreveu as condições para a sua constituição.

Consta expresso no artigo 165, da Lei 13.105/2015, do Brasil, que o conciliador atua em casos em que não houver vínculo anterior entre os contendores, podendo de forma ativa, sugerir alternativas para a dissolução da contenda após o restabelecimento da comunicação, sem imposição. Registra-se a previsão de conciliação em diversos artigos do Código de Processo Civil Brasileiro, com um comando obrigatório para a realização de audiência de tentativa de acordo em todos os processos judiciais. Nas relações de trabalho, a Consolidação das Leis Trabalhistas do Brasil, do mesmo modo, enfatiza e valoriza a conciliação nas ações judiciais que tramitam na Justiça do Trabalho, prescrevendo, no entanto, que compete ao magistrado, a realização, de no mínimo, duas tentativas conciliatórias durante a fase de conhecimento do processo.

De modo inovador, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho do Brasil editou a Resolução 174/2016, permitindo que servidores, capacitados e sob a supervisão de um magistrado, possam realizar sessões de mediação e conciliação, ampliando ainda mais a aplicação do instituto. Avançando os métodos adequados de solução de conflitos trabalhistas, foi editada a Lei 13.467/2017 que prescreveu a Jurisdição Voluntária e possibilitou a homologação de acordos extrajudiciais em reclamações.

Há no Brasil, a previsão de sessão de conciliação nos Juizados Especiais Cíveis e Penais, sendo a audiência realizada por juízes leigos. Ressaltando, que apenas crimes com pequeno potencial ofensivo, podem ser submetidos à sessão de conciliação. Surge um novo

olhar para as tentativas de dissolução de conflitos que convocam as próprias pessoas para autocomporem os seus litígios.

A conciliação, no entanto, embora tenha percorrido um longo caminho na história legislativa que tecia a sua regulamentação em Portugal e no Brasil, não despertou muito interesse no meio científico e poucos estudos foram dedicados para a sua conceituação e metodologia, sendo timidamente objeto de investigação dos pesquisadores.

Um aspeto que precisa ser considerado, refere-se à capacitação, pois apenas se percebe uma referência à formação do mediador tanto em Portugal como no Brasil. São escassas as escolas que preparam o conciliador para atuar na sua missão de pacificador dos conflitos, habilitando-o como facilitador do diálogo. O instituto da tentativa conciliatória, na sua grande maioria, é praticado por juízes, sejam togados, nomeados como leigos ou de paz que inclusive acumulam a sua função com a atividade de julgamento do próprio litígio submetido à conciliação, mas sem êxito no acordo.

A prática acontece, de modo geral, sem qualquer preparação teórico-prática do profissional que por não atrair o interesse dos operadores do Direito, juízes e advogados, não recebe a confiança dos litigantes. A conciliação, diferente da mediação, vem sendo objeto de estudo dos pesquisadores e ainda se prepara para receber um arcabouço teórico-prático que sirva de orientação para os cursos preparatórios. Uma problemática que atinge Portugal e Brasil.

A análise perfunctória da previsibilidade da conciliação, no ordenamento jurídico de Portugal e do Brasil, conduz ao entendimento de que os próprios juristas consideravam o juízo conciliatório como atividade importante para arrefecer os ânimos dos contendores, manter a harmonia entre os cidadãos e não prolongar a intriga por muito tempo. Destaca-se a importância da tentativa de acordo na função da magistratura, no entanto, em um passeio sobre a formação jurídica dos operadores do Direito, nas realidades dos Estados-nação citados, percebe-se quão despreparados estão os juízes para a conciliação.

Os métodos autocompositivos encontraram a resistência dos operadores tradicionais dos tribunais e do Direito, mas com a promessa de desafogar os fóruns foram sendo valorizados. Além do mais, foram vistos como menos onerosos. Em Portugal, os honorários cobrados pela mediação, sejam nos Julgados de Paz, seja no Sistema de Mediação Familiar, são servíveis para cobrir os custos. No Brasil também, por serem procedimentos mais baratos, consolidaram-se no rito processual (VEZZULLA, 2020, p.187).

Aponta-se para uma nova era da conciliação que necessita, com urgência, um método específico e adequado como a conciliação humanista para fazer valer a legislação vigente e dar qualidade na prática do conciliador, seja ele magistrado ou não.

2.2.1 – Conciliação e Mediação: Autonomia, Diferenças e Semelhanças

As disputas ocorrem em todos os relacionamentos interpessoais em qualquer sociedade, independente da cultura. Diversos procedimentos são desenvolvidos para gerir os conflitos na tentativa de alcançar a pacificação social por meio da reconstrução de relacionamentos melhores, com diminuição do sofrimento humano e dos gastos desnecessários de energias emocionais e físicas, dentre os quais estão a conciliação e a mediação (MOORE, 2014, p.03)³. A emergência dos métodos não adversariais de solução de conflitos, em um movimento internacional, é uma tentativa de encontrar fóruns alternativos de aplicar a “justiça” sem obrigatoriedade de impor a Lei (PAVLICH, 2006, p.39)⁴.

Nas transformações, do modo adversarial de resolver os conflitos, para um modelo consensual, foram relegadas a segundo plano, as causas básicas como as desigualdades sociais de poder e a injustiça. Essa crítica atinge o modelo da mediação/negociação como controle do problema do discurso e da expressão, como processo destruidor de direitos que limita a discussão, sufoca os sentimentos e força o compromisso. Também se utiliza de uma linguagem do tipo, vencer ou perder, na mesma ideologia do mercado. Sugere-se, portanto, que o projeto de pacificação social, por meios não antagônicos, seja implantado e cuidado para não suplantiar os direitos fundamentais do conflitante e impossibilite a sua cidadania e comprometa a sua dignidade com a instalação de um tipo de sistema de harmonia coercitiva (NADER, [s/d]).

A conciliação e os demais métodos de solução de conflitos devem ser utilizados para a concretização de uma justiça comprometida com o humano e não podem servir como um bloqueio intransponível para a cidadania (OLIVEIRA, 2013, p.159-160). Nesse viés, torna-se essencial um estudo aprofundado sobre os métodos consensuais de resolução de disputa. A prática precisa respeitar a dignidade e a cidadania das pessoas em conflito e contribuir para a instalação de um sistema harmônico eficaz, voluntário, pacífico e humanizado.

3 Tradução da autora.

4 Tradução da autora.

As teorias políticas baseadas na força que se assemelham à normativa veem a resolução de conflitos como uma luta competitiva para ser ganha por um dos lados. Esse modelo era o meio prioritário da dissolução das contendas na sociedade, mas depois da segunda guerra mundial, foram sendo desenvolvidas outras propostas baseadas nas necessidades, na cooperação ou nos interesses para contrastar. Essas teorias eram fundamentadas na cultura judaico-cristã na Europa e na América do Norte (HOPESON, 2016, p.11-12)⁵.

O ponto alto da valorização dos meios não adversariais de solução de disputa surgiu da necessidade de arrefecer os movimentos sociais da década de 1960, nos Estados Unidos da América, período marcado pela guerra do Vietnam. O Presidente do Supremo Tribunal dos EUA da época fez referência de que era preciso largar o modelo antagônico para ser considerado “civilizado” com o intuito de tratar as relações interpessoais e fortalecer a capacidade de resolver conflitos (NADER, [s/d]).

O movimento nascido nas décadas de 60/70, do século XX, nos EUA, pretendia ampliar o acesso à justiça. De modo que os cidadãos pudessem se socorrer de um meio para solucionar o conflito fora dos tribunais. Essa onda contaminou a União Europeia que passou a incentivar os Estados-Membros a implantarem mecanismos simplificados e desburocratizados nos ordenamos jurídicos (PIRES, 2008, p.54).

Na Europa, em meados dos anos oitenta, iniciaram-se as primeiras manifestações de valorização dos meios adequados de dissolução das disputas por meio do Conselho da Europa, com a Recomendação nº R (86) 12 do Comité de Ministros dos Estados-Membros, Relativa a Determinadas Medidas Destinadas a Prevenir e a Reduzir a Sobrecarga de Trabalho dos Tribunais. O documento recomenda que os Estados-Membros executem medidas que objetivem resolver os conflitos de forma conciliatória e o mais simples possível (VARGAS, 2006, p.43).

Em Portugal, em 1993, foi criado o Instituto Português de Mediação Familiar, a primeira experiência com a mediação, muito embora a institucionalização só tenha ocorrido em 1997 quando foi implementado o primeiro Gabinete de Mediação Familiar. Posteriormente, a mediação passou a ser aplicada nos Julgados de Paz. O órgão era formado por profissionais multidisciplinares como psicólogos, juristas, magistrados judiciais e terapeutas familiares (VARGAS, 2006, p.62).

⁵ Tradução da autora.

Os meios consensuais de resolução de conflitos ganham força no mundo jurídico em Portugal e no Brasil, com edição de normas específicas que visam valorizar os institutos e as estruturas que privilegiam a conciliação, a mediação e a arbitragem. No entanto, o movimento em defesa dos métodos adequados de solução de conflitos nos países referidos foi atravessado por diversos processos políticos na história com poucas referências em textos legais.

Indica Carvalho (2019, p.11) que houve um grande avanço dos meios consensuais em Portugal nos últimos anos, por compreender o legislador que existem outras formas de resolver a contenda. Ressalta a autora a valorização para as formas que entregam aos próprios conflitantes o poder decisório que têm maior aderência à realidade e que aproximam mais as pessoas do juiz.

Suscita, ainda, que a conciliação judicial poderá ser um contributo para trazer a melhor solução para os conflitos por possibilitar um momento de diálogo entre todos os sujeitos processuais. As vantagens dos métodos consensuais de ampliar e consolidar o direito ao acesso à justiça e a sua aderência a determinadas categorias de conflitos que, pelas suas especificidades, não são compatíveis com a via judicial clássica, afirmam e fundamentam a sua validação nos diversos países europeus, inclusive Portugal, nos EUA, no Canadá e até na América Latina (VARGAS, 2006, p.85-86).

Os meios adequados de resolução de contendas buscam atender o direito fundamental à Justiça. Essas formas de dissolver disputas servem como alívio à diversidade e ao aumento exponencial de processos que assoberbam os fóruns judiciais tão prejudicados pelo formalismo e pela burocracia, tanto em Portugal como em outros espaços do globo. Portanto, são essenciais para a concretização da Justiça, esta por sua vez, tem raízes na cidadania, na democracia e no humanismo (FERREIRA, 2005, p.31-32).

O método de solução de conflitos, baseado na imposição da sentença proferida por um magistrado, tem sido preferido no mundo jurídico até os dias atuais. Apesar de esse modelo solucionar os conflitos, gerou outros tantos problemas, a exemplo do prolongamento da intriga no tempo, o desgaste emocional, a insatisfação com a atuação jurisdicional pela formalidade e tecnicidade da linguagem e o descrédito do sistema de justiça pela coercitividade da decisão.

Atualmente, outras teorias baseadas na Psicologia e na Sociologia que se fundamentam nas dinâmicas de grupo, nas motivações e nos relacionamentos, acentuam a cooperação na resolução de conflitos. Encorajam o sistema “ganha-ganha”, focam-se na não

violência e acreditam na bondade da humanidade. Esses modelos vêm ganhando campo de atuação e respeito como métodos adequados à solução de disputa (HOPESON, 2016, p.11-12)⁶.

O presente estudo busca apresentar à comunidade científica, uma análise minuciosa sobre a conciliação, porém, sem a intenção de esgotar o assunto. Inicia-se pelo levantamento sobre autonomia, diferenças e similitudes entre a conciliação e a mediação.

A lente da pesquisa foca-se na conciliação judicial, aquela que acontece no rito processual. A análise investiga a legislação e a doutrina de Portugal e do Brasil, países que delimitam o presente estudo que não se ocupa de aprofundar o debate sobre a prática extraprocessual. Vale destacar que os estudos científicos, sobre os métodos consensuais de resolução de conflitos que acompanham os avanços legislativos, se dedicam à mediação e à arbitragem. É, sem dúvida alguma, dificultoso encontrar doutrinas variadas que aprofundem a temática relacionada à conciliação judicial que sempre foi vista à sombra da mediação.

Aponta Nassif (2005, p.88) que a conciliação judicial não experimentou uma organização sistemática pela doutrina atinente à temática no tocante à prática conciliatória em juízo a ponto de sustentar uma teoria jurídica da conciliação. Há uma gama de estudos sobre a natureza jurídica do instituto que investiga os poderes e deveres do juiz, os destinatários alcançados pelo acordo, as regras disciplinadoras e éticas, sanções e efeitos. Insiste a autora que a carência de regramento próprio enseja no tratamento comparativo da conciliação com o próprio processo judicial mesmo que havendo um estranhamento entre ambos. Continua Nassif (2005, p.92) suscitando sobre a necessidade de maior atenção doutrinária e legislativa para oferecer disciplinamento, tendo em vista a imensa importância que a conciliação judicial representa dentro do sistema judicial.

Buscando identificar a conciliação como instituto autônomo, faz-se mister apresentar as similitudes e diferenças que acompanham a conciliação e a mediação. Enquanto critérios que assemelham os institutos podem-se mencionar que são meios adequados e consensuais de resolução de conflitos, em que deve prevalecer a autonomia da vontade dos conflitantes para o fim da contenda. O profissional atua como facilitador do diálogo, auxiliando os envolvidos a encontrarem um ponto de interseção que conduza ao acordo das vontades. Os facilitadores do diálogo não assumem o poder decisório e não devem exercer poder hierárquico sobre os litigantes para impor sua decisão. A missão do conciliador e do mediador deverá ser de

6 Tradução da autora

ocupar uma função de ajuda e não de superioridade, ainda mais quando são juízes-conciliadores.

Existem na Literatura atinente ao tema afirmações que consideram sinônimas a conciliação e a mediação, o que confunde a autonomia da primeira. Há fontes doutrinárias, entretanto, que resumem a conciliação como ato praticado pelo juiz no desenvolvimento dos procedimentos judiciais, indicando que o conciliador dispõe de maiores poderes interventivos que o mediador.

Aponta Carvalho (2019, p.12) que existem três diferenciações doutrinárias para a conciliação e a mediação. A primeira indica que se trata apenas de sinônimos. A segunda corrente defende que a conciliação tem as características da mediação, sendo que a dinâmica do mediador é apenas de um facilitador do diálogo, enquanto o conciliador poderá ir além e propor termos para o consenso. A terceira e última posição apresentada pela autora diferencia a conciliação por ser uma atividade praticada dentro do processo judicial pelo magistrado para obtenção de um acordo.

Afirma Souza (2004, p.58-60) que a conciliação se constitui em um meio de solução consensual em que o terceiro interventor conduz o processo para o acordo, oferecendo opiniões e propondo termos de consenso, mas assegura que em muitas oportunidades o instituto é visto como sinônimo de mediação. A autora acaba por apontar as qualidades pessoais do conciliador como sendo a independência e a imparcialidade e afirma que ele deve agir com dedicação e ter ascendência entre os litigantes para que a sua atuação seja exitosa. No aspeto profissional, defende a autora, que o conciliador deve ter conhecimento e compreensão sobre a matéria conflituosa, bem como capacidade e experiência para valorar as informações trazidas pelos contendores.

A conciliação é definida, por Cândido Rangel Dinamarco (2016, p.216), como sendo a “intercessão de um sujeito entre os litigantes, com vista a persuadi-los à autocomposição sugerindo-lhes soluções”, o que poderá acontecer antes ou depois da instalação de um processo judicial. Afirmo o autor que “a mediação é a própria conciliação quando conduzida sem concretas propostas de solução a serem apreciadas pelos litigantes”. Aqui, mais uma vez, há uma sinonímia entre os institutos.

Defende Brito (2010, p.22), que o juiz do trabalho brasileiro não é um mediador típico porque pode proferir uma decisão em caso de frustração da proposta de acordo. Assegura o autor, que o magistrado, ao tentar a solução amistosa do conflito, apontando os benefícios

sem referenciar o mérito, não deixa de realizar uma mediação. Crer, então, que a conciliação e a mediação são institutos sinônimos. Esse entendimento revela a dificuldade na compreensão da conciliação com as suas peculiaridades e como ato autônomo da mediação.

Mariana França Gouveia (2014, p.106) defende a autonomização da conciliação jurisdicional em virtude de algumas particularidades, tais como o conciliador ter poder decisório. Afirmar que essa postura altera a dinâmica do mecanismo de resolução da disputa que também se diferencia por não ter confidencialidade. A autora conceitua o instituto como sendo as “diligências promovidas e conduzidas pelo juiz ou árbitro para tentar resolver o conflito por acordo entre as partes”. Reconhece, entretanto, que há muito a ser amadurecido e que se está em uma fase embrionária quanto à conciliação e adverte para a necessidade de construção de um sistema de apoio quando o ato for praticado por um juiz.

Observa-se das orientações de Gouveia (2014, p.106) que se mostra essencial aprofundar o estudo sobre a conciliação e suscita a necessidade de um sistema de apoio, que inclui a criação de uma metodologia própria para o ato conciliatório.

A análise da natureza jurídica da conciliação judicial identifica três teorias principais: jurisdicionalista, contratualista e a híbrida. A primeira se identifica quando a atividade conciliadora é considerada uma função jurisdicional, enquanto na contratualista a função conciliatória é extrajurisdicional, pois não produziria efeito de soberana atuação do ordenamento, mas uma cooperação entre os conflitantes mediados. A terceira espécie declara o ato como negócio com disciplina própria com eficácia autônoma, porém provocador da extinção do processo originário (NASSIF, 2005, p.102-110).

Dulce Nascimento (2013, p.171-174) faz a mesma reflexão sobre a pouca importância dada à pesquisa sobre a conciliação pelos doutrinadores que lhe dedicam poucas páginas nos estudos dos Julgados de Paz ou nos livros de Direito Processual. A autora defende a distinção entre conciliação e mediação pelas características do terceiro interveniente, considerando a capacitação/formação técnica especializada ou não para a atuação do profissional como diferencial, ou seja, pelo procedimento aplicado para restaurar a paz que não se assemelha nos institutos e os diferencia.

Ainda menciona Nascimento (2013, p.173-174) dois tipos de conciliação: a particular e a jurisdicional. Outro aspecto que merece destaque na compreensão da autora, diz respeito à afirmação de que na conciliação jurisdicional do Juiz de Paz, não se trabalha os conflitos subjetivos. Reforça que essa preocupação é da competência do mediador e não do conciliador,

muito embora, siga afirmando que é importante identificá-los e diagnosticá-los para auxiliar na resolução da situação objetiva pelo conciliador. Segue defendendo que o Juiz de Paz tem de acolher os sentimentos e as emoções dos contendores sem aprofundar a temática. Ainda, a autora diferencia conciliação jurisdicional com caráter mais restaurativo como aquela praticada pelo Juiz de Paz e a conciliação judicial que acontece na atividade dos demais juízes de Direito, com caráter retributivo.

Interessante destacar o conceito de conciliação técnica trazido por Dulce Nascimento (2013, p.176) quando informa que o trabalho do Juiz de Paz não é informal ou intuitivo, mas baseado na capacitação e habilitação que dominam a investigação e a escuta ativa somada a outras técnicas e ferramentas. Sustenta a autora que há espaço na conciliação para manifestação e formalização dos aspectos subjetivos do conflito, mas se estas impedirem o tratamento do conflito objetivo devem os contendores ser encaminhados para a mediação. No entanto, assegura que no espaço do Julgado de Paz poderá ser possível restaurar a qualidade de vida individual dos conflitantes.

Aponta João Chumbinho (2007, p.77) que a conciliação é ato praticado por um juiz e depende de homologação, ressaltando como diferença da mediação, a possibilidade de indicação de termos de acordo pelo juiz-conciliador. Menciona, também o autor, que a conciliação acontece em audiência pública, enquanto a mediação é de natureza privada, além de ser confidencial e voluntária. Aponta o autor que não há formação específica lecionada pelo Centro de Estudos Judiciários sobre as competências do juiz para exercer a conciliação. Complementa, ainda, que a experiência de magistrados em conciliação pode servir para a criação de uma teoria sobre o instituto com princípios gerais de orientação e que, embora conste no Código de Processo Civil português a necessidade de dois momentos para a conciliação no rito processual, não há formação específica que ensine como deve proceder o juiz na prática da tentativa conciliatória.

Percebe-se que a Conciliação Humanista atende ao clamor apresentado por Chumbinho (2007, p.77), eis que se constitui em um aparato técnico-prático elaborado a partir da experiência de uma magistrada que atua na tentativa conciliatória e se debruça há anos nos estudos sobre a conciliação.

Observa-se na defesa de Lúcia Dias Vargas (2006, p.54) que a conciliação e a mediação se diferenciam por três aspectos. O primeiro, diz respeito ao fato de que a conciliação pode não oferecer um acordo satisfatório. O segundo, identifica que o conciliador

poderá ter como referência, a verdade formal descrita no processo para atingir uma situação de compromisso com pouca repercussão no futuro. O terceiro, indica que as concessões recíprocas dos litigantes na conciliação podem resultar em uma proposta mais vantajosa, mas que ainda não seria o resultado ideal.

Comenta Vargas (2006, p.54) que, ao revés, a mediação almeja que os contendores se sintam satisfeitos. Os interesses e as posições iniciais são trabalhados pelo mediador e os intrigantes não cedem, mas atingem um ponto de interseção após atitudes cooperativas. Por fim, sustenta que o conciliador tem uma postura mais ativa por poder propor termos para a solução do conflito, o que não acontece com o mediador que apenas facilita o diálogo.

Santos (2019, p.42) diferencia mediação e conciliação apontando que ao mediador não é permitido emitir opiniões ou juízos de valor, tampouco intervir no acordo para que os próprios intrigantes construam a saída para o impasse criado pelo conflito. O mediador, indica Santos, apenas serve como uma ponte para ajudar os conflitantes que utiliza de técnicas próprias para estabelecer um diálogo saudável, enquanto o conciliador pode sugerir caminhos possíveis para desatar os nós da contenda e ainda apresentar os riscos advindos do processo judicial.

Analisando a conciliação e a mediação como institutos diferentes, percebemos na perspectiva de Cebola (2011, p.224) que a conciliação é um mecanismo inerente ao processo judicial, uma vez que o terceiro sempre terá uma conexão com o procedimento judicial, seja o juiz ou o advogado das partes, enquanto a mediação é um método não processual. Afirma a autora, que na mediação, a tentativa de acordo é realizada por um terceiro que não tem qualquer relação com o processo. A autora limita a conciliação ao ato praticado no âmbito do rito do processo judicial, administrativo ou arbitral, assegurando que a ausência de acordo dentro da mediação nunca ensejará o prosseguimento regular do procedimento judicial. Também menciona que a diferença diz respeito aos princípios da confidencialidade e da voluntariedade.

De acordo com Servivas (2007, p.18-19) a conciliação se diferencia da mediação pela atuação do profissional. O conciliador poderá apresentar e recomendar propostas para serem analisadas pelos conflitantes que podem aceitar ou rejeitar o acordo, enquanto o mediador não dispõe dessa atitude, sendo como uma ponte humana entre os dois lados desavindos. O mediador funciona como um auxiliar do diálogo e visa pacificar o conflito.

Indica Pires (2008, p.58) que a mediação tem carácter facultativo e confidencial, o que a diferencia da conciliação realizada por um juiz que é obrigatória e não guarda confidencialidade. Na visão de Cardona Ferreira (2009, p.64-65), há uma confusão com a expressão conciliação, que é confundida com a mediação. Defende o autor que a conciliação é ato próprio e nobre do juiz, pois no que se refere ao Processo Civil, é indubitável que o juiz deve se dedicar à conciliação. Sustenta o autor que a tentativa conciliatória é o melhor meio de pacificação do conflito porque compreende as razões da disputa, também pode pacificar além do pedido judicializado e prevenir novas contendas. Ferreira sustenta que a mediação se constitui em uma intervenção de terceiro que aproxima os contendores e provoca o diálogo para se tentar o entendimento.

Ao comentar sobre a diferença dos institutos, Catarina Frade (2003, p.110) admite que a conciliação ocorre pela intervenção de um terceiro, alheio ao conflito, que ajuda os intrinsecos a encontrarem uma plataforma de acordo para resolver a disputa. Assegura a autora que na mediação, o profissional neutro intervém para indicar aos conflitantes uma recomendação ou proposta de acordo. Em contraponto aos demais, a autora assegura que o conciliador se limita a colocar as pessoas em contato e facilitar a comunicação sem ter postura ativa e alude que o mediador vai além e indica sugestão. Complementa que na conciliação o controle do processo pelas partes é maior que na mediação.

Na mesma linha teórica de Catarina Frade (2003, p.110), está Nuno Sousa (2013, p.65), ao indicar que a Lei nº 78/2001, de Portugal, aproxima a conciliação da mediação e assegura que o mediador é mais ativo e indica propostas de acordo, enquanto os conciliadores apenas se limitam a aproximar as perceções dos conflitantes. Também sustenta Nuno Sousa (2013, p.65) que na mediação inexistente a atuação do juiz com poder soberano, mas atua um terceiro imparcial e auxiliar.

Interessante que Cardona Ferreira (2009, p.65-66) afirma que a mediação poderia ser praticada por um juiz que não teria de julgar a causa. Além do mais, referencia que embora muitos autores ressaltem que o conciliador intervém mais na tentativa de acordo do que o mediador, traz da prática, que o caso em concreto é que direciona para a maior ou menor intervenção. Segue apontando a confidencialidade exigida nas diligências de mediação para facilitar a liberação da fala como um ponto diferencial para a conciliação, embora não seja esse um princípio absoluto, fazendo menção à Diretiva da União Europeia 2008/52/CE, de 21 de maio, que relativiza para excepcionar as questões de ordem pública.

Na tentativa de construir uma distinção entre a conciliação e a mediação, Carvalho (2019, p.15-16) referencia que o modo de intervenção do terceiro não pode servir para distinguir os institutos, pois, compete ao profissional, avaliar a sua forma de atuação. Afirma que a mediação é confidencial e mantém o poder decisório com os conflitantes que apenas são auxiliados pelo mediador. Alega que a matéria, objeto da disputa, poderá definir o nível de intervenção do mediador sem impor uma solução. Cita o modelo *evaluative mediation* para corroborar o seu entendimento, pois no tipo, o profissional avalia a situação e apresenta soluções para o problema antes mesmo das negociações entre as pessoas contendoras em contraponto ao modelo *facilitative mediation* em que não há postura ativa.

Importante o entendimento de Carvalho (2019, p.27) de que conciliação judicial não visa a solução jurídica para o caso, mas o consenso para o problema. Indica a autora que quando praticada pelo juiz, esse deve se afastar da posição de julgador para devolver a responsabilidade para os contendores. Assegura, ainda, que o procedimento deve ser elaborado com base na mediação, devendo o juiz utilizar as técnicas da mediação apenas com as adaptações necessárias considerando as diferenças dos meios, uma vez que o resultado pretendido é o consenso.

Enfatiza Nassif (2005, p.138-139) que a conciliação judicial não se constitui um instituto do processo judicial ao revés se caracteriza como um modo de evitar um processo ou mesmo o encerramento do processo pela sentença. Inexiste contraditório, mas diálogo entre os conflitantes. Defende a autora (200, p.150) que a conciliação judicial é um instituto autônomo.

Segue Carvalho (2019, p.29) afirmando que o ideal seria que o juiz tivesse formação para a conciliação e atuasse com procedimento estruturado, com regras e técnicas específicas para dar efetividade a conciliação. Afirma que a maior parte dos juízes maneja a conciliação de forma intuitiva, sem técnicas ou ferramentas específicas o que torna o instituto pouco eficiente.

Na mesma linha, enfatiza Santos (2019, p.45) que embora haja diferenças entre a mediação e a conciliação quanto aos objetivos, técnicas e procedimentos, mostra-se essencial a formação dos operadores do direito e a capacitação qualificada dos mediadores e conciliadores para o êxito dos institutos e destaca que, muitas vezes, o mediador está preparado para atuar em uma conciliação, o que não acontece com o conciliador.

Interessante trazer à lume a percepção de Soares (2020, p.29) que o conciliador “torna-se uma autoridade” por agir ativamente, sugerindo ou recomendando com o objetivo de convencer os conflitantes para obter um acordo. Complementa o autor que o mediador se limita a possibilitar a construção da solução, sem opinar, e na conciliação judicial o magistrado tem o “domínio” sobre os intriganes, eis que decidirá em seguida em caso de a conciliação restar sem acordo.

Essa visão de Soares (2020) provoca uma reflexão sobre o papel do juiz enquanto conciliador, posto que na tentativa conciliatória não comporta esse “lugar de autoridade” sobre os litigantes. A atitude do conciliador precisa ser de facilitação do diálogo e a sugestão para a solução do conflito não pode ser imposta sob pena de descaracterizar o instituto, ou seja, não poderá haver domínio do ponto de vista do profissional sobre as vontades dos contendores.

Destaca Balestieri (2018, p.13) que o sistema jurídico português adota um tipo de mediação mais interventivo que aproxima da proposta da conciliação, conforme acontece no modelo do sistema norte-americano. Indica o autor que o mediador é mais ativo na busca por solução do conflito o que impede a diferença tradicional entre o mediador e o conciliador.

Enfatiza ainda Carvalho (2019, p.42) que há um relativo estudo sobre a mediação em Portugal e que a utilização das técnicas pelos juízes, na função conciliadora, poderá representar uma importante contribuição para o desenvolvimento e qualidade da conciliação. Informa que as técnicas não são incompatíveis, exceto o *cáucus*, escuta isolada, por colocar em pauta a imparcialidade.

Observa-se que Carvalho (2019, p.29) estampa a lacuna quanto a inexistência de um método específico para a conciliação, na medida em que orienta para o uso das técnicas da mediação adaptadas para a conciliação em virtude das diferenças entre os institutos. Escancara-se, portanto, a importância e o ineditismo da Conciliação humanista apresentada no presente trabalho de tese.

Indica Carvalho (2019, p.42-46) que os juízes precisam estudar sobre a mediação para atuar como conciliador como uma forma de qualificar a tentativa conciliatória e complementa que a conciliação não é estudada e aplicada de forma estruturada pelos juízes dos tribunais por não ser crível por esses agentes públicos. Afirma que a eficácia está relacionada à formação da magistratura.

Continua Carvalho (2019, p.29) defendendo que a conciliação extrajudicial e a mediação são sinônimas. Alega que na presença do juiz, os intrinsecos não se sentem à vontade para liberar suas falas genuínas por temerem que possa haver influência no julgamento. Informa que a atividade praticada pelo magistrado não poderá ser classificada por mediação, por faltar os plenos poderes dos litigantes e a confiança. Ressalta a autora (2019, p.17) que a Diretiva 2008/52/CE, de 21 de maio, assegura que a mediação não abrange as tentativas do tribunal ou do juiz no processo. Defende a autora que a conciliação também não deve ser entendida por atividade praticada pelo juiz, mas por qualquer profissional que detenha poder de decisão tais como juízes, árbitros ou mesmo empregadores.

A posição doutrinária extraída de Kazuo Watanabe (2019, p.62-63) traz com precisão a hesitação da diferença da conciliação para a mediação quando se observa a prática. Afirma que não saberia se existiria uma forma pura de mediação. O autor faz referência ao registo doutrinário da diferenciação. Indica que a mediação é praticada por um terceiro neutro que busca implantar condições necessárias para que as próprias pessoas encontrem a solução sem indicar propostas. A conciliação é vista pelo autor como uma atuação de um facilitador mais interventiva para apaziguar os conflitantes, podendo o profissional sugerir saídas para a disputa. Ainda debate o autor, que na prática, o profissional atua como mediador/conciliador, eis que o mediador oferta sugestões de solução.

Para Patricia Helena Costa (2019, p.89), a conciliação e a mediação diferenciam-se, por ser a primeira, um resultado de um processo de negociação, enquanto a mediação é um processo com técnicas próprias. Costa defende que poderá haver conciliação sem mediação quando não forem utilizadas as técnicas desse instituto e, do mesmo modo, poderá haver mediação sem conciliação. A autora assegura, que conforme o artigo 2º da Lei de Mediação portuguesa, o mediador não poderá ter poderes decisórios. O juiz não está autorizado a ser mediador, embora possa utilizar as técnicas.

Costa (2019, p.89) expõe que o conciliador poderá utilizar-se das técnicas da mediação, embora reconheça que são institutos distintos, levando a crer que não há material teórico próprio da conciliação, o que corrobora a importância da conciliação humanista apresentada nessa tese para suprir a lacuna doutrinária existente.

Indica Costa (2019, p.89) como outro ponto diferencial, o fato da conciliação poder acontecer sem o terceiro interventor como mero resultado de uma negociação entre os conflitantes, o que não ocorre com a mediação. A autora define a conciliação como um modo

de regularização de uma controvérsia que poderá acontecer por transação, desistência ou confissão.

Analisando as práticas da conciliação e da mediação, bem como as características peculiares do conciliador e do mediador, percebe-se que são institutos diferentes. Portanto, há necessidade de um maior aprofundamento nos estudos para uma melhor compreensão. É indispensável destacar que essa diferenciação se faz importante, pois a partir do conhecimento das especificidades da conciliação, mostra-se mais viável debater sobre um programa específico de capacitação do profissional.

Luís Filipe Sousa (2019, p.57-58) informa que a revisão de 2013, do Código de Processo Civil português, trouxe relevantes alterações para a aplicação da tentativa conciliatória. Sousa indica que o artigo 594º, do referido diploma processual, contém que o juiz deverá empenhar-se para obter a decisão por equidade, isto posto, a sua atuação tem de ser séria e efetiva para se buscar a autocomposição, não se limitando a uma breve indagação. O autor também diferencia a conciliação da mediação pela atuação do terceiro interventor que além de ser mais ativa detém o poder decisório posterior em caso de o acordo não ser alcançado.

Defende Carvalho (2019, p.41) que as normas relacionadas à conciliação judicial no processo civil português devem ser interpretadas no sentido de melhor atender às necessidades dos jurisdicionados. Recorda a autora que o fim do processo é encontrar a solução mais adequada para o conflito e que satisfaça os contendores. Nesse intento, admite a autora que a conciliação permite ao juiz ouvir as pessoas e compreender os fatos a partir das suas percepções, tanto na audiência prévia, como durante o rito processual.

Revela Carvalho (2019, p.23) que essa prática de escuta é muito rara nos tribunais judiciais, mas ocorre nos Julgados de Paz e que a tentativa conciliatória deve buscar o consenso. A função do juiz deve ser promover o diálogo para que as próprias pessoas decidam qual a melhor saída para a contenda. Ressalta, ainda, que o juiz-conciliador deverá atuar no nível do procedimento e controlar o conteúdo excecionalmente.

Noutro foco, apresenta Ricardo Goretti Santos (2012, p.116-119) que os pontos que assemelham a conciliação da mediação são a voluntariedade, informalidade, flexibilidade, autoridade dos contendores na construção de decisões mutualmente aceitáveis, a imparcialidade do profissional e o fato de serem procedimentos privados. Assegura o autor que embora haja similitudes, os meios não se confundem, pois, se diferenciam por ser a

conciliação mais indicada para relações conflituosas superficiais. Destaca que a conciliação tem um propósito de alcançar o acordo e não de priorizar o diálogo e a harmonia, eis que aprecia o conflito de modo mais raso ou superficial. Por fim, aponta Santos que o terceiro interventor atua de forma mais ativa e participativa na conciliação e lança propostas declarando o que seriam vantagens e desvantagens, sem considerar, muitas vezes, o que está velado no conflito.

No Brasil, a partir da edição do novo Código de Processo Civil, por meio da Lei 13.105 (BRASIL, 2015), não há dúvida quanto ao conceito da conciliação e as suas diferenças com a mediação. Essa ocorrência apenas representa um início de uma longa caminhada que precisa ser percorrida para a consolidação de uma teoria para formação de conciliadores e juízes-conciliadores. Consta, no artigo 165, do CPC brasileiro, em seus parágrafos primeiro e segundo, que o conciliador atuará nos conflitos em que não houver vínculo anterior com participação ativa, na medida em que pode sugerir propostas para a construção do acordo, sendo, no entanto, vedado o constrangimento ou a imposição dos termos. No caso do mediador, a situação é inversa, eis que o profissional não indica termos de acordo e atua em vínculos interpessoais mais estreitos (BRASIL, 2015).

Interessante frisar que no Brasil, na Resolução 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, há previsão de mediação e conciliação judicial e extrajudicial. A Lei 13.140/2015 prescreve as duas formas de mediação. Na processualista do trabalho no Brasil, foi editada a Resolução 174/2016, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, em que prevê a possibilidade de juiz ou servidor do quadro efetivo, ativo ou aposentado, praticar a conciliação e a mediação. Assim, a conciliação não está adstrita ao juiz e a mediação também poderá ser prática da magistratura. Com efeito, não poderão fazer parte da conceituação da conciliação os elementos externos ao instituto.

Merece destacar que a partir dos conceitos extraídos no novo Código de Processo Civil brasileiro, a conciliação se diferencia da mediação e nasce autônoma e independente enquanto instituto no Brasil. Essa diferenciação poderá estimular estudos para a construção de novos conceitos sobre os institutos em vários países. Em suma, nos termos da orientação do novo caderno processual brasileiro, a conciliação se diferencia da mediação por dois pontos: pela atuação interventiva do profissional e pelo tipo do vínculo firmado entre os conflitantes, sendo preferida quando a relação interpessoal é mais superficial. Diante dessas considerações

doutrinárias, mostra-se necessária uma análise crítica quanto à diferenciação entre conciliação e mediação.

O código de Processo Civil, em Portugal e no Brasil, tornou obrigatória a tentativa conciliatória pelos juízes. Não faculta a não realização da audiência dependendo da qualidade do vínculo entre os conflitantes. Seguindo esse raciocínio de plano, ocorre a prática da conciliação em casos de vínculos estreitos durante a atuação do juiz. Por outro lado, reafirma-se que a postura ativa do profissional, o qualifica como conciliador e não como mediador, independente da condição de magistrado.

O próprio Luís Filipe Pires de Sousa (2019, p.58) ratifica que a conciliação também abrange essas situações de relações próximas. Defende que o papel de conciliador, do juiz, tem importância pela condição de imparcialidade e independência conhecida pelos conflitantes. Sousa alega que o juiz carrega em si, a autoridade moral pela relação institucional com o sistema jurídico que garante o cumprimento de princípios processuais e possui qualidades e aptidões trazidas pela experiência em conflitos e, por fim, detém conhecimento da lei.

No intuito de contribuir para a construção de um conceito para a conciliação que afirme a sua autonomia, busca-se dentro do próprio instituto, características internas que o consolide. Os argumentos que sustentam ser a conciliação, adstrita aos atos praticados pelo juiz ou que avaliem os tipos de relacionamento entre os conflitantes como critérios para a conceituação, consideram elementos externos ao ato em si. Fragiliza-se o conceito por estar sendo construído fora do próprio método. O conceito para configurar a conciliação como meio autônomo e independente da mediação, não poderá ser construído a partir de critérios estabelecidos por determinado ordenamento jurídico.

Considerando os países em estudo, Portugal e Brasil, percebe-se que a conciliação poderá ser praticada tanto pelo magistrado como por servidores e profissionais que estão fora do sistema jurídico, a exemplo dos árbitros. Diante desse entendimento não há como concordar que a conciliação seja ato praticado pelo juiz, tampouco, que acontece quando os vínculos entre os litigantes forem mais estreitos por serem fatores externos ao próprio ato.

A Diretiva da União Europeia, relativa a Certos Aspectos da Mediação em Matéria Civil e Comercial, aprovada em 2008, menciona que a mediação poderá ser realizada por um juiz que não detém poderes sobre o processo em que se realiza a tentativa de acordo. Considerando os termos legais existentes na regulamentação do Brasil, sobre a mesma

condição, afasta-se do entendimento de Carvalho (2019, p.16-17) que preconiza que a conciliação se define como a intervenção praticada por um profissional que detém poderes decisórios sobre os conflitantes em caso de a tentativa conciliatória não ter sucesso e que poderá propor termos para serem analisados e decididos pelos conflitantes.

Aborda-se sobre a palavra “método”, que em si, traduz-significa, caminhada que vai se constituindo durante a pesquisa sem a pretensão de encerrar o conhecimento, mas pretendendo torná-lo cíclico. O termo “método” não objetiva ser concebido como uma teoria geral unificada e com receitas técnicas, mas busca detetar os elos, as conexões, as solidariedades, as implicações, os amalgamentos, as interdependências e as complexidades (MORIN, 2008, 28-29). A conciliação se constitui em um método de resolução de conflito e a sua construção precisa ser elaborada com base nos seus próprios pilares, ou seja, em elementos que emergem dentro do instituto que o constitua independente do ordenamento jurídico que o legitime.

Nesse sentido, conceitua-se a conciliação, como um método interventivo, que indica possibilidades de solução dos conflitos de interesse por termos construídos a partir dos modos de percepção dos fatos pelos próprios conflitantes. Compete aos contendores, a escolha consciente e responsável pela opção mais satisfatória ou pela continuação da disputa. O profissional que exerce a conciliação ocupa a missão de facilitador do diálogo e busca a reconstrução da comunicação rompida. O conciliador auxilia os contendores a enxergarem os pontos em comum no discurso que se forma na sessão de tentativa conciliatória. O poder decisório pertence ao próprio contendor e ao conciliador compete apresentar novos olhares para a contenda.

Na mediação, por outro lado, o profissional também atua como facilitador do diálogo e dirige o procedimento mediador. No entanto, constitui-se em um método não interventivo de solução de conflitos. Não se constrói termos para apresentar aos conflitantes, mas permeia um clima propício ao retorno do diálogo, à tomada de decisão e ao consenso ou permanência do conflito. Nesse sentido, a conciliação se diferencia da mediação por ser um método interventivo independente de quem o pratica, não sendo relevante a proximidade da relação interpessoal dos conflitantes ou o momento em que acontece, ou seja, endoprocessual ou extraprocessual. Nesse mister, ocorrendo a tentativa de acordo dentro do processo, a mediação e a conciliação serão atos judiciais, caso contrário, serão extrajudiciais.

Salienta-se o cuidado trazido por Ricardo Goretti Santos (2012, p.119-120) quando menciona o perigo do conciliador apontar soluções, inclusive de indicar as vantagens e desvantagens do acordo que podem não corresponder às percepções dos conflitantes. Exalta, o autor, a importância de se criar condições para que os próprios contendores possam formular suas propostas. Rebate, por fim, a postura do terceiro interveniente de induzir os intrigantes a aceitarem os termos propostos. É preciso que a solução atenda aos reais interesses e necessidades dos envolvidos.

Sustenta Cardona Ferreira (2009, p.58) que os meios adequados de resolução de conflito, a que prefere denominar de sistemas incomuns de Justiça, foram incentivados para viabilizar o direito fundamental de acesso à justiça. Assegura Ferreira que esse intento foi absorvido pelo Conselho da Europa nas variadas Recomendações sobre mediação penal relativas às autoridades administrativa em matéria civil e nas Linhas Diretivas da CEPEJ sobre mediação familiar e civil. Acrescenta que a União Europeia segue valorizando os métodos quando o conflito se trata de matéria de consumo, vítima e mediação penal. Salienta que foi editado um Código de Conduta dos mediadores. Por fim, enfatiza o autor a indispensável importância dos juízes na valorização dos sistemas incomuns, no que diz respeito à aplicação do Direito Processual Civil e Penal.

Defende Cardona Ferreira (2009, p.56) que os chamados meios alternativos de resolução de conflitos não podem ser construídos, utilizados e vistos como adversários dos sistemas comuns de Justiça. O núcleo, a essência, a maior abrangência dos sistemas de Justiça, designadamente, é o judicial, que é o mais comum, o mais utilizado e o mais procurado pelo cidadão. Afirma o autor que não está correto manejar os sistemas incomuns como se fossem concorrentes ou divergentes dos sistemas comuns, pois cada um tem a sua função na dissolução dos conflitos e todos devem respeitar-se uns aos outros e à matriz que os irmana: a Justiça.

Estreita-se a linha de estudo para tratar da conciliação praticada pelo juiz de paz português, o juiz do trabalho e o juiz leigo do Brasil, que cumulam as atividades de julgador e conciliador diante dos litigantes. A relação firmada entre os juízes e os conflitantes é dotada de autoridade, qualidade que não deve existir na conciliação porque torna complexa a prática do instituto pelos referidos profissionais. A relação limitante estabelecida entre o juiz e os contendores, dificulta a prática da conciliação. A incerteza nos jurisdicionados de que a recusa aos termos de acordos propostos pelo julgador, não irá influenciar no julgamento da causa,

poderá ensejar a aceitação por mero receio de represália, maculando o instituto por violação da autonomia da vontade.

Aponta Carvalho (2019, p.26) dois modelos de atuação do juiz na conciliação judicial. O primeiro modelo jurisdicionalístico, se refere à posição de superioridade dentro da relação processual e o torna controlador do conteúdo do acordo para conduzi-lo ao que acredita ser justo e equitativo. No segundo modelo, contratualista, o magistrado controla o procedimento para fomentar o diálogo sem ingerência no conteúdo que fica a cargo dos próprios conflitantes.

O transitar do juiz, entre as funções de conciliador e julgador, precisa ser examinado para que a conciliação não seja desvirtuada e impere uma decisão que não atenda à vontade do jurisdicionado. O papel do juiz, na extração da decisão consensual, deve partir da devolução do poder decisório para os intrinsecos para que haja a assunção da responsabilidade pelo acordo ajustado (CARVALHO, 2019, p.31).

Salienta Sousa (2019, p.63) que a proposta indicada pelo magistrado deverá ser subsidiária e depois de esgotadas as possibilidades de construção do acordo pelos próprios litigantes. Sustenta o autor, que há na própria relação firmada com o juiz, uma possibilidade de coerção subtil da autoridade. Ressalta, também, que o juiz-conciliador deverá apenas sugerir que a conclusão do acordo aconteça dentro das balizas por ele oferecidas, sem apresentar uma solução fechada, podendo apenas indicar a jurisprudência atinente ao caso, sem se definir sobre o mérito. Um ponto marcante que diferencia a mediação da conciliação judicial quando praticada por um juiz é que o profissional não poderá ser escolhido pelas partes. As pessoas não elegem o conciliador ficando submetido ao juiz do trabalho, ao juiz leigo ou ao juiz de paz que se encontrar dirigindo a sessão e poderá não haver empatia entre os conflitantes e o conciliador, o que dificulta a tentativa conciliatória.

Outro aspeto importante é que no caso da conciliação, após a instalação de um processo judicial, o diálogo encontra-se rompido e os litigantes não, necessariamente, estão dispostos para a tentativa de acordo que foi determinada pelo rito processual. Assim, o juiz-conciliador precisa estabelecer uma atmosfera favorável e serena aos contendores para a retomada da comunicação e para a realização da audiência de modo harmonioso, tranquilo e acolhedor.

Os juizes detêm conhecimento técnico e responsabilidade para propor termos de acordo fundamentados na lei, o que limita a sua atuação como conciliador. Além do mais, a

função de juiz exige um conhecimento científico aprofundado, posturas formais, linguagem jurídica atrelada a um rito rígido para o controle do processo. Esses fatores dificultam a tentativa conciliatória.

Há uma grande discussão doutrinária acerca da obrigatoriedade dos juízes que devem decidir o conflito e terem de realizar a tentativa conciliatória por ser de difícil observância o princípio da confidencialidade. Alega-se o risco de coação, pois o julgador impõe receio nos jurisdicionados sobre o resultado do julgado em caso de recusa da proposta. Outro ponto, objeto de crítica, é a possível parcialidade de juízos prévios sobre os fatos apresentados, resultando em antecipação da sentença como forma de pressionar pelo fazimento do acordo e o desanuviar de mais um processo para julgamento (GOUVEIA, 2014, p.105).

Por esses argumentos, mais delicada ainda, se apresenta a missão de conciliador dos juízes e amplia-se a necessidade de capacitação e formação humanista para lidar com a dualidade julgador-conciliador. É imprescindível que se oriente o juiz na prática da conciliação para prepará-lo no transitar livre e indispensável em sua dupla função. Os mediadores são pessoas alheias ao conhecimento jurídico e capacitadas para lidar com as relações humanas.

É possível identificar técnicas de mediação que se apropriam de conhecimentos advindos de outros ramos da ciência, diferente do Direito, como a Psicologia, enquanto os conciliadores judiciais, em geral, são profissionais do Direito sem formação humanista. Portanto, pelo exposto, afirma-se que a conciliação judicial é instituto autônomo da mediação por possuir um metabolismo próprio. Assim, não resta dúvida quanto à necessidade da conciliação humanista, enquanto metodologia específica para orientar os conciliadores na prática da tentativa conciliatória.

A ausência de capacitação especializada para a conciliação judicial, que qualifique a prática, não ajuda a desmistificar a assertiva de que o acordo deve prevalecer a qualquer custo, ainda que o resultado não seja ideal para as partes, sob o mantra de que é “melhor um bom acordo, que uma longa contenda” (FELIZ, 2016, p.33). Desafiando o entendimento apontado por Feliz acima identificado, defende-se que a prática da conciliação deve ser executada para que prevaleça sempre a vontade livre e desembaraçada do conflitante. A função do conciliador deverá ser focada no esclarecimento às pessoas envolvidas no conflito sobre os pontos obscuros e na certeza da compreensão dos termos propostos. É comum o juiz-

conciliador esclarecer ao contendor, o prejuízo decorrente da demora processual como forma de alertar o litigante sobre os riscos advindos da continuação da ação judicial.

No entanto, deverá possibilitar a abertura para a decisão do litigante sobre a aceitação ou rejeição da proposta de acordo para que prevaleça a vontade do agente decisor. É bem verdade, que na maior parte dos cursos de capacitação de conciliadores, o corpo docente apresenta técnicas de mediação adaptadas para a conciliação em virtude da lacuna doutrinária quanto à metodologia elaborada para a tentativa conciliatória que a presente tese pretende preencher. Um ponto relevante, para a prática da conciliação judicial, é a ambiência na qual os juízes praticam a tentativa conciliatória que em nada facilita o diálogo. As salas de audiência são preparadas para a coleta de depoimentos e ouvida das testemunhas e são formatadas para uma instrução processual e não para uma sessão de conciliação.

Observa-se, no desenvolvimento do rito processual, que tramita nos Julgados de Paz em Portugal, que o juiz de paz, primeiro escuta as partes e as testemunhas para depois tentar uma conciliação, e em caso negativo, profere o julgamento final. Percebe-se, entretanto, que o reviver dos fatos, com a oitiva de testemunhas, pode dificultar a tentativa conciliatória, eis que aguça o sentimento de rancor e de incompreensão, além de firmar a atmosfera de disputa entre os litigantes. Essa problemática poder-se-ia ser resolvida se o legislador estruturasse espaços específicos para a conciliação com salas próprias para a prática do ato. Os conciliadores, juízes ou não, deveriam ser designados exclusivamente para a função de conciliar. Por último, o profissional precisaria ser capacitado com a formação necessária e específica para a tentativa conciliatória, como propõe a conciliação humanista.

No Brasil, foram implementados, no Poder Judiciário, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos, setores criados nos tribunais para a prática da mediação e da conciliação. No entanto, é preciso uma metodologia específica para a conciliação para melhor preparação dos conciliadores. Na formação do conciliador são ensinadas técnicas para a mediação, não obstante a diferença dos métodos. A mediação se constitui em um método de resolução de conflitos sedimentado no meio jurídico. E é possível identificar a partir de Folger (1996)⁷ os tipos: negocial, avaliativo, terapêutico e transformativo, cada um guardando suas peculiaridades na forma de aplicação.

A classificação acima não esgota o assunto. Existem outros modelos como o circular-narrativo de Sara Coob que privilegia a narrativa da disputa. Ainda pode ser citado por Veras

⁷ Tradução da autora.

e Marques (2020, p.25), o Tradicional Linear aplicado pelo Projeto de Negociação da Escola de Direito de Harvard, baseado no modelo integrativo em que a negociação serve para identificar os interesses por baixo das posições e que se assemelha à conciliação. No presente estudo, não serão apreciados todos os modelos referidos.

Nas últimas três décadas, as teorias, sobre os meios de solução de conflitos, têm tido orientação distributiva que enxergam o conflito como uma disputa entre pessoas pelo mesmo bem jurídico. Aquele que detiver uma maior motivação diante do Direito e da equidade será o vendedor. Nessas bases, fundamentam-se o sistema legal, a arbitragem e os enfoques negocial e terapêutico da mediação que percebem o conflito como um obstáculo que evita a satisfação das necessidades e o vê como um problema (FOLGER, 1996, p.99-100)⁸.

A mediação adota medidas colaborativas, que objetivam encontrar um resultado que satisfaça os conflitantes no mais alto grau possível. Podem acontecer soluções admitidas pelos contendores ainda que ignoradas ou omitidas algumas necessidades. O mais importante é que cheguem a um resultado aceitável, mesmo que imperfeito. Assim, esse sistema distributivo apresenta técnicas que ampliam, ressignificam e reformulam os problemas. Utilizam-se da criatividade e da heurística das próprias pessoas envolvidas para encontrar as soluções para o problema, sempre utilizando meios de técnicas estruturadas, coerentes e persuasivas (FOLGER, 1996, p.99-100).

Vale apontar que o enfoque negocial guarda características mercantilistas, eis que considera a “estratégia” como forma de peso e contrapeso para a análise dos pontos apresentados pelos conflitantes. Aquele com maior expertise e que detém melhores condições argumentativas leva vantagem na negociação. Aponta Pinheiro (2016, p.34) que existem dois modelos de mediação negociais: o competitivo, em que as pessoas se veem como oponentes no conflito e buscam um resultado negociado, e o cooperativo, em que há uma cooperação para se encontrar um ponto comum no objeto conflituoso e, assim, maximizar a satisfação conjunta.

A forma terapêutica da mediação se propõe a melhorar a comunicação entre as pessoas, facilitando a livre expressão dos sentimentos e das ideias com uso de técnicas específicas. Ao mediador compete manejar as relações interpessoais nesse processo de câmbio de sentimentos, por acreditar que isso demonstrará os pontos obscuros das circunstâncias reais da intriga e levará ao consenso por intermédio da compreensão mútua. No

8 Tradução da autora.

tipo negocial, o mediador é mais prático e técnico, eis que trata os interesses das partes como problemas, controla a interação na relação e percebe as emoções das partes como perigosas porque podem desviar o curso do trabalho de mediação. Em suma, tanto o tipo negocial, quanto o terapêutico são estruturados com base na resolução de problemas (FOLGER, 1996, p.103)⁹.

Observe-se, que nos tipos de mediação negocial e terapêutico, a pessoa do conflitante não é foco do trabalho do mediador. No negocial, os sentimentos são abafados e as questões emocionais associadas ao problema não são consideradas na tentativa de resolução da querela. No terapêutico, o profissional dá abertura para o fluir das emoções, mas sem qualquer compromisso em considerar o envolvimento emocional do conflitante na formação da contenda. O foco, portanto, está no problema circunscrito que gerou a intriga.

Quando a metodologia tem seu enfoque na resolução de problemas, é inevitável que o mediador, primeiro defina o objeto conflituoso a partir do relato inicial do autor, para depois construir as pontes que podem ser levantadas pelas contribuições dos conflitantes e que irão influenciar para as condições do acordo. Nesse processo, distancia-se dos comentários que estão associados ao conflito para identificar o problema.

Posteriormente, o mediador, usa estratégias específicas para estruturar propostas e influenciar os resultados de forma sutil e muitas vezes imperceptíveis, deixando de abordar aspectos que seriam nocivos para resolver a querela. Por fim, tende a eliminar as questões que não têm uma solução fácil. Diante desse cenário, percebe-se, que a mediação, baseada na solução de problemas, inclina-se a ser diretiva na medida em que o mediador escuta o caso, formula a solução que considera eficaz e persuade as pessoas em conflito a aceitarem o ponto de vista apresentado (FOLGER, 1996, p.103)¹⁰.

Em um primeiro olhar, percebe-se que as técnicas para a tentativa de resolução dos conflitos que direcionam o foco para o problema, trazem alguns inconvenientes, como a influência do mediador quando define o objeto conflituoso a partir de suas próprias percepções. O modo sutil, com que repassa a sua visão do conflito, para a mesa de negociação, compromete a autonomia da vontade dos conflitantes, eis que a proposta de solução é construída a partir da visão extraída do referencial de mundo do profissional e não dos conflitantes. Um segundo ponto, a destacar, refere-se ao fato de o mediador dirigir o seu

9 Tradução da autora.

10 Tradução da autora.

objetivo para solucionar o problema, pois isso dissolve o conflito aparente, mas não alcança a lide sociológica que separa os conflitantes na convivência e não atinge a paz social.

Hoje, a metodologia que visa resolver o problema, é, em maior escala, praticada. Estudos recentes demonstram que os mediadores estão em geral mais dirigidos para alcançarem o “acordo” influenciando os conflitantes. O grande desafio é modificar o método de trabalho dos mediadores para que o consenso seja extraído das vontades dos contendores e a partir da percepção de mundo deles (FOLGER, 1996, p.124)¹¹.

Um “acordo” extraído com base em decisões enganosas dos conflitantes poderá importar em uma solução imposta pelo mediador e insatisfatória por não ser produto da vontade consciente dos que conflitam. Diante das dificuldades e reflexos negativos do modelo com ênfase no problema, novas metodologias vêm sendo apresentadas pelos doutrinadores que dirigem o foco da mediação para as pessoas dos conflitantes, na tentativa de fortalecê-las para o processo decisório e para o enfrentamento de outras disputas (FOLGER, 1996, p.124)¹².

A virada parte de um novo olhar para o próprio conflito que abandona a visão negativa de que a contenda se constitui em um “problema”, e começa a vê-la como uma oportunidade de crescimento e de transformação moral que conduz ao fortalecimento do “eu”. A condição humana do conflitante passa a ser considerada na prática da mediação e a tentativa pelo consenso acontece visando a compreensão e fortalecimento das capacidades inatas para o enfrentamento das dificuldades a partir da reflexão, da decisão e da ação. A resposta pelo consenso se constitui em decisões conscientes e intencionais como resultado da superação dos limites do “eu” para relacionar-se com o “outro” e como promoção do desenvolvimento ético e moral pleno (FOLGER, 1996, p.130)¹³.

Nesse intento, um terceiro tipo de mediação se apresenta para modificar o “modus operandi” do profissional e mudar a lente de atuação para dirigi-la para o fortalecimento dos conflitantes, favorecendo, inclusive, o relacionamento interpessoal firmado entre os contendores e criando um olhar para o conflito de interesses. A mediação transformativa surge como uma forma diferente de dissolver os embates entre as pessoas na convivência. O conflito passa a ser percebido como algo inevitável entre pessoas dialógicas e como uma oportunidade de fortalecimento do “eu” para o enfrentamento das intempéries da vida social.

11 Tradução da autora.

12 Idem 8.

13 Idem 8.

No conflito, o indivíduo poderá assumir sua autodeterminação confiante no seu potencial interno para decidir, poderá reconhecer outras perspectivas para a solução da contenda, compreender o ponto de vista do seu oponente e aceitar as diferenças em um exercício do respeito e da consideração mútuos. Uma experiência humana que poderá proporcionar a oportunidade de crescimento moral. Nesse enfoque transformativo, o tratamento adequado para o conflito se constitui em modificar os conflitantes como pessoa para torná-los mais comprometidos em sua dimensão moral fortalecendo as suas humanidades (FOLGER, 1996, p.32-134)¹⁴.

Quando em uma sessão de mediação transformativa lampeja a luz da bondade humana, salta aos olhos a dignidade e a decência, configurando uma importância transcendente que deve ser o propósito da atividade e da prática. O crescimento moral deve ser o objetivo principal dos processos sociais do tipo das resoluções dos conflitos que se fundamentam em uma visão relacional da vida humana. A mediação que resolve o “problema” alcança o acordo que dissolve a contenda e satisfaz as pessoas. A transformativa visa o melhoramento dos próprios participantes que tomam o conflito como uma oportunidade de amadurecimento moral, fomentando a revalorização e o reconhecimento do humano (FOLGER, 1996, p.132-134)¹⁵.

Como dito, os estudos avançaram para trazer conhecimentos sobre os tipos de mediação aplicáveis, entretanto, muito pouco foi escrito no tocante à conciliação. Reconhece-se o papel importante que este instituto ocupa na governabilidade do país, por ser um instrumento da cultura da paz, bem como uma forma de administração da justiça na gestão dos processos que tramitam nos Tribunais.

A conciliação vem sendo adotada como método de solução de conflitos há muitos anos pelo Poder Judiciário e órgãos de pacificação, tanto portugueses, como brasileiros, e vem sendo praticada por um juiz, seja togado, leigo ou de paz sem orientação metodológica. Em face da lacuna científica, esse meio de solução de disputa foi ficando sem qualquer definição doutrinária ou legal. Quando muito havia, nos manuais de Direito Processual Civil ou Trabalhista, poucas laudas dedicadas à explicação sobre a obrigatoriedade de os juízes praticarem a tentativa conciliatória, no rito processual, como forma de buscarem a solução consensual das partes na ação judicial.

14 Tradução da autora.

15 Idem 11.

Em suma, a prática da tentativa conciliatória guarda peculiaridades que não deixam dúvidas quanto às diferenças com a mediação. A própria obrigação da realização do ato durante o rito processual do profissional que a executa e que detém uma postura mais ativa para propor caminhos para a solução da contenda, o nível de rompimento da comunicação entre os litigantes, o tempo destinado à facilitação do diálogo, além da ambiência e do momento processual em que se desenvolve são pontos diferenciais.

A conciliação quando praticada por juízes, acontece no desenrolar das fases processuais de instrução e julgamento em uma mesma sessão, como ocorrem nos órgãos dos Julgados de Paz de Portugal, da Justiça do Trabalho e nos Juizados Especiais do Brasil. O encurtamento do tempo destinado à fala e à escuta, o próprio estado de tensão que invade as pessoas, além da ritualística formal, dificultam a tentativa conciliatória. Na prática, o juiz pergunta sobre a possibilidade de acordo e não destina muito tempo para o diálogo. A estrutura física formal e hostil própria dos fóruns judiciais, não favorece à conciliação.

Na condição de magistrada, a pesquisadora se ressentiu da ausência de arcabouço teórico-prático apropriado para a prática da conciliação e sentiu a necessidade da construção de uma abordagem metodológica para capacitar o conciliador a opinar dentro da relação conflituosa. Mostrou-se essencial se distanciar da missão de julgadora e minimizar a posição hierárquica institucionalmente estabelecida pela função de juiz. Sentiu-se a necessidade de afastamento da formalidade, da burocracia e da linguagem técnica e de difícil compreensão. Foi preciso ressignificar o próprio exercício da magistratura para qualificar a conciliação e dentro desse mister se mostrou fundamental mergulhar em uma ecologia dos saberes científicos para elaborar uma abordagem interdisciplinar.

É essencial que o juiz se descole dos fatos narrados nos autos e da análise de provas para atingir a lide sociológica que envolve as emoções que ele precisa, inclusive, estar pronto para gerir. A Psicologia Humanista se mostrou apropriada para a gestação da abordagem para capacitar o conciliador frente à condição de conhecer melhor as relações humanas para possibilitar a dissolução das contendas.

Por todos os pontos acima apresentados que diferenciam a conciliação da mediação, conclui-se que a conciliação é um ato autônomo, pois tem metabolismo próprio e precisa de uma metodologia específica para capacitar o profissional conciliador para ser um exímio facilitador do diálogo.

2.2.2 – O Conciliador e a Formação Jurídica em Portugal e no Brasil

Perquirindo a Literatura relacionada à matéria, nas poucas linhas destinadas à conciliação, observam-se várias perspectivas sobre o instituto, sobretudo quando a sua aplicabilidade acontece durante o rito processual. Dispõe Carnelutti (1999, p.160) que a conciliação poderá ser privada e livre quando acontece antes do processo judicial ou pública e disciplinada, quando ocorre após a instalação da ação judicial. Assegura o autor, que quando a conciliação opera por meio do ofício de um juiz-conciliador, a sua eficácia prática é muito limitada.

No dizer de Calamandrei (1999, p.160-162), o Estado, por considerar vantagem pública prevenir e diminuir as *litis*, tem confiado aos órgãos públicos o ofício de estimular o acordo, assumindo uma função similar a de mediador para facilitar a comunicação entre as partes e tentar aproximar suas vontades para o consenso. Segue o autor afirmando que a conciliação é um caso de administração pública de direito privado. Pontua que a tentativa conciliatória obrigatória faz o juiz, no exercício da sua função jurisdicional, assumir a função não jurisdicional de pacificador.

Sustenta Calamandrei (1999, p.160-162), ainda, que no ordenamento jurídico italiano, a conciliação é considerada um complemento útil da legalidade que serve para eliminar os mal-entendidos e os raciocínios unilaterais das partes que são, muitas vezes, a causa única do litígio. Por último, indica que há uma solidariedade e indução para que os litigantes encontrem, eles mesmos, a justa composição do conflito, o próprio “direito”, antes de buscar o Estado-juiz.

Perceber a conciliação como um “complemento útil da legalidade” por perseguir a paz social tal como a lei, reafirma o que sustenta Noberto Bobbio (1992, p.01), em sua obra a “Era dos Direitos”, ao classificar a paz como pressuposto vinculado ao reconhecimento e a proteção efetiva dos “direitos” do homem em cada Estado e na comunidade internacional. Poder-se-ia assegurar que os instrumentos de pacificação dos conflitos se constituem em meios de efetividade dos direitos do homem, fim último da legislação.

Na análise do instituto, praticado durante o rito processual judicial, que traz em seu conjunto a participação de advogados e a prática por um órgão julgador, seja o juiz de paz, leigo ou togado, faz-se fundamental uma passagem pela formação jurídica do profissional atuante nas realidades portuguesa e brasileira. É necessário identificar esse homem jurista,

operador do Direito e juiz que vive a ambiguidade de ser julgador e conciliador no exercício de suas atividades.

A delicada missão do juiz, como conciliador judicial, em Portugal e no Brasil, assume uma função dúbia que necessita do distensionamento da discórdia e da implantação de um clima psicológico favorável ao diálogo, ao mesmo tempo em que se firma uma relação limitante de poder na ação judicial entre o cidadão e o juiz com a sua formação jurídica adotada pelas Universidades de Direito. Na tentativa de traçar o perfil do conciliador judicial, que atua dentro do processo civil português e brasileiro, inicia-se um estudo pela formação jurídica do operador de Direito em Portugal que atravessou as fronteiras físicas, geográficas e formatou o profissional jurista brasileiro.

Na busca de construção do conteúdo teórico da pesquisa, apresentam-se questionamentos que servirão como ponto de partida para a elaboração do texto.

Como ocorreu a formação jurídica do conciliador judicial em Portugal e no Brasil?

A formação jurídica favorece à prática da conciliação pelo operador do Direito?

Quais os desafios do juiz-conciliador para viver a dualidade da profissão?

Iniciando pela formação jurídica de Portugal e objetivando responder à primeira indagação, buscou-se compreender a formação do profissional do Direito dentro da estrutura social.

Extrata-se da Literatura, que nos idos do século XVI, o enfraquecimento da nobreza rural, aliado ao despovoamento dos campos pela fragilidade do sistema feudal e pelo avanço das descobertas marítimas da nova dinastia, obrigou os nobres a trabalharem a serviço do rei ou da empresa colonial. Houve uma concorrência com a nobreza de toga, composta por leigos, que a partir das influências das Cortes de Coimbra, dividiam espaços públicos com a nobreza, o clero e o povo, sendo, obrigatória, a nomeação dos magistrados para os postos mais altos da burocracia, o que resultou em 1446, no Código Afonsino (CARVALHO, 2010, p.31). Percebe-se, pois, que os magistrados eram formados por leigos e que, embora mantivessem uma convivência com a sociedade, ocupavam o lugar mais elevado na estrutura do Estado e eram os elaboradores das normas jurídicas nesse tempo, exercendo, portanto, posição de destaque e *status* dentro da hierarquia social.

Mapeando a feição mental dos jurisconsultos e o panorama do ensino universitário de Direito em Portugal, mostra-se relevante apontar a influência do Humanismo e da Renascença

que restauraram a erudição dos textos da antiguidade clássica. Associados aos motivos políticos, religiosos, sociais e econômicos da época, aconteceu uma revisão crítica nos estudos jurídicos com correntes espirituais e intelectuais com impulsos racionalistas e individualistas. Foi ofertada autonomia interpretativa ao jurista em face das normas legais (COSTA, 2016, p.353-361).

Em uma apreciação do sistema judiciário português, Hespanha (2010, p.9) enfatiza que os juízes ocupavam o topo dos círculos das decisões políticas no sec. XVII o que se intensificou no governo pombalino, uma vez que vários juristas ocupavam cargos públicos. Ressaltou o autor que o liberalismo também manteve continuidades do Antigo Regime como a manutenção de juízes não letrados em funções públicas. Indica, ainda, que os juízes de primeira instância e os tribunais superiores eram dotados de discricionariedade que lhes ofertavam um lugar de poder, muito embora resolvessem os conflitos no plano processual, sem adentrar no direito material, reforçando a imagem de juiz culto, de saber difícil, reservado, técnico e neutro, um contributo importante para a construção de capital social.

Entretanto, constituiu-se um Direito teórico de tendência erudita, com uso do latim, mas que teve uma passagem rápida e com pouca relevância para a construção científica portuguesa. O que se registou foi um predomínio de juristas que combinavam as vantagens práticas do método dos Comentadores com as exigências eruditas da modernidade humanista. Do século XVI, até meados do século XVIII, os juristas dividiram-se entre civilistas, canonistas e cultos do Direito pátrio em Portugal (COSTA, 2016, p.353-361). Observa-se em destaque, que o distanciamento dos magistrados do corpo social era marcado tanto pela posição de superioridade que ocupavam na sociedade, como em função da linguagem técnica, culta e jurídica assimilada nas universidades portuguesas.

O ensino de Direito da Universidade de Coimbra, fundada em 1290, gerou uma elite de juristas e magistrados que muito influenciava a política e a administração de Portugal. Essa elite era recrutada das camadas não-nobres, mas tinha uma natureza ideológica gerada pelo treinamento e controle do governo português e pela socialização mais homogênea. É importante pontuar que as sociedades formadas pelos juristas estavam mais comprometidas com o absolutismo do que com o liberalismo. Construía-se, portanto, uma casta pensante homogênea que seguia os ditames do Estado sem se preocupar com os interesses sociais dos governados (CARVALHO, 2010, p.31).

A sede da Universidade transitava entre Lisboa e Coimbra, fixando-se nesta última em 1537, que mantinha duas Faculdades Jurídicas: Cânones e de Leis. No século XVI, o humanismo jurídico francês estava em pleno voo, sendo, também, desenvolvido na Holanda e, no final do século XVII, o jusracionalismo influenciou a doutrina e a prática do Direito (COSTA, 2010, p.368).

O século XVIII foi marcado pelos ideais do iluminismo que abrangiam boa parte da Europa, que privilegiavam as construções antropológicas e experimentalistas. Focava-se no homem como centro, com hipertrofia da razão e do racionalismo, restando por defender uma concepção individualista-liberal para o Direito e para o Estado. A ordem pública tornou-se encargo exclusivo do Estado, titular do *jus puniendi* (COSTA, 2016, p.368). Saliente-se que embora o foco de interesse do estudo científico, em virtude da política individualista-liberal, defendesse igualdade, liberdade e fraternidade, ideias típicas do Iluminismo do século XVIII, o Estado recrudescia sua força coercitiva perante o indivíduo que ainda se mantinha como um subordinado do governo central.

As correntes doutrinárias que divulgavam as ideias setecentistas se expandiam em Portugal a partir dos “estrangeirados”, letrados e cientistas nacionais que buscavam, além-fronteiras, conhecimentos e mentalidades que povoavam a renovação europeia referente ao jusnaturalismo. Predominavam o uso moderno, os pensamentos iluministas e as diretrizes humanitárias implantadas com mais vigor no governo do Marquês de Pombal, mais precisamente, as referentes à ciência do Direito enquanto interpretação, integração e aplicação das normas e da formação dos juristas consubstanciada nos Estatutos Novos da Universidade (COSTA, 2016, p.401).

Aprofundava-se o humanismo em sua marca mais forte, a preocupação do homem com o homem. Prevalencia o estudo universal dos valores humanos que procurava o que havia de melhor e mais humano para o aproveitamento e a reafirmação do poder de criação do homem, em um esforço de ressaltar a dignidade humana (CRETELLA JÚNIOR, 1984, p.244). Defendia-se o pensamento que a vida se constituía em “vida de relações” e se desenvolvia pelos contatos entre os homens na sua individualidade ou em grupos (CRETELLA JÚNIOR, 1984, p.109).

Na época, defendia John Locke, enquanto jusnaturalista, que o homem possui um estado de natureza que o constitui como livre e igual. Sustentava que a pessoa humana detinha direitos que nem mesmo o Estado poderia subtrair-los (BOBBIO, 1992, p. 28). Era uma

filosofia que posicionava o indivíduo no alvo para a construção de uma doutrina da moral e do direito. Foi instaurada uma concepção individualista da sociedade (BOBBIO, 1992, p.59).

É importante frisar que as Reformas pombalinas alteraram o método e a orientação do ensino, desvinculando o estudo da teologia do estudo do Direito, inaugurando um sistema sintético-demonstrativo-compendiário, à semelhança das Universidades alemãs. O aluno era submetido a uma exigência severa de frequência, a um rigoroso sistema de provas de aproveitamento e a vida universitária era acompanhada pela lei, sem liberdade licenciosa e com curto recreio (COSTA, 2016, p.413). O Estudo na Universidade de Coimbra exigia demasiada dedicação do estudante, importando em uma jornada exaustiva de estudo. Havia uma limitação com o convívio fora da instituição, o que forçava um distanciamento dos problemas sociais.

No período, em que a corte portuguesa se fixou no Brasil, em 1807, na cidade do Rio de Janeiro, houve uma intensa atividade legislativa de D. João VI. Foram reeditadas as estruturas administrativas e judiciais brasileiras. Instalou-se a Casa de Suplicação, o Desembargo do Paço e a Mesa de Consciência e Ordens, Erário Público, Junta do Comércio e o Banco do Brasil em continuidade da legislação pombalina (COSTA, 2016, p.428). Descrevendo a realidade brasileira, extrata-se que a elite, já na metade do século XIX, foi treinada em Coimbra e se concentrava na formação jurídica que compôs o funcionalismo público vindo da magistratura e do Exército. A burocracia brasileira era, em boa medida, a própria elite política treinada nos mesmos moldes dos juristas portugueses (CARVALHO, 2010, p.43).

Havia uma estabilidade no sistema social imperial instalado no Brasil, eis que os conflitos entre grupos dominantes eram processados dentro de normas constitucionais aceitas por todos. Para se legitimarem, era necessário que os governantes defendessem a grande propriedade e a mínima participação política. Entretanto, aconteceram choques de interesses que levaram a uma cisão entre a sociedade civil e militar dentro da burocracia e uma inversão na elite que passou a ser mais ocupada por advogados mais liberais, sendo afastados os magistrados das representações políticas (CARVALHO, 2010, p.43).

É importante apontar que a elite brasileira era formada por letrados, com formação jurídica, ideologia homogênea em virtude do rigoroso controle a que se submetiam as escolas superiores pelo governo do Brasil (CARVALHO, 2010, p.65).

Movimentos reformistas na Europa, que também inclui Portugal, da segunda metade do século XVIII combatia o governo arbitrário constituído pela autocracia dos soberanos e pela arbitrariedade incontrolável dos tribunais, a tirania dos juízes, que decidiam com fundamento na casuística e na flexibilidade do direito tradicional, assim, o direito se traduzia como um saber hermético, com resultados imprevisíveis e incontroláveis pelo cidadão. Os juízes eram presos ao cumprimento estrito da lei, “longa mãos da lei”, “boca que pronuncia as palavras do legislador”. A proposta das reformas era combater o espírito de fação dito como o poder dos funcionários, às elites políticas, os juristas e os juízes (HESPANHA, 2012, p. 374-375).

Os magistrados do Antigo Regime eram acusados de despotismo e de praticantes protecionistas e os tribunais eram considerados como um recurso elitista, eis que acionados por quem poderia pagar advogados e suportar os encargos processuais. Os tribunais de primeira instância eram sediados nas câmaras municipais e poderiam ser presididos por juízes de fora ou por juízes ordinários. Nos concelhos com maior população poderiam existir juízes letrados e/ou eletivos. Os Tribunais de segunda instância se resumiam em: a Casa de Suplicação, com sede em Lisboa que tinha jurisdição até a linha do Mondego, e o Tribunal da Relação do Norte ou Casa do Porto, com sede na cidade do Porto, com jurisdição para as terras acima de Mondego. Havia, ainda, o Desembargo do Paço, que não apreciava as causas em justiça, mas poderia dispensar as leis e suprimir ou encurtar sentenças a pedido dos suplicantes. Os desembargadores eram a elite dos magistrados e eram considerados a extensão das mãos, dos ouvidos e dos olhos do monarca, a quem competia a gestão das carreiras dos magistrados letrados e a aprovação das pautas eleitorais de cada município para a escolha dos juízes ordinários, quando houvesse (SUBTIL, 2021, p.149-150).

Observe-se, que até 1850, a grande maioria da elite, tanto em Portugal como no Brasil, advinha da Universidade de Coimbra, criada em Lisboa em 1290 e transferida para Coimbra em 1308. Havia um predomínio das orientações jurídicas francesas e italianas, marcadas pelo Direito romano e uma grande influência da Universidade de Bolonha. A Universidade de Coimbra retornou para Lisboa, em 1384, e ficou sob o controle governamental de D. João I que absorvia grande influência de João das Regras, legista da escola de Bolonha, o qual organizou a ditadura monárquica (CARVALHO, 2010, p.65).

O magistrado letrado era nomeado após a nota do curso na Universidade de Coimbra, a nota no exame da Leitura de Bacharel, um exame fundamental para a carreira e era

submetido a uma inquirição sobre a qualidade social e familiar, uma espécie de pureza de sangue. Se houvesse nomeação para exercício de funções, o juiz ainda tinha de se submeter ao auto de residência e permanecia no lugar por três anos, quando era transferido, podendo a pedido dos moradores ou do próprio ficar no lugar por mais três anos. A maioria dos concelhos era governada por juizes ordinários eleitos pelos moradores dos concelhos, na grande parte iletrados, pelo que o comportamento e a jurisdição dos corregedores eram distintos, pois poderiam rever e apreciar as queixas e reclamações destes. Os juizes letrados tinham suas competências avaliadas permanentemente, o que assegurava o lugar aos mais aptos, enquanto o juiz popular tinha uma jurisdição muito limitada nas causas cíveis e no crime o que permitia a intervenção ou o recurso para o magistrado letrado, no entanto, dava conta de muitas causas ligadas as questões da comunidade e as sentenças sofriam pouco apelo ou agravo (SUBTIL, 2021, p.150-152).

Então, os juristas “almas danadas dos reis”, conforme batizou Michelet, dominaram até 1537, quando a Universidade retornou para Coimbra (CARVALHO, 2010, p.65-66). Interpretando o pensamento sobre os juristas, logo se percebe a proximidade com o poder monárquico, o que ocasionava uma rejeição por parte da sociedade em virtude da obediência cega aos ditames do rei.

No final da década de 1700, o iluminismo firmou-se em Portugal, mas o de raiz italiana e não francesa, eis que os ideais não eram revolucionários, mas progressistas, reformistas, nacionalistas e humanistas. Defendiam o poder do rei e a reforma na Universidade de Coimbra. Após a liderança dos jesuítas, produziu-se um notável grupo de cientistas, incluindo brasileiros que militavam na política na época da independência do Brasil e fizeram parte da Inconfidência mineira. No Brasil, embora influenciado pelo iluminismo conservador português, não se nega a existência de líderes ora com formação francesa e ora com formação brasileira. Destaca-se a atuação do bispo Azeredo Coutinho que criou o Seminário de Olinda e gerou impacto na formação do clero nordestino, afetando, inclusive as ideias e o comportamento político de vários padres. A elaboração dos grandes códigos brasileiros do Império, assim como a formação da própria Constituição e suas reformas, era feitas pelos formados em Coimbra (CARVALHO, 2010, p.67-68).

A Constituição de 1822 de Portugal criou os juizes de fato, que seriam eleitos, e os juizes letrados que exerceriam jurisdição em cada distrito. Os juizes eletivos julgariam sem recurso as causas cíveis de pequena importância e os crimes leves conforme os limites fixados

em lei, o julgamento seria oralmente, ouvindo as partes e deduzindo a sentença em autos públicos e também poderiam exercer o juízo conciliatório. Existiam os juízes árbitros eleitos pelos conflitantes e os juízes de conciliação que poderiam ser acionados pelos juízes eletivos nas causas e pelo modo que a lei determinasse (SUBTIL, 2021, p. 153-154).

Nos idos da Revolução Francesa capitaneada pela classe burguesa, que almejava ocupar um espaço significativo na governança política do Estado, gestou-se um Poder Judiciário como “boca inanimada da lei”, que servia para “dizer o direito”. O jurista era um prisioneiro das concepções formalistas do positivismo jurídico em países de raízes “civil law”, como Brasil e Portugal, o que afastava o poder político da magistratura (VIANNA, 1997, p.35-36).

Posteriormente, criou-se a figura do juiz como membro da burocracia do Estado, com capacidade para garantir a previsão jurídica exigida para a reprodução do mercado capitalista e a certeza jurídica na administração do direito. Criou-se, pois, o Judiciário desencantado, vinculado às normas gerais e abstratas editadas pelo Poder Legislativo preso aos códigos legais (VIANNA, 1997, p.35-36).

A Universidade de Coimbra, no último vinténio do Século XIX, já recebeu disciplinas com correntes teóricas positivistas e sociológicas. O Direito passou a ser interpretado respeitando a vida do homem em sociedade com tentativas de introdução do método indutivo das ciências naturais. Importante registrar que durante grande parte desse século, a Literatura jurídica portuguesa tinha feição exegética e descritiva do ordenamento jurídico local. Não havia preocupações metodológicas, no entanto, no final desse tempo, houve um interesse pela realidade social que torneava o Direito. Deu-se significância à história jurídica e à doutrina estrangeira (COSTA, 2016, p.67-68).

Nota-se uma modificação no estudo jurídico no século XIX que retirou o jurista do seu isolamento e o fez imergir na sociedade para que pudesse aplicar um Direito considerando o contexto sociológico do indivíduo. Flexibilizaram as posturas dos magistrados diante da formalidade do direito posto, embora ainda permanecesse um apego ao direito legislado como escrito nas normas codificadas.

A formação da magistratura em Portugal, gênese daquela atuante no Brasil, não obstante tenha sido marcada por um viés patrimonial, passou a ser moderna, posto que provinha da Universidade de Coimbra já transformada. Por outro lado, o magistrado submetia-se ao Desembargo do Paço em Lisboa, a quem competia apurar a pureza de sangue,

eis que judeus, mulatos e mouros não podiam ocupar o cargo, assim como os que tivessem possíveis vinculações familiares com o comércio e o artesanato. Esses últimos critérios de restrição não eram muito respeitados (CARVALHO, 2010, p.172).

Havia, pois, uma seleção ideológica e racial para a formação da magistratura de Portugal, provocando uma sectorização da profissão e um encastelamento promovido pela diferenciação típica da hierarquia de classes, como se vê. Sustenta Carvalho (2010, p.172) que os candidatos ao cargo de magistrado em Portugal, sujeitavam-se a um exame de matéria jurídica, a leituras após dois anos de práticas forenses e aguardavam a vaga em lista de espera, se aprovados.

Inicialmente, assumiam a função de juiz de fora, depois ouvidor e corregedor e com 15 anos de prática, poderiam ser promovidos para desembargadores, seguido de promoção para a Casa da Suplicação ou Desembargador do Paço em Lisboa, a quem competia nomear e fiscalizar os juízes. Registre-se que a discriminação, entre os brasileiros e portugueses, para servirem como desembargadores, era pequena, eis que os primeiros estavam integrados no ramo mais profissionalizado da burocracia portuguesa (CARVALHO, 2010, p.173).

Os magistrados eram regidos por normas que reduziam o contato da carreira judicial com a vida local e não permitiam o afastamento da sua missão de serviço ao rei. Os desembargadores passavam apenas seis anos no mesmo local. Além do mais, eram proibidos de casarem sem licença especial, de exercerem o comércio ou de possuírem terras dentro da jurisdição de atuação (CARVALHO, 2010, p.174).

No Brasil, em 1696, foram enviados juízes de fora da Coroa para o interior do país, para atuarem por três anos com as mesmas proibições dos desembargadores, mas presidiam as câmaras municipais como forma de controlar o processo eleitoral e influenciar a política local. Os magistrados eram envolvidos com tarefas políticas e administrativas e os desembargadores decidiam quanto às obras públicas, impostos e outros assuntos, inclusive preço do açúcar (CARVALHO, 2010, p.174).

Percebe-se que o juiz era submetido a uma variedade de limitações, inclusive à fiscalização de suas atitudes pelo Desembargador. Durante a vida ativa no cargo, exercia maior controle de seu comportamento. Esse fator provocava sua diferenciação entre os demais cidadãos, além do mais, era vinculado ao rei, influenciava a política e a ordem econômica, causando, mais uma vez, um descolamento da classe no seio social.

Registra-se que durante a participação da magistratura na política, havia um levante dos membros para defender a importância da atuação dos magistrados no sistema político, sob o argumento da superioridade intelectual, bem como, sob a alegação de que a educação e a experiência na carreira ofertavam competência para as funções legislativas. Afirmavam que a categoria detinha necessários recursos de poder. Em contraponto, alguns de fora da carreira defendiam que a socialização e o treinamento dos magistrados prejudicavam o comportamento político (CARVALHO, 2010, p.178).

Com efeito, a partir da aplicação da teoria clássica da divisão dos poderes, garantiu-se uma separação entre a Política e o Direito, neutralizando-se a participação do Judiciário em atos políticos na administração do Estado. Assim, o Direito instrumentalizou-se, afastando-se de uma prudência prática para uma técnica (FERRAZ JÚNIOR, 2001, p. 73-75).

Ainda mencionando os países de *Civil law*, como Portugal e Brasil, o Direito era produzido por um juiz que atuava como um personagem sem rosto na ordem racional-legal do Estado de Direito, o qual estava vinculado para garantir a previsibilidade à reprodução do mercado e a certeza jurídica na administração do direito (CARVALHO, 2010, p.36).

As necessidades da vida moderna exigiram soluções técnicas que estavam na base do desenvolvimento das doutrinas jurídicas. A ação do jurista era de dominar as ameaças da natureza frente à preocupação de como proteger a vida contra a agressão dos outros e a exigência da organização racional da ordem social. Nesse contexto, floresceu o pensamento jurídico capaz de certa neutralidade conduzindo a uma racionalização e formalização do direito e a criação de um pensamento sistemático (FERRAZ JÚNIOR, 2001, p.66).

O Direito passou a ser uma teoria legitimada pela razão que detinha uma exatidão lógica de concatenação de suas proposições, em uma espécie de física geral da socialização. Acreditava-se que o conhecimento das essencialidades da natureza humana, oferecia às implicações institucionais pretensas expectativas controláveis das reações humanas e, portanto, uma esperança de convivência ordenada. Entretanto, o Direito reconstruído racionalmente não era capaz de dar conta da experiência concreta do Direito na sociedade, ao revés, criava uma distância entre a teoria e a prática (FERRAZ JÚNIOR, 2001, p.71).

Avançando na tentativa de salvaguardar-se, o Direito, a partir da Escola Histórica de Savigny, buscou legitimar-se por meio da inclusão do fenômeno histórico para garantir a sua mutabilidade, dando origem à Dogmática jurídica. Inicialmente, era essa categoria uma síntese do material romano, depois, com a vinculação do historicismo a uma teoria prática do

Direito, sofreu um enorme desenvolvimento. A atitude do jurista diante da dogmática seguia cada vez mais para a teorização e sistematização da experiência jurídica, para depois, caminhar para uma unificação construtiva dos juízos normativos e dos fundamentos do Direito, dando origem ao positivismo legal já no final do século XIX (FERRAZ JÚNIOR, 2001, p.78).

Nesse sentido, a ciência Dogmática do Direito passou a ser considerada como um conjunto compacto de normas e instituições preparado para ser interpretado e decidir os conflitos de interesse. O jurista acreditava em um sistema jurídico coerente e preciso capaz de proteger a todos, assim o Direito era um fenômeno de disciplina social repressiva e punitiva, sendo o Estado o garantidor da ordem pública (FERRAZ JÚNIOR, 2001, p.83).

É sabido que esse modelo positivista, doutrina dominante desde a primeira metade do século XIX, até o fim da Segunda Guerra Mundial (BOBBIO, 1992), burocratizou a magistratura e engessou a atividade jurisdicional para adaptá-la às exigências do fiel cumprimento do texto legal e contribuiu para a construção de governos nazifascistas na Europa e regimes burocrático-autoritários na América Ibérica, no século XX (VIANNA, 1997, p.24).

O Judiciário era dependente do poder político e tornou-se burocrático e hierarquizado internamente. Essa escuridão foi ponto de revisão promovido pelo humanismo jurídico, ocorrido nos anos 50 e 60, nos Estados Unidos, por meio das Cortes Federais. Em Portugal, as raízes do sistema de organização judiciária, ainda têm relação com regime implementado no reinado de D. João II (VIANNA, 1997, p.33).

Na implantação da República em Portugal, em 5 de outubro de 1910, o Direito experimentou transformações expressivas e continuou a modificar-se a partir de 1926 com o fim da Primeira República quando espalhava o direito social (COSTA, 2016, p.537-538). No século XX, em sua boa parte, os tribunais experimentavam um conservadorismo e tornaram-se obsoletos para acompanhar as inovações que ocorriam nos âmbitos sociais, econômicos e políticos e o juiz ainda mantinha a postura de aplicador da lei (SANTOS, 2015, p.17).

A complexidade das sociedades modernas foi gradualmente expandindo as funções do Estado, que se tornou produtor de serviços para consumo social, além de assumir uma atitude repressiva e punitiva, regulador da economia e produtor de bens. Houve uma expansão dos instrumentos legais. A sociedade foi reinventando-se e criando estruturas como organismos internacionais e multinacionais que funcionavam em rede. O Direito foi se amoldando para

ampliar-se como normas de organização e definidoras de comportamentos. Ocorreu uma transformação na formação do jurista para a assunção das atividades de intérprete, aconselhador e avaliador das opções e das oportunidades (FERRAZ JÚNIOR, 2001, p.84).

No período posterior à Segunda Grande Guerra, os ordenamentos jurídicos buscavam seus fundamentos na ética e no ideal de Justiça e a moral teve maior densidade, reduzindo a força do positivismo. Abriu-se um espaço para um intérprete humanista, universal, com visão para os fenômenos sociais e as suas repercussões. Ultrapassaram-se os limites do formalismo para abraçar uma dimensão multidisciplinar. A formação não podia limitar-se ao conhecimento da matéria jurídica, mas deveria abranger diversos ramos do saber científico (MARTINS, 1999, p.127-128).

Diante disso, mais uma vez, o Direito reage ao positivismo jurídico e, ainda influenciado pelas proclamações dos direitos do homem e do cidadão, avança para atender às necessidades emergentes da sociedade (BOBBIO, 1992, p.18). Recrudescer o constitucionalismo que impõe nos preâmbulos e nas declarações dos direitos fundamentais de constituições do pós-guerra, os princípios normativos de legitimidade absoluta para limitar o Direito Positivo e o Estado, internalizando o ideal de Justiça (VIANNA, 1997, p.30).

Surgiu, pois, a democracia moderna, que consiste no poder dos indivíduos considerados um a um, e que constitui uma sociedade regulamentada por normas fundamentais que garantem a cada um e a todos os outros, o direito de participar na tomada de decisão coletiva. Aparece a Constituição Democrática que assegura direitos individuais e garante a liberdade dos cidadãos, singularmente considerados, com controle do poder do governo por meio das próprias liberdades (BOBBIO, 1992, p.119).

Os Poderes Judiciários, português e brasileiro, de matriz *civil law*, assumiram um modelo piramidal, hierárquico e burocrático. Distanciaram-se da sociedade e adotaram um protagonismo confiante em uma sabedoria jurídica que acredita ter capacidade para regenerar os homens e as instituições. No entanto, o Poder Judiciário não ficou à margem de todo o processo renovador promovido pela democracia constitucional (VIANNA, 1997, p.24).

Não há como olvidar que a transformação no Direito, com a incorporação do ideal de justiça, não tenha alterado a formação do operador do Direito, pois criou um formato para a atuação do Poder Judiciário. A magistratura foi repolitizada, na medida em que desneutralizou a sua atuação para além da aplicação das normas constitucionais para ampliar a criatividade na interpretação dos princípios. O juiz passou a ser mais exigido para interpretar o Direito em

virtude das transformações da relação entre o Estado e a sociedade em uma era de capitalismo dominador (VIANNA, 1997, p.28).

Os países, de matriz *civil law*, passaram a valorizar os institutos do *common law*, aproximando-se do modelo de *checks and balances* dos Estados Unidos em que se depara com um juiz protagonista em oposição ao juiz-funcionário. O magistrado passou a ser um garantidor dos direitos fundamentais como prevalecente à certeza jurídica, não obstante, mantivesse a burocracia, o recrutamento e a socialização *interna corporis* distante do ambiente político (VIANNA, 1997, p.40).

Os juízes do sistema, *civil law*, como intelectuais do Poder Judiciário e intérpretes da justiça e da equidade, passaram a ser responsáveis pela perene renovação da própria instituição. O sistema judicial se transportou de um Poder “mudo” para um “Terceiro Gigante” em plena Democracia constitucional, mas que precisa, acima de tudo, aproximar-se da sociedade e regenerá-la (VIANNA, 1997, p.40).

Um marco digno de registo que repolitizou o sistema de justiça em Portugal e no Brasil, e que trouxe inovações na atuação do operador de Direito, se constitui na pluralização das estruturas de justiça apoiado na política de proximidade, simplicidade, informalidade e pacificação social com a criação dos Julgados de Paz e dos Juizados Especiais. Juízos que guardam em si, os critérios da autocomposição, da oralidade, da equidade, da celeridade e da economia processual (SANTOS, 2015, p.81).

A Constituição de 1822, em Portugal, já fazia referência a um juiz eletivo que muito se assemelhava ao juiz de paz. A Constituição de 1826 prevê os juízes de paz que foram consagrados na Constituição de 1976 e incluídos novamente na Revisão de 1997, quando foram incorporados ao texto da Constituição, sendo criados pela Lei-Quadro 78/2001 e instalados em 2002, norma alterada pela lei 54/2013. Os Julgados de Paz foram pensados para fomentar a justa composição dos conflitos e estimular a participação dos cidadãos da resolução das disputas (CHUMBINHO, 2007, p.13).

A Constituição de 1838 manteve os juízes de paz eleito e que, com caráter obrigatório, deveriam tentar um entendimento entre os intriganes antes dos processos entrarem nos tribunais. Manteve-se a figura dos juízes de direito e dos juízes ordinários eleitos pelo povo. A Constituição de 1942 manteve os juízes de direito, o juiz ordinário, os jurados e os juízes de paz que executavam a jurisdição de conciliação (SUBTIL, 2021, p.159).

Interessante ressaltar o trazido por Subtil (2021.p. 155-156) que o texto constitucional de 1922 terminou por consagrar os juízes de fato, os juízes eletivos e os juízes conciliadores, na tentativa de legitimar o novo regime no apoio popular, diminuir o fluxo das causas nos tribunais e limitar o poder de intervenção dos juízes letrados nos tribunais de primeira e segunda instância. Na carta constitucional com vigência de 1926-1928 foram eliminados os juízes de direito, permaneceu a competência dos jurados nas causas cíveis e crime e reconheceu os juízes de paz eleitos para tentarem a conciliação antes de qualquer processo judicial.

Expressamente consta no artigo 210º da Constituição de 1942 de Portugal, *in verbis*:

"Nenhuma causa se começará em juízo contencioso, sem que o seu objeto tenha sido previamente submetido ao Juízo de Conciliação, ou seja por mandado do Juiz de Paz, ou por voluntário comparecimento das partes" (PORTUGAL, 1942).

No Brasil, uma significativa mudança na magistratura ocorreu com a criação dos juízes de paz, em 1828, que tiveram as funções amplificadas com o código de Processo Criminal em 1832. O Ato Adicional de 1934 e a reforma do Código de Processo Criminal, de 1841, introduziram o princípio eletivo para o juiz de paz que, em contraponto, teve suas funções reduzidas. A magistratura togada era formada por juízes municipais que podiam chegar ao cargo de Ministros do Supremo Tribunal de Justiça (CARVALHO, 2010, p.174-175).

Os juízes municipais no Brasil eram nomeados entre os bacharéis e podiam ser promovidos para juízes de direito, mas não tinham estabilidade. Em 1871, foram criados os juízes substitutos, quando as funções judiciárias foram separadas das funções policiais. Assim, a magistratura passou a ser mais profissionalizada e foi restringida a participação em cargos políticos, para que houvesse uma dedicação exclusiva às suas atribuições (CARVALHO, 2010, p.174-175).

Importante registrar que as modificações ocorridas nos estilos de vida da sociedade contemporânea provocaram a alteração no padrão de organização dos setores produtivos. Surgiu uma dificuldade do modelo estatal liberal para expandir a economia capitalista, ao mesmo tempo em que pretendia ser provedor, interventor, regulador e planejador. Ocorreu uma novel atuação do trabalho na área dos serviços provocada pela informática. Surgiram as corporações patronais e de trabalhadores na defesa de seus propósitos. Assim, esse modelo social, com intensas transformações, exige que a formação jurídica ultrapasse os saberes

extradogmáticos para assimilar conhecimentos extrajurídicos em uma autêntica *praxis* libertadora para fazer justiça material (NALINI, 1999, p.15).

O Poder Judiciário, então, avançou para um protagonismo social e político com uma primazia pelo Direito, assentado na constitucionalização dos direitos, no controle da legalidade e dos abusos do poder e na judicialização da política. Constituiu-se como instituição decisiva na vida coletiva democrática e provocou uma extensa busca por políticas de acesso ao direito e à justiça. A sociedade sente a necessidade de um sistema judicial eficiente, eficaz, justo e independente. É necessária a dignificação das profissões jurídicas e judiciárias, a adoção de modelos de gestão mais efetivos e otimizados, com melhoria na formação do magistrado e dos servidores judiciários (SANTOS, 2015, p.0-22).

Em suma, as transformações sociais solicitam a renovação do Direito e uma nova formação jurídica com o resgate de valores sociais que abranjam a ética e a justiça. Não se resolvem problemas humanos com o conhecimento do Direito, posto que este não esgota a riqueza e detalhes de um mundo complexo. É preciso reconhecer que a justiça humana se constitui em serviço público e deve estar estruturada para servir às necessidades do homem. Assim, o juiz precisa ser um profissional da harmonização e, na luta pela aplicação do “direito”, deve ser sensível e com capacidade de condover-se com as necessidades do “outro”. Precisa ser interessado em solucionar os “conflitos” e empenhado na autocomposição por meio de uma conciliação saudável, preferindo-a ao “dizer a lei” por meio de uma sentença (NALINI, 1999, p.147-148).

Em meio ao modelo formal, dogmático, sistemático da formação jurídica que instala um Poder Judiciário burocrático e hierarquizado, ainda que, com maior lastro de atuação permitido pela democracia constitucional, em Portugal e no Brasil, avançam os meios adequados de solução de conflitos à margem do poder decisório imposto pelo Estado. Esses métodos consensuais são instrumentos que presam pela informalidade, que consideram a autodeterminação dos jurisdicionados e a capacidade pessoal de resolver suas contendas e que contribuem para a implantação da sociedade democrática com ideal de justiça.

Objetivando responder ao questionamento sobre a formação jurídica dos operadores do Direito para a prática da conciliação, observa-se, da análise histórica apresentada, que os juristas foram capacitados com uma formalidade extrema, uma linguagem técnica e um distanciamento do corpo social. Ocupam a mais alta hierarquia de um Poder Judiciário

burocrático, o que não favorece à prática da conciliação. O juiz precisa, acima de tudo, renovar-se para atuar no cumprimento de uma Justiça com equidade.

Respondendo ao segundo questionamento, observa-se do estudo da formação jurídica do operador do Direito, em Portugal e no Brasil, que os juízes são preparados para aplicação da norma jurídica. São formados para manejar a técnica e para aplicar o conhecimento do Direito. Foram capacitados para o enfrentamento do controle da lei e do poder do Estado. Ficou evidenciado o despreparo para a abertura participativa dos próprios conflitantes na dissolução das contendas e para aplicar a justiça por equidade por intermédio da conciliação.

No intento de responder à terceira questão, indica-se, como desafios do juiz para a justa composição do litígio, na equalização da dualidade juiz/conciliador, a proposta do jurista João Baptista Herkenhoff (2001), que prescreve a ética e o resgate do humanismo na atuação da magistratura como formas de qualificação da atividade judicial. O primeiro desafio de resgate da ética se constitui em assegurar o valor “Justiça” na solução dos conflitos para que se faça prevalecer o “direito” sobre a lei (HERKENHOFF, 2001, p.26).

A justiça, vista como “virtude” pela lente de Aristóteles (2014, p.31-32), adquire-se com o hábito durante a convivência com as outras pessoas, sendo justo ou injusto. Atos produzidos pelas disposições morais do indivíduo, a quem compete considerar o que é mais adequado à ocasião, para tanto, mostra-se fundamental que seja permitido ao agente: ter conhecimento do que faz e ter liberdade de escolher seus atos sob uma disposição moral firme e imutável.

A Justiça percebida como extraída de decisões tomadas após o que Adam Smith chamava de sentimentos *inter alia*, a “uma certa distância”, a fim de que sejam percebidos a influência dos interesses de benefício individual do decisor e o aprisionamento às tradições e aos costumes. É uma justiça baseada em equidade, em que retiram do ponto cego as negações, subjugações e humilhações por que passam os homens (SEN, 2011, p. 439-448).

Um agir justo que prima por uma ética de religação altruísta que permite a abertura da pessoa para que enxergue uma identidade comum. Há uma consolidação e tonicidade para a compreensão do outro, colocando-o dentro da humanidade, sem manipulá-lo, desprezá-lo ou degradá-lo como sub-humano, mas reconhecendo-lhe como pessoa humana (MORIN, 2007, p.103-106).

O humanismo que se pretende resgatar, se exprime na assunção da condição humana pela antropoética que é mediada pela decisão individual consciente, pela auto-ética que é encontrado quando se assume a dialógica egocêntrica/altruísta e se abre para a compreensão, para proteger a racionalidade em meio à paixão do coração, para reconhecer no outro, tanto a diferença, quanto a identidade, para manter a autocrítica, a crítica e a compreensão, para agir com curiosidade, espanto de surpresa, aspiração, responsabilidade e serenidade na sua relação conflituosa com o outro (MORIN, 2007, p.159).

O humanista zela e media para que o homem seja humano ao revés de inumano, alheio à sua essência, mas que seja livre para a sua humanidade e encontre nesta situação a sua dignidade (HEIDEGGER, s/d, p.21-23)¹⁶. O resgate do humanismo privilegia a dialógica da ação, em que as pessoas se encontram para a transformação do mundo em colaboração sem dominação pela conquista, mas que acontece no encontro e se realiza na comunicação, no diálogo. Momento em que há um debruçar-se sobre a realidade mediatizadora para desenvolver uma análise crítica sobre a situação conflituosa em que se encontram (FREIRE, 2011, p.227-229).

A prática ética e o resgate do humanismo, na formação do juiz-conciliador, qualificam a tentativa conciliatória enquanto um agir com justiça como equidade. Reconhece-se, a igualdade humana fundamental para considerar a autodeterminação, a autonomia da vontade, o respeito à dignidade dos conflitantes. Para que estes conflitantes, assumindo o seu poder decisório, possam sentir-se livres e iguais para tomar suas decisões conforme suas próprias luzes e convicções de valor moral.

16 Tradução da autora.

CAPÍTULO 3

2.3 – O RESGATE DA PROPOSTA HUMANISTA NA PÓS-MODERNIDADE: UM PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO

A alta conflituosidade surge na pós-modernidade, tempo em que o capital financeiro se alastra por todas as regiões do globo sem se importar com nacionalidades, cidadania e autodeterminação dos povos. Por ser apátrida, o capital não preserva a soberania, assume o comando da gestão do Estado em seus sistemas sociais e políticos, provoca um desconforto nas relações interpessoais e dificulta a convivência harmônica que isola, frustra e angustia o homem. A pós-modernidade ou modernidade líquida se traduz em uma mudança de paradigma por trazer múltiplas escolhas, excesso de informação e um abandono às tradições. Representa uma época que exalta a impermanência e a fluidez nos contatos humanos, amplia a solidão e o sofrimento que desorientam e alienam.

Na atualidade, as culturas nativas e os modos de vida são arrastados e amalgamados nos espaços mais longínquos do globo e provocam revoluções nativistas, nacionalistas, sociais, populares e socialistas como uma espécie de revolta em combate à “missão” civilizatória do capital. A própria modernidade já trouxe em si uma crescente intelectualização dos indivíduos e uma racionalidade das organizações. O homem despojou-se da magia do mundo para assumir seus atos, substituindo a tradição e a religião pela razão. No entanto, houve um afastamento do desenvolvimento social e espiritual, uma desumanização das relações entre os homens. A promessa da liberdade traz cada vez mais, a solidão niilista (IANNI, 2011, p.18-28).

A modernidade liquefez as lealdades tradicionais, os costumes e as obrigações que tolhiam a liberdade de escolha e impediam as iniciativas para prevalecer o “nexo dinheiro”, deixando a complexa rede de relações sociais frouxa, desprotegida e exposta às regras da ação e da racionalidade instrumental imperada pelos negócios. Os relacionamentos prostraram-se, eis que completamente desarmados para competir com a gana de lucros desenfreados (BAUMAN, 2001, p.11).

O campo ficou aberto para a progressiva libertação da economia dos tradicionais obstáculos políticos, éticos e culturais e estabeleceu-se uma nova ordem com princípios

econômicos que veio a dominar a totalidade da vida humana. A modernidade fluida esgarçou os laços que uniam as escolhas individuais em prol de projetos coletivos que produziam comunicação e coordenação entre as políticas de vidas individualizadas e as ações políticas de comunhão para a coletividade. Formaram-se as instituições sociais mortas-vivas (BAUMAN, 2001, p.11).

Instituições como a família, o trabalho e as escolas juntam “indivíduos” em um mesmo espaço físico, mas que permanecem distanciados uns dos outros, uma vez que absorvem nas próprias individualidades, nos seus prazeres e projetos particulares. Sentem-se desengajados dos sistemas sociais e coletivos e experimentam uma profunda solidão.

Individualidade aqui entendida como corrosão e desintegração da cidadania. Enquanto o cidadão procura o bem-estar da cidade, o indivíduo é indiferente à causa comum, ao bem comum e à sociedade justa. O interesse público é colonizado pelo privado e a perspectiva da incorporação da cidadania se distancia, embora persista no homem uma necessidade avassaladora de pertencimento. A liberdade trazida pela individualização traz consigo o inescapável enfrentamento das consequências (BAUMAN, 2001, p.50-52).

Há, então, uma tensão entre a autoafirmação e a impossibilidade de controle das situações sociais geradas pela decisão do indivíduo. Há um abismo entre o indivíduo, enquanto alteridade, e o “eu”, enquanto vontade, que pode ser transposto quando a atuação da pessoa estiver envolvida e debatida com as coletividades, em que a política-vida faz um contato entre os problemas privados e as questões públicas e surgem as soluções públicas para os problemas particulares, alcançadas pelo diálogo por meio das negociações e dos acordos (BAUMAN, 2001, p.50-52).

Mas como içar o homem desse mergulho profundo no universo particular e que o força a traçar seus planos conforme os princípios estabelecidos pelo sistema econômico? Um mesmo sistema que provocou nele o isolamento, desintegrou as instituições sociais, enquanto abrigo e zona de acolhimento, para fazer surgir nele o sentimento de cidadania e reenquadrá-lo em um conviver mais pacífico e harmônico com as diferenças dos outros.

Os processos de humanização e de socialização perpassam pelo resgate da consciência crítica de consideração do outro enquanto convivente, também dotado de liberdade para pensar e de capacidade para fazer suas escolhas e conduzir o seu próprio caminho. É essencial

desenvolver a “política-vida” como um pensamento dual, de visão individual, entrelaçado com o coletivo. Um tornar-se cidadão.

É preciso recompor um lugar de encontro, debate, negociação entre a autodeterminação da pessoa e o bem comum, uma união entre o privado e público e reconstruir a cidadania (BAUMAN, 2001, p.56).

É fundamental uma reconstrução do sentimento de coletividade para um pertencimento à comunidade e um cuidado com o outro. Também é essencial a união dos fragmentos oriundos da necessidade de intelectualidade produzida pela ciência que a tudo explica, menos une e mais desumaniza.

Evidencia-se que os cientistas e os humanistas desenvolvem duas linguagens distintas, consistentes e convincentes. Os primeiros apoiam-se em hipóteses, deduções, induções, índices e frequências para criar conceitos e categorias, explicações e leis, testes e previsões. Os segundos sustentam-se em ações e situações sociais, relações e processos, formas de sociabilidade e experiências, modo de ser, sentir, agir, pensar e fabular, utilizando-se de metáforas e alegorias. Os dois tipos produzem estilos diversos de pensamento, mas podem nutrir-se do diálogo, do intercâmbio de esclarecimentos e de intuições, restaurando a dialética das relações sociais e uma compreensão entre as tensões e contradições sociais (IANNI, 2011, p.78).

O resgate do homem desse profundo mar de possibilidades, trazido pela pós-modernidade que a cada dia o isola e o faz buscar a sua identidade e seu pertencimento em meio à massa de iguais, poderá acontecer com a provocação da reflexão sobre o mundo da vida. Mostra-se imprescindível pensar sobre a existência com respeito às diferenças para a inclusão do “eu” em um “nós” que direciona o seu pensamento para si dentro de um coletivo, assumindo um modo humano compreensivo de ser.

O processo de humanização perpassa pelo reconhecimento do homem como possuidor de uma consciência crítica, como dotado de liberdade para pensar, capaz de conduzir o seu próprio caminho e merecedor do reconhecimento de sua “outridade” e do respeito à sua dignidade, enquanto ser pensante e responsável.

Uma humanização como vocação negada na injustiça, na exploração, na violência da opressão, mas afirmada no anseio de liberdade, de justiça e de luta dos oprimidos pela recuperação da humanidade roubada. Um processo que se constitui em uma luta pelo trabalho

livre, pela desalienação, pela afirmação dos homens como pessoas, como “seres para si” e, acima de tudo, contrapõe a desumanização como resultado de uma “ordem” injusta que gesta o “ser menos” proveniente de um sistema opressor (FREIRE, 2011, p.40-41).

Com o olhar voltado para o homem incluído na coletividade que pensa por si e para todos, resgata-se um novo humanismo que tem a perspectiva de coexistência com as diferenças e respeito aos valores fundamentais da humanidade. Nesse sentido, apoia-se nos pressupostos defendidos pelo humanismo na construção do referencial teórico na investigação, para considerá-los como processo de humanização.

O Humanismo pode ser entendido como um esforço para que o homem se torne livre para as suas humanidades e encontre nelas sua dignidade, considerando-o em sua totalidade (HEIDEGGER, 2004, p.23). Neste sentido, a proposta pretende um resgate de um novo humanismo que se constrói com fragmentos da sua história. Contextualizar o surgimento da proposta humanista significa traçar um perfil histórico sobre o tempo para destacar em que caldo cultural mergulhava a humanidade que requisitou outro padrão de pensamento para a época.

A cultura aqui se traduz em um conjunto de hábitos, costumes, práticas, saberes, normas, interditos, estratégias, crenças, ideias, valores e mitos, que se passa de geração em geração, mas que se impregna em cada pessoa, que gera e regenera a complexidade social em um contínuo acúmulo de tradições que são protegidas, nutridas, mantidas e regeneradas (MORIN, 2007, p.61).

O humanismo surgiu em uma época em que o mundo estava sobre o domínio do místico e quando o sentido da vida presente era entorpecido com a promessa de uma eternidade. A razão humana adormeceu para seguir sem qualquer questionamento os ditames da Igreja, relegando a capacidade de pensar para seguir a crença imposta e cega. Os pensadores humanistas ocuparam-se em difundir as ideias de valorização do pensamento humano como forma de nortear o sentido da vida, estimulando a crítica e os questionamentos sobre o “caminho divino” para a felicidade (AMATUZZI, 2014, p.13-15).

O humanismo se constitui em um movimento cultural europeu, do início do Século XIV, ligado à Renascença, que foca no humano e que reagiu ao sobrenaturalismo medieval que conduzia o homem a caminhar na sua vida presente agindo para a obtenção do mérito da vida eterna. Havia um desprezo ao corpo que estava sujeito à finitude da morte, sendo

preferível o zelo pela alma. Hasteou-se a bandeira de revalorização do humano. O mundo e o tempo passaram a ser considerados no processo de crescimento do ser e as potencialidades humanas receberam *status* de virtude. Surge uma tradição da ética humanista no dizer de Erich Fromm na medida em que o conhecimento humano passou a ser a base de normas, valores e horizontes que conduziam o sentido da vida (AMATUZZI, 2014, p.13-15).

Fincaram-se as bases de uma nova Era e a passagem para a modernidade. Houve uma exaltação da prática empirista em contraponto ao espiritual, ressaltando a ética e o resguardo da dignidade da pessoa humana com preocupação do homem total, histórico, afetivo, racional. O foco era dirigido para os valores morais e para as ações voluntárias que preservavam a liberdade, a solidariedade, o respeito e o amor (AMATUZZI, 2014, p.13-15).

O início do século XX retomou as ideias do humanismo para resgatar o homem do profundo mergulho do imaterial que o forçou a esquecer de si e a viver na promessa de um futuro eterno, imortal, harmonioso e pacífico. Os valores humanos passaram a ser o centro para guiar a pessoa a retomar o sentido de viver e a reassumir a capacidade de pensar e de se dirigir a si mesmo no seu processo de escolha.

Destaque-se que a década de 1920 foi um período em que os homens ganharam confiança no poder pessoal, mas havia um maior respeito pela técnica e pelos instrumentos do que pelo ser humano. Prevalencia uma visão mecânica do *self* e uma falta de fé na dignidade, complexidade e liberdade da pessoa humana que se aprofundou nas duas décadas que se seguiram. Havia provas concretas de que o indivíduo e a decisão pessoal não tinham importância. Os movimentos totalitários e a grande movimentação econômica provocados pela grande depressão inferiorizavam cada vez mais o poder pessoal (MAY, 2011, p.52).

O homem passou a ser visto não apenas como racional, mas como possuidor de uma consciência de perceber a si próprio para compreender-se e para ocupar um lugar de decisão frente às possibilidades de escolha a partir da sua vontade. Dotado de potencial de crescimento na direção de sua plenitude e felicidade. Em um processo de valorização da pessoa humana, passou-se a defender que a partir da própria capacidade de pensar, o homem poderia decidir o seu próprio destino. Era possível que o homem impulsionasse os seus recursos naturais e seguisse adiante sem estagnar as potencialidades e sem provar da morbidez e do desespero que conduziam à prática de atitudes destrutivas (MAY, 2011, p.22).

Sustentava Nietzsche (2009, p.17-19) que a capacidade humana precisava passar do “eu devo” para “eu quero” com a prática da liberdade que o faz senhor de si mesmo e assim, dessa forma, poderá respeitar a dignidade do outro por amor à sua própria dignidade.

O homem teria de ser forte e resistente à cadeia de preconceitos para se deixar guiar pela sua consciência e assumir uma moral de homem livre. Indicou o autor que até as virtudes, se impostas por uma autoridade ou lei, tornam-se vício, viola a liberdade criadora que está na natureza humana e que promove a alegria de viver. Continuou afirmando que a vontade criadora e bondade são a mesma coisa e a felicidade perpassa pela possibilidade de desenvolver a originalidade individual que a partir da consciência da liberdade de escolha, assume as suas responsabilidades (NIETZSCHE, 2009, p.17-19).

Retirar o homem da submissão ao imaterial para valorizar o seu poder pessoal de decisão, então, significou registrar em sua consciência a sua responsabilidade pelas atitudes tomadas e, assim, reafirmá-lo como gestor de si mesmo. O homem passa a ser lançado como autor de sua própria história e como responsável pelo processo decisório. As escolhas eleitas criam e recriam o novo modelo social a partir da ética.

A sociedade se forma baseada em um sistema ético e as relações humanas podem seguir a direção de um poder hierarquizado. O autoritarismo nega ao homem a sua capacidade de eleger o bom e o mau, não reconhece a razão e o conhecimento humano como fundamento, mas afirma a obediência pelo temor à autoridade sem questionamentos ou discussão. Nesse modelo social, a avaliação da atitude fica à mercê da aprovação ou não da autoridade, sendo bom aquilo que não serve ao subordinado, mas ao mandante, causando uma intensa pressão emocional e gerando uma multidão de medrosos e inseguros que submetem à vontade aquele que teme (FROMM, 1972, p.20-21).

A ética autoritária serve para acalmar as massas de excluídos, abafar a criatividade dos talentosos e para acima de tudo, fazer prevalecer a fala dos mais válidos e detentores do Poder institucionalizado que não permite ouvir a voz dos oprimidos. Não consegue lidar com as críticas para não ver ruir os fundamentos dos comandos que dominam a vontade do oprimido (FROMM, 1972, p.20-21). Sustenta Bauman (2011, p.22) que a ética se constitui como um conjunto de leis que dita o comportamento “universalmente” correto para ser aplicado pelas pessoas em todos os momentos e que separa o bem do mal para todos.

A ética denominada de humanista é uma ética vista pela lente do humano, do cuidado, sobretudo com a dignidade humana. Prega a atitude de respeito ao outro e à crença na capacidade da pessoa em se auto-organizar para decidir o que é melhor para si. Reconhece a pessoa como única e, portanto, diferente das demais, mas que merece ser respeitada em sua dignidade, pela sua condição humana.

A ética humanista prega que a felicidade do homem depende de sua solidariedade com os outros, com as gerações passadas e futuras. Revela que esse homem é dotado de dicotomias existenciais, o que o faz insatisfeito, ansioso, inquieto e que encontra acalento quando aceita a solidão e o isolamento fundamental. A ética que o faz acreditar em seu próprio potencial para resolver seus conflitos e para ser responsável por si. Aquela que faz a pessoa ter consciência, que empregando as suas forças, sendo ela mesma e por si própria, poderá dar significado à sua vida, mas que ainda assim, nunca deixará de ter dúvidas e questionamentos (FROMM, 1972, p.47). Busca-se o resgate desse humanismo considerado como o meditar e o cuidar para que o homem seja visto e reconhecido como humano em lugar de “inumano” (HEIDEGGER, 2004, p.22)¹⁷.

Mas em que contexto histórico se pretende o resgate do humanismo, ou seja, a humanização?

Na modernidade, o homem sentiu-se inquieto e perplexo, mas com consciência do seu poder sobre a matéria, no entanto, permaneceu impotente em sua vida individual e social. O indivíduo ficou tão envolvido no domínio sobre a natureza que se afastou do próprio ser para se tornar escravo da máquina por ele mesmo construída, relegando o poder pessoal e a sua dignidade ao segundo plano.

Imbuído na ideia de afastar-se do “divino” para viver conforme as orientações de sua razão sobre o bem e o mal, o indivíduo tornou-se confuso e passou a adotar uma posição relativista. As decisões e valores éticos eram fundamentados em questões de gosto ou preferências arbitrárias guiadas por sistemas irracionais de valores. O homem saiu do campo da crítica às exigências feitas pelo Estado, às falácias dos políticos para se encharcar aos encantos viciantes das máquinas e ao sucesso profissional. O Estado passou a editar normas e as pessoas a fazerem julgamentos de valores sobre os outros (FROMM, 1972, p.15).

¹⁷ Tradução da autora.

Por outro lado, a Era em que se pode chamar de pós-modernidade ou tardio-moderna, modificou o estilo de vida das pessoas e descortinou o sentido de universal ou absoluto para lançar ao autor inúmeras possibilidades e, assim, tornou a questão da responsabilidade mais profunda e significativa. A escolha foi deixada ao talante da pessoa moral a quem competia responder pelas consequências e que exigia opções mais conscientes. Trouxe o desmantelamento, a divisão, a desregulamentação e incertezas quanto às questões de justiça, moralidade e bondade (BAUMAN, 2011, p.16).

O estilo de vida pós-moderno tende a fragmentar as relações humanas, a torná-las descontínuas e se opõe às construções de redes duradouras de direitos e obrigações recíprocos. Ampliou a distância entre uma pessoa e outra e estabeleceu-se uma maneira de relacionar que prefere avaliar a estética à moral e privilegia o gosto ao invés da responsabilidade (BAUMAN, 2011, p.138).

Instalou-se uma sociedade de consumidores que absorveu uma percepção de consumo em todas as partes do ambiente social e das ações. Adotou-se uma política de vida que modela as relações interpessoais à semelhança dos meios e objetos de consumo e na mesma direção da “síndrome consumista” (BAUMAN, 2007, p.109).

A pós-modernidade relativizou os valores humanos e apresentou múltiplas possibilidades para nortear o processo decisório, fragilizando as certezas e ampliando as dúvidas e a insegurança. A humanização precisa alcançar as relações interpessoais conflituosas para que, pela ética humanista, facilite o diálogo fazendo prevalecer o respeito às diferenças, à autodeterminação, à liberdade de expressão e à autonomia da vontade no processo de decisão pela solução consensual de conflitos de forma consciente e responsável.

2.3.1 – O Conciliador judicial: Um Profissional de Ajuda

O conflito cristaliza-se quando não mais permite que os oponentes dialoguem, apresentem a sua visão de mundo e se permitam debater sobre o assunto. As pessoas desencarrilham o processo dialético, travam as falas e rompem a comunicação. Nesse cenário, é necessário que um terceiro estranho à intriga atue e ajude na retomada do diálogo para que sejam liberadas as vozes que ocultaram a subjetividade dos conflitantes.

A conciliação constitui-se em uma missão de ajuda enquanto metodologia de resolução de conflitos que objetiva promover a abertura para um diálogo. O profissional intervém na relação para encontrar entre os pontos de vistas conflituosos uma interseção e propor outro olhar para a solução da contenda. A missão do profissional de ajuda o constitui como o facilitador da retomada da comunicação entre as pessoas que estão em confronto e entrechocam os interesses. É preciso fazer fluir a voz do conflitante, a fala autêntica, aquela que diz "do" e "sobre" o falante, aquela que vem impregnada com a vontade, desvela a subjetividade e gesta a responsabilidade.

A resposta autêntica advinda da vontade é que responsabiliza o agente decisor. Na medida em que se cumpre uma ordem de acordo com instruções de um mandante, a responsabilidade pelas consequências provocadas pelo ato é do ordenador. Aquele que atende a uma obrigação não é responsável por uma decisão de outrem. A ordem ou mesmo a sentença prolatada gera a obediência e não a responsabilidade. A decisão desenvolvida pela criatividade na busca pela satisfação leva consigo a responsabilização pela tomada de decisão (VEZZULLA, 2020, p.183).

É apenas a fala-ação que constitui um compromisso por ser a resposta ao querer genuíno de alguém empoderado, vivo e criativo. Um empoderamento que surge da capacidade de se autodirigir no sentido de buscar o que se acredita ser melhor para si. A decisão precisa corresponder ao que brota dos recursos internos existentes no próprio homem que o dota de "poder decisório". A tendência interna humana conduz à tomada de decisão por tudo que satisfaz o decisor. No entanto, fatores externos, imposições ou opressões poderão desviar e distanciar a pessoa da sua própria vontade e suas necessidades (PINTO, 2010, p.61).

Afirma Rogers (2002, p.281)¹⁸ que quando uma pessoa se encontra em situação de ameaça, não se expressa livremente e não faz escolhas sábias de comportamentos. Continua o autor enfatizando que é fundamental um meio ambiente seguro para o desenvolvimento de um processo decisório sadio.

As condições facilitadoras são necessárias para promover a segurança que instala uma harmonia interna do homem com o meio ambiente em que vive determinada experiência. Em situação favorável, os recursos internos inatos retomam o seu curso natural e as escolhas são mais conscientes e, portanto, mais responsáveis (PINTO, 2010, p.63).

18 Tradução da autora.

O profissional de ajuda precisa fermentar as condições fecundas que permeiam uma ambiência de segurança e acolhimento para impulsionar a pessoa e fertilizar o terreno para o diálogo genuíno. Nessa atmosfera se permite que seja liberada a capacidade do indivíduo de perceber outros ângulos do conflito e se possibilita a assunção da condição de decisor responsável por conduzir o próprio processo decisório.

Quais são as condições facilitadoras que podem capacitar o conciliador judicial como um profissional de ajuda?

Extrata-se da Literatura que são necessárias três condições para o facilitador do diálogo proporcionar o crescimento do “outro” e ser um companheiro de jornada no processo decisório. Uma primeira se constitui na necessidade de o profissional ser ele mesmo, ali presente com toda a carga valorativa, apresentando-se autenticamente. É preciso despojar-se de fachadas ou máscaras para que o ajudado sinta a força da presença e perceba a genuinidade da vontade consciente de ajudar. É nessa atmosfera que acontece uma congruência entre a vivência implicada e consciente do profissional e a expressão dirigida ao companheiro de jornada (ROGERS, 1978, p.17).

A autenticidade é percebida pela atuação genuína do conciliador que fará os contendores perceberem a presença viva. Há intenção autêntica do profissional para ajudar no desenvolvimento do diálogo que irá desatar a intriga. O facilitador assume a atitude de auxiliar os conflitantes para o “disponibilizar-se para a escuta” para que passem a enxergar a maneira com que o outro percebe o objeto conflituoso e, a partir de então, abram-se para o diálogo com o oponente. O profissional gera uma atmosfera de cuidado e dedicação com os problemas dos conflitantes que vão surgindo subjacentes ao caso, “objeto da ação”, a partir das falas liberadas. Os fatos vão aparecendo com toda a riqueza de detalhes e com nuances até então inexistentes na leitura seca e fria dos autos.

Há na atuação do profissional, uma intenção de ajudar que precisa ser genuína para implantar um clima de segurança e uma atmosfera de afeto que possam trazer aos contendores a liberdade de fala para retomar a comunicação travada. Essa autenticidade e espontaneidade da atuação do profissional, o deixa tão implicado na relação firmada com as pessoas que o tornará apto a lidar com os novos aspectos das desavenças que vêm emergindo em cada dito e em cada expressão dos participantes.

Nessa experiência vão se descascando as camadas que encobrem o núcleo duro do conflito que, muitas vezes, não estão aparentes nas peças processuais. É nessa condição de naturalidade que os intrigantes vão sentindo a segurança de que estão sendo ouvidos e cuidados pelo conciliador, momento em que surge o clima caloroso necessário para o desabrochar das falas verdadeiras perante uma escuta atenta e ativa.

O ouvir atento significa uma participação existencial num movimento em que o falante cria o sentido e o ouvinte compreende a partir do silêncio que procura se romper com a fala e que mobiliza o ser. Acontece um encantamento e o profissional é possuído pelo discurso sem conhecer a direção que irá tomar, pois o falante se torna o seu próprio falar e o ouvinte se lança na missão de compreender o outro para só depois pensar no que foi dito. Não é uma compreensão reflexiva, mas uma abertura para o novo que é falado (AMATUZZI, 2014, p.44).

A escuta profunda ouve as “palavras, os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos, o significado pessoal e até mesmo o significado que subjaz às intenções conscientes do interlocutor” (ROGERS, 1983, p.5). Há uma voz por trás da fala dita que sai superficialmente, mas que revela um grito humano profundo que se esconde. Um ouvir criativo, sensível, acurado, empático, imparcial é muito importante para uma relação de ajuda.

Escuta-se realmente quando se atravessa os sons e se vai até a alma daquele que fala ou até ao coração e, assim, não se prende nas palavras-vento, mas na palavra viva que é a própria efetuação do pensamento. A palavra poderá carregar um mero significado ou um significado pleno que se prende à presença significante do falante. Ouve-se a pessoa (AMATUZZI, 2014, p.71-72).

Dá-se sentido à experiência e se permite lidar construtiva e criativamente com ela para se colocar em contato com a condição humana. Ouvir não é entrar em contato com o que se diz, mas com o que se quer dizer com aquela fala. Há um desafio no discurso ouvido que faz o ouvinte se distanciar da sua realidade imediata, atravessar o mundo comunicado pelo outro e entrar em contato com ele. É preciso ouvir-se para escutar o seu próprio ser recriado nesse encontro com o falante para poder ouvi-lo plenamente (AMATUZZI, 2014, p.73-74).

Esse ouvir poderoso acontece quando o ouvinte se faz presença no encontro. Apresenta-se inteiro e autêntico. Aquele que ouve se coloca diante do falante em plena congruência entre o seu agir, pensar e sentir. Ocorre uma crença autêntica no potencial interno

para tomar decisões satisfatórias para si e não um fingimento. A confiança deve ser “real” e o profissional precisa estar aberto para a totalidade da experiência. É a força da sua presença que provoca a segurança para a mudança de atitude do outro (TAMBARA, 2007, p.73).

O juiz-conciliador como profissional de ajuda se permite agir de forma espontânea, sem representações ou roteiros a serem seguidos. Não sabe o que será dito ou feito pelos conflitantes no momento da vivência. Surpreende-se e cria as suas atitudes no aqui e agora. Transita de modo respeitoso, cuidadoso e ético entre a sua profissão institucionalizada e a sua pessoa, da qual não se aparta em nenhum momento. Importante frisar que a naturalidade das posturas adotadas pelo conciliador, não se confunde com maus hábitos, vocabulário inadequado ou atitudes grosseiras. Essas posturas não se coadunam com o profissionalismo indispensável para a vivência de tentativa conciliatória, que embora seja informal, não escapa da necessidade de urbanidade, ética e boa educação.

A segunda atitude para a implantação de um clima de mudança consiste na aceitação de tudo que estiver experienciando o encontrista naquele instante, ainda que pareça bizarro, estranho ou inapropriado. O profissional expressa a boa vontade para com os sentimentos experimentados, sejam positivos ou negativos, em um processo de atenção não possessiva e incondicional que proporciona à liberdade do ajudado entrar em processo de mudança e crescer interiormente. Destaque-se que aqui não se trata de controle ou manipulação no relacionamento que não se confunde com julgamento ou avaliação (ROGERS, 1978, p.19).

É um disponibilizar-se para o “outro” a quem se pretende ajudar, sendo compreensível com todas as diferenças que possam ser expressas pelo ajudado sem qualquer expressão de dominação, superioridade ou sapiência diante do problema apresentado. A adoção dessa atitude vem com espontaneidade e não há qualquer “obrigação” do profissional se investir em uma capa de compreensão se nada estiver sendo genuíno. Por isso é um exercício constante para o “abrir-se para o outro” ou no dito popular para atuar de “corpo e alma”.

Assegura Bozarth (2001, p.06) que a aceitação se constitui no olhar positivo para o outro em uma atitude afetiva de respeito à individualidade e independência, bem como no reconhecimento do direito ao próprio ponto de vista. Essa postura implica em um não julgamento, em ausência de reprovação ou de avaliação a partir da estrutura de referência do profissional.

A atitude de consideração positiva incondicional acontece na aceitação do outro em sua integralidade. É uma postura de acolhimento do que seja apresentado diante do profissional de ajuda que não emite juízo de valor. O dito é expresso em uma atmosfera de segurança e liberdade diante da atenção respeitosa pela independência e reconhecimento do valor próprio do falante (BATAGLIA, 2020, p.103).

A empatia é a atitude terceira a ser adotada pelo profissional e se constitui em sentir e expressar os sentimentos e os significados pessoais experimentados pelo companheiro de jornada. Constitui-se em um mergulho tão privado, no mundo da outra pessoa, que poderá aclarar tanto os significados aparentes e conscientes como aqueles que se escondem bem abaixo do nível da consciência com uma habilidade que auxilia a compreensão da própria percepção de mundo do “outro” (ROGERS, 1978, p.20). Quiçá seja essa a atitude mais profunda e que precise de uma vontade genuína do profissional em compreender a visão de mundo a partir do referencial de vida do ajudado. Um esforço que requer dedicação e zelo aos problemas apresentados pelos conflitantes e que não estão circunscritos, muitas vezes, na motivação da ação judicial.

A compreensão empática será atingida quando o conciliador enxergar a partir da referência do litigante. É preciso, também, investir nas atitudes de aceitação e autenticidade. A rejeição e a não compreensão das diferenças na maneira de pensar dos jurisdicionados vão impedir o falar verdadeiro e a expressão do sentimento por proteção à condenação e o profissional não vai atingir a questão-foco que rompeu o diálogo e impediu o consenso.

A atitude empática do profissional de ajuda poderá facilitar o processo de crescimento do ajudado na medida em que facilita a expressão da sua experiência em palavras, a autoexploração e a autocompreensão. Também, poderá colaborar com o desenvolvimento do pensamento dialético para que a pessoa consiga explorar o seu modo de ver o seu problema. Poderá, ainda, reduzir a ansiedade interpessoal, possibilitar a abertura à experiência intrapessoal e o acesso aos sentimentos experimentados (PINTO, 2019, p.126).

Há uma interessante classificação da empatia em três tipos: empatia cognitiva que consiste na habilidade de compreender as perspectivas de outras pessoas; a empatia emocional definida como a capacidade de sentir o que o outro também sente e a preocupação empática identificada quando há o senso de que a outra pessoa precisa de você (GOLEMAN, 2017, p.04).

Nessa perspectiva, mostra-se fundamental que o conciliador compreenda em que ângulo de visão o conflitante está enxergando a contenda, que procure sentir a dor do falante, sem, contudo, assumir para si a problemática e, por fim, consiga entender que o seu papel é importante para a dissolução da contenda. A atuação do conciliador humanista é de auxiliar o homem em conflito com o outro para ajudá-lo a compreender e a aceitar as diferenças existentes entre todos e a si próprio.

Afirma Rogers (2000, p.26) que a aceitação está a tornar a pessoa mais consciente do respeito, da dignidade, da seriedade e da tolerância de como está sendo tratado. Continua o autor assegurando que o encontrista sente maior confiança e se capacita para expressar atitudes e sentimentos que estavam abafados nas profundezas e na sua intimidade, dando abertura para que eles sejam aceitos e integrados na sua personalidade.

O ajudado sente-se livre para falar e debater seus problemas e se percebe escutado diante da relação permissiva instalada pelo profissional que admite a expressão de atitudes e sentimentos, sem criticismo, repúdio ou julgamento. O falante traz à tona seus antagonismos e hostilidades reprimidas, podendo inclusive revelar impulsos positivos e possibilitar a aceitação pela responsabilidade de enfrentar suas querelas (ROGERS, 2000, p.26-27).

Continua Rogers (2000, p.09) que o profissional de ajuda auxilia as pessoas a autodirigir-se para administrar sua própria vida e seu cotidiano de modo satisfatório para si e em prol da comunidade. Ajuda a pessoa a tornar-se cidadão.

O conciliador implica-se na relação interpessoal e se integra como parceiro para caminhar junto aos encontristas e colabora com o crescimento pessoal de todos os participantes. Firma-se um encontro significativo. Há no facilitador uma intenção de proporcionar um clima seguro e amistoso que fertilize o empoderamento para que haja a compreensão da própria vontade. O conflitante se encoraja para o fluir da fala consciente e verdadeira perante uma escuta atenta e colaborativa que favorece a assunção do poder de decisão.

Nesse encontro fértil e amoroso, as pessoas vão se permitindo ser elas mesmas e vão retirando as culpas, os medos, as inibições para liberarem seus “quereres”, passando a compreender as suas vontades. Começam a assumir o controle sobre si mesmas. Quanto mais se autoaceitam, menos se defendem e mais se abrem ao “outro”, mais se assumem, ou seja, mais se empoderam e crescem. Ocorre, pois, um processo de facilitação da posse de si e do

conhecimento dos caminhos que levam a isso com a retomada do *locus* da tomada de decisão e a responsabilidade dos efeitos decorrentes.

O profissional repassa a autoridade do processo decisório para o parceiro, reconhecendo-o como digno de confiança para fazer suas próprias escolhas, tornando-o cada vez mais construtivo e com mais harmonia social na convivência (ROGERS, 1978, p.22). É significativo ressaltar que a ausência de empatia não permite a assunção das atitudes de autenticidade, uma vez que faltará ao profissional, a implicação e o sentimento verdadeiro de preocupação e cuidado com o outro.

Um ponto que merece destaque se refere à dificuldade de pessoas que ocupam posições de poder serem empáticas. Algumas pesquisas apontam que esses indivíduos possuem déficits de empatia e de habilidades para ler emoções e para adaptar os seus comportamentos conforme a necessidade dos outros (SOLOMON, 2017, p.65)¹⁹. Interessante apresentar o entendimento de Kramer (2009, p. XIII) de que a autoconsciência e a presença humana do profissional de ajuda são mais importantes do que o treinamento técnico. A aceitação, a autenticidade e a compreensão empática são condições suficientes e necessárias para o crescimento humano em qualquer relação interpessoal.

O olhar se volta para a relação firmada entre o profissional de ajuda e o ajudado para qualificá-la a partir da adoção das atitudes facilitativas por quem pretende auxiliar no crescimento do outro. Nesse contexto, o juiz-conciliador como profissional de ajuda afasta-se da posição de poder entre os intrinsecos e adota posturas facilitativas para implantar essa ambiência propícia para o crescimento pessoal que possibilita escolhas mais acertadas com a vontade do decisor.

O conciliador instala a atmosfera de segurança e de acolhimento para que os conflitantes assumam os seus poderes pessoais de escolha e permitam-se abrir o diálogo. Implanta um clima que possibilita que litigantes se disponibilizem para a escuta da fala do outro e se sintam livres para despejarem suas próprias falas. A missão do profissional firma-se na contribuição para apresentar outros olhares para o mesmo foco conflituoso, olhares esses construídos a partir das visões de mundo de cada oponente. O facilitador dialógico proporciona um meio ambiente cálido e age com atenção, escuta atenta, empatia e carinho

¹⁹ Tradução da autora.

além de ser verdadeiro na situação de auxiliar os conflitantes na dissolução da contenda. Cria-se um clima psicológico de liberação e segurança que proporciona crescimento pessoal.

Aponta Rogers (2002, p.222)²⁰ que é importante que o profissional não fale demasiadamente, não persuada ou exorte os encontristas, não tente coagir, não interprete os acontecimentos a partir de seus próprios referenciais e não ofereça conselhos ou instruções de como decidir. O profissional, segue o autor afirmando, deve assumir a missão de ser catalisador para desenvolver o processo decisório consciente dos indivíduos, quebrar fachadas e se apresentar como pessoa interessada em ajudar.

Complementa Wood (2010, p.30) que o ajudado imerso em uma atmosfera de segurança age com mais plenitude e faz escolhas próprias e com responsabilidade. Sente-se mais espontâneo, menos tenso e mais harmonioso com as necessidades sociais dos outros.

O profissional precisa ser capacitado para atuar na missão de ajuda, agir de forma imparcial, ouvir e possibilitar um clima favorável ao diálogo. O ouvir atento traz consequências por alcançar o próprio falante na medida em que se escuta os significados pessoais e íntimos, propicia alívio, estimula a liberação dos sentimentos e da fala autêntica. Surge um novo sentido de liberdade que traz abertura para o processo de mudança da personalidade, ou seja, para o crescimento pessoal (ROGERS, 1983, p.5-6).

Como capacitar o conciliador judicial para que possa intervir na contenda de modo satisfatório para solucionar os conflitos para os conflitantes e possa assumir a função de ajuda?

O conciliador judicial na função de profissional de ajuda precisa exercer suas atividades para além de resolver o “problema” apresentado como foco do conflito. A atuação deverá auxiliar no crescimento para um processo de empoderamento para que o próprio contendor assuma o seu poder decisório e encontre uma escolha que seja coerente com o que acredita ser melhor para si, conforme sua subjetividade e o seu mundo perceptual. Lidar com pessoas em situação de conflito não constitui tarefa fácil. Buscar imiscuir-se em uma relação interpessoal ferida e machucada por desentendimentos e, ainda assim, tentar auxiliar os contendores a encontrar a força do seu poder pessoal, torna delicada a missão de um profissional que pretende ser conciliador.

20 Tradução da autora

É fundamental incentivar a cooperação e a solidariedade dos relacionamentos para que o conflito se dissolva no atendimento das necessidades mútuas. Nesse caminhar, impõe-se a voluntariedade em escutar o outro para se sensibilizar com as suas queixas e precisões. Quebra-se a sociedade binária, do ganha-perde, para que todos saiam ganhando e construam seus projetos de vida conjuntamente. Valoriza-se a sociedade quando se reconhece e se respeita a capacidade dos próprios intrigantes de dialogar e assumirem as suas responsabilidades (VEZZULLA, 2020, p.188-189).

As instituições na pós-modernidade passaram a adotar formas diferentes de dinamismo que modificam os hábitos e os costumes tradicionais e em um raio indefinido alteraram o “modus operandi” da vida social cotidiana, inclusive causando ruturas nos aspectos mais pessoais da existência humana (GIDDENS, 2002, p.09).

O Eu atualiza e revisa suas narrativas biográficas por um processo reflexivo. O indivíduo se submete, na pós-modernidade, a escolher um estilo de vida que vai constituir a autoidentidade e os comportamentos diários a partir da diversidade de opções e por meio de um processo dialético entre o local e o global. Importante enfatizar que as instituições sociais modernas ainda tendem a afastar as possibilidades de emancipação, ao mesmo tempo em que criam obstáculos à autorrealização do eu (GIDDENS, 2002, p.13).

Se os profissionais conciliadores, mediadores, advogados, juízes e outros operadores do Direito atuarem conjuntamente com o fito de incentivar a solidariedade e a cooperação nas relações humanas possibilitarão às pessoas e às comunidades, uma maior compreensão nas dinâmicas relacionais para resolver suas demandas pelos modos autocompositivos em um processo de autogestão responsável. A própria noção de conflito é ofertada para as condutas e comportamentos que revelam as insatisfações que se sentem pela falta de reconhecimento das identidades e das necessidades (VEZZULLA, 2020, p.189-190).

O olhar se volta para a instituição, Poder Judiciário, para sugerir que a atuação do juiz-conciliador seja fonte de crescimento e impulso para ativação dos recursos internos humanos. É preciso produzir possibilidades de liberação da subjetividade e de construção de um *self* mais integrado e autônomo. A solução do conflito precisa surgir a partir da vontade do conflitante e em uma relação interpessoal saudável e significativa. O conciliador deve firmar uma ambiência de segurança e acolhimento para permitir o falar e o ouvir para instalar um diálogo autêntico e verdadeiro.

Esse encontro significativo, promovido pelo juiz-conciliador, poderá possibilitar o empoderamento do conflitante que se sentindo mais autodeterminado, fará escolhas conscientes e coerentes com a sua vontade. Haverá a assunção do poder decisório e das responsabilidades decorrentes de suas escolhas a gestar um gozo pela participação efetiva na solução dos conflitos e na promoção da paz social. O contendor se sentirá como gestor de sua vida e decidirá conforme a sua vontade.

2.3.2 – A Metodologia de Resolução de Conflitos da Conciliação Humanista: Contribuições da Psicologia Humanista

Objetivando traçar um conteúdo teórico-prático para auxiliar o Poder Judiciário no tratamento adequado das disputas judicializadas, apresenta-se o resultado prático da metodologia humanista a ser aplicada na conciliação judicial. Busca-se qualificar a tentativa conciliatória a partir de uma metodologia fundamentada no arcabouço teórico da Psicologia Humanista e no entorno filosófico que a sustenta.

As premissas de uma Psicologia Humanista lançam o olhar para “a pessoa humana” para entendê-la dentro do seu entorno e para compreendê-la conforme a sua própria percepção de mundo. Durante quatro séculos, o homem sofre para enquadrar-se na racionalidade, uniformidade e mecânica prometida pela ciência moderna. No entanto, assegura May (2011, p.110) que o homem só pode realizar-se na sua individualidade que decide por opções conscientes e responsáveis, sendo fundamental tornar-se um indivíduo nas perspectivas físicas, moral e psíquica.

A proposta da Psicologia Humanista surge na comunidade científica como Terceira Força no início do século XX e tem como percussor Abraham Maslow, que se vê mobilizado para formar um grupo de estudiosos para auxiliar a pessoa humana no processo de escolhas, orientando-a para decisões mais adequadas para si. Foca-se na ação e na implicação da pessoa para a assunção das consequências. Os ensinamentos visam adoção de "um modo de ser" como pessoa interior e como ser social, ou seja, como membro da sociedade. Orienta-se pelos dois aspectos humanos, pessoal e relacional. Acredita em uma natureza interna do homem capaz de o nortear nas decisões que o faz crescer sadio, fecundo e feliz, mas que é

suprimida pelo hábito, pela pressão cultural e por outros meios opressores (MASLOW, [s/d], p.12).

A Psicologia Humanista adota a crença de que o organismo vivo persiste subjacente insistindo na individuação por amor-próprio e autoconfiança. Sustenta, acima de tudo, que pode haver crescimento e aperfeiçoamento diante da dor e do conflito. Defende, conforme argumentos teóricos e empíricos, que há no ser humano uma tendência para o crescimento numa direção à individuação e à saúde psicológica. Sustenta que há uma pressão que se faz sentir no sentido da unidade da personalidade, da expressividade espontânea, da plena individualidade e identidade, do ser criativo, dos bons valores, serenidade, gentileza, coragem, honestidade, amor, altruísmo e bondade (MASLOW, [s/d], p.12-24).

Os fundamentos da Psicologia Humanista que acreditam na existência de recursos internos nas pessoas, que as conduzem na direção de suas satisfações pessoais e que pressupõem a assunção de “um modo de ser”, serviram de norte para a construção do arcabouço teórico-prático da metodologia da conciliação humanista. Encontrou-se na Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), de Carl Rogers, orientações simples e convincentes de assunção de posturas para capacitar o terceiro facilitador do diálogo para atuar como conciliador.

Na perspectiva humanista, o homem ainda que estando em condições adversas e condicionantes mais severos, poderá preservar-se e desenvolver a capacidade de autonomia e autodeterminação por ser motivado para um processo construtivo. No entanto, reconhece-se que situações negativas impactam a pessoa e influenciam o seu bem-estar (SANTOS, 2004, p.18).

Importante citar que a última década de vida do Psicólogo Carl Rogers foi dedicada à resolução de conflitos, o que motivou a indicação do autor para o Prêmio Nobel da Paz em 1987. Em artigo escrito em 1965, Rogers definiu os marcadores que firmaram a disputa: convicção de que se está certo que provoca a rigidez do eu; rutura da comunicação; distorção dos fatos e suspeita e desconfiança do oponente (BATAGLIA, 2020, p.101).

Abordagem Centrada na Pessoa parte da premissa de que o indivíduo é responsável por si próprio por ter uma forte tendência a tornar-se pronto para decidir de forma consciente e para ser socialmente ajustado, independente e produtivo. No entanto, é imprescindível que esteja inserto em uma atmosfera calorosa e de permissibilidade para ele “ser”, com liberdade

para expressar seus sentimentos e o seu modo de perceber o mundo, sem o receio de ser julgado ou avaliado (WOOD, 2010, p.29-30).

A ACP desconstrói o valor do juízo dos conceitos e das teorias que constituem os “outros” para valorizar a experiência subjetiva e pré-reflexiva como critério do conhecimento em uma atitude fenomenológica. Nesse modelo, o profissional procura compreender a consciência vivencial da experiência que se tem de si e do mundo. O foco de atenção se dirige para a experiência global dos encontristas. A intenção será proporcionar condições de autogestão responsável (SANTOS, 2004, p.19).

Os conhecimentos da Abordagem Centrada na Pessoa vão além da psicoterapia para atingir diversas relações de ajuda em que o profissional se propõe a atuar a partir da crença na condição natural pessoal de pensar, sentir e buscar as suas próprias necessidades. Instigam a facilitação das condições ideais da própria pessoa para que ela possa entrar em contato consigo mesma e possa decidir conforme a referência particular de mundo. São essas condições especiais que são implantadas pelo profissional que assume determinadas posturas e pressupostos básicos, sem técnicas ou roteiros para a instalação de um clima psicológico favorável ao “outro” (PINTO, 2010, p.61).

Durante o desenvolvimento da sua abordagem percebe-se em Rogers (2008, p.44) que foram utilizadas as suas experiências em vários ramos do conhecimento científico e foram registradas pesquisas no âmbito da educação, administração de empresas, em grupos de encontro e na solução das tensões interculturais.

A aplicação da ACP lançou o seu olhar na direção das tensões sociais e ultrapassou as barreiras da psicoterapia para avançar no projeto de pacificação social. Há estudos que confirmam que os conhecimentos adquiridos na prática do “*counseling*” e da psicoterapia poderiam ser aplicados na tentativa de solução de disputas, tendo, inclusive sido realizadas muitas atividades e simulações de disputas de facções de guerra. Sonhou-se com um grande projeto de Paz (ROGERS, 2002, p.217).

Destaca Hipólito (2011, p.21) que a Abordagem Centrada da Pessoa propõe às organizações ou às instituições em crise a adotar uma maneira inovadora de estar-com-o-outro. Uma nova forma de se relacionar mais fundada no respeito mútuo e que reconheça as diferenças e as diversidades. Invoca relações baseadas no amor e no cuidado incondicional,

que rebata a opressão e os relacionamentos não equitativos firmados pelo ódio e pela contenda.

Os estudos de Carl Rogers se iniciaram em psicoterapia individual, depois se estenderam para grupos e, posteriormente, estavam sendo utilizados em políticas internacionais promovidas pelo “Projeto de Paz do *Center for Studies fo the Person* e da *University for Peace*”. Ocorreu um encontro realizado em *Rust*, na Áustria, com participação de 51 pessoas que tinham influência política ou eram formadoras de opiniões de 8 diferentes países. O encontro tinha o foco no tema da paz, nos problemas sociais com senso de urgência e objetivava criar uma atmosfera de respeito mútuo e de aceitação das diferenças onde as pessoas, no mundo, sentissem a liberdade para expressar diversos aspectos delas mesmas e pudessem ouvir melhor o outro e, quiçá, compreender as perspectivas dos parceiros (BOWEN, 1987, p.348-350)²¹.

Cientistas políticos se interessaram pela Abordagem Centrada na Pessoa como método para lidar com as tensões interculturais, inter-raciais e internacionais em virtude de a temática tratar de relações de poder, controle e tomada de decisão e se concentrar na realização das plenas capacidades dos homens. Há em situações de tensão, uma dificuldade em reconhecer e aceitar que a certeza que se sente sobre a retidão e bondade é igual a mesma certeza do outro, um esquema que precisa ser desarmado. Existe uma base humana que iguala os homens e que pode solucionar problemas de economia, ideologia, justiça civil e violência (ROGERS, 1978, p.123).

Carl Rogers (2002, p.224) defende que colocar pessoas juntas em um encontro significativo era o caminho mais básico para a fundamental mudança de atitudes e estabeleceu a base para a solução de problemas conflitantes. Argumenta, ainda, que na medida em que se firma o respeito pela pessoa autodeterminada, os pontos contraditórios podem ser vistos mais realisticamente e a solução não será encarada como uma dificuldade intransponível.

O profissional humanista, no uso da Abordagem Centrada na Pessoa, age como facilitador da expressão e do diálogo. Cuida para encerrar a polarização desfazendo a energia defensiva interior dos conflitantes. Escuta e ajuda a perceber os próprios sentimentos e possibilita que os participantes enxerguem que podem satisfazer suas necessidades sem violar as dos outros (ROGERS, 1978, p.125). Nesse cenário, são abertos novos canais de

21 Tradução da autora.

comunicação e o confronto para tomada de decisão muda integralmente quando cada um assume o seu poder pessoal. A abertura para a expressão dos sentimentos gera uma melhor compreensão que, em consequência, gesta uma maior comunicação e muitas barreiras são desfeitas (ROGERS, 1978, p.131).

Partindo dessas premissas, percebe-se a riqueza da Abordagem Centrada na Pessoa para a construção de uma metodologia de resolução de conflitos em que se capacita um profissional para atuar no interior da relação conflituosa e instalar um momento seguro para fecundar o respeito e a confiança. O profissional de ajuda instala um encontro transformador de pessoa-a-pessoa, um encontro que nega a relação sujeito-a-objeto e que permite o estar presente com toda a plenitude. O facilitador permeia um clima de mudança sem suplantar o “outro” ou colocá-lo como centro de avaliação, de decisão e escolha (HIPÓLITO, 2011, p.65).

A construção da metodologia da conciliação humanista tem como um dos fundamentos a atuação desse terceiro interveniente que assume a missão de profissional de ajuda e se disponibiliza para facilitar o diálogo entre os contendores. Serve, pois, para capacitar o conciliador judicial a agir na dissolução da disputa por meio da conciliação.

Os conflitantes desejosos de dissolver a contenda provocam o Poder Judiciário em busca de auxílio, quando, em geral, se estabelece um encontro em um ambiente formal em que prevalece uma linguagem especializada e técnica, de difícil compreensão para os não habituados com a ciência jurídica. Firma-se uma relação impessoal que, por si só, dificulta a dissolução amistosa da intriga. A conciliação humanista se propõe a qualificar a tentativa conciliatória. Objetiva implantar um clima psicológico favorável ao consenso e pressupõe uma ambiência humanizada, mais saudável, menos hostil e mais acolhedora. Intenciona criar um encontro caloroso e transformador (SOUSA, 2017, p.227).

O primeiro fundamento que sustenta a abordagem da conciliação humanista, diz respeito à necessidade de foco na pessoa do conflitante sob a crença de que cada ser humano detém a capacidade inata de se reorganizar por si mesmo e atualizar-se para fazer escolhas conscientes. O profissional percebe os sentimentos do contendor no momento da sessão, seja de medo, ansiedade ou estranhamento, expressando cuidado e respeito por ele (SOUSA, 2017, p.224).

O conciliador humanista acredita e confia no poder pessoal do contendor para a assunção do processo de tomada de decisão. Facilita a liberação da subjetividade para o impulsionar dos recursos internos de crescimento do litigante e possibilita o empoderamento para a resolução dos conflitos com o outro, que também assume o seu poder pessoal para o processo decisório.

Assegura Rogers (1983, p.38) que os indivíduos são dotados de vastos recursos dentro de si para a autocompreensão e para a alteração de seus autoconceitos. Defende o autor que é imprescindível a imersão em um clima de atitudes psicológicas facilitadoras. O conciliador humanista considera os conflitantes dignos de confiança e responsáveis pelo deslinde da intriga. Valida a pessoa autônoma e possuidora de poder pessoal de decisão que está em conflito durante o desenvolvimento da sua missão de ajuda.

O que mais importa no trabalho do conciliador humanista é a consideração das “pessoas” dos conflitantes, que ao se colocar no “inter” da relação se reveste de respeito e aceitação para com as individuações daqueles que se confrontam na sessão de conciliação. A intenção da missão do conciliador humanista é ajudar aos participantes do encontro a resolverem, por si mesmos, suas querelas. Ele se propõe a facilitar o processo de crescimento pessoal dos contendores para que, empoderados, possam assumir o poder decisório e tomem as suas decisões conforme as suas referências de mundo.

Defende a Abordagem Centrada na Pessoa, que existe no homem, um fluxo subjacente de movimento na direção da realização construtiva de suas possibilidades inatas. Há no humano, uma tendência natural para o desenvolvimento pleno a que se denomina tendência de realização, que poderá ser desvirtuada se o indivíduo vivenciar experiências ameaçadoras e tensas na sua existência. No entanto, quando se firma um clima psicológico favorável que possibilita a liberação dessa capacidade interna, essa tendência retoma a sua direção e conduz ao ajustamento do eu à experiência vivida (ROGERS, 1978, p.17).

A tendência à atualização se constitui em um recurso interno que possibilita a vivência integrada do indivíduo. A presença na experiência é percebida de modo mais vivo, criativo, consciente e revelada por meio da palavra que decide. As escolhas se tornam mais coerentes com a vontade do decisor que, por isso, assume as suas responsabilidades.

Essa “Responsabilidade” pode ser entendida como o domínio da vida vivida em que o responder precisa ser verdadeiro ao que se vê, ouve e sente, expressos na linguagem da

atenção despertada e das consequências. O ato de criação acontece na forma da palavra pronunciada que é dirigida ao ouvinte em um diálogo genuíno (BUBER, 2009, p.49). Genuíno porque é um voltar-se-para-o-outro com a alma. Assim, toma-se conhecimento íntimo de que se estar-com-outro que é único e a ele se dirige a palavra com toda seriedade, ainda que se discorde com toda severidade (BUBER, 2009, p.56).

Não se trata de um afrouxamento das convicções, mas ocorre uma postura de consideração da opinião do falante confirmado como criação, como pessoa enquanto totalidade. Percebe-se o centro dinâmico que imprime o perceptível signo da unicidade e que se manifesta por ação e atitudes próprias quando o inter-humano desabrocha em uma conversação genuína (BUBER, 2009, p.138). O diálogo autêntico acontece quando o falante tem o ouvinte na sua presença e intenciona estabelecer uma reciprocidade viva, quando acontece a glória dinâmica do ser do homem (BUBER, 2009, p.54).

A experiência da Abordagem Centrada na Pessoa possibilita essa dinâmica do ser do homem que se traduz na liberação das forças internas e inatas de seu crescimento quando se abre oportunidade de fala e de escuta. O profissional ajuda quando acredita que o próprio ajudado é responsável por si próprio, promove uma ambiência para o diálogo atento e crer que a pessoa possui uma forte tendência a tornar-se madura, socialmente ajustada, independente, produtiva e criativa. O crescimento pessoal acontece quando o facilitador confia nessa capacidade que provoca mudanças (WOOD, 2010, p.30).

Instala-se um clima caloroso e permissivo para que o parceiro possa liberar seus sentimentos, falas e atitudes. A limitação dentro do encontro refere-se aos comportamentos desrespeitosos. Há, ainda, a compreensão do outro na sua totalidade e independência, evitando culpas, interpretações, julgamentos e aconselhamentos que sugerem soluções a partir do referencial do profissional e sem persuasão (WOOD, 2010, p.30).

O conciliador humanista confia nessa tendência natural do homem que possibilita essa vivência integrada, em que o ouvir, o ver e o sentir são percebidos pelo conflitante e expressados na fala autêntica e verdadeira. Centrado no conflitante, o conciliador busca criar uma atmosfera saudável e segura para o crescimento pessoal dele. Instala um clima psicológico que favorece a liberação dos recursos internos para o empoderamento e a libertação da fala autêntica por meio do diálogo genuíno.

Mas como permear esse clima facilitador para os contendores?

O conciliador humanista adota atitudes facilitadoras propostas pela Abordagem Centrada na Pessoa de empatia, de consideração positiva incondicional e de autenticidade e assume a condição desse facilitador do diálogo entre os litigantes para espalhar esse clima satisfatório. Assim, possibilita o diálogo que aproxima e que poderá levar ao consenso na medida em que proporciona segurança, reduz a tensão do momento, integra a presença e permite a assunção do poder pessoal (SOUSA, 2017, p.254-257).

Afirma Fonseca (1988, p.35) que as pessoas imersas em uma situação de segurança psicológica lançam-se no fluxo de suas experiências orgânicas, uma ação natural. Potencializam-se e centram-se no presente para então, mobilizarem a sua criatividade e encontrarem saídas para o conflito.

É no momento do encontro em que os participantes sentem o sentido do “estar ali” e provam o sabor do vivido com toda a força da presença, que surge um clima seguro e favorável para a fala, a escuta e, por conseguinte, para o diálogo. Uma atmosfera que permite que seja liberada a capacidade do contendor de compreender a vivência e de se empoderar para assumir o seu papel de decisor responsável por conduzir o seu processo decisório.

A primeira atitude facilitativa constitui-se na necessidade de o profissional ser ele mesmo, ali presente, com toda a carga valorativa, despojando-se de fachadas ou máscaras para que o ajudado sinta a força da presença e perceba a genuinidade da vontade consciente de ajudar. Acontece uma congruência entre a vivência implicada e consciente do profissional e a expressão dirigida ao auxiliado. Uma postura a que se chama de genuinidade (ROGERS, 1978, p.18).

A atuação do conciliador humanista será autêntica quando os jurisdicionados perceberem que há uma verdadeira intenção dele ser ajudante na busca pela solução da intriga. A postura se expressa na atitude genuína para a escuta atenta dos conflitantes com todo o cuidado com os sentimentos expressados. Essa autenticidade e espontaneidade da atuação do profissional o deixam tão implicado na relação firmada com as pessoas no encontro que o tornam apto a lidar com os novos aspectos das desavenças que vêm emergindo cada vez que se descascam as camadas que encobrem o núcleo duro do conflito.

Quando o profissional se apresenta no encontro como ele próprio, como pessoa, sem as máscaras da técnica do profissionalismo, remove as barreiras e provoca mudanças e crescimento nos parceiros que veem uma abertura para também serem quem são. Liberam-se

para expressar os sentimentos e entram em contato com o vivido em um nível tão profundo que o que está na sua consciência vai sendo liberado. Ocorre a expressão efetiva da subjetividade dos falantes (ROGERS, 1983, p.56).

É nessa condição de naturalidade que os litigantes vão sentindo a segurança de que estão sendo ouvidos e cuidados pelo conciliador humanista. É nesse momento que surge o clima caloroso necessário para o desabrochar das falas que saem na certeza de que estão diante de uma escuta empática, atenta e ativa.

A congruência que se vê como autenticidade facilita que o profissional e os demais participantes do encontro possuam o maior espaço possível para ser “si-mesmo” (HIPÓLITO, 2011, p.64). O profissional assume uma consistência interna ao estado de integração psicológica na relação que se forma com o “outro”. Ocorre um libertar-se das próprias defesas para que haja fluidez no relacionamento e abertura para a diversidade e complexidade. Na atitude genuína se disponibiliza a escuta empática e de compreensão (SANTOS, 2004, p.22).

A autenticidade do profissional faz o ajudado aceitar as suas próprias atitudes e sentimentos como parte dele mesmo e cria uma relação verdadeira que proporciona crescimento em si e no outro. O direito que cada pessoa tem de perceber a sua própria experiência conforme o seu mundo de referência, possibilita a criação de pontes para compreensão do outro. Sentindo-se compreendido no que sente, fala e age, torna-se pessoa, valida-se como ser (ROGERS, 2014, p.19-21).

O conciliador humanista apresenta-se inteiro na missão de profissional de ajuda do “outro”. A própria presença no vivido já demonstra a sua implicação na relação como auxiliar das forças liberatórias do potencial interno inato do conflitante que o habilita para decidir por si próprio (SOUSA, 2017, p.252).

A autenticidade se constitui no acordo entre a experiência e a sua representação na consciência, o que depende do nível de angústia existente no pensante. Quanto menor for a angústia, melhor se tem capacidade de se compreender e de experimentar os sentimentos que manifesta (KINGET, 1977, p.106). A genuinidade é expressa quando a pessoa é honesta, real, autêntica e transparente e não se esconde em fachadas ou máscaras quando diz o que sente e pensa no aqui-e-agora (ROGERS, 2004, p.86).

A segunda atitude para a implantação de um clima de mudança consiste na aceitação. O profissional demonstra que aceita o que o parceiro estiver sentindo e vivendo no momento

do encontro e expressa boa vontade para com os sentimentos dele, sejam positivos ou negativos. Há um processo de atenção não possessiva e incondicional que proporciona a liberdade do ajudado entrar em processo de mudança e crescer interiormente. Destaque-se que aqui não se trata de controle ou manipulação no relacionamento, mas de aceitação incondicional. Não se confunde com julgamento ou avaliação dos sentimentos (ROGERS, 1978, p.19).

Na prática da conciliação humanista há uma aceitação incondicional da pessoa, afastando-se o profissional de críticas ou julgamentos. Há uma aceitação quanto ao modo diferente de ver os aspectos fáticos da intriga, embora possa não haver concordância com o ângulo de visão percebido. A escuta atenta é disponibilizada para perceber em que contexto particular o falante enquadra o seu ponto de vista. Aceita-se como possível de ser racionalmente pensado e respeita-se o dito. O conciliador esclarece que entende o que foi expresso, mas alerta que existem outras maneiras de enxergar a contenda.

O facilitador age com cuidado incondicional positivo quando considera o outro em seu discurso, com seus sentimentos, emoções e sua maneira de pensar enquanto pessoa total, no seu estar-no-mundo sem juízos de valor, como autônomo. Permite-se que o outro crie e dirija a sua própria experiência na resolução ou não-resolução dos seus conflitos. Cuidar do outro, revela uma relação de equivalência e não de poder, em uma atmosfera de carinho e de calor acolhedores em que acontece uma escuta da pessoa em sua diferença de ver o mundo (HIPÓLITO, 2011, p.64). O facilitador dirige um olhar positivo incondicional para os encontristas que desmontam as condições de juízos de valoração e as experiências vistas como ameaças se abrem para serem exploradas e integradas ao conceito de si (SANTOS, 2004, p.22).

Essa atitude é significativa para o profissional de ajuda permear uma facilitação para que o outro cresça com sabedoria e maturidade. Há um respeito profundo pela pessoa e um cuidado sem condições pré-estabelecidas. As pessoas são aceitas e valorizadas independente de suas crenças, valores e estilo de vida (ROGERS, 2004, p.86). A aceitação do profissional se pratica quando renuncia aos julgamentos sobre o que vem a ser relatado pelo ajudado, por considerar a configuração particular apresentada pelo falante no momento da vivência. Há uma aceitação da pessoa na totalidade do dado existencial como sistema dinâmico de atitudes e de necessidades, com toda a orientação da atualidade, ou seja, do momento em que fala (KINGET, 1977, p.137).

O intrigante que fala sobre a contenda a partir da sua maneira particular de enxergar os fatos e se percebe ouvido e respeitado, libera sua subjetividade na sua maneira de ver a contenda. O profissional disponibiliza-se para o “outro”, sendo compreensível com as diferenças expressas sem qualquer atitude de dominação ou superioridade diante do problema apresentado.

Há uma ternura no conciliador que acolhe os anseios e os arroubos raivosos dos encontristas que se sentem aceitos em seus pontos de vista e seguros para se expressarem com naturalidade. Instala-se uma atmosfera calorosa que vem a arrefecer os ânimos e trazer calma. Interessante recobrar os suspiros e gestos de “ombros largados” como expressões constantes na sessão de conciliação humanista. As sensações de alívio e leveza são constantes no momento da experiência que, inclusive, provoca fortes emoções em quem se percebe liberto do peso do conflito.

Quanto mais espaço a pessoa tem para se expressar no encontro firmado com o facilitador, mais terá oportunidade de retomar o seu “ser” verdadeiro e abafado e rever maneiras ilusórias de pensar que constituem os pilares do seu “ser falso”. Ao revisitar o seu ser autêntico, o indivíduo vai encontrando paz interior e fortalecendo-se interiormente para o processo decisório (SANTOS, 2004, p.22).

Há no humano uma condição conatural ao seu processo orgânico de vir-a-ser. Existe uma motivação interna que pode mudar seus comportamentos incongruentes. A pessoa ajudada poderá tomar uma direção rumo a uma maior abertura à experiência e assumirá comportamentos mais construtivos do que destrutivo em relação a si e à sociedade. Nesses encontros significativos, a ação surge a partir de uma consciência não refletida e o homem é mais participante do que observador. Ocorre um relacionamento vivido não analisado e julgado. As pessoas sentem, escolhem, acreditam e agem como humanos e não como autômatos (WOOD, 2010, p.31).

O conflitante quando se percebe possuidor de si e autodeterminado, libera seus pensamentos e sentimentos, sem hostilidade, opressão ou desprezo. Sentindo-se validado como autônomo, torna-se capaz de tomar decisões a partir das suas estruturas referenciais internas e, cada vez mais, assume o seu poder pessoal para dissolver conflitos.

Há uma relação estreita e forte entre o comportamento e o modo de perceber a realidade, de maneira que quando há a reorganização perceptiva, o comportamento altera-se

de forma quase automática (WOOD, 2010, p.53). Quando a pessoa se encontra imersa em certas condições psicológicas e se vê como agente organizador da percepção e a ajusta, conforme a experiência, acontece uma conseqüente mudança nos padrões de reação diante da situação, ou seja, acontece uma mudança de identidade (WOOD, 2010, p.55-56).

A terceira atitude que capacita o conciliador humanista é a empatia. Ele precisa intra-habitar no universo privado do conflitante para ver os fatos conflituosos com as lentes privadas dele. No entanto, é preciso um desnudar-se de crenças e preconceitos em uma abertura que não cabe julgamento ou críticas ainda que ditas como “construtivas” (SOUSA, 2017, p.257). A empatia se define como uma compreensão profunda da vivência da pessoa que procura ouvir e sentir o sentimento suportado pelo falante para entendê-lo conforme o mundo perceptual privado dele (SANTOS, 2004, p.53).

Perceber a compreensão empática é ver o movimento que permite ao profissional do Direito adentrar no universo perceptivo do ajudado sentindo a mobilidade das vivências e significações fornecidas pelo “outro”. Há um contato com os sentimentos, inclusive alguns ainda obscuros para o falante. Respeita-se o momento particular de desvelação pela pessoa que fala no ritmo dela mantendo-se em abertura total para o espanto e a criação do devir (HIPÓLITO, 2011, p.38).

Empatizar significa escutar sem pré-conceitos e sem querer enquadrar o falante em seu próprio mundo referencial que em nada constitui o ajudado (HIPÓLITO, 2011, p.38). A empatia se traduz na busca por compreensão do outro para propiciar a ascensão à consciência da experiência e lançar maior amplitude da visão dos fatos. Permeiam-se condições para uma revisão e modificação do autoconceito. Essa atitude poderá possibilitar uma adequação das experiências ameaçadoras (SANTOS, 2004, p.22).

A maneira empática de se relacionar equivale a fazer com que a inteligência use as suas exigências racionais e realistas para compreender o mundo introspectivo e os meandros e as manobras das pessoas em conflito. Constitui-se uma imersão no mundo subjetivo do outro. É um modo específico de escutar e de responder (KINGET, 1977, p.128).

Há uma conexão empática do facilitador com a experiência orgânica do outro na vivência do aqui-e-agora que viabilizada pela escuta focada em ressonância com o campo experiencial do falante, pode criar respostas reflexos. No ato de responder, o ajudado escuta ressoar em seus ouvidos a sua “voz interior”, eis que o profissional comunica a ele a essência

de sua fala e reafirma a compreensão do dito. A escuta sensível que apreende a mensagem central do que foi comunicado tem de estar pronta para refletir a significância com segurança, aceitação e serenidade (KINGET, 1977, p.106).

A empatia é muito mais que uma técnica, é um “modo de ser” que faz o facilitador afastar-se do seu próprio quadro de referência, opiniões e reações pessoais. O profissional ressoa com o mundo da experiência do outro com todo o cuidado para não se perder, por isso, precisa estar ancorado no seu centro interior (FREIRE, 2009, p.19).

A empatia é um estado de consciência em que uma pessoa adentra na experiência do outro e participa de um fluxo de pensamentos e sentimentos e seus significados, ao mesmo tempo em que está consciente da vivência em que ambos estão imersos. É uma condição, uma atitude, uma qualidade do relacionamento. É um processo, uma habilidade ou aptidão que acontece quando se aprende a sentir o significado profundo de outra pessoa e o comunica. Por fim, é uma fonte de conhecimento porque permite conhecer o que o outro está sentindo e experienciando (WOOD, 2010, p.205).

O profissional de ajuda, verdadeiramente empático, possibilita que o ajudado entre em contato com os seus sentimentos mais autênticos. O ajudado quando compreendido poderá se sentir livre para “colocar-se na sua própria pele”. Fica imerso em seu modo de ver, podendo perceber uma tendência para empatizar e compreender o outro em suas relações produzidas a partir da ligação de sentimentos entre ele e o facilitador. A empatia significa uma abertura à experiência junto com o outro. Caminha-se no mundo do outro seguindo os seus próprios passos em uma conexão natural, verdadeira e intensa (PINTO, 2010, p.70-71).

A empatia favorece o desenvolvimento pessoal que é afetado pelo meio em que está inserida a pessoa e pela maneira como é percebida pelo outro. Ama-se ou teme-se pessoas e situações. O profissional de ajuda contribui para que os ajudados encontrem formas e soluções de vida convenientes com o esquema referencial pessoal (ROSEMBERG, 2008, p.18-19). A compreensão empática na relação de ajuda é curadora e revolucionária na medida em que ao se sentir compreendido, percebe-se vivo e inteiro por ter havido uma ressonância com aquele que ouve. Na empatia o falante se sente acompanhado em sua busca pela sua verdade que muitas vezes se esconde por trás do medo, da angústia e dos padrões sociais que são condenados por si e pela sociedade (PINTO, 2010, p.72).

Em suma, são três as atitudes facilitadoras que devem ser adotadas pelo conciliador humanista, enquanto profissional de ajuda que atua como facilitador do diálogo: a genuinidade que pressupõe que o profissional seja honesto, real, autêntico e transparente e que se apresente em sua plenitude no momento do encontro. A segunda é a aceitação quando demonstra profundo respeito pelos participantes, aceitando-os como pessoas livres, sem estabelecer condições.

A empatia é a última atitude e se constitui na compreensão profunda da experiência que está sendo vivida pelo encontrista quando o facilitador ouve e sente os sentimentos suportados e busca compreender as falas pela lente daqueles que falam (SANTOS, 2004, p.53).

As atitudes assumidas pelo facilitador dialógico constituem o próprio “modo de ser” do conciliador humanista. De forma livre e espontânea, o profissional fomenta um terreno fértil para o desenrolar do crescimento pessoal dos participantes. Permite a liberação da subjetividade para que o conflitante se assuma com integralidade e possibilita o empoderamento para a assunção do poder decisório e da responsabilidade pelas decisões.

A assunção das atitudes de empatia, aceitação incondicional e autenticidade estabelece a base do relacionamento com os demais participantes de um encontro significativo que poderá facilitar o crescimento pessoal de todos. O profissional de ajuda adota uma nova visão sobre a conceituação do ser humano e sobre as condições benéficas para o desenvolvimento pessoal. O facilitador constata que a sua atitude será eficaz, se autêntica e vivenciada para além da dimensão intelectual para atingir uma condição inteiramente humana (ROSEMBERG, 2008, p.15).

Portanto, imersos no ambiente seguro e cálido e diante de um conciliador humanista confiante, empático e verdadeiro que considera a pessoa como ser pensante e capaz de decidir, os contendores podem liberar suas falas e serem eles mesmos na busca de solução para as contendas conforme as suas necessidades.

A ACP defende o homem livre e com poder de reagir diante das situações constrangedoras que tolhem a autodeterminação e a individualidade. Experiências negativas prendem a pessoa a esquemas rígidos de comportamentos e de pensamento e impedem o crescimento pessoal. A proposta visa implementar condições interpessoais favoráveis para o

enfrentamento das intempéries que impedem a livre expressão causando desequilíbrio psicológico e desajustamento social (SANTOS, 2004, p.22).

Quando a pessoa se sente compreendida em seus sentimentos e é aceita como autônoma, tende a orientar-se na direção positiva, construtiva, tendente à autorrealização. Caminha rumo à maturidade e à socialização. Fica mais propensa a abandonar suas falsas defesas que a tornaram imatura, regressiva, antissocial e destrutiva (ROGERS, 2014, p.31). Ainda que a experiência significativa tenha acontecido por um número limitado de horas, ocorrem mudanças profundas na personalidade, nas atitudes e nos comportamentos (ROGERS, 2014, p.41).

Na presença do conciliador humanista, diante da permissibilidade para expressar seus sentimentos verdadeiros, podendo dizer tudo que tem para ser falado a uma escuta empática e atenta, os conflitantes tendem a retomar o diálogo rompido e falam a partir dos seus referenciais internos sobre as razões que fomentam o conflito.

O conciliador humanista, após ouvir os falantes, vai retransmitindo cada dito com palavras que se tornem mais palatáveis para o ouvinte. Equilibra cada fala, catalisando os sentimentos expressados, ressignificando as percepções que ocultaram as dores e o sofrimento e que embotaram o pensamento sobre a intriga. Aclara a visão para os que ouvem a narração do conflito com todo o cuidado para não mascarar as falas e distorcer o dito.

O profissional age de forma sincronizada e cuidadosa para não distorcer as percepções expressadas pelos contendores e sempre se certificando se a sua fala diz o que o falante pretendeu. Ocorre um movimento fluido e espontâneo que a tudo e a todos surpreende por não ser manipulado ou ensaiado. Essa missão significativa faz o conciliador humanista acomodar os sentimentos e as falas dos oponentes quando cuida para despertar uma escuta atenta sem engrossar o caldo do conflito e travar ainda mais a comunicação entre os conflitantes (SOUSA, 2017, p.267).

O facilitador humanista assiste ao desabrochar das falas e da consequente assunção do poder pessoal, com presença, atenção e escuta implicada. Percebe o avançar do diálogo na direção do consenso e sente uma emoção indecifrável. Experimenta uma sensação de bem-estar e uma vontade de permanecer atuando como auxiliar das forças internas que trazem crescimento pessoal e fortalecimento para o conviver com o outro. Firma-se, então, um encontro sincero e de grande importância para todos os participantes.

As pessoas que participam de um encontro significativo que proporcionou um clima facilitador experimentam o processo pleno de “tornarem-se pessoas”. Sentem-se prontas para defenderem com reciprocidade o direito do “outro”. O facilitador que implantou esse momento, também, desperta em si, o seu próprio potencial de “ser” na medida em que se autorrevela e se autoconhece com toda a plenitude sem a capa rígida da técnica profissional. Deleita-se em cada experiência e aprende a conviver com as pessoas. Desenvolve o que tem de mais humano, enquanto pessoa, mais verdadeiro enquanto ser social e mais completo enquanto espécie (ROSEMBERG, 2008, p.17).

Na perspectiva de centrar-se no “humano” dos conflitantes, capacitando-os para a convivência em sociedade, o conciliador humanista cresce pessoalmente e auxilia o Poder Judiciário na missão de paz social. Como profissional de ajuda contribui para o crescimento pessoal dos litigantes que empoderados, poderão resolver sozinhos as suas querelas, delegando ao sistema judicial as questões mais complexas e que, após a tentativa espontânea e voluntária de solução, não forem resolvidas pelo consenso.

A relação de ajuda acontece quando um dos participantes provoca nos outros encontristas uma maior apreciação de suas questões pessoais e permite a expressão dos sentimentos e das falas (ROGERS, 2014, p.45-46). Os recursos internos latentes são mobilizados na própria condição humana das pessoas envolvidas no encontro e facilita-se o crescimento pessoal de todos. A eficácia desse tipo de relação depende da congruência do profissional quando suas palavras refletem seus sentimentos, da simpatia incondicional e da compreensão dos sentimentos expressados no encontro (ROGERS, 2014, p.55).

O clima psicológico favorável, implantado pela conciliação humanista, tem um campo de afetação tão extenso que transcende o conflito judicializado para atingir a própria pessoa do conflitante. Plantando uma atmosfera de cuidado e zelo, o conciliador humanista auxilia no processo de crescimento interior dos litigantes que podem passar a assumir o controle de suas decisões, a respeitar a diferença do “outro” e a ter consciência de que é responsável pela solução da contenda. A maneira de ser do conciliador humanista estimula o próprio poder criativo e o coloca atento para o inesperado que possa surgir a partir do encontro com os conflitantes que se apresentam feridos, com a comunicação rompida, enfraquecidos e cansados, por se arrastar pelo tempo, uma contenda endurecida que não mais admitia o diálogo.

O facilitador assume o seu próprio modo de ser, na sua dimensão de “pessoa plena”, sem encobrimentos rígidos profissionais, aceita que o outro faça suas escolhas individuais e veja o mundo e a si mesmo de forma individualizada. Na relação centrada na pessoa, a empatia e a consideração às diferenças são condições necessárias para permitir-se o “tornar-se pessoa”, tanto do profissional, como dos demais encontristas, eis que somente sendo tudo o que se pode ser, o ajudante poderá facilitar que os outros alcancem a sua existência plena (ROSEMBERG, 2008, p.67).

O conciliador na prática da metodologia humanista permeia um terreno de facilitação que permite que os conflitantes se sintam prontos para verbalizarem suas demandas em uma jornada de falas e escutas. Há uma liberdade de expressão que mobiliza a força orgânica que poderá atualizar o ser e o tornar pleno para decidir conforme a sua vontade consciente para participar na pacificação de seus conflitos (SOUSA, 2017, p.271-272).

Havendo um clima de facilitação, a pessoa ajudada expressará atitudes intensas e motivadas. Agirá de modo mais adequado com a realidade interior e experienciada, haverá relato dos problemas a um ouvinte com uma melhor percepção dos padrões de comportamento, com aceitação e reformulação do autoconceito e criação de novos planos (WOOD, 2010, p.32).

As pesquisas sobre a Abordagem Centrada na Pessoa demonstram que a interação pessoa a pessoa é significativa no processo de viver numa plenitude maior quando essas pessoas são consideradas únicas e autodeterminadas. Assegura Carrenho (2010, p.12) que “essa interação está ligada a um mistério inesgotável, onde cada um terá sua própria vivência e suas próprias histórias decorrentes dos encontros, que se sobrepõe a qualquer conhecimento e informação por mais intensos que eles sejam”.

Os princípios que fundamentam a Abordagem de Carl Rogers são necessários para todos os relacionamentos humanos profundos ou não, duradouros ou rápidos, pois são importantes para a própria vida. Qualquer profissional que pretenda ajudar no crescimento pessoal do outro, poderá adotar a ACP, ainda que não seja psicólogo (CARRENHO, 2010, p.35).

Confiante que os princípios que norteiam a Abordagem Centrada na Pessoa, ACP, facilitam o processo de crescimento pessoal nas relações humanas, independentemente do tempo do encontro significativo, ciente que os ensinamentos poderão ser praticados por

qualquer profissional de ajuda e tendo observado momentos de movimentos durante a aplicação dessa abordagem na conciliação judicial, surgiu um estímulo para a construção da metodologia da conciliação humanista.

Importante registrar que a conciliação humanista muito se assemelha ao modelo de mediação apontado por Bataglia (2020, p.103) que não é apresentado “tecnicamente” *a priori*, mas que vai se formatando a cada experiência por todos os participantes, conciliador, conflitantes e advogados em uma cocriação que acontece no momento presente. A autora propõe ser uma nova política de relacionamento aquela em que o profissional se abstém de manipulações, estratégias ou tentativas de conversão. Assegura, ainda, que o próprio indivíduo se torna mais expressivo e voltado para si, com mais abertura para os sentimentos bons e maus que surgem na sessão e poderão ser ressignificados com o auxílio do terceiro interveniente. Afirma a autora que ocorre uma vivência ressonante em que todos os participantes são afetados.

Explicitado sobre os fundamentos teóricos da conciliação humanista como se desenvolve, na prática, a sessão com a metodologia proposta?

O método apresenta um modelo de atuação fluido e espontâneo e não pretende engessar o conciliador com regras e técnicas rígidas. O profissional age com liberdade para ser o auxiliar dos conflitantes, caminhando juntos na busca pela solução dos conflitos. Na linha da ACP não são as técnicas ou instrumentos que devem pautar a conduta do profissional, mas as atitudes que se firmam na relação e que provocam mudanças.

A participação pessoalizada na relação, o interesse genuíno e a valorização da pessoa e da experiência do outro, a confiança na própria capacidade interna e o respeito à liberdade de escolha farão a diferença para o crescimento humano. Não são usadas fórmulas prontas, mecanizadas e impessoais. É a humanidade do profissional explorada na relação que se mostra fundamental (SANTOS, 2004, p.23).

Visando oferecer um horizonte para a prática da conciliação humanista, foram sugeridas sete etapas, para fins didáticos, para a realização da sessão conciliatória, eis que o método proposto se constitui em um modo de atuação livre e autêntico sem a exigência do cumprimento de um roteiro. A sessão de audiência poderá ser constituída das seguintes etapas: receção, abertura, empoderamento, delimitação do objeto conflituoso, desenvolvimento do diálogo, ajustamento e encerramento (SOUSA, 2017, p.277).

A tentativa conciliatória merece atenção cuidadosa quando é pensada, posto que se propõe a unir pessoas afastadas por um conflito e que, muitas vezes, não se veem há algum tempo e não mais se comunicam por força da intriga. O simples convite já provoca o reviver dos fatos conflituosos e aguça as amarguras.

No intuito de resolver a contenda, por meio do consenso, a atmosfera do encontro precisa já ser fomentada no próprio convite para o comparecimento da sessão com palavras calorosas e respeitosas. Mostra-se fundamental pensar na sessão de conciliação antecipadamente à data designada, ajustando a agenda do conciliador para não cometer atrasos ou ausências. O comparecimento do conciliador humanista deve acontecer em horário anterior à hora marcada com o fito de verificar os equipamentos que serão utilizados e o material de expediente disponíveis para o acontecimento do evento.

A marcação da sessão gera nos contendores expectativas e ansiedades, em virtude do desconforto de reencontrar o seu oponente. A ausência ou atraso do conciliador poderá provocar dissabores que irão dificultar a realização da sessão.

A primeira etapa se constitui na recepção, momento em que o profissional deverá receber as pessoas, convidando-as a entrar na sala pelo nome, evitando codinomes como autor, réu, reclamante ou reclamado, iniciando um contato empático. Essa etapa será o “cartão de visitas” do conciliador e deverá ser realizada. O profissional e o ambiente devem proporcionar conforto, bem-estar e confiança naquele cidadão que pode, inclusive nunca ter adentrado em um órgão judiciário (SOUSA, 2017, p.278-279).

Pode acontecer dos litigantes não conhecerem o conciliador judicial por não ter sido escolhido por eles, mas indicado pelo Poder Judiciário, de modo que a simpatia e boa educação são essenciais para o início da sessão. O primeiro contato dos conflitantes com o conciliador e com o ambiente, em que acontecerá a sessão, é fundamental para o desenvolvimento das demais etapas que constroem a metodologia. Assim, o espaço físico deverá proporcionar conforto, bem-estar e segurança. O conciliador deverá se apresentar pelo nome e cumprimentar todos os participantes, contendores e advogados, convidando-lhes de forma empática a adentrarem na sala.

Tudo deve acontecer com uma atmosfera calorosa e acolhedora para o estabelecimento do *rapport* (SOUSA, 2017, p.279). O termo *rapport*, surgiu na Psicologia como técnica de ligação entre a sintonia e a empatia com outra pessoa. Tem origem no termo francês *rapporter*

que significa “trazer de volta” e em geral se forma por três componentes comportamentais: atenção mútua, positividade mútua e coordenação. Nessa etapa inicial da sessão de conciliação, o profissional já estabelece o *rappport* quando se sintoniza com os encontristas e se relaciona de maneira respeitosa, cálida e compreensiva²².

O conciliador valoriza a presença de todos, mormente os advogados que são profissionais indispensáveis para a realização da proposta humanista. Por isso, devem ser respeitados e convidados a colaborarem na tentativa de solução da disputa. Os representantes postulatórios foram escolhidos pelos conflitantes e gozam de confiança e credibilidade e não podem ser ignorados pelo conciliador judicial. É necessário envolver o advogado na mesma sintonia amistosa fundamental para a realização da sessão, considerando-o como partícipe na tentativa conciliatória e pessoa importante para a realização do evento.

É significativo que o conciliador cumprimente a todos com apertos de mão, que memorize os nomes dos contendores sendo permitida a anotação em papel. A experiência aponta para a significância de oferecer a liberdade para que cada indivíduo escolha o seu assento, cuidando o facilitador em sentar de forma equidistante dos conflitantes para demonstrar a imparcialidade, confiança e respeito (SOUSA, 2017, p.279-280).

A experiência demonstra que se instala uma ambiência de confiança quando o conciliador humanista inicia a segunda etapa, a abertura, comunicando o quão significativa representa aquela experiência para ele. Nesse momento, o facilitador informa que acredita no potencial de cada conflitante para resolver a querela, explicando que a função do pacificador se constitui em uma missão de ajuda para fazer brotar as falas e extrair a vontade de cada um, ainda que se decida por não firmar o consenso. Deverá afirmar o profissional que a sua função para o desenlace da contenda não é de substituição do poder decisório, ou seja, de julgador.

Nesse momento da sessão, o conciliador humanista comunica os objetivos e limites de sua atuação, como o tempo para o desenvolvimento do encontro, esclarecendo sobre a necessidade da realização de outras tentativas conciliatórias já designadas. O tempo que distancia uma sessão de outra não deverá ser inferior a 30 minutos, eis que indispensável que se destine horário suficiente para o estabelecimento do diálogo com todos os participantes. É razoável que se mantenha o desenrolar por no máximo 90 minutos, para que o cansaço não

²² [Significado de Rapport \(O que é, Conceito e Definição\) - Significados](https://www.significados.com.br/rappport/). Disponível em: <<https://www.significados.com.br/rappport/>> Acesso em 08.03.2023.

atrapalhe a continuidade da tentativa conciliatória. A delimitação do tempo é indispensável para disciplinar o atendimento e otimizar a atuação do conciliador (SOUSA, 2017, p.281).

A medição do tempo compõe a habilidade do facilitador que deverá estar atento para a oportunidade de solicitar a palavra, sem de forma abrupta, cortar o processo mobilizador do falante e agir de forma opressora. É importante que alerte para a finalização da sessão. Essa acuidade pode ser desenvolvida por quem estar atento, escutando autêntico e empaticamente e de forma implicada em um conviver espontâneo e sincero (SOUSA, 2017, p.281).

Ainda nessa etapa, o conciliador humanista comunica que será oportunizado o mesmo tempo de fala de forma equânime, devendo ser respeitado o modo particular de cada conflitante, pois cada pessoa tem a maneira peculiar de reagir em uma sessão de conciliação. Alguns sentem a necessidade de falar em abundância e outros preferem resumir suas explicações em frases curtas ou mesmo silenciar e o profissional capacitado deverá ter a sensibilidade de perceber e respeitar cada estilo pessoal.

Nessa etapa os conflitantes serão informados sobre os princípios que regem a conciliação e as normas éticas do conciliador. Nesse momento não se faz necessário explicar e conceituar cada princípio deontológico, sendo bastante resumir e deixar clara a necessidade da ética como norte para atuação do profissional humanista (SOUSA, 2017, p.282).

No prosseguir da sessão, acontece a terceira etapa denominada de empoderamento. Comunica-se sobre a prevalência das vontades de cada conflitante. Informa-se que compete a eles, a decisão pela dissolução ou não da disputa, eis que são detentores do poder decisório. Ressalte-se que é irrelevante que se firme ou não o acordo formal. O êxito do trabalho do conciliador humanista se perfaz pela qualidade da sessão de tentativa conciliatória e não pelo fechamento do acordo e finalização do processo judicial. O importante é que o procedimento tenha sido desenvolvido de forma satisfatória. Portanto não importa apenas o resultado da sessão.

É nesta etapa que o conciliador informa que confia na capacidade de cada contendor resolver a intriga conforme sua própria vontade. O facilitador comunica que será um companheiro de jornada, um ajudante na caminhada rumo ao desenvolvimento do diálogo, sendo, pois, sua missão, promover a reabertura dos debates sobre a situação conflituosa em um clima psicológico seguro e amistoso. Enfatiza-se que o desenvolvimento dessa etapa dependerá do respeito e da aceitação incondicional pelas diferenças apresentadas por cada

“modo de ser” dos contendores. Essa é a atitude fundamental para o encorajamento da assunção do poder pessoal pelos conflitantes que aceitos e valorizados se empoderam.

Sentindo-se empoderadas, inicia-se a terceira etapa – empoderamento- as pessoas vão se permitindo ouvir e falar dos lugares desagradáveis em que se viam no conflito. Liberam os sentimentos de sofrimentos, afinidades, alegrias e tristezas e a cada momento os fatos vão aparecendo conforme a visão de mundo do falante. O conciliador segue transitando de forma livre e espontânea entre a sua profissão institucionalizada e a sua condição de pessoa. Deixa fluir a fala autêntica e libera os sentimentos de forma genuína, conforme surgem no contato com os participantes. O facilitador constrói uma vivência de presença e de sentido e instala um encontro significativo e transformador (SOUSA, 2017, p.282-283).

Encorajados e fortalecidos, os conflitantes encontram-se preparados para iniciarem a quarta etapa, quiçá, a mais delicada e sensível da sessão de conciliação, a delimitação do objeto conflituoso. O conciliador, nessa fase, traz à tona os motivos aparentes do conflito conforme transcrito nas peças da ação judicial, petição inicial e contestação, o que provocará um turbilhão de emoções e discordâncias. Não raras vezes, ocorre o precipitar das falas em um emaranhado de palavras que nada esclarecem sobre as percepções reais de cada contendor. Na maioria das vezes, a redação das peças processuais, vem carregada com o estilo próprio de cada representante postulatório desejoso de ser vencedor na sua atuação (SOUSA, 2017, p.283-284).

Ocorre, outrossim, o ímpeto de propor termos de acordo que surgem pela pressão dos sentimentos negativos advindos no momento posterior à delimitação do objeto conflituoso. O conflitante receia de postergar os debates e adentrar nas miudezas da disputa que provocam tensão, dor e sofrimento. O conciliador humanista, como catalisador das emoções, retoma a fala com cuidado e propõe a continuidade dos debates procurando desarmar os contendores com palavras calorosas e acolhedoras. O facilitador age com simpatia demonstrando compreensão, paciência e tolerância com os desabafos e as precipitações sem o amadurecimento do diálogo.

Os participantes vão apresentando aspectos obscuros do conflito subjacente e vão trazendo sinais significativos que não estavam aparentes nas peças processuais, mas escondidas nas entrelinhas das emoções, tensões e desgostos. Apontam-se as primeiras impressões sobre a causa-foco que elabora o núcleo duro do conflito. Destarte, começa a

aparecer a motivação real que deu ensejo ao desentendimento e que travou a comunicação (SOUSA, 2017, p.284).

O conciliador em contato com os primeiros sinais da contenda oculta, já detém um norte para iniciar a quinta etapa da sessão, o desenvolvimento dos debates. Nesse momento, os encontristas, muitas vezes, incomodados com o reviver dos fatos, também podem oferecer propostas de acordo repentinas e imaturas sem o devido esclarecimento sobre a disputa. Acontece de um dos contendores dominador tentar constranger o oponente para persuadir-lhe a fazer o acordo sob as condições que lhe são mais favoráveis, competindo ao conciliador humanista de forma paciente, interromper a tentativa, ressignificar a fala e remover o peso opressor, autoritário ou impositivo do dito para que as palavras sejam amenizadas para o oponente que escuta (SOUSA, 2017, p.284-285).

Nessa etapa, o profissional atuará com cuidado para fiscalizar os comportamentos indesejáveis e desrespeitosos ou mesmo agressivos que possam causar desconfortos ou aborrecimentos desnecessários para não agravar a contenda. Há aqui, a liberação dos sentimentos que deve ser permitida no limite do respeito ao outro. O conciliador humanista demonstra compreensão e acolhimento com as dores e emoções experimentadas, sem avaliação, julgamento ou crítica. Não deverá ofertar conselhos a partir de opiniões pessoais (SOUSA, 2017, p.285).

Concluídos os debates dos contendores, o conciliador humanista atento já poderá encontrar pontos de ligação que ensejarão uma proposta de acordo. As falas apresentadas se comunicam em alguns referenciais, criando pontos de intercessão que podem construir uma proposta de conciliação. É importante que o profissional não se identifique com a causa conflituosa e não se envolva para além de sua atuação institucional. Havendo a identificação, deverá o conciliador ter um gesto de humildade e afastar-se da tentativa conciliatória para não comprometer a seriedade do seu trabalho e a confiança dos conflitantes. O facilitador deverá repassar para outro conciliador, a tentativa de acordo (SOUSA, 2017, p.285).

A etapa de desenvolvimento dos debates poderá se transformar em uma sessão de gritos e atropelos se o conciliador humanista não se mostrar firme na condução do diálogo. Nesse momento, deverá calmamente retomar as falas, recordar sobre a necessidade de respeito ao outro e de consideração ao trabalho sério executado. O profissional deverá demonstrar o sentimento que vier à tona, ainda que seja de indignação ou irritação, mantendo-se vivo e presente como condutor dos trabalhos. Percebendo que houve o encerramento da

necessidade de fala e que o dito foi compreendido, o profissional segue para o ajustamento (SOUSA, 2017, p.286).

O conciliador, cômico do núcleo duro que constituiu o conflito e depois de encerrado o diálogo, deverá fortalecer o poder pessoal de decidir. Há um reforço sobre a prevalência da vontade de cada um. No passo seguinte, faz-se um resumo sobre a contenda com ênfase na causa-foco. Conhecendo dos termos propostos por cada conflitante, o facilitador aclarará os aspectos obscuros para se fazer compreender pelos contendores e apresentará os pontos comuns que poderão construir a conciliação (SOUSA, 2017, p.286-287).

O conciliador poderá realizar o *caucus*, sessão individual, se houver solicitação de quaisquer dos conflitantes. Deve o facilitador informar que estará disponível para todos, indistintamente, em igual tempo, não sendo vedado que o próprio profissional ofereça a oportunidade de ouvir isoladamente cada um se sentir que algo deixou de ser dito ou que atitudes individuais dificultaram a liberação da fala. Pode-se nomear como essas atitudes: a timidez ou outras razões particulares (SOUSA, 2017, p.287).

Esclarecidos os termos propostos e não havendo mais necessidade de debates, o conciliador finaliza a sessão de conciliação com as etapas de ajustamento e encerramento. Nessa oportunidade ocorre a formalização do termo de acordo que será elaborado com todo o cuidado e zelo para que não fiquem dúvidas ou pontos inexecutáveis. O documento será preparado na fase de encerramento e deverá conter a qualificação das pessoas, data de realização do evento, descrição detalhada dos termos ajustados, multa por descumprimento das obrigações e os encargos de cada envolvido (SOUSA, 2017, p.287-288).

Em caso de não ser firmado o acordo formal, deverá ser lavrado o termo de conciliação frustrada e o conciliador humanista deverá com o mesmo carinho, afeto e dedicação, agradecer a oportunidade, disponibilidade e atenção dispensadas, bem como a confiança depositada na sua pessoa, despedindo-se com apertos de mão (SOUSA, 2017, p.288).

A sessão de conciliação humanista promove um encontro transformador e uma rica oportunidade de se estar-com-o-outro, com quem se pode aprender e ensinar um pouco sobre si. É um momento de entrega quando se virá inteiro, presente, vivo e motivado a continuar seguindo adiante com a confiança no poder pessoal dos conflitantes de tomarem as próprias decisões. É um momento vigoroso e saboroso que surpreende e revigora. Cheio de surpresas,

perplexidades, emoções, partilha de dores e alegrias, cada um assumindo o seu próprio jeito de ser. Interessante pontuar que há, na aplicação da conciliação humanista, uma preparação do ambiente para torná-lo humanizado como parte do contexto da metodologia por se acreditar que há influência do meio no estado emocional e físico dos conflitantes (SOUSA, 2017, p.289-290).

Sustenta Hipólito (2011, p.91) que a situação de relaxação indica um aumento da permeabilidade entre o mundo interno e o externo, entre o real e o imaginário. Ocorre a facilitação da tomada de consciência progressiva e integrada do esquema corporal que tem estreita relação com o desenvolvimento somático e psíquico do indivíduo. O corpo fala e desvela os seus conflitos internos e externos. A descontração experienciada, as sensações de descrispação, as experiências de peso e calor e a percepção de funcionamento corporal permitem que a pessoa viva a “descontração num movimento no sentido de uma globalização e harmonia da percepção de si mesmo e para si mesmo”.

Nesse sentido, o ambiente humanizado que provoca o relaxamento necessário para desarmar as tensões do corpo dos litigantes, permite um maior contato da pessoa consigo mesma. Faz com que a pessoa se sinta viva e integrada com o momento presente com maior possibilidade de conhecer a sua vontade em um processo de tomada de consciência.

A metodologia da conciliação humanista vem somar com a revolução quieta proposta por Carl Rogers (2002) que visiona a paz social em uma época civilizatória que parece invadida pelo individualismo exacerbado, violência desarrazoada, desrespeito às diferenças. Na atualidade impera uma indiferença aos problemas do “outro”. Um tempo que se prefere chamar de pós-modernidade.

A alta conflituosidade que assola a sociedade pós-moderna reclama a participação consciente de todos os cidadãos para o desfazimento das intrigas e chama a atenção para a assunção da responsabilidade pela paz social. Traz à tona que o Poder Judiciário não dispõe de recursos humanos e financeiros para desfazer a “montanha” de processos judiciais que se formou dentro do tempo adequado e necessário para o cumprimento da missão de pacificação social. Socorrer-se dos meios adequados de solução dos conflitos, pode ser uma direção a ser tomada pelo Poder Judiciário, mas ainda não será suficiente se não houver a convocação da sociedade para abraçar a “causa” da paz. É preciso chamar à responsabilidade os conflitantes, que, para tanto, precisam sentirem-se apoiados, aceitos e fortalecidos para assumirem o seu “poder decisório”.

O cidadão não pode seguir à margem da problemática e acionar o Poder Judiciário para resolver toda e qualquer desavença que possa acontecer em suas vivências, ficando no aguardo da passagem do tempo para obter de um sistema abarrotado, a solução útil e justa. Deve, pois, assumir o seu lugar de agente decisor e buscar solucionar suas disputas com o auxílio de um profissional de ajuda. No entanto, nesse momento em que os fóruns se veem encharcados de processos judiciais, o trabalho tem de ser conjunto, com qualidade, cooperação, comunhão e colaboração. A sociedade deve ser convocada, preparada e educada para a obtenção de uma convivência mais harmoniosa e pacífica.

A prática da metodologia da conciliação humanista, em um Núcleo de Conciliação, aplicada em uma experiência brasileira no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, facilitou a percepção da riqueza humana e da leveza do conciliador humanista ao gerar uma atuação centrada na relação com o jurisdicionado. O conciliador pode deixar transparecer a “pessoa” operante que estava ali para além de uma representação social e se agraciar com o desabrochar do conflitante como ser pensante e dotado de poder decisório.

Os conhecimentos da Abordagem Centrada na Pessoa ultrapassam a psicoterapia para atingir outras relações de ajuda e para contribuir para a elaboração de uma metodologia humanista de resolução de conflitos.

CAPÍTULO 4

2.4 – CONCILIAÇÃO HUMANISTA: ABORDAGEM DE EMPODERAMENTO E DE ASSUNÇÃO DA RESPONSABILIDADE NO PODER DECISÓRIO NA CONCILIAÇÃO

A Era da pós-modernidade ou modernidade líquida (BAUMAN, 2007, p.109) arrasta consigo uma mudança no estilo de vida que modifica a maneira de se relacionar com o “outro” e com o meio e apresenta múltiplas possibilidades que tornam complexo e plural o processo decisório.

Na sociedade líquido-moderna há uma impermanência nas realizações pessoais que não se solidificam e em pouco espaço de tempo as capacidades são consideradas incapacidades. As atitudes e as estratégias caducam rapidamente e se tornam obsoletas antes mesmo de serem apreendidas, as circunstâncias mudam com celeridade. Viver é sempre um desafio e a tensão é perene. A constância, aderência e viscosidade das coisas e pessoas tornam-se perigosas e assustadoras. Por outro lado, há um anseio de emancipação da pessoa e de autoafirmação para se reconhecer como indivíduo na sociedade de massa e, assim, descobrir o seu verdadeiro “eu” (BAUMAN, 2007, p.110-111).

As inúmeras possibilidades de escolha que conduzem o indivíduo durante a passagem do tempo colocam-no em uma posição de dúvidas, hesitação e tensão para com sua decisão. Esses fatores, muitas vezes, desorientam o homem que não sabe o que apraz, conforme os referenciais internos do “eu”. Nesse desconhecer cai-se na armadilha de decidir em obediência ou para atender a vontade de “outrem” com quem se relaciona. O “eu” é o espírito do homem que se estabelece quando se conecta com aquilo que lhe é próprio, portanto, consiste no orientar-se para a própria interioridade em um voltar-se a si próprio (KIERKEGAARD, 2010, p.25-26).

O profissional de ajuda que pretende possibilitar uma ambiência de crescimento pessoal precisa libertar os participantes do encontro das ameaças exteriores. É preciso que possam experienciar intensamente e vivenciar o momento para enfrentar os sentimentos e os conflitos internos que lhes parecem ameaçadores e que não favorecem o desenvolvimento da personalidade do eu. A relação de ajuda afasta-se do poder "sobre" e permite ao outro reconhecer o que lhe é próprio pela sua avaliação, centro da responsabilidade do que tem sentido e valor para si (ROGERS, 2008, p.63).

É no mergulho na interioridade que se conhece a vontade do “eu”. Uma trajetória possível quando não se vê oprimido, subjugado, criticado ou avaliado pelo outro. Imerso em um clima de afeto, segurança, calor e acolhimento, vê-se em condições de se movimentar de modo fluido e livre entre as variadas possibilidades. Nessa ambiência pode-se, inclusive, analisar as consequências decorrentes da ação escolhida quando, então, assume-se o poder decisório e se responde pelas escolhas.

Mas como a pessoa pode chegar nesse lugar, nesse momento ou nessa possibilidade diante dos diversos papéis assumidos no decorrer dos anos de vida?

O caminho pode até ser dificultoso, mas se mostra possível quando as pessoas confiam na existência de um “poder pessoal” e não se interessam em ter “poder sobre” o “outro”. É fundamental que se disponibilize para mobilizar a força latente e inerente ao parceiro com quem se relaciona e permita deixar emergir o seu “autopoder”. Tudo acontece na dinâmica psicológica das pessoas em interação. Foca-se nas estratégias de poder e de controle sobre si e sobre o “outro”, ou seja, no “locus” de poder sobre a decisão que reconhece no homem a sua autonomia, independência e responsabilidade pelos seus atos (ROGERS, 1978, p.10).

É em este relacionar-se que se vê o momento fértil e engrandecedor que possibilita o “empoderar-se”. Não se pretende assumir a decisão do outro, mas permitir que o parceiro se assuma enquanto detentor do poder decisório e decida conforme sua percepção de mundo e seus referenciais internos. Nesse instante, o decisor se sente independente e pode fazer escolhas que lhe satisfaça, capacitando-se para assumir as consequências advindas da sua decisão.

Nessa direção, a questão se volta para um ser em conflito com o “outro”, com quem manteve um convívio ou um relacionamento contratual. A pessoa que está em foco é aquela que firmou uma relação hierarquizada e opressora e que se vê limitada e impossibilitada de assumir o poder decisório. Por isso, procura um terceiro para o auxiliar na tomada de decisão.

O profissional que se coloca no “inter” da relação conflituosa e que se habilita para auxiliar no desfazimento da contenda, não deve pretender ser o detentor e o dirigente do processo decisório. A decisão carrega em si o peso da responsabilidade por todos os desdobramentos advindos da possibilidade escolhida. Assim, deve atuar com muito cuidado para não extrapolar a função de “ajuda” na tomada de decisão.

Os atores não se misturam. O profissional de ajuda ao despir-se da autoridade de conhecer “a melhor escolha”, permeia uma ambiência favorável para que o conflitante decida por si, a partir de seu próprio “poder pessoal” de decidir, conforme sua percepção de mundo. Exime-se, então, da responsabilidade pela insatisfação do decisor com a sua opção. O conciliador humanista constitui-se num “auxiliar” dos litigantes no processo decisório. Atua para preservar e mobilizar os recursos internos dos conflitantes para que sozinhos encontrem as saídas para os conflitos.

Os termos ajustados precisam ser assumidos pelos contendores, aos quais compete o cumprimento do ajuste, sendo, pois, o conciliador humanista um mero colaborador que facilita o diálogo entre as partes e viabiliza a compreensão do núcleo duro do conflito. Compete ao facilitador aclarar as ideias, trazer à consciência o papel de cada um dentro do litígio, mas não assumir o poder decisório, eis que não responderá por cada descumprimento dos termos ajustados.

Qual o papel do conciliador humanista nessa missão de “auxiliar” o processo de assunção do poder pessoal pelos contendores?

Partindo desse questionamento se inicia um debate sobre o que se pode chamar de empoderamento. A posse do “poder pessoal” de gerir o processo decisório e significa, por conseguinte, assumir os reflexos advindos da decisão. A responsabilidade é sucessora do ato voluntário e subsiste quando significa que se está pronto para “responder” (FROMM, [s/d], p.51). Uma resposta que vem do “querer” produzido pelo poder pessoal de decidir daquele que deseja.

A partir desse enfoque, direciona-se a presente pesquisa para a análise da atuação do conciliador enquanto profissional que lida com as pessoas em conflito dentro de um processo judicial e que atua na direção de alcançar a conciliação da contenda.

A proposta da metodologia humanista pretende indicar linhas de conhecimentos para que o conciliador inicie a sua trajetória como “profissional de ajuda” e se invista na condição de colaborador dos litigantes. Um profissional que deve sempre estar desejoso de caminhar lado a lado no processo decisório que pertence de pleno direito aos conflitantes, sem almejar, em hipótese alguma, assumir a decisão pelos termos ajustados pelos intrigantes.

Não se pode dizer que o conciliador humanista disponha de meios para entregar o “poder pessoal” dos contendores, eis que não o detém, mas no exercício de suas atividades

apenas não o “retira” e o toma para si como se fosse responsável pelas escolhas e consequências. O conciliador deve atuar para oferecer oportunidade de esclarecer o que não for visto pelo conflitante, seja pelo medo do “outro”, seja por estar ofuscado pela raiva, desgosto, desaprovação e indignação, sentimentos negativos advindos da situação conflituosa.

A pessoa em conflito, embora dotada do seu próprio poder decisório, poderá se vê encarcerada em sua relação com o oponente e não gozar da liberdade de “ser” quem “é”. Poderá sentir-se obrigada a responder de forma diferente daquilo que “quer e deseja”. A questão perpassa pelo controle e poder na relação firmada entre o conciliador e os contendores, posto que cientes de que há um potencial interno nas pessoas que as orientam para a satisfação pessoal, tem-se consciência de que não poderá um terceiro “ditar” a solução para as inquietações e conflitos. O profissional não deve firmar uma relação dominante com os conflitantes e, portanto, não impor a “solução” para as contendas.

O objetivo não é resolver o foco do problema, conforme orientação do profissional, mas fortalecer os conflitantes para que assumam o poder decisório para decidir o conflito a partir da vontade construída com base no referencial de mundo deles mesmos. A proposta é auxiliar o indivíduo em conflito a crescer para que possa enfrentar os problemas presentes e futuros de forma mais integrado e menos confuso, com mais autonomia, mais responsabilidade e mais bem organizado. Há um fortalecimento inclusive para o enfrentamento de novos conflitos e um favorecimento do impulso individual e interior para o crescimento, saúde e ajustamento (ROGERS, 1978, p.15).

O profissional que se faz presente e assume a função de ajudar o outro a assumir o seu poder ou a se empoderar, está sensível à presença e se deixa afetar na relação firmada no encontro a ponto de perceber a voz no silêncio e o próprio vazio na fala. E prossegue na caminhada seguindo a pessoa no seu processo de descoberta, percebendo o broto que germina em meio ao terreno fértil e agradável em que se encontra o agente decisor.

A metodologia da conciliação humanista ao adotar a política da Abordagem Centrada na Pessoa, capacita o conciliador judicial para evitar o controle sobre os intrigantes permitindo a tomada de decisão por eles mesmos. Instala um processo de facilitação do poder pessoal fundamentado na premissa de que o ser humano é digno de confiança e tem a capacidade de avaliar a situação externa e interna.

É preciso compreender os contêdores dentro dos seus referenciais internos de fazer suas escolhas construtivas para seguir com os seus projetos de vida com tendência a uma harmonia social. Esta metodologia possibilita que o profissional ajude na liberação dessas capacidades quando se relaciona como pessoa real para o outro, exprimindo seus sentimentos, cuidando com afeto, sem ser possessivo. Por isso, é fundamental compreender o mundo interno dos conflitantes (ROGERS, 1978, p.17).

O conciliador humanista atento e vivo percebe o nascimento do “dito” dos conflitantes. A fala surgirá como que pedindo permissão para aparecer e firmar um diálogo. Essa fala deve ter a força do empoderamento e sair sutil esperando a reação do profissional. A fala que o conciliador busca é aquela impregnada de intenção significativa, cheia de sentimentos, experiências, valores, desejos e, acima de tudo, de vontade que ganha significância. É autêntica aquela que decide e desencadeia uma ação que constitui algo que passa além da simples tradução para dar movimento e criar a decisão (AMATUZZI, 2014, p.24).

O ser empoderado, no sentido já discutido no presente estudo, sente-se seguro o suficiente para deixar fluir essa fala autêntica e verdadeira, que tudo diz e comunica sobre o falante que por se sentir vivo naquela presença, rasga o véu denso que encobre a sua voz e teima em calar a sua intenção. A oposição da fala autêntica é a fala segunda, tão comum na vida corrida do cotidiano, que intermedia a comunicação, mas quase nada diz de significativo “para e sobre” o falante. Está encoberta por camadas de superficialidade que se descasca quando é compreendida, quando rompe o silêncio e se constitui em um “dito” que mobiliza o “ser” já empoderado (AMATUZZI, 2014, p.42).

Assumir a força interior, que guia a escolha no processo decisório, traz ao homem o sabor de viver, de experienciar com presença e com criatividade e dar sentido à vida. Em contraponto, o agente decisor carrega o peso da responsabilidade, mas aceita de forma consciente as consequências dos seus atos por terem sido produtos de sua própria decisão.

Quando a pessoa reconhece que não há poder superior que possa decidir pelos seus problemas e aceita a responsabilidade por si própria, percebe significado em sua vida, expande suas forças e vive buscando o desenvolvimento total de suas potencialidades dentro das limitações impostas pelas leis da existência. Na passagem do tempo, o homem nunca deixará de ter dúvidas, desconfortos e questionamentos, mas sendo ele próprio e tomando decisões por si, sente-se mais forte (FROMM, 1972, p.47). O ser humano é capaz de se

relacionar com o mundo e dele participar, percebendo-se vivo e com poderes pessoais para modificá-lo naquilo que não o satisfaz (FROMM, 1972, p.83).

Ajudar o agente decisor a mobilizar os recursos internos que orientam o processo de escolha é a missão do conciliador humanista que ciente da existência dessa força mobilizadora que dá sentido ao viver, semeia a atmosfera fertilizadora do brotar desse potencial humano do conflitante.

Biólogos, neurofisiólogos e cientistas de vários ramos do saber científico, inclusive os psicólogos, possuem comprovações de que existe em todo organismo vivo, em qualquer nível, um fluxo subjacente de movimento que segue o rumo da realização construtiva das possibilidades intrínsecas do homem. Uma tendência natural para o desenvolvimento completo a que se chama de “tendência de realização” que uma vez assumida, empodera (ROGERS, 1978, p.17). A problemática que se enfrenta se constitui na incompreensão que se tem sobre a atitude de empoderamento, pois, muitas vezes, o profissional a confunde com a necessidade de assumir o poder na relação e não em propiciar a abertura necessária para que o próprio contendor assuma o seu poder pessoal de decidir.

Não raras vezes, se percebe a confusão com o entendimento sobre a facilitação do “empoderar-se”, que não significa dominar o outro, mas antes de tudo permitir que o indivíduo seja ele próprio no controle de seu processo decisório. A pessoa toma posse dos seus recursos naturais de tendência à atualização que a presentifica e torna a sua vontade congruente com a sua decisão. Na política interpessoal, há um processo de ajuda quando o profissional confia na capacidade dos seus parceiros de decidir por si.

Não se segue um roteiro pré-estabelecido, técnico, artificial, mortificado, predeterminado ou ordenado que transforma o ajudante em um ser superior e dotado de maior sabedoria para tomar decisões pelo ajudado. Antes, implica-se na relação como pessoa humana com toda a vivacidade e vigor de quem se relaciona honesta e autenticamente e implanta uma atmosfera de confiança no poder do outro para decidir.

O vínculo firmado entre o facilitador e o ajudado, se faz de pessoa-a-pessoa, em que há a plenitude da presença na experiência vivida sem a pretensão de substituir o “outro” como centro de avaliação, de decisão e de escolha (HIPÓLITO, 2011, p.65). O conciliador humanista, ao assumir a função do facilitador para possibilitar o “empoderar-se”, firma um encontro significativo repleto de vivacidade e de criatividade com o conflitante. Gesta um clima psicológico tão favorável para o fluir da fala autêntica e verdadeira e para a

compreensão dos “ditos” que muito dizem “do e sobre” o falante. Permeia um espaço frutífero e fértil para o diálogo genuíno e para o consenso por decisão pessoal e responsável.

O olhar para a conciliação humanista poderá ser reconhecido na proposta dos meios adequados à solução de conflitos descrita por Vezzulla (2020, p.180-181), quando afirma que com as perspectivas emancipatórias e responsáveis se promovem a introdução e o fortalecimento da cultura que contribuem para a mudança de paradigmas para as relações humanas. Estimula-se a independência do sistema adversarial do julgamento e recrudescer a confiança das pessoas na elaboração responsável da autogestão e do enfrentamento aos problemas da vida. Incentiva-se a formação de comunidade participativa e responsável pela qualidade de vida, pelo respeito, pela inclusão e cooperação. O modo de agir do conciliador humanista gesta a emancipação social, a assunção do poder pessoal para que o contendor decida pela solução do conflito de interesse com uma participação efetiva, consciente e responsável. A abordagem se constitui em uma revolução democrática da administração da justiça.

2.4.1 – A Metodologia Humanista como um Contributo para a Revolução Democrática da Justiça Proposta por Boaventura de Sousa Santos

O Poder Judiciário exerce um importante papel na governabilidade da sociedade na medida em que implementa políticas públicas e estabiliza as relações sociais. Mantém o equilíbrio entre os interesses contrapostos dos cidadãos, inclusive contra o próprio Estado e se constitui na maior instância de resolução de conflitos. No entanto, apresenta-se como uma instituição que compõe as estruturas de dominação da sociedade. Organiza-se por uma forma burocratizada sustentada por um sistema hierarquizado e, portanto, precisa ser democratizado.

Diversos conceitos são atribuídos à democracia, mas para a definição construída por Bobbio (2004, p.85), só é possível haver democracia quando as pessoas, que sejam chamadas a decidir ou eleger os representantes, estejam diante de alternativas reais e em condições de poder escolher. Os cidadãos precisam estar em pleno exercício da liberdade de opinião, de expressão, de reunião, de associação e de todos os direitos invioláveis. Há uma extensão da democratização quando se institui procedimentos que permitem a participação dos interessados nas deliberações de um corpo coletivo, não necessariamente político, que pode

ser social quando a pessoa é considerada na multiplicidade de seus *status* (BOBBIO, 2017, p.204).

A democracia poderá acontecer nas relações pai/filho, matrimonial, empresário/trabalhador, professor/aluno, juiz/jurisdicionado, inclusive de gestor de serviços públicos e usuários, ou seja, nas relações de poder ascendente. As modernas formas de desenvolvimento da democracia são vistas a partir da extensão da participação efetiva nas ocupações de espaços dominados por organizações do tipo hierárquico burocrático (BOBBIO, 2017, p.204).

O Estado Democrático de Direito irradia os valores da democracia para os órgãos que constituem o Estado e a ordem jurídica, posto que o Direito está imantado pelas propostas de uma convivência social dentro de uma sociedade livre, justa e solidária. O Direito deve ser criado em respeito ao sentir popular e ao interesse coletivo, sustentado pela vontade do povo, direta ou representativamente em um modo de gestão participativo, logo, deve envolver a vontade popular no processo decisório e na formação de atos de governo. Uma sociedade pluralista deve respeitar as diferenças de ideias, culturas e etnias e pressupor o diálogo entre os pensamentos divergentes e a convivência harmônica entre os diferentes em um processo de liberdade e de expurgo das formas de opressão em qualquer setor da sociedade (FONSECA, 1988, p.119).

As transformações sociais, a cada passo, suscitam uma revisitação ao que se define como democracia. Crescem as desigualdades sociais, econômicas, políticas e culturais em escala mundial. O processo de globalização que cria a interdependência, a integração e a dinamização das sociedades nacionais, também gera desigualdades, tensões e antagonismos e provoca o desenvolvimento de diversidades e contradições. Surgem movimentos étnicos, regionais, culturais, religiosos, linguísticos em escala mundial que alteram as condições de vida e de trabalho, os modos de sentir, pensar e imaginar. As condições de alienação e as possibilidades de emancipação de indivíduos, grupos, minorias, transformam as relações sociais e fomentam conflitos de interesse (IANNI, 1999, p.39).

As sociedades, plural e global, clamam por um novo modelo de democracia que exija articulação entre a representatividade e a participação e que escape da proposta da política liberal que transformou o político em um espaço de cidadania confinado ao Estado. Requer, outrossim, uma nova prática social repolitizada que crie oportunidades de exercício da democracia e da cidadania e reclame pela identificação das relações de poder para estimular

as posturas que as transformem em relações de autoridade partilhada. A teoria democrática proposta é chamada de pós-moderna para destacá-la da democracia liberal. Pretende-se alargar e aprofundar o campo político nos espaços estruturais de interação social e, assim, facilitar a emancipação do homem, enquanto cidadão, para, então, ressaltar a igualdade sem mesmidade com autonomia e solidariedade (SANTOS, 2005, p.276).

Não obstante ainda se procure implantar as premissas que irão estruturar essa nova teoria democrática, a sociedade caminha lado a lado com o desenvolvimento de um capitalismo desenfreado e um Estado despreparado para lidar com todas as modificações trazidas pelo mercado de consumo. O estilo consumista transformou as relações interpessoais e os negócios humanos, ressaltou o individualismo, a desigualdade social e solapou a solidariedade para deixar prevalecer a força da “mão invisível” da economia que dita as regras de convivência, amplia o fosso entre os afortunados e os despossuídos, isola o homem e exacerba o egocentrismo e a competitividade.

Paralelamente, há um predomínio da razão instrumental, técnica ou pragmática em todas as instituições sociais. A ciência se ocupa de técnicas de produção e controle social em um jogo de forças sociais que segue as regras das relações de dominação e que aprofunda e generaliza as mais diversas formas de alienação, do pauperismo à mutilação. Na época da globalização, pessoas e ideias se desestabilizam com a noção de tempo e espaço instalada pela era digital. As relações, vivências e existências, inclusive os indivíduos e as coletividades, foram ultrapassados por novas redes, outros ritmos e acelerações. As fronteiras foram dissolvidas e as histórias são recontadas. As experiências se espelham de forma virtual e simulada (IANNE, 2011, p.293-294)

Prestigia-se a quantidade em detrimento da qualidade e realiza-se a crescente inversão nas relações entre os indivíduos e os produtos das suas atividades. Essa racionalização que prioriza o tempo, o ritmo, a velocidade e a produtividade, torna o indivíduo subordinado à máquina, ao sistema e às estruturas de dominação em um processo de automatização que frustra, adoece os relacionamentos e provoca conflitos (IANNI, 2011, p.300).

Nesse cenário, crescem os conflitos de interesse que, assim como o modelo social, ganharam pluralidade e complexidade, na medida em que passaram a envolver uma coletividade. As pessoas se relacionam em rede e se regem por normas nacionais e internacionais em um emaranhado de fontes do Direito. Ocorreu um prolongamento do tempo de solução das demandas judiciais que dificulta o acesso à justiça pelo próprio

desconhecimento pelo cidadão da lei aplicável e pela expectativa frustrada na resolução da contenda em tempo efetivo.

Além do mais, as lutas sociais, por novos direitos no pós-guerra, aceleraram a transposição do Estado Liberal para o Estado-Providência que expandiu os direitos sociais e se manteve envolvido na gestão dos conflitos de interesse e na redução das desigualdades sociais. O Estado, por meio do Poder Judiciário, passou a confrontar a desigualdade da lei perante os cidadãos e originou um novo campo de inovação social que acendeu os holofotes sobre a questão do acesso diferencial ao direito e à justiça por parte das classes e estratos sociais distintos. Acenderam-se as luzes para a crise da administração da Justiça sobrecarregada com um volume de conflitos oriundo da incapacidade financeira do Estado para dar cumprimento aos direitos sociais ampliados e assegurados no ordenamento jurídico (SANTOS, 2005, p.165-166).

Associado a uma exaltação na defesa dos direitos e garantias fundamentais assegurados à sociedade e encravados nas Constituições dos países, houve uma imensa transformação nas relações interpessoais que provocou uma avalanche de conflitos. O sistema jurídico passou a ter mais proatividade para interferir nos mais variados campos do convívio social, aumentando as expectativas dos cidadãos por soluções rápidas, justas e, acima de tudo, utilitárias. O Poder Judiciário passou a ser visto como fonte principal para viabilizar a governabilidade e acalmar as inquietações dos cidadãos com direitos fundamentais garantidos e vilipendiados.

O atual modelo do Poder Judiciário mostrou-se desgastado por não conseguir atender, a tempo e a contento, os anseios sociais, o que gerou uma crise na administração da justiça. O papel significativo do sistema jurídico, dentro da política do país, atraiu para si a atenção e o conduziu para o centro de investigação para ser examinado externo e internamente, ficando no foco de críticas, avaliações e retaliações e de objeto de pesquisa das organizações financeiras nacionais e internacionais, midiáticas, civis e políticas.

Analisando o Documento 319, produzido pelo Banco Mundial em 1996, extrata-se da conclusão, a necessidade de repensar o papel dos Estados nos países da América Latina e Caribe para aprimorar o Poder Judiciário na sua missão de solucionar os conflitos de modo transparente e igualitário para os cidadãos, agentes econômicos e o Estado. Objetivava fomentar um terreno fértil ao comércio de financiamentos e investimentos, apontando para os complicadores de morosidade, acúmulo de processos, acesso à população, pouca

transparência e previsibilidade nas decisões com baixa confiabilidade pública (ANAMATRA, 2021).

Foram indicados como fatores causadores da ineficiência do sistema judicial, a falta de independência do judiciário, inadequada capacidade administrativa dos tribunais, deficiente gestão de processos, baixa quantidade de juízes e carência de capacitação dos recursos humanos. Também foram apontadas, a carência de transparência no gasto do orçamento, punibilidade inadequada para condutas antiéticas, necessidade de estímulo aos meios alternativos de solução de conflitos e sistema normativo caduco. O referido trabalho visava traçar um roteiro para auxiliar os projetos de reforma do judiciário, pretendia resolver as contendas de modo mais previsível, justo e rápido, trazendo eficiência e eficácia para o sistema jurídico em prol do desenvolvimento econômico (ANAMATRA, 2021).

Nos últimos anos, muitas reformas foram implementadas no Poder Judiciário de Portugal e no Brasil, na tentativa de salvaguardar o sistema judicial e foram adotados novos Códigos de Processo Civil, Leis de Mediação e Emendas Constitucionais.

Os descompassos entre o tempo para solução dos conflitos judicializados até a decisão definitiva e executada do processo, o formato das modernas transações mercantis em rede, os desencontros entre as normas jurídicas nacionais e internacionais, além da transnacionalização do processo produtivo, culminaram com um grande avanço legislativo que favoreceu aos meios consensuais de resolução de disputas. Buscou-se uma forma de desinstitucionalização do conflito. Muitos fatores indicam a urgente necessidade de revisão dos procedimentos judiciais, de capacitação para mudança de formação e da mentalidade dos operadores do Direito, bem como exigem a criação de inovadoras atividades de otimização da operacionalidade do Poder Judiciário (CAPILONGO, 2005, p.44).

Observa-se que os meios adequados à resolução de conflitos são sempre citados como uma forma de administração da justiça. Os estudos referiram-se sobre a necessidade de capacitação do capital humano que lida com o Direito para melhorar a operacionalização dos serviços judiciários. A conciliação judicial como meio consensual de solução de conflitos, aplicada dentro do processo judicial, poderá ser o caminho para otimizar a prestação jurisdicional, na medida em que reduz o tempo para a solução das contendas, constitui-se em ato menos oneroso, mais democrático e mais participativo.

A conciliação judicial, no modelo atual do sistema, com a formação jurídica dos profissionais do Direito e com o arcabouço teórico-prático existente na doutrina, serve como atividade de democratização do Poder Judiciário?

Deparar-se com a edição portuguesa do livro “Por uma revolução democrática da Justiça” em um momento em que Portugal e Brasil convivem com uma crise na administração da Justiça, pareceu muito adequado para apresentar a proposta da metodologia humanista de resolução de conflitos como um contributo para a transformação democrática do judiciário. Um método que pretende qualificar o ato judicial da tentativa conciliatória.

A conciliação humanista não busca apenas a qualificação da tentativa conciliatória como metodologia de resolução de conflitos, também oferece um material teórico-prático para viabilizar a capacitação dos magistrados e conciliadores na prática da atividade e que envolve conhecimentos de várias áreas do saber científico. A proposta do método visa abrir as portas do Poder Judiciário para a sociedade com uma postura de acolhimento, aproximação, informalidade e humanização, melhorando o acesso do jurisdicionado à justiça e permitindo uma participação mais democrática da administração da justiça.

Instigante e intrigante foi propor, a partir da obra do sociólogo Boaventura de Sousa Santos (2015, p.08), mais um caminho para a democratização da Justiça, atendendo ao pronunciamento feito pelo autor sobre “a importância de construir alternativas que valorizem tanto as experiências internacionais, quanto a inovação e a experimentação que podem surgir no âmago da sociedade”. Comungando com a ideia de Santos (2015, p.08) de que tanto o Direito como a administração da justiça assumem importante papel na sociedade contemporânea e que o acesso à justiça é uma lente para se focar quando se pretende reinventar as bases do direito democrático, apresenta-se a conciliação humanista como um horizonte na direção da democratização do Direito e da Justiça proposta pelo autor.

O acesso à Justiça é o tema que mais equaciona as relações entre processo e justiça social, entre igualdade jurídico-formal e desigualdade socioeconômica e se constitui em um fenômeno complexo. Esse direito transpassa as condicionantes econômicas para abranger condições sociais e culturais decorrentes do processo de socialização e de interiorização de valores dominantes como aponta Santos (2015, p.171). Assim, o grande desafio se constitui na criação de instituições leves de baixo custo, não burocratizadas que desmontam as relações limitantes de poder e buscam a solução mediada pelas próprias pessoas em conflito como forma de avançar no acesso à justiça (SANTOS, 2005, p.170-171).

Seguindo o referido propósito, esse trabalho objetiva apresentar os impactos de uma experiência com a conciliação humanista extraídos das falas, dos apelos e das satisfações/insatisfações de pessoas que participaram da aplicação prática da metodologia, sejam advogados, juízes e serventuários da justiça. Pessoas que puderam vivenciar a prática no espaço físico do Núcleo de Conciliação Humanista do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região do Brasil no período de 2011 a fevereiro de 2015.

A proposta da conciliação humanista é servível como um caminho para repolitizar o Direito e a Justiça como forma de reconfigurar a função de pacificação de disputas assumidas pelo Poder Judiciário, principal instância de resolução dos conflitos no dizer de Santos (2015, p.12). Um juiz-conciliador humanista deve promover em suas ações, condições favoráveis ao diálogo, possibilitar o empoderamento dos conflitantes, abrir espaço de fala autêntica e de escuta empática para propiciar uma participação mais efetiva dos litigantes. A prática demonstra que é possível democratizar o sistema judiciário formado por espaços dominados por organizações do tipo hierárquico-burocrático.

A experiência se enquadra na proposta de construção de uma nova política judiciária comprometida com o processo de democratização da administração da justiça, na medida em que invade os procedimentos judiciais de tentativa conciliatória e oferece um maior envolvimento e participação dos cidadãos no ato de solução dos conflitos. Busca-se situar a investigação sobre a conciliação humanista na “análise extensiva, crítica e criativa dos principais vetores de refundação democrática do papel do Direito e da justiça” (SANTOS, 2015, p.13).

Adota-se a assertiva do autor de que as sociedades se sustentam pelo direito e só funcionam efetivamente se o Poder Judiciário for eficiente, eficaz, justo e independente. Mostra-se urgente e essencial a refundação democrática do sistema judicial (SANTOS, 2015, p.32).

A metodologia da conciliação humanista é uma via de acesso ao judiciário capaz de atingir os cidadãos que formam o que o Boaventura classificou como “procura suprimida”. A abordagem cria um espaço acolhedor, com conciliadores, serventuários e magistrados que utilizam uma linguagem simples e compreensível pelo cidadão comum para a facilitação do diálogo.

Define Santos (2015) que quem constitui a procura suprimida é o cidadão que:

tem consciência dos seus direitos, mas se sentem totalmente impotentes para os reivindicar quando são violados. Não é a filantropia, nem a caridade das organizações não-governamentais que procuram, apenas reivindicam os seus direitos. Ficam totalmente desalentados sempre que entram no sistema judicial, quando contactam com as autoridades, que os esmagam pela sua linguagem esotérica, pela sua presença arrogante, pela sua maneira cerimonial de vestir, pelos seus edifícios esmagadores, pelas suas labirínticas secretarias (SANTOS, 2015, p.38).

A prática da metodologia se fundamentou em posturas simples em que o facilitador do diálogo se utilizou de uma linguagem compreensível para se fazer entender. O conciliador humanista equalizou as falas pertencentes a pessoas de estratos sociais diferentes e que não travaram um diálogo franco e inteligível, inclusive pela dificuldade de comunicação. O ambiente no qual os participantes vivenciaram as audiências de conciliação, foram humanizados e informalizados para afastar a frieza típica dos órgãos do Poder Judiciário.

O facilitador humanista foi capacitado para não adotar posturas autoritárias e indevidas para a formatação da conciliação entre os utentes. A conciliação humanista objetiva facilitar a comunicação genuína e, assim, permear um clima psicológico mais tranquilo e próximo entre os litigantes. É preciso que os participantes se façam compreender e decidam por si mesmos, transformando o judiciário em um espaço mais humano e acessível.

A experiência atendendo ao dizer de Santos (2015, p.77), foi capaz de “fortalecer a dimensão humana no sentido de construção de uma justiça democrática de proximidade” e poderá ser apontada como uma política inovadora de humanização e democratização do Poder Judiciário. Portanto, é fundamental a capacitação dos recursos humanos dos tribunais para apropriação de conteúdos de áreas do saber científico além das Ciências Jurídicas. É preciso ampliar os conhecimentos e abarcar o social, o econômico e o político, inclusive assimilando os saberes da sociologia, antropologia e psicologia como suportes imprescindíveis para lidar com as pessoas em conflitos.

Ser um facilitador humanista exige, acima de tudo, um dispor-se para o outro. Faz-se necessário um despojamento das ideologias pessoais para que possa adentrar no “mundo da vida” dos conflitantes e para compreendê-los com todas as suas diferenças. Um desvelar-se que se identifica com a humildade na atuação e uma tolerância com os conflitantes.

Na proposta de revolução democrática da justiça, Santos (2015, p.100) alertou para a necessidade de ampliação dos conhecimentos interdisciplinares na preparação do quadro de magistrados. Comenta, pois, o autor, que é sabido que a transformação do judiciário para a revolução democrática da justiça e para a legitimação do setor depende da refundação do

ensino do Direito e da formação profissional para dar de conta dos novos conflitos mais complexos e multidimensionais. Aponta a necessidade de uma interdisciplinaridade que deve ser exigida no recrutamento e na formação permanente da magistratura que não pode ser apática à despolitização da regulação social, do aumento das desigualdades sociais e da globalização das sociedades.

Desde a profissionalização da magistratura, que provocou uma intrigante simbiose nas suas funções de agente político, técnico do Direito e conciliador dos conflitos humanos e sociais, vê-se a necessidade de que ingressem na carreira, pessoas bem capacitadas tecnicamente, mas que não se afastem dos conhecimentos que cuidam das relações humanas e da sensibilidade para lidar com os comportamentos de pessoas em conflito. Exige-se equilíbrio psicológico e habilidade, além de firmeza ética. Faz-se necessária a formação humanística para os operadores de Direito para que possam identificar a utilidade do Direito e da Justiça no desenvolvimento da pessoa humana e para as relações sociais, eis que os conflitos envolvem sempre aspectos psicológicos, sociológicos e antropológicos (DALLARI, 2007, p.30-32).

O aparelho judiciário e as Faculdades que formam os operadores de Direito são responsáveis pela manutenção de um processo de melhoramento da tradição, mas não para a inovação e criatividade de novos modelos sociais. Democratizar o judiciário significa remodelar o ensino e a formação de funcionários. Uma “revolução que será também epistemológica que permita passar da monocultura da ciência jurídica para uma ecologia de saberes jurídicos” (SANTOS, 2015, p.100).

Há uma crise de identidade epistemológica que reclama por uma reformulação da cultura jurídica para adequar-se às novas funções dos atores jurídicos. É importante buscar outras formas jurídicas para coordenar o pluralismo social, promover a justiça social e democratizar a vida social que se firma nas sociedades estigmatizadas pelas diferenças socioeconômicas (FARIAS, 1999, p.19).

A democratização do Poder Judiciário exige transformações de atitudes dos seus operadores que lidam com o povo e a sociedade em geral. Faz-se necessário, promover mudanças internas na organização e nos métodos de trabalho, tais como, o uso de uma linguagem mais acessível, um tratamento menos cerimonioso por meio de atitudes mais acolhedoras e menos hostis. Atitudes autoritárias criam mais temor que respeito. Os

conflitantes, muitas vezes, não compreendem as falas dos operadores do Direito e ficam inseguros e com medo de serem inadequados (DALARI, 2007, p.148-150).

Não há um esforço para entender a linguagem e termos próprios do cotidiano que são estranhos ao estilo de vida do magistrado. A sobrecarga de trabalho, não permite a dedicação de tempo para ouvir com paciência a fala do povo. Perde-se o contato com a dimensão humana das pessoas, o que afasta a proposta democrática do sistema judicial. Um aspeto importante a ressaltar, é a democratização externa do Poder Judiciário que envolve a simplificação do aparato judiciário intimidatório do povo que só se aproxima por extrema necessidade (DALARI, 2007, p.148-150).

Sendo assim, a democratização do Poder Judiciário poderá ser alcançada com a criação de espaços informais, mais acolhedores e humanizados, que possam promover um maior bem-estar ao cidadão comum. O capital humano precisa utilizar uma linguagem mais compreensível para que possa ser implicado na relação a ponto de se esforçar para compreender e se fazer entender. Um órgão judiciário democrático se identifica a partir da aproximação com a sociedade e quando se ocupa em aperfeiçoar a relação interpessoal. Mostra-se essencial minimizar os obstáculos físicos e sociais para o acesso do cidadão. É preciso a adoção de estratégias para absorver a demanda suprimida, constituída por pessoas que temem frequentar os ambientes do judiciário em virtude do receio de deparar-se com a arrogância dos magistrados e com a hostilidade própria dos Fóruns (DALARI, 2007, p.148-150).

A prática nos meios mediados de solução de conflitos se mostra como um norte para democratizar o Poder Judiciário, eis que pode servir como a porta de entrada para os cidadãos. Os métodos consensuais podem ser executados em ambientes mais amenos, menos formais, com recursos humanos mais habilitados para lidar com os conflitantes de todas as classes sociais.

Os meios consensuais precisam ser mais valorizados e prestigiados pelos membros do Poder Judiciário, eis que podem servir como um mecanismo de democratização. As pessoas envolvidas, podem participar da busca pelo desfazimento da contenda em espaços mais humanizados com facilitadores capacitados para o fluir da fala autêntica. A conciliação judicial humanista poderá se apresentar como uma espécie de bússola orientadora para os profissionais de Direito no processo de democratização do Poder Judiciário.

Nesse sentido, o facilitador humanista assume a postura de conciliador para o exercício da atividade judicial de tentativa de consenso. A prática deve acontecer numa ambiência mais acolhedora e humanizada para o conflitante. Permeia-se uma atmosfera em que os participantes assumem o seu processo decisório.

Uma pesquisa realizada pelo Observatório Permanente da Justiça Portuguesa deparou-se com a necessidade de formação do magistrado, inclusive de forma diferenciada, atingindo a especialização e atuação, a gestão e métodos de trabalho e a capacitação das reformas legais. Uma formação que permita ao juiz compreender o conflito enquanto fenômeno social e que forneça a dimensão aproximada dos impactos na sociedade das decisões por ele proferidas (SANTOS, 2015, p.100-101).

Não se admite que em uma sociedade em rede, plural e complexa, o juiz permaneça distante do cidadão e desvinculado da sociedade. A magistratura, conforme sinalizado antes, precisa embrenhar-se no universo da Economia, da Administração, da Filosofia, da Sociologia, Psicologia, Antropologia e da História para resolver os problemas humanos da sociedade pós-moderna (NALINI, 1999, p.146).

Objetivando a análise, sobre a metodologia da conciliação humanista, como perspectiva de uma revolução democrática da justiça, apropria-se do conceito de magistrado “robot” desenhado por Santos (2015) para caricaturá-lo como dotado de uma cultura normativista fundamentada em três pilares: a autonomia do direito como fenômeno díspar dos fatos sociais, a concepção restritiva do direito e dos autos processuais e uma visão burocratizada do processo (SANTOS, 2015, p.104-106).

O magistrado *robot*, visto pela lente do autor, está imerso em um modelo que enfatiza a cultura normativista, técnico-burocrática que prioriza o Direito civil e penal em detrimento dos demais ramos. Defende a formação generalista que formata o magistrado na crença de que deve resolver todo e qualquer litígio. Promove a desresponsabilização sistêmica que o retira da responsabilidade pelas mazelas do sistema jurídico. Instiga o privilégio do poder que faz o magistrado se ver como diferente dos demais agentes do poder e o impede de julgar sem receio dos “poderosos” (SANTOS, 2015, p.104-106).

Esse tipo de magistrado provoca um refúgio burocrático que se traduz no apego à forma burocrática do processo e cria uma aversão às medidas alternativas por não estarem escritas. Instala o distanciamento entre a interpretação do Direito e dos fatos reais que

engessam o magistrado que passa a decidir com base em um senso comum restrito enviesado pela pseudocientificidade do Direito e que cria a ilusão de uma prática jurídica pura e descompromissada com a realidade. Um modelo que entende a independência como autossuficiência que gesta uma aversão ao trabalho em equipe, uma inércia quanto à gestão por objetivos no tribunal, uma repulsa à interdisciplinaridade por uma crença em uma autossuficiência que não leva a crer na necessidade de aprendizado com outros ramos do saber (SANTOS, 2015, p.104-106).

A conciliação humanista se propõe a redesenhar a figura do juiz *robot* para transformá-lo em um conciliador mais participativo, implicado na tentativa de solver as contendas a partir da mediação das vozes autênticas dos conflitantes. Um juiz-conciliador que contribui para a formação de uma relação interpessoal mais humana, mais viva e mais democrática, um juiz que enxerga os “outros” como pessoas dialógicas que buscam ajuda para se livrarem dos conflitos.

Por fim, a metodologia da conciliação humanista se enquadra nas ações contra hegemônicas propostas por Santos (2015) que contribuem para uma revolução democrática da Justiça, na medida em que inauguram espaços de alteridade nas formas de pensar, reproduzir e praticar o Direito. Esse método pode criar estruturas judiciárias mais informais e acolhedoras. Pode colaborar para uma participação mais efetiva na solução dos conflitos por meio do diálogo entre as próprias partes e provocar uma valorização nos meios consensuais de resolução de conflitos que aproximam o cidadão do sentimento de justiça.

2.4.2 – A Conciliação Humanista e o “Agir Comunicativo” de Jürgen Habermas

A impermanência e as incertezas que permeiam a contemporaneidade também fragilizaram a solidariedade e a cooperação para deixar frouxo o compromisso e o respeito com o outro. Fragilizou-se o “dito” para maquiagem o diálogo e gerou-se uma insegurança nas relações interpessoais, uma desconfiança e uma superficialidade capazes de criar conflitos complexos.

O Poder Judiciário se depara com uma avalanche de conflitos de interesse que aguarda por anos uma solução e faz perdurar no tempo a desavença e a desarmonia entre as pessoas. Mostra-se urgente a necessidade de a ciência jurídica buscar novos horizontes para socorrer a

paz social e criar espaços públicos de diálogos. É preciso convocar os próprios contendores para que colaborarem com a dissolução das contendas por meio de um agir comunicativo efetivo que resgate o valor da “fala comprometida e responsável”.

Pretende-se apontar a conciliação humanista como uma possibilidade de participação efetiva dos conflitantes na solução dos conflitos e um sinal de democraticidade do Poder Judiciário, conforme sinaliza Casagrande (2011, p.131), como uma forma de ressituar a atividade judicial no novo paradigma científico que enfoca a linguagem.

Objetivando localizar o Direito, no plano discursivo e procedimental, Habermas *apud* Pires (2008) apoiou-se na linguagem para além das dimensões sintáticas e semânticas. Defende Habermas que a legitimidade do Direito na atualidade está vinculada ao exercício regular do poder comunicativo que deve estar na base de qualquer poder administrativo do Estado. Ressalta, ainda, que a resolução dos conflitos terá maior alcance se os cidadãos restringirem os esforços comunicativos e as pretensões de validade discursivas conflitantes e deixarem prevalecer as verdades compartilhadas e estabilizadoras do sistema social para ampliar as áreas de interação social pelo consenso (PIRES, 2008, p.14).

Habermas revisitou a teoria da razão, para adaptá-la à diversidade de visão de mundo e à pluralidade de conflitos surgidos na sociedade de massa e para implantar a razão comunicativa enquanto intersubjetividade que forma um juízo de valor. Pretende unir as pontas dos discursos pela interação humana em que a universalização decorre do acordo racional entre os dialogantes. O encontro das falas, obtido pelo entendimento, oferece validade ao discurso prático intersubjetivo. É importante frisar que o entendimento acontece pela interação linguística entre os encontristas, constituído pelo discurso livre e democrático, e pode ocorrer pela aceitação do melhor argumento que convence (DIAS, 2013, p.88-89).

Busca-se perquirir a teoria da ação comunicativa com o fito de superar as perspectivas do processo judicial no seu modelo tradicional para valorizar e para reconhecer a autonomia dos intrinsecos e, assim, pensar na sociedade como resultado do entendimento mútuo dos cidadãos por meio da linguagem (SPENGLER, 2013, p.120).

O paradigma da dogmática jurídica tornou-se obsoleto e não consegue resolver os atuais problemas enfrentados pelo Direito na sociedade líquida, para citar Bauman (2011). Objetiva recepcionar a virada linguística que localiza a linguagem como uma forma de compreender o indivíduo no mundo. Para se dar uma resposta que solucione o conflito em

cada caso concreto, procura-se nos conhecimentos do agir comunicativo, uma contribuição para aperfeiçoar a atividade judicial de tentativa conciliatória (ROBERTH, [s/d], [s/p]).

A guinada linguística da Filosofia contemporânea traz a linguagem para um lugar de importância para justificar, por meio do discurso prático, o ordenamento jurídico, os valores e os conteúdos morais em uma sociedade classificada como plural, complexa e relativista. Exalta-se o agir comunicativo e a interação entre os homens, por intermédio da fala, como horizontes para investigar a competência comunicativa, a participação discursiva direta dos atores sociais, valorizar o agir correto, ético e o conviver dignamente em uma dimensão universalista diante de uma ação legítima e justa (CASAGRANDE, 2011, p.131).

Assegura Habermas *apud* Pires (2008) que a comunicação e a capacidade comunicativa são fundamentais para a estabilização social. O fundamento do Direito e a sua legitimidade devem surgir pelo melhor argumento que emana da vontade discursiva dos cidadãos livres e iguais. Só assim se encontra a justiça na visão do autor (PIRES, 2008, p.14).

Na tentativa de encontrar uma solução para os conflitos de interesse por meio da conciliação, a linguagem ocupa um lugar de destaque quando se pretende um consenso a partir das falas das pessoas que se relacionam e decidem conforme suas vontades. O discurso se faz ético na medida em que nasce livre, sincero e honesto e que desvela a fala autêntica e primeira do conflitante desejoso de ser ouvido e compreendido para ver validado o seu argumento na tentativa de dissolver a contenda em que se envolveu.

Busca-se uma estrutura discursiva que existe na integração da racionalidade do saber, do agir e do falar ao “outro” que acontece quando a pessoa se exprime racionalmente ao se orientar por pretensões de validade e assume a plena responsabilidade pelo dito. A racionalidade do agir ocorre quando a fala corresponde à intenção do agente que se sentiu livre para fazer ou não fazer alguma coisa (HABERMAS, 2004, p.101). O dito deve surgir de um falante que se sente no direito de exprimir a sua linguagem e que é legitimado por um ouvinte e compreendido dentro do seu entorno. Falante e ouvinte precisam se encontrar imersos no mesmo pano de fundo do contexto vivencial. A fala deve vir carregada da vontade de um indivíduo cômico da veracidade do que diz, que acredita na certeza de sua ação e que considera como válida a sua expressão linguística em relação a outrem.

Nesse sentido, Habermas estabelece condições para a instalação de uma situação ideal de fala para o reconhecimento da validade do discurso. As pretensões de validade dependem

da inteligibilidade da pessoa que precisa estar comprometida em se fazer entender e também se disponibilizar para compreender o outro. A sinceridade também se coloca como uma segunda condição, pois os dialogantes precisam se comprometer com os seus argumentos e terem boas razões para agir. A veracidade do conteúdo dos discursos se constitui na terceira condição quando se exige verdade e coerência nas bases de cada argumento com as conclusões. A quarta e última se constitui na ausência de interesse estratégico, uma vez que deve o discurso pretender o entendimento e adotar uma postura de esclarecimento e compreensão para um consenso racional sem que surja um vencedor (DIAS, 2013, p.88).

Em sendo assim, volta-se o olhar para as inter-relações pessoais que constituem a sociedade e, portanto, compõem os processos de socialização dos indivíduos dotados de poder discursivo e de ação, por meio dos quais, renovam e estabilizam a sociedade por normas que nascem a partir da vontade. Um querer que se transforma em ordem para os comunicantes por ter sido criada por um agir comunicativo oriundo da intersubjetividade linguisticamente mediada. Percebe-se a conciliação como um meio democrático de reorganização das relações interpessoais que se conflitam. Uma nova ordem que emerge para os contendores a partir do consenso (SPENGLER, 2013, p.133).

A conciliação se constitui em uma intervenção considerada democrática por ser o acordo extraído das vontades das próprias pessoas envolvidas que intencionaram lançar suas vozes e suas vontades em coordenação de ação voltada para o entendimento. Há uma confluência que abre mão do interesse individualizado ou mesmo sobreposto, ou seja, escapa da relação limitante de poder entre eles.

O agir comunicativo é um desdobramento da intuição que carrega a intenção do entendimento, o caráter normativo na linguagem e se estrutura em dimensões específicas que servem para estabilizar e entrelaçar as inter-relações. O falante e o ouvinte atingem um consenso porque no gozo da liberdade da consciência crítica, puderam aceitar os proferimentos como válidos dentro do contexto de vivência. Houve a compreensão do significado e, então, a validação da pretensão (HABERMAS, 1990, p.76-77).

Os conflitantes assumem o direcionamento das intenções para um consenso e essas intenções repousam no mencionado pano de fundo que servirá de horizonte para o surgimento do que se pode chamar de acordo, pois será à base da estabilidade da relação interpessoal. A compreensão, do agir comunicativo, exige um conhecimento sobre a imersão em um mundo da vida que responde pelos riscos de divergências e pela proteção da retaguarda de um

consenso de fundo. Esse consenso é garantido pelas experiências daqueles que agem conforme convicções comuns e indubitáveis, construídas pela interação da intersubjetividade mediada pela linguagem e que geram lealdades e solidariedade. Esse mundo da vida detém um pano de fundo formado pela interação entre o saber a *posteriori* construído pelo conhecimento “sobre” o mundo e outro a *priori* oriundo do saber implícito da força da linguagem (HABERMAS, 1990, p.86).

A pretensão de união de vontades pela inter-relação interpessoal, por intermédio da comunicação linguística, não pode olvidar dos desencontros proporcionados pelas diferenças estabelecidas pelas experiências vivenciadas e acumuladas culturalmente. Não poderá imiscuir-se da harmonia existente por trás da convergência acertada e oriunda da validade do que se diz sobre o que se pensa e age. O acordo nasce a partir da voz e da vez de cada conflitante e se constrói por um agir comunicativo que foi obtido como resultado de uma intervenção democrática que buscava resolver os conflitos de interesses.

Pretende-se analisar a metodologia da conciliação humanista a partir do paradigma da linguagem. Busca-se compreendê-la no entorno filosófico que fundamenta o agir comunicativo de Habermas para apreciá-la como ato colaborativo e democrático para a manutenção da ordem social. A conciliação humanista se sustenta na necessidade de instalação de um clima psicológico favorável entre os combatentes, em que a fala se liberta sem opressão ou ameaça e sai carregando o “*telos*” do entendimento para ser referenciada por uma escuta empática, atenta e ativa que se permite ser contextualizada. Objetiva encontrar na linguagem a compreensão do significado e a pretensão de validez na interação entre as pessoas que decidem pelo consenso com assunção do compromisso e da responsabilidade no terreno social.

A fala pronunciada que se constitui em linguagem orientada para o entendimento, precisa expressar intenções ou experiências, representar estado de coisas e firmar compromissos e para a sua compreensão é imprescindível o olhar criterioso para os três aspectos: do que se diz, do que se entende e o modo de uso do significado no ato de fala. As pretensões de validez se constituem no ponto de ligação do reconhecimento intersubjetivo entre os conflitantes e que fundamenta a resposta no processo de tomada de decisão. Quando o falante aduz suas razões por meio de sua pretensão de validez criticável e o ouvinte aceita as condições, compreende o que foi dito e toma uma posição em que o falante assume a obrigatoriedade carregada pela fala (HABERMAS, 1990, p.82).

Entender-se com o outro, perpassa pela compreensão do “dito”, que se torna válido para o ouvinte que enxerga o significado da fala por lhe ser compreensível e por considerar legítimo aquele que a pronunciou. O ouvinte aceita o posicionamento dele no exato lugar de falante e por isso o valida. A resposta no processo decisório será honesta ao que o decisor acredita e aceita e que por se sentir empoderado de sua decisão, compromete-se e se responsabiliza.

Parte-se da compreensão dos pressupostos gerais da ação comunicativa, para apreender o tipo de ação para atingir o entendimento por meio da linguagem e que por diversas razões construiu o conflito, a competição e as estratégias (HABERMAS, 1996, p.11). O processo que se direciona para o entendimento é dependente das pretensões de validade do falante que precisa enunciar, de forma inteligível, para que o ouvinte confie e o compreenda a partir do seu próprio e verdadeiro entendimento e, assim, atinja o seu objetivo de compreensão junto de outrem (HABERMAS, 1996, p.12). O entendimento que se pretende, emerge da concordância extraída da “mutualidade intersubjetiva de compreensão recíproca, no conhecimento partilhado, na confiança mútua e na concordância entre os ouvintes” (HABERMAS, 1996, p.13). Uma concordância que nasce a partir das quatro pretensões de validade: compreensibilidade, verdade, sinceridade e acerto (HABERMAS, 1996, p.13).

O processo comunicativo acontece quando se desvela as intenções dos contendores e se encontra um ponto de intersecção honesto e sincero entre as falas autênticas e verdadeiras. A linguagem expressada não representa um mero palavreado, mas um diálogo genuíno nascido em um encontro significativo que foi capaz de permitir uma fala primeira e criativa que diz da vontade do falante e atravessa a escuta ativa do ouvinte de forma compreensiva, válida e confiável, acabando por ser aceita como verdade.

A perspectiva surge com um olhar para a efetiva ação comunicativa em que um interlocutor não exerce influência causal sobre o outro. O acordo não será imposto por razões exteriores, nem forçado, pois o que se constitui como cumprimento impositivo ou ameaça não pode ser considerado um consenso. Os participantes adequam os planos de ação de forma cooperativa, observando o mesmo horizonte de um mundo compartilhado a partir de uma interpretação mútua que implicará no cumprimento do ajustado pela crença naquilo que foi decidido (HABERMAS, 1996, p.110).

Nessa maneira de ver, a força do agir comunicativo, orientado para o entendimento, é que se enxerga o acordo alcançado com a prática da conciliação humanista, em que os

interlocutores detêm força de fala e são independentes ainda que inter-relacionados. Os interesses individualizados são redirecionados para a mutualidade e cooperação, de sorte que são afastadas as condições de opressão ou superioridade de um contendor sobre o outro. Cada um diz o que pensa e sente e a partir desse encontro de falas, surge um ponto de convergência na linguagem.

Importante salientar que o meio linguístico só alcança o entendimento se interromper os planos de ação dos participantes, que visavam o sucesso individual para seguir as restrições estruturais da construção intersubjetiva partilhada da linguagem. O acordo é compreendido e validado e cada um modifica as suas perspectivas egocêntricas da ação, é um modelo diferente da ação estratégica em que a linguagem se posiciona como mero meio de informação (HABERMAS, 1996, p.114).

Na interação em que há uma desigualdade entre os participantes e uma fala se sobrepõe para prevalecer os interesses privados do mais forte, não há entendimento, mas estratégia. Quando se impõe o plano de ação como única opção ou mesmo quando há em uma conversação, uma intenção subliminar, ou seja, que não aparece na linguagem expressa por ser parte de uma tentativa de “vantagem”, não se pode falar em consenso, ainda que a fala tenha sido resultado de um pensamento livre.

O acordo, como resultado da conciliação humanista, pretende ser construído a partir da linha de pensamento do agir comunicativo. Os conflitantes são estimulados para o diálogo genuíno para abandonarem as atitudes estratégicas que visam o sucesso de um sobre o outro. Busca-se o consenso por meio das falas autênticas expressas em igualdade de condições pelos conflitantes em um espaço de voz e de vez, para que a partir delas, extraia-se um ponto de intersecção para solucionar o conflito e alavancar a harmonia entre as pessoas.

A dissolução das contendas advém da interação das subjetividades mediadas pela linguagem e contribui para a construção da ordem social que se defende, se produz e se reproduz por processo de formação de consenso e convive com um contexto de sociedade que se descreve a partir do seu interior e com a participação efetiva dos cidadãos em interação intersubjetiva. Pretende-se escapar da ação estratégica em que a linha de atuação dos agentes visa o sucesso individual de um sobre o outro, da estagnação da comunicação, da desvalorização dos discursos controversos ou mesmo da indiferença da fala para fazer prevalecer uma voz superior (HABERMAS, 1996, p.126). Uma instituição democrática é construída a partir da união das vontades das pessoas que interagem na direção ao

entendimento e que coordenam os planos de ação no sentido colaborativo e mútuo, sem a submissão de um sobre o outro. Valoriza a dialética, estimula o diálogo e busca um ponto de equilíbrio entre as vozes divergentes.

O agir comunicativo que adota uma linguagem compartilhada e produz uma necessidade transcendental, faz os participantes abandonarem os seus próprios sucessos egocêntricos para submeterem-se aos critérios públicos da racionalidade do entendimento em prol da ordem social (HABERMAS, 1990, p.83-84).

Destaque-se que o modelo proposto difere da proposta do agir estratégico, que se sustenta com os fundamentos fornecidos pela teoria dos jogos, em que as pretensões de validade são obrigatórias e intersubjetivas, com foco decisório baseado no racional-com-relação-a-um-fim, o sucesso individual. Essa orientação, que domina as ciências da economia e da organização, abrange espaços específicos de ação e não se mostra aceitável reduzir o agir social em geral, no sentido do agir estratégico, baseado em uma racionalidade teleológica dos decisores (HABERMAS, 1990, p.83-84).

Portanto, o agir comunicativo, fundamentado nas estruturas linguísticas intersubjetivas, envolvidas com a prática cotidiana, ou seja, pelas interações mediadas por meio da linguagem gesta sistemas psíquicos e sociais que formam ambientes uns para os outros (HABERMAS, 1990, p.83-84). O Poder Judiciário, na busca pela paz e na missão de manutenção da ordem social, precisa promover uma ambiência para o agir comunicativo em que as pessoas em litígios possam dissolver as contendas por meio da interação de suas subjetividades para que, por meio da linguagem, encontrem o consenso em uma atitude colaborativa e democrática.

O conflito quando estagna a comunicação e permeia uma relação interpessoal, em que as subjetividades se individualizam e se afastam da conciliação, em que o diálogo se rompeu e as vontades se focaram nos interesses pessoais, reclama a atuação de um terceiro interventor, um conciliador. A missão conciliatória deve promover esse agir para que a fala autêntica seja liberada para uma escuta ativa e atenta, proporcionando uma interação nas intersubjetividades mediada pela linguagem. Ocorre uma “comunicação” em que os conflitantes reorganizam os seus planos de ação, no sentido da cooperação, para encontrar nas falas o elo de pacificação que transcende os interesses individualizados. Portanto, nesse experienciar da sessão conciliatória, eleva-se ao pódio a linguagem, retirando-a do lugar de mero instrumento

comunicacional para revelá-la como “a morada do ser”, donde provém a manifestação do ser para citar Heidegger (2004, p.11)²³.

A prática da conciliação humanista, pelo Poder Judiciário, pretende fomentar um encontro significativo em que os contendores, sob a vigilância do Estado, permitam-se ouvir e serem ouvidos, expressando por intermédio da linguagem, as suas vontades autônomas que se seccionam para alcançar a solução amistosa. Uma experiência vivenciada em um contexto de igualdade de posições dentro da relação vivida, em um ambiente seguro, cálido e de confiança.

Nesse cenário, as pessoas em conflito assumem o poder pessoal para desvelarem o que pensam, como se sentem e o que esperam da desavença, agindo com coerência ao que acreditam ser melhor para si, conforme a percepção de mundo, sem, contudo, deixar de considerar as ponderações do oponente. Acontece um momento de troca de ideias, de debates de posicionamentos expressos pela linguagem numa autêntica liberdade de expressão de pensamento e de reflexão. Os oponentes empoderados agem na direção do entendimento e estão conscientes dos efeitos do agir presente nas falas liberadas. Por isso, assumem a responsabilidade pelas suas decisões.

A interação entre os litigantes acontece em uma racionalidade comunicativa, que permite o abandono do egocentrismo presente na ação orientada para o seu próprio sucesso, para fomentar as estruturas trans-subjetivas da linguagem e adotarem um discurso no sentido de que o falante se entenda com o ouvinte. Pressupõe-se a liberdade de escolha e a autonomia de unir as vontades, conforme o discernimento dos “ditos” por indivíduos racionais. Aqui, considera-se como racional, a pessoa capaz de justificar suas expressões refletidas de modo a ser-lhe aplicada a imputabilidade, ou seja, a capacidade de autorrelação reflexiva com o que diz, acredita e faz, atribuindo-lhe a responsabilidade (HABERMAS, 1996, p.125).

Nessa perspectiva, há uma intenção em promover a resolução de conflitos pela união das vontades dos contendores que dotados de liberdade de expressão, decidem, no gozo de suas autodeterminações e discernimentos, pelo consenso no pleno exercício de uma racionalidade comunicativa e, assim, assumem suas responsabilidades. Busca-se uma atuação do Poder Judiciário, na prática da tentativa conciliatória, que promova um espaço de fala e de escuta e que permeie um terreno fértil para o fluir dessa ação comunicativa expressada na

23 Tradução da autora.

racionalidade dos conflitantes. O Poder Judiciário tem a missão de resolver os conflitos de interesse, para manter a ordem social, portanto, tem a oportunidade de promover um encontro entre os conflitantes na tentativa de provocar o diálogo e constituir uma ação social comunicativa.

Mas em que contexto sociológico se encontra o Poder Judiciário, para promover esse momento significativo entre os contendores em que seja possível o exercício de uma racionalidade comunicativa voltada para o entendimento?

Os fatos que se impõem, na sociedade contemporânea, demonstram um Judiciário encharcado de ações judiciais que terminam por assoberbar os recursos humanos, magistrados e servidores, e encurtar o tempo da sessão de audiência de conciliação. Esses fatores dificultam o prolongamento do diálogo entre as partes. Cria-se um círculo vicioso em que o excesso de trabalho vai obrigando um rito formal, rígido e controlador, com linguagem técnica, praticado por pessoas sem tempo para escutar e sem condições para permitir que os conflitantes comuniquem suas vontades com voz e vez. Os litigantes se vêm suprimidos no direito de falar e de serem ouvidos em uma contramão que arrasta o Poder Judiciário para um lugar de descrédito, distância e inoperância na tentativa conciliatória.

O olhar se volta para a capacitação do terceiro que é imposto pelo Estado para dissolver a contenda e que se habilita para a fertilização do diálogo entre as partes. O juiz-conciliador ocupa-se em desvendar os significados das falas que são liberadas e que precisam ser compreendidas para que sejam validadas pelo ouvinte. Essa habilidade, exige do conciliador, um desapego de qualquer poder sobre os litigantes e uma implicação para se disponibilizar para a compreensão dos signos de cada contendor, para que seja desenvolvido um verdadeiro processo dialético e comunicativo.

Perpassando pela teoria do agir comunicativo, apresentada por Jürgen Habermas, buscou-se a compreensão da conciliação humanista, a partir de uma perspectiva do consenso obtido com o reconhecimento da emancipação do homem e da valorização da linguagem.

A ética do discurso se insere na temática das ciências reconstrutivas, que se fundamentam na racionalidade do conhecer, do falar e do agir. A linguagem ganha importância como forma de acesso ao mundo dos fenômenos ou das coisas e é considerada o meio pelo qual os sujeitos chegam a um entendimento acerca do mundo objetivo, social ou

subjetivo. O foco de análise se centra na comunicação entre os falantes: o agir comunicativo (CASAGRANDE, 2011, p.134).

A ética, que se sustenta no agir comunicativo, tem a orientação de que os atos de fala possuem em si, pretensões de validade que podem motivar o ouvinte a aceitar a garantia do falante e, assim, firmar um consenso a partir de algo. Assenta-se no diálogo e no discurso prático (CASAGRANDE, 2011, p.141). Nesse intento, a ética do discurso se insere na prática do conciliador humanista, que fomenta um diálogo em que o falante tem conhecimento reflexivo do que se expressa na linguagem e o ouvinte aceita a validade de quem fala por acreditar no *locus* contextualizado que torna crível o “dito”, a ponto de ser compreendido e se mobilizar para o entendimento.

A linguagem ocupa a missão de entendimento. O papel de coordenação das ações orientadas para a comunhão por intenção de diferentes pessoas livres para pensar, constitui-se em um meio de socialização dos agentes. A comunicação entre os encontristas converge para a instalação de uma democracia discursiva, consoante linha de pensamento do agir comunicativo (HABERMAS, 2012, p.10). A conciliação humanista busca essa linguagem, que provém dos conflitantes no pleno exercício de suas liberdades de pensamento e que os direciona para uma união das vontades. O conciliador humanista proporciona aos contendores oportunidades de um discurso ético e democrático na prática de uma racionalidade comunicativa orientada para um entendimento.

Entendimento conceituado como “a compreensão do significado dos atos de fala dos processos comunicativos” que gera o consenso fundamentado em pretensões de validade reconhecidas pelos próprios acordantes. O acordo firmado traz satisfação por ter sido extraído de convicções comuns e se constitui mediante a aceitação do dito expressado pela força ilocucionária da fala (CASAGRANDE, 2011, p.135). Essa força ilocucionária, oriunda de uma fala externada, poderá motivar o ouvinte ativo a concordar com a oferta de um ato de fala e a estabelecer uma ligação motivada. O falante e ouvinte, ao se conciliarem, compartilham um mundo único (HABERMAS, 2012, p.484).

O agir comunicativo servirá de ponte para a compreensão da metodologia da conciliação humanista que pretende instalar esse discurso assentado na ética e na democracia. A intervenção do conciliador promoverá a retomada do diálogo entre os litigantes, proporcionará o equilíbrio na relação interpessoal e permeará uma ambiência fértil para a libertação da fala autêntica que muito diz da intenção do falante. O ouvinte atento o reconhece

como legítimo para a expressão da linguagem. Aceita-o como agente pensante possuidor da fala em um mundo partilhado.

A pessoa que fala e a pessoa que ouve motivam-se para o consenso que acontece porque a comunicação é voltada para o entendimento com compartilhamento das expectativas. O falante espera a validação do ouvinte e o acordo firma-se como resultado da racionalidade comunicativa dirigida para uma boa convivência. O único modo de debater e realizar escolhas difíceis, em posições antagônicas, conforme a razão, é o de se informar, reconhecer a existência do conflito e buscar soluções esclarecidas entre as oposições que formam as intersecções entre as vontades (SPENGLER, 2013, p.136).

Os homens ao utilizarem a linguagem para alcançar um entendimento entre si, com compreensão do significado dos atos de fala, esforçam-se por uma racionalidade comunicativa. Acontece uma concordância sustentada em pretensões de validades reconhecidas. Dessa forma, o consenso não pode ser imposto, nem pode ser elaborado por influência calculada sobre as decisões dos outros para ser considerado produto da comunicação (CASAGRANDE, 2011, p.136).

A pessoa para se constituir como SER precisa que lhe seja facultada a palavra e garantida a sua participação discursiva na solução racional dos problemas concretos da vida. Deve ser livre em seu discurso para encarnar a responsabilidade solidária, para resolver as questões do conviver socialmente e para escolher as melhores condições para a autorrealização e para o bem-estar da humanidade. É por meio do uso da linguagem que o homem pode firmar acordos sobre situações conflitivas e ser responsável pelas suas decisões (CASAGRANDE, 2011, p.143).

Importante diferenciar a orientação da ação que visa o sucesso e a que busca o entendimento. Quando os sujeitos se relacionam focados na consequência do agir, tendem a alcançar seus objetivos pela força, pelas ameaças ou seduções e agem estrategicamente calculando os ganhos de forma egocêntrica. Mede-se a cooperação e a estabilidade conforme os interesses individuais. No entanto, no agir comunicativo, as pessoas pretendem harmonizar os planos de ação e traçam metas em comum acordo, ainda que negociem as consequências (HABERMAS, 1989, p.164).

Buscando o primeiro ponto de contato da conciliação humanista com a teoria do agir comunicativo, percebe-se que o conciliador humanista, na condição de facilitador dialógico,

promove um campo de afetação que orienta as atitudes dos conflitantes na direção do afastamento da ação estratégica. O profissional pretende construir planos de ação que visam o desmonte dos conflitos, para encontrar o consenso pela intersecção das vontades extraídas a partir da mediação consciente das consequências.

A prática da conciliação humanista propõe a facilitação de uma coordenação de ações no sentido da mutualidade e do consenso. Procura-se o ponto de encontro nas vontades, a partir do assentimento motivado sem imposição ou manipulação, de forma que o ato de fala tem êxito, se a oferta do falante for aceita pelo outro que a tudo escuta e compreende, como defendido por Habermas (1989, p.165).

O entendimento, na abordagem humanista, surge após a análise crítica e reflexiva das falas dos litigantes, que assumem os lugares de falantes e de ouvintes na construção de um diálogo genuíno. O acordo é resultado da aceitação do dito de forma racional e congruente com a vontade dos agentes decisores. Na prática da conciliação humanista, o litigante deve estar livre para ouvir, pensar e agir conforme a sua compreensão de mundo, e depois, deve decidir pelos termos de consenso apontados na mesa de tentativa de conciliação, ainda que conclua pela não aceitação do acordo.

A teoria do agir comunicativo também classifica as situações de ação e de fala como linhas que montam a estrutura da proposta. O agir domina a situação, conforme o aspeto teleológico do plano de ação comunicado pela interpretação comum da ação que desembocou no acordo. Nesse caso, a situação de ação é também situação de fala, pois os sujeitos assumem alternadamente os papéis comunicacionais, ou seja, estão presentes no encontro como falantes e ouvintes (HABERMAS, 1989, p.165-166). Neste aspeto, a conciliação humanista também se identifica com o agir comunicativo.

As atitudes do facilitador dialógico permeiam um clima psicológico favorável ao diálogo em que as pessoas inter-relacionadas são, ao mesmo tempo, ouvintes e falantes. Todos os participantes expressam suas falas autênticas e genuínas e se encontram em uma verdadeira relação Eu-Tu. Acontece um cambiar de falas e escutas que se solidarizam para decidirem sobre o agir e a resposta concretiza uma situação solidária.

O conciliador humanista instala um espaço de fala autêntica e de escuta empática e permite de forma equânime, o desenrolar das vozes. O encontro das falas é que cria o acordo,

por isso se firma como falas-ação. A situação de ação se torna congruente com a situação de fala.

O aspecto da estrutura da teoria de Habermas (1989), que poderá ser observado na conciliação humanista, constitui-se na construção do que se chama de pano de fundo do mundo da vida, que se constitui como um processo circular no qual um participante é, ao mesmo tempo, iniciador por dominar, por ação responsável, a situação e produto das tradições em que mergulhou durante a sua história de vida. O conflitante precisa resolver o conflito experienciado no aqui e agora sem se apartar do universo particular que o impinge e ainda assim deve encontrar no mundo da vida, comum ao outro, uma interpretação que não despreze a solidariedade e a sociabilidade (HABERMAS, 1989, p.166). O conciliador humanista instala um clima de segurança e acolhimento, para que os litigantes liberem as falas e entrem em contato com as experiências do agora, e no mesmo instante, analisando o mundo particular, encontrem pontos de ligação a partir da leitura do mundo da vida compartilhado e solidário para atingir o consenso.

Outro ponto de contato, com a teoria do agir comunicativo, cuida do processo de entendimento mútuo entre o “mundo” e “o mundo da vida”. Sustenta Habermas que o ato da fala se constitui de três aspectos: um primeiro que cuida de definir a representação de um acontecimento ou de um estado de coisa, um segundo que se presta para o afrouxamento ou a união das relações interpessoais quando se pretende traduzir impressões do mundo social e, por fim, um terceiro que expressa a auto representação do mundo subjetivo, de modo que os três devem ser considerados na busca pelo consenso (HABERMAS, 1989, p.167).

O conciliador humanista percebe o valor da fala nos três aspectos apontados por Habermas: enxerga o objeto conflituoso, que afastou o entendimento na sua representação; compreende que a linguagem carrega em si, as impressões sociais sobre o que define o conflito com potencial para unir ou separar os conflitantes; entende que há uma referência ao conflito construído, conforme a percepção particular de mundo dos participantes, que são, ao mesmo tempo, falante e ouvinte no diálogo na tentativa de acordo.

Percebe, também, o facilitador humanista, a significância subjetiva do “dito” para cada parte que compõe os polos da contenda. É o olhar atento do conciliador, centrado na pessoa do conflitante, que o faz compreender cada aspecto da fala dos conflitantes que ofertam visões diferentes para o fato conflituoso. A conciliação humanista propõe uma atuação no modo de ser compreensivo do profissional de ajuda.

No sexto aspeto, se encontra a referência ao mundo e pretensão de validade. A atitude de aceitação ou rejeição de um acordo precisa ser analisada a partir da tomada de posição pelo sim/não. No agir orientado para o entendimento mútuo, nos termos propostos por Habermas, o falante pretende informar que o pronunciamento é verdadeiro ou acertado, que a fala é legítima para um contexto normativo existente e que a intenção é percebida e sincera (HABERMAS, 1989, p.169).

O oponente que rejeita a propositura de consenso, não aceitou, pelo menos, um dos três aspectos referidos, como a verdade, a correção e a sinceridade. Não acreditou que a fala representa um estado de coisas, que restou assegurada a relação interpessoal ou mesmo que foi fiel à vivência do falante. O ouvinte não se harmonizou com o mundo do estado de coisas ou com o mundo de relações interpessoais ou, ainda, com o mundo particular do falante (HABERMAS, 1989, p.168).

A atmosfera calorosa, proporcionada pelo conciliador humanista, pretende que o falante certo da segurança e do acolhimento, sinta-se pronto para expressar, por intermédio da linguagem, a sua fala coerente com aquilo que acredita. O conciliador proporciona a liberdade para a revelação da intenção na relação com o ouvinte, bem como para expressar o seu olhar para a experiência conflituosa. Há uma permissão para que se fale a visão de mundo e um cuidado para que seja percebido, se o ouvinte alcançou o dito na sua inteireza. O facilitador esclarece pontos obscuros que aparecem na linguagem, para que haja lisura e clareza na elaboração da decisão. O profissional busca a validade da pretensão consciente, a verdade, a legitimidade e a sinceridade do dito.

A primeira atitude, para auxiliar na coordenação dos planos de ação dos diferentes agentes, consiste em estabelecer uma relação recíproca falante-ouvinte. Permite-se que haja uma interpretação da situação, a partir de diferentes perspectivas, para facilitar a interação, embora não garantam o entendimento. Os participantes tanto assumem as suas perspectivas, como trocam-nas pelas perspectivas percebidas, como se fossem observadores e, assim, constroem um mundo social (HABERMAS, 1989, p.168).

Essa atitude complementa o sistema de perspectivas de ação, atualiza o falante e possibilita um novo nível de organização do diálogo (HABERMAS, 1989, p.178). Contudo, o conciliador humanista, na tentativa conciliatória, busca pela instalação desse novel diálogo. Os dialogantes passam a enxergar a situação conflituosa pela perspectiva de mundo do outro e se colocam, ao mesmo tempo, nas posições de ouvinte e de falante. Acontece uma

compreensão autêntica entre os conflitantes, que juntos, constroem um espaço social de convivência.

Na construção dessa democracia, torna-se imprescindível a mudança de postura dos operadores do Direito na prática conciliatória. É fundamental trazer para a mesa de conciliação, uma linguagem atécnica que seja compreensível para o cidadão comum e acessível para todos os participantes do encontro.

O autêntico agir social acontece quando se permite o agir e o falar. A interação, mediada pela linguagem, ocorre quando as forças ilocucionárias da fala coordenam a ação e esse dito é utilizado como fonte de integração social e não como fonte de informação, como acontece no agir estratégico. No agir comunicativo, há uma força consensual do entendimento linguístico que provoca a efetividade da coordenação das ações por intermédio da própria linguagem, sem influência de um falante sobre o ouvinte. Quando se obtém algo através da gratificação, da sugestão ou engano, não pode ser considerado como acordo, posto que os agentes precisam se orientar pela cooperação, considerando uns aos outros, no horizonte de um mundo da vida compartilhado e na intenção de interpretações comuns dos fatos (HABERMAS, 1990, p.71-72).

O entendimento acontece quando os participantes se unem pela validade pretendida de suas ações de fala e consideram os dissensos apresentados. As falas permitem que sejam levantadas as pretensões de validade criticáveis que caminham para o reconhecimento intersubjetivo. Na postura estratégica, se sustenta a racionalidade teleológica dos planos individuais de ação. No entendimento, há uma compreensão e aceitação de ações de fala como resultados de sucessos ilocucionários que podem resultar de sucessos perlocucionários (HABERMAS, 1990, p.73-74).

O meio linguístico exerce uma função de cópula quando interrompe os planos de ação controlados pelos falantes em busca de sucesso, para modificar o modo de ação e definir os limites estruturais de uma linguagem compartilhada. Impõe-se uma mudança de perspectiva e transpassa-se o objetivo orientado pelo sucesso, para assumir o enfoque performativo de um falante em entendimento com o outro, sobre algo no mundo, e faz nascer o potencial das energias de ligação presentes na linguagem (HABERMAS, 1990, p.73-74).

No agir estratégico, a força ilocucionária de ligação entre as falas se enfraquece para criar um outro tipo de constelação do agir e do falar. A fala nada mais representa do que uma

fonte de informação. Suspende-se o pressuposto de pretensões de validade. Tornam-se irrelevantes as pretensões de verdade proposital, de correção normativa e de veracidade subjetiva. Os atos ilocucionários se apoiam em razões gerais que não dependem do destinatário e são dotadas de poder de convencimento, enquanto o efeito perlocucionário, depende de razões particulares que podem constituir uma situação específica para determinado recetor, conforme as circunstâncias (HABERMAS, 1990, p.74-76).

O conciliador humanista age para criar a atmosfera que favorece o entendimento. Permite a interação entre os conflitantes em um encontro significativo em que a fala se liberta para que o ouvinte legitime o falante e enxergue a inteireza da presença naquele momento. O clima implantado pelo facilitador fecunda a sinceridade da linguagem e a verdade no dito que pode ser verificável. A fala se une à escuta, em uma reciprocidade entre as pessoas do falante e do ouvinte, num mesmo diálogo, para fazer emergir o consenso a partir da coordenação dos planos de ação que criam uma terceira opção para solucionar a contenda. A via de solução, que embora não pertença a um dos contendores, não lhe é estranha, eis que nascida da cooperação e mutualidade da linguagem de cada um dos falantes/ouvintes e que por ter nascido por meio do mundo compartilhado, dissolveu a intriga.

Observa-se que o sentido ilocucionário do discurso pretende o mútuo esclarecimento para que os participantes possam buscar um entendimento e firmem a base normativa, enquanto que o conteúdo perlocucionário, tem o compromisso com o sucesso de um sobre o outro e desmonta a natureza comunicativa da ação (DIAS, 2013, p.89). No agir estratégico não se deve falar em consenso, mas em sobreposição de vontade, pois há um acerto forçado por receio da ameaça, por temor reverencial ou por qualquer outra atitude que suplanta o plano de ação voluntário de uma pessoa que esteja na posição de mero ouvinte.

Na hipótese estratégica, não é permitida a expressão voluntária, autêntica e sincera da linguagem. Portanto, em nada se identifica com a conciliação. A conciliação humanista reconhece a importância da linguagem na tentativa de solução de conflitos e se apoia no agir comunicativo de Habermas. Enquadra-se no movimento da guinada linguística e reposiciona a fala em um lugar de destaque no processo comunicativo. Vai muito além do simples expressar-se, por meio da voz, por aquele que fala, para penetrar muito mais fundo nos ouvidos do outro que ouve, acredita e valida a pretensão.

O paradigma do diálogo, produzido pela guinada linguística nas relações sociais, promove a paz na convivência em virtude do entendimento entre as vontades e transcende ao

interesse das partes para atingir toda a sociedade. No momento social de fragmentação e individualismo, a teoria do agir comunicativo, que no tratamento dos interesses jurídicos busca levantar soluções democráticas para as controvérsias, deve servir como parâmetro quando se pensa em uma metodologia de resolução de conflitos (OLIVEIRA JÚNIOR, 2009, p.04).

Apresenta-se a conciliação humanista na busca de contribuir para a criação de espaços democráticos de diálogos para o desenlace das contendas sociais. Uma abordagem que defende a linguagem entre os homens como um caminho para a emancipação da sociedade e manutenção da ordem. A conciliação humanista objetiva viabilizar uma experiência de encontro significativo em que as éticas discursiva e inclusiva acontecem. Objetiva integrar falante e ouvinte, para que haja a expressão da linguagem livre, consciente e verdadeira e, assim, possa firmar uma relação interpessoal justa, respeitosa e que considera as diferenças de mundo. A atuação do conciliador humanista facilita a coordenação dos planos de ação dos conflitantes orientando-os para o entendimento

2.4.3 – A Perspetiva da Linguagem Humana na Conciliação Humanista

O estudo da capacidade linguística do ser humano ocupou pesquisas e ainda é objeto de investigação em vários ramos do conhecimento científico. Há uma larga discussão sobre a linguagem como essência da natureza humana, ou seja, como estrutura inata da condição do homem. A linguagem, considerada como inerente ao humano e que ultrapassa a missão de transmissão de informações para dizer sobre o próprio ser, quando em condições de liberdade, desvela a fala autêntica e verdadeira. Há, entretanto, outras dimensões analisadas da linguagem que não serão estudadas aqui, tais como: a Semiótica e a Semiologia. O foco se estreita para perquirir sobre a capacidade linguística do homem de expressar seu ser pela palavra, que o constitui enquanto ser e que é capaz de transformar o mundo.

Comunga-se com a concepção que se faz sobre a existência de uma natureza humana dotada de ideias e estruturas ingênicas e que detém a capacidade de organizar sua própria vida (ELDERS, 2014, p. IX). Defende-se que existem recursos internos que fazem o homem assumir a si próprio e à sua história, enquanto homem dotado de poder para agir/falar. Há uma pulsão que o move a partir de suas próprias escolhas.

A linguagem se constitui em um dos elementos da natureza humana que compõe a mente e se expressa como resultado da função fisiológica do cérebro, fazendo, pois, parte do patrimônio biológico da espécie. A linguística é parte integrante da psicologia e das ciências cognitivas. A ideia central de constituição inata surge pelo fato do falante entrar em contato com expressões nunca experimentadas e, ainda assim, conseguir decodificar e entendê-las sem grande esforço. O homem domina um sistema amplo e detalhado de expressões linguísticas que são usadas automaticamente e de forma inconsciente para criar sentenças (CHOMSKY, 2014, p.01-06).

Entendendo a linguagem como uma estrutura que compõe a natureza biológica do próprio homem, é possível compreender o que Heidegger chama a “morada do ser”, pois é nela que se desenha a identidade pessoal que permite e viabiliza a interação na convivência com os outros e que cria as tradições culturais advindas do processo criativo. Essa compreensão traz a reflexão da violência que constitui o tolhimento da expressão do homem oprimido, coagido ou mesmo dominado. A supressão do direito de expressar-se, conforme a sua referência de mundo e de acordo com a criatividade, compromete a própria condição de ser, acabando por violentar a humanidade da pessoa.

Existe um conhecimento instintivo, aptidões intelectuais conatas, que capacita o homem para inferir um conhecimento complexo e intrincado a partir de fragmentos de informações a que se pode atribuir a linguagem firmada, não só pela comunicação, mas pela expressão do pensamento e pela interação social. A linguagem é capaz de guiar o comportamento social, intelectual e individual em situações de liberdade (CHOMSKY, 2014, p.05).

As identidades profundas dos universais linguísticos e dos espíritos/cérebros humanos estão em interação e são dependentes da identidade genética da espécie *Homo sapiens* que tem dupla articulação: são unidades discretas desprovidas de sentido operatório e são os equivalentes de uma palavra ou frase que permitem um número infinito de combinações e enunciados organizados de maneira viva (MORIN, 2008, p.203). O homem que vive em constante relação, seja consigo mesmo e com o outro, detém condições inatas que o habilitam a criar, a partir de pequenas informações, novos conteúdos em situações diversas e tornar vivo o mundo por meio de sua fala/ação. O humano consegue, no uso de sua criatividade, lidar com a linguagem na comunicação com o outro, também criativo e imprevisível.

No entanto, o meio social, em que vive o ser pensante e criativo, pode não facilitar o livre e natural fluxo da linguagem quando tolhe o desenvolvimento do pensar/agir sob o manto de regulação ou ordenamento da sociedade. Há um elemento fundamental, na natureza humana, que se constitui na necessidade de desenvolvimento da criatividade de forma livre e sem a restrição de instituições coercitivas, seja de repressão, opressão, destruição ou coerção. O universo social decente deve oferecer espaços e possibilidades de extravasamento desse potencial para que a capacidade humana se concretize, limitando-a, quando justificada a necessidade de subsistência, de sobrevivência e convivência harmoniosa. O controle autocrático deve ser eliminado para abrir as portas para a participação direta por meio do diálogo (CHOMSKY, 2014, p.47-48).

O diálogo que precisa dizer sobre a vontade do falante, que estando livre para liberar a sua criatividade, pode a partir de si, elaborar a sua palavra e constituir uma conversação genuína. É preciso soltar a fala, para expressar aquilo que acredita ser o melhor a ser dito naquele instante da vivência. É fundamental poder expressar o que nasce como revelação da criação, ou seja, como produto do poder pessoal de se expressar.

Os fragmentos linguísticos adquiridos se associam ao espírito do homem e ficam nele impregnados, para serem ajuntados em frases elaboradas no momento da vivência. Para pronunciar ao ouvinte, o que está sendo experimentado naquele instante, o cérebro elabora e o espírito, que sente, intercambia as informações necessárias para a construção do dito.

A organização da linguagem é auto-geno-feno-sócio-ego-reorganização, eis que se mostra autônoma quanto à sociedade e ao sujeito, constitui-se de parte generativa que abrange as regras de transformação das potencialidades do discurso e os princípios de seleção. É parte fenomenal que se forma a partir da sequência afetiva do enunciado ou do discurso. Faz-se sócio por produzir e regenerar a esfera sociocultural e constitui-se em ego por ser o emissor e é a reorganização permanente do ser vivo (MORIN, 2008, p.204). A fala desprega-se do seu emissor, tão logo se liberta e passa a pertencer ao *inter* da relação firmada com o outro ou com o ambiente. Carrega em si a criação que deu sentido ao falante e à objetivação do discurso, que por ter sido concluído, se torna independente do seu emissor. Pode transformar a cultura e o próprio meio social.

É essencial, para a construção de uma teoria social humanista, fundamentada nas necessidades da natureza humana, que se abra espaço para a liberdade, dignidade, criatividade e para uma vida humana plena de sentido. É necessário que se pense em um sistema de justiça

melhor que inclua as necessidades humanas básicas, inclusive a solidariedade, o amor e a bondade (CHOMSKY, 2014, p.70).

O que se persegue é a constituição de espaços sociais de convivência em que seja assegurada à pessoa a sua liberdade de “ser”, para que possa exercer todo o seu potencial criativo e a partir dele possa haver um compromisso sincero e honesto com a assunção integral da responsabilidade pelo dito. O humano, dotado de poder pessoal para decidir por si próprio no uso criativo da linguagem que lhe é própria, precisa de um terreno fértil, cálido e seguro para se desenvolver e se libertar. Nesse liberar do potencial inato, assume-se o processo decisório, faz-se a reflexão crítica e responsabiliza-se pelas consequências advindas do compromisso firmado.

A linguagem está vinculada à engrenagem cerebral e cultural da sociedade, de forma cíclica de autopoiesis em que um alimenta o outro. O ser humano, para se realizar, precisa da linguagem, eis que esta é parte e totalidade reciprocamente. Ele faz a linguagem que o faz, pois há nela, em cada enunciado, um “eu” implícito ou explícito. A pessoa se constitui tanto na “encruzilhada essencial do biológico, do humano, do cultural e do social” (MORIN, 2007, p.37) quanto em um suporte natural da invenção e da imaginação.

O homem se abre ao outro pela comunicação e se fecha pela mentira ou pelo erro, sendo, pois, aberto e expulso do mundo pela mesma linguagem que permite a emergência do espírito e se faz imprescindível para as operações cognitivas e práticas, necessárias para toda e qualquer organização social (MORIN, 2007, p.37-38).

O homem tolhido em sua liberdade de expressão se vê aprisionado e impedido de ser. Partido de sua totalidade, enquanto organismo bio-psico-socio-cultural, eis que acorrentado e separado de sua própria criatividade, fica impossibilitado de autorrealizar-se. Isola-se do mundo e para o mundo, uma vez que não pode produzir e se revelar enquanto ser a partir do uso criativo da linguagem. Há, pois, uma “mortificação” da sua condição biológica que trava a sua comunicação e o crescimento na sua inter-relação com os outros. Os homens são humanos na linguagem porque são capazes de refletir sobre o que acontece quando imersos num viver, ou seja, sem esta não há reflexão, nem discurso, nem ser, também não se perfaz a interação e a comunicação necessárias para a convivência em sociedade (MATURANA, 2009, p.38).

O homem não é “um bicho que fala”, pois é a própria palavra. Portanto, para compreender o humano é preciso considerar o sentido do dito. A relação de causa e efeito não dar conta do homem em movimento, do homem que precisa responder e posicionar-se frente ao outro. É na possibilidade de decifração dos sentidos daquilo que ele fala e cria na vivência, na experiência, no enfrentamento dos desafios, que o instala na sua atualidade. Um sentido que poderá ser captado em seu movimento quando o profissional se encontrar inserido na experiência e movimentando-se dentro do processo vivencial. Por isso precisa ouvir a significância e não o significado da palavra (AMATUZZI, 2014, p.11).

Mas se a linguagem é inerente à condição humana e se expressa a partir da criatividade que inova e faz imprevisíveis os comportamentos humanos, é possível medi-la e objetivá-la para conhecer e controlar as ações dos homens em interação?

Há um mistério rondando o estudo da linguagem, que não explica cientificamente como ocorre sua aquisição e o seu uso, não obstante os avanços tecnológicos venham esperançosos acreditar no desvelamento desse desconhecido. No começo da década de 1950, a teoria matemática da comunicação apresentou um conceito de informação que pretendia unificar as ciências sociais e do comportamento. No mesmo período, a teoria dos autômatos também utilizou de noções matemáticas, muito embora John von Neumann, criador da teoria dos jogos, tivesse percebido que essa associação era duvidosa e pouco firme, além de equivocada como demonstraram as falhas e as inadequações (CHOMSKY, 2009, p.30-31).

As estruturas mentais, que dotam as competências linguísticas que subjazem ao comportamento e que não são por ele realizadas, são diferentes dos termos utilizados pelos métodos taxionômicos da linguística estrutural, dos conceitos da psicologia do estímulo e resposta ou das noções da matemática da comunicação ou da teoria dos autômatos (CHOMSKY, 2009, p.30-31). Dito de outra maneira, as infinitas possibilidades de criação proporcionadas pela linguagem que revela o próprio ser, produzem outros tantos imprevisíveis comportamentos humanos, que não se deixam aferir por mecanismos da automação que ajusta causas e efeitos com precisão matemática. É dificultosa a utilização de técnicas de controle para manipular a ação humana sem violentar a essência do ser que está configurada no uso criativo da linguagem.

Existe na fala uma camada superficial que precisa ser traspassada para que seja atingido o sentido e encontrado o vivo que está sob a linguagem e submerso no automatismo ou na reação mecânica do falante (AMATUZZI, 2014). O uso criativo da linguagem significa

a capacidade do humano de poder fazer associações novas em infinitas possibilidades, livre do controle de estímulos detetáveis externos ou internos. Há uma liberdade que serve como instrumento de pensamento e de expressão espontânea de forma coesa e adequada a cada situação, característica que mantém a Física, a Biologia e a Psicologia longe das fronteiras de explicar as propriedades do pensamento e da linguagem (CHOMSKY, 2009, p.42-43).

Enxerga-se a linguagem como um meio de interação de um homem com o outro, parceiro da convivência que influencia e é por este influenciado, na medida em que sendo um ser relacional, forma-se e contribui para a formação daquele com quem interage. Há um intercâmbio entre o falante e o ouvinte que entrelaça as subjetividades num arranjo amistoso em que pretendem compreender-se imersos em um contexto social, que, da mesma forma, cria-se e recria-se a partir dos conviventes.

A perspectiva noológica enxerga a capacidade linguística na sua interação espírito/cérebro e considera os aspectos biológicos e fisiológicos. O sujeito aparece como emissor e os intercâmbios culturais e sociais, como fonte de existência e essência. Ciclicamente, a sociedade faz a linguagem que também a produz. O homem é emissor e recetor que fala e se exprime em uma concepção que percebe a interdependência e a relação produtiva rotativa entre o “eu”, ser individual, e o “nós”, ser sociocultural (MORIN, 2008, p.198). A “linguagem liga e ativa a totalidade multiforme e plural do universo antropossocial” (MORIN, 2008, p.200).

Há uma teia de relações, em que estão envolvidos os homens, que se relacionam entre si e a sociedade que, do mesmo modo, entra em relação com eles em um entrelaçado, em que um afeta o outro, a ponto de transformarem-se. O indivíduo, na convivência com o parceiro, sendo livre, confiante e seguro, poderá ver-se independente para compreender-se e para entender o outro e desse conjunto poderá sobressair da interseção outro entendimento que transformará o social.

O homem no uso da linguagem, para percorrer pelo ser individual, é capaz de produzir uma autoética em um arranjo a que se chama de cultura psíquica. Essa autoanálise está relacionada à existência do outro, destacado e diferente. O olhar do outro integra a autocompreensão para que se possa reconhecer as lacunas e as carências por meio da aprendizagem e da reflexividade. O homem poderá fazer uma varredura complexa com inúmeras armadilhas, como as zonas cegas que criam uma severidade com os erros alheios e indulgências com os próprios, com a memória e o esquecimento seletivo e com a

autojustificação que provoca e transfere para o outro, o erro ou a falha (MORIN, 2007, p.94-96).

Há dança sincrônica, entre a introspeção e extrospeção, que faz uma autocrítica e uma abertura para o outro e que posiciona o homem em um lugar de humildade. Faz-se uma higiene existencial capaz de limpar a consciência e de mantê-la em perene vigilância para que não persista na autojustificação que o inocenta, o legitima e o autopromove em uma verdadeira ginástica psíquica (MORIN, 2007, p.94-96). A reflexão sobre si mesmo não é tarefa fácil, pois exige uma assunção da humildade e um exercício de autoanálise e reflexão sobre o seu lugar na convivência com o outro para, a partir desse espelho, enxergar-se por inteiro nas suas fraquezas e debilidades. O pensante fica frente a frente consigo mesmo e com seus monstros criativos, não sendo rarefeita a opção em seguir na fuga da autoanálise, para permanecer na sombra avistando o telhado de vidro do convivente.

Existe, ainda, uma ética à honra que se visa proteger e que enobrece o egocentrismo. O indivíduo na autoética guarda a imagem de si mesmo e assume as normas adotadas pessoalmente. Impõe-se o respeito pela assinatura e pela palavra dita, para proteger a imagem que se tem de si, em um sentido de dignidade, por obedecer e respeitar a si e aos outros e que também caracteriza a responsabilidade. Só se sente responsável quando existe a autonomia e pertencimento que se alimentam da solidariedade (MORIN, 2007, p.99-100).

Percebe-se, portanto, que sendo a linguagem inerente à natureza humana e o meio pelo qual os homens se relacionam, há uma necessidade de verdade, sinceridade e ética na forma de pensar e de se expressar e uma imprescindibilidade de liberdade para preservar a própria condição de humano.

O pensar conduz o ser até à essência do homem, por intermédio da linguagem, que se constitui na forma de manifestação do ser, na medida em que expressa o seu dizer, sua verdade, seu desejo e se afasta da interpretação técnica e da sua função prática de fazer e atuar. O ser, em sua essência, corresponde à força calada da capacidade de querer o possível e a frustração dessa capacidade importará em uma violência ao próprio humano, um aprisionamento da essência do ser (MORIN, 2007, p.99-100).

Há, no homem, uma verdade que lhe pertence e que muitas vezes está abafada pelas pressões e tensões do cotidiano que o obriga a falar em desacordo ao que acredita. O seu pensar se afasta de sua essência para falar a voz do outro. No entanto, a volta sempre será

possível quando a pessoa puder interpelar o próprio ser, em um processo de autoanálise e autocrítica, para buscar em si, a própria resposta. Aquela que lhe pertence e que diz dele mesmo e que, por assim ser, traz satisfação.

Disponibilizar a oportunidade para o homem interpelar-se, significa um cuidado para reconduzi-lo à sua essência e um respeito à sua humanidade, ou seja, é um meditar para que o homem seja mais humano ao invés de inumano. Mas há algo nessa reflexão que precisa também ser revelado ao próprio pensante e que fica guardado dentro da própria linguagem (HEIDEGGER, 2004)²⁴.

Na inter-relação pessoal, a compreensão que parte da linguagem é complexa e multidimensional, posto que envolve a explicação, a compreensão objetiva que provém da fala “sobre” e “a respeito de”. Há ainda uma perspectiva subjetiva correspondente a uma leitura do centro do outro, seus sentimentos, motivações interiores, sofrimentos, dores e alegrias, sendo a dialógica objetiva-subjetiva necessária para não se cair em uma desumanização. Existe uma compreensão que não deve afastar o homem dos seus contextos culturais (MORIN, 2007, p.112).

O humano detém a capacidade de tomar consciência da situação em que vive e de apropriar-se dela como realidade histórica, podendo, inclusive por decisão, transformá-la, sendo, pois, um ato de violência tolher esse poder de movimento de busca e torná-lo objeto por aliená-lo de suas próprias decisões (FREIRE, 2011, p.104). A libertação autêntica, que implanta um processo de humanização, consiste na liberdade de práxis, ação e reflexão sobre o mundo para transformá-lo.

É na ação e no discurso que se revela a pluralidade humana, que guarda em si a igualdade e a diferença, na medida em que é na ação que se torna possível a compreensão entre os homens por revelação pelo discurso de si ao outro. Os homens se constituem como seres singulares entre os iguais, alteros, e, por isso, precisam do discurso e da ação para se entenderem e se autocompreenderem (ARENDT, 2009, p.192). Assim, há um movimento de ação e discurso que faz o indivíduo se vê como humano. Portanto, mobiliza-se pela motivação de agir e falar aquilo que acredita e que foi construído após um comunicar-se consigo mesmo que descortinou a sua vontade conforme o seu “eu”.

24 Tradução da autora.

No entanto, nem sempre esse querer do ser está revelado porque “quem sou” muitas vezes se mantém oculto para a própria pessoa. É no estar com o outro, que a qualidade reveladora do discurso e da ação pode emergir. É na convivência desinteressada que gesta o risco do deixar-se ver na ação e na palavra dita. Não se age com interesse específico de obter um fim, seja a favor ou contra o parceiro, pois, caso contrário, o discurso traduzirá mera conversa que iludirá e maquiará o “dito” que nada dirá sobre a identidade única e distinta do falante e nada se expressará sobre a essência viva (ARENDT, 2009, p.192).

A ação não é possível no isolamento e o discurso também precisa da teia de relação, com inúmeras vontades e intenções, para revelar os participantes como sujeitos, isto é, como são e se inserem no mundo. Não se lida com a presença do homem reificando-o, mas em movimento, em relação com os outros, de forma que suas ações têm efeitos ilimitados e geram reações em cadeias imprevisíveis a partir de um novo agir dos que são afetados.

O homem altero, distinto e único, aparece e se confirma no discurso e na ação, no espaço da revelação e com confiança na ação. No discurso como formas de convivências, se estabelece a realidade do próprio eu, da identidade, da autorrealização e da realidade do mundo circundante. Há, pois, um potencial de poder entre os homens, quando a palavra e o ato estão interligados. A fala não se faz vazia de conteúdo, mas revela intenções e realidades e as ações não representam violência ou destruição, porém cria relações e novas realidades (ARENDT, 2009, p.211-220). É na ação e no discurso genuínos que o homem se vê vivo e validado. Somente assim, poderá se falar em identidade, autorrealização e construção do “eu”. De outro modo, o dizer nada diz sobre o falante, não o revela, nem o constitui como autodeterminado, apenas demonstra uma representação, uma aparência robotizada de humano.

Ao estabelecer objetivos de vida que buscam contato com os bens materiais e não com as pessoas, o indivíduo sabota o potencial de poder que existe entre as pessoas que se inter-relacionam pela ação e pelo discurso, provoca uma desumanização ou autoalienação e exclui os outros homens enquanto seres, permitindo o desvelar-se como pessoa humana no convívio familiar ou na proximidade dos amigos (ARENDT, 2009, p.211-220).

A interação entre os homens nem sempre se faz pacífica e de modo compreensível. O discurso e a ação de um, podem não agradar ou não serem consensuais para o outro, seja por divergências de ideias ou ainda por uma simples incompreensão do que foi falado no discurso.

A incompreensão como uma incompletude da linguagem gera as falsas percepções e os erros em relação à pessoa do outro. Isso culmina em hostilidades, desprezos e ódio de uns pelos outros em um círculo vicioso. A sociedade contemporânea que enfatizou o individualismo, dessacralizou a autoridade do pai, criou relações interpessoais superficiais, virtuais e em rede, ampliou a autonomia da vontade e das liberdades e aprofundou os conflitos em qualidade e em quantidade (MORIN, 2007).

O agir vazio, que não se encontra com o discurso e que faz o homem ausentar-se enquanto ser, provoca um relacionar-se superficial e opaco, que nada revela sobre o ser aos outros com os quais convive. Quando o discurso nada diz e profere palavreados sem qualquer significado para o falante, constitui-se um “diálogo” disfarçado e desonesto que nada comunica sobre o “quem sou” daquele que fala e não transmite coisa alguma para aquele que escuta. O discurso técnico, por exemplo, que enche os ouvidos com conceitos e teorias, mas não pretende desvelar o ator que fala ou o autor que cria, não goza do poder existente na inter-relação humana porque o discurso não revela a ação por não ter essa pretensão.

Segue o mesmo caminho as relações interpessoais em que o profissional insiste em utilizar uma linguagem técnica de difícil compreensão que impede o diálogo com aqueles que escutam e bloqueia o potencial de poder da teia de relações.

Com efeito, o profissional de ajuda que pretender desatar os nós dos desentendimentos pelo consenso das vontades de quem fala e do outro que escuta, precisa liberar esse potencial que revela o ser do falante/ator e que é capaz de fazê-lo ser compreendido por quem o escuta. Precisa agir nesse inter da relação e mediar o diálogo genuíno, que une o discurso e a ação. Uma inter-relação orientada pela ação dialógica entre os participantes em que a fala honesta de um discurso é compreendida pela ação de escuta liberada do outro em uma relação solidária e de mutualidade.

Na teoria da ação dialógica, as pessoas se encontram em colaboração e transformam o mundo vivido. O eu dialógico tem ciência que se constitui no tu e é constituído em um eu, ou seja, o eu e o tu na dialética das relações constitutivas são “dois tu” que fazem “dois eu” sem qualquer rutura ou dominação de um sobre o outro. Nesse mistério, ocorre um encontro que pronuncia um mundo e o transforma por meio da comunicação em um processo de humanização. O diálogo genuíno funda a colaboração e não impõe, manipula e rotula, ao revés, mantém a consciência do “querer” e por isso se compromete, eis que a ação se volta

sobre a realidade mediatizada e problematizada que após ser desvelada desafia uma decisão (FREIRE, 2011, p.22-228).

A dialética que confere existência ao homem, a partir do dizer a sua própria palavra, aquela “que constitui a si mesmo e a comunhão humana em que se constitui; instaura o mundo em que se humaniza, humanizando-o” (FREIRE, 2011, p.17) para que, assim, sejam assumidas as responsabilidades. O homem assume sua essencial condição humana quando diz com todas as forças a sua própria palavra. A consciência é a capacidade de distanciar-se das coisas para percebê-las presentes e que faz o homem comportar-se no meio em que o envolve, para assim, transformá-lo em mundo humano (FREIRE, 2011, p.17).

A intencionalidade transcendental da consciência permite ao homem recuar seus horizontes para ultrapassar as situações-limites, o faz julgar e julgar-se por meio da crítica, ou seja, da reflexão, por isso instala o mundo de sua experiência onde também vivem outros em uma intersubjetivação de consciência por ser relacional. O diálogo fenomeniza e historiciza a essencial intersubjetividade humana. A palavra em diálogo, então, abre a consciência para o mundo, que é comum às consciências, tanto do falante como do ouvinte (FREIRE, 2011, p.17).

Essa fala que diz do e sobre o falante/ator, também deve ser pretendida por aqueles que na prática de sua profissão, buscam a retomada da comunicação entre as pessoas em conflito. No processamento dos litígios, a linguagem também deve ser cuidada para que não se torne técnica e exclua do círculo retórico aqueles que não alcançaram a compreensão do dito. Os ouvintes, que não compreendem a linguagem, saem da posição de sujeito/atores para assumirem o lugar de objeto/vítima. O terceiro facilitador do diálogo necessita atingir o raciocínio de senso comum com aqueles que escutam, a partir da linguagem corrente. A tarefa é delicada, eis que exige um descolamento da representação profissional (SANTOS, 2015, p.146).

A representação que afasta o profissional da sua humanidade e que também separa o discurso da ação distancia o facilitador do diálogo de sua intenção de alcançar o ser dos conflitantes por meio da linguagem. A não superficialidade da presença do conciliador humanista promove a ambiência de acolhimento e segurança necessários para que os participantes do encontro se sintam confiantes para libertarem a sua fala em discurso genuíno e solidário à ação do falante.

É preciso recriar o profissional de ajuda consciente da essencialidade da linguagem para o desfazimento dos conflitos. É fundamental que ele atue como facilitador do diálogo autêntico e consiga potencializar essa inter-relação entre os intrigantes, para que eles próprios possam unir o discurso e a ação em uma atitude mobilizadora que os constituam como autodeterminados e responsáveis por sua decisão.

Objetivando colaborar com o intento de construir esse profissional de ajuda que busca contribuir na revelação da pessoa pelo discurso e pela ação congruentes, a conciliação humanista assume a perspectiva da linguagem, enquanto essência da natureza humana, que abriga o ser do homem em conflito e que precisa, acima de tudo, ser liberada. É importante deixar fluir a fala autêntica, primeira e verdadeira, daquele que se sente livre para decidir sobre os termos do compromisso por ter compreendido o outro com quem conflita, também desvelado pela ação e pelo discurso.

O conciliador humanista, enquanto facilitador do diálogo, atua na dialética das relações constitutivas, valoriza o potencial da teia de relações para garantir a segurança necessária para que os conflitantes consigam ser eles mesmos constituídos em sua fala livre e desembaraçada. A fala precisa ser criada a partir de suas referências internas para que o discurso se concretize na ação. A fala diz sobre o “quem sou” do falante, se sujeita à reflexão daquele outro que escuta, prepara-se para o combate dialético e faz do seu ator, um ser confiante e capaz de tomar decisões.

O encontro é significativo quando o profissional de ajuda deixa fluir a potência da inter-relação a partir da permissibilidade do transitar livre e autêntico do discurso e da ação dos participantes. Há nessa atuação do conciliador humanista, uma validação dos conflitantes como pessoas humanas por confiar na capacidade dos recursos internos de cada encontrista, revelados na linguagem que expressa o que melhor satisfaz a cada um.

A escuta cuidadosa e sensível das expressões dos falantes, ainda que se fale de algo superficial ou significativo, mostra-se fundamental e tudo se torna importante para o profissional de ajuda. O falante merece ser compreendido e sua fala quer ser ouvida. Isso o valida. Os significados das expressões e dos sentimentos quando percebidos pelo ouvinte, criam um clima seguro para o indivíduo (ROGERS, 2009). A fluidez da fala autêntica e a escuta empática tornam o discurso e a ação em comunhão, legitimam o processo dialético e autorizam ao profissional de ajuda a pinçar, entre as vontades, um ponto de interseção para

construir a proposta de consenso. Cria-se uma “vontade” a partir do inter-relacional que não pertence a um, nem a outro, mas ao nós.

O conciliador humanista instala um processo democrático em que todos têm vez, enquanto presença e voz, para dizerem o que sentem e pensam por meio da expressão da linguagem criativa. Falas que muitas vezes se contrapõem, mas não prevalecem e não escondem os falantes, antes os revelam e os constituem como pessoas na teia de relações.

2.4.4 – A Experiência da Conciliação Humanista: Um Modelo Aplicado no Poder Judiciário brasileiro

A metodologia da conciliação humanista foi idealizada a partir da dissertação de mestrado, defendida em dezembro de 2010, junto à Universidade Católica de Pernambuco, Brasil, com o tema: “Pesquisa Fenomenológica na Justiça do Trabalho: proposta de uma conciliação humanista” (SOUSA, 2010).

Após a defesa da referida dissertação, o Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região, o Desembargador Paulo Américo Maia Filho, nomeou a pesquisadora e autora da dissertação como coordenadora do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos por meio do ato GP 354/2011 (TRT 13, 2011), criado pela Resolução Administrativa 112/2011, disponibilizada no Diário Administrativo Eletrônico da Justiça do Trabalho de 05.12.2011 (TRT 13, 2011), com a função de promover a política e a execução de tentativas conciliatórias no âmbito de reclamações trabalhistas que tramitavam no referido órgão do Poder Judiciário brasileiro.

Na preparação do ambiente, para a instalação do referido Núcleo, foram pintados pelo pintor Pedro Nogueira (FOTO 1), afrescos nas paredes das salas de audiência, com a caracterização da pintura local do algodão e da mandioca, para ofertar pertencimento aos utentes do sistema judiciário. A mesa escolhida, para a sala de audiência, era com formato redondo, as cadeiras com espaldares no mesmo nível para descaracterizar e não refletir posição de poder para o juiz-conciliador, uma vez que se objetivava facilitar o empoderamento dos litigantes e transferir o *locus* de poder para as pessoas envolvidas no conflito, eis que naquele ato, o magistrado não ocupava a posição de julgador, mas de conciliador (FOTO 2). A sala de espera foi preparada com mesa de café, pequenos lanches e

água, além de um aparelho de televisão para transmitir vídeos com mensagens acalmadoras, esclarecedoras ou com músicas (FOTO 3).

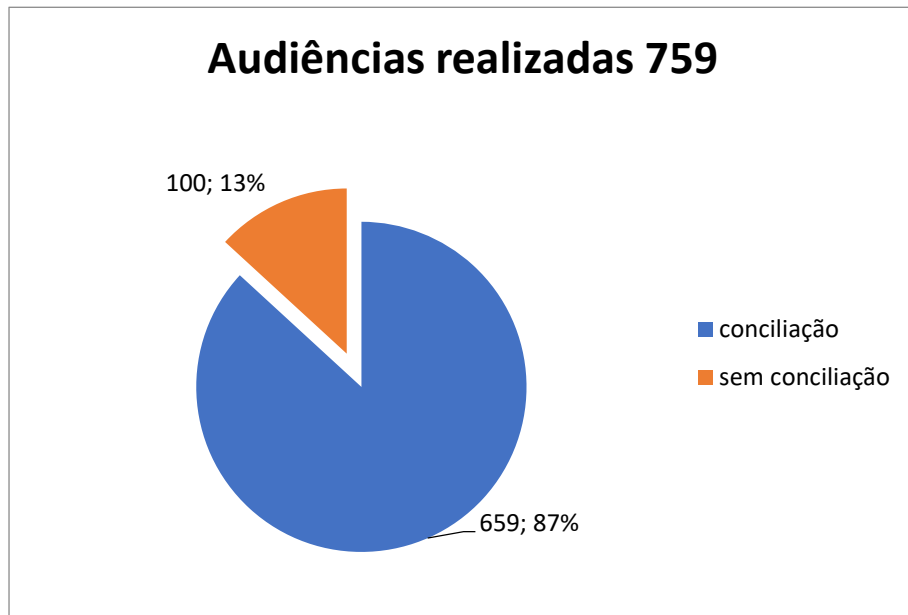
No ambiente em que funcionava o serviço de apoio, não havia balcões ou barreiras de acesso que separassem o juiz-conciliador das partes, advogados ou dos servidores. Todos transitavam entre o setor. Havia uma sala de apoio para dar suporte ao digitador de audiência (FOTO 4).

Os recursos humanos, magistrados e servidores, que atuavam no Núcleo de Conciliação -NUCON, submeteram-se a um curso de capacitação sobre a Psicologia Humanista e Abordagem Centrada na Pessoa em 2012.

Em 08 de maio de 2012, foi editado o Ato 121/2012 que disciplinou sobre o agendamento das audiências de conciliação, publicado no Diário Administrativo Eletrônico da Justiça do Trabalho de 08.05.2012 (TRT 13, 2011), prescrevendo no item I, “c”, a possibilidade de reunião de reclamações trabalhistas em face do mesmo empregador, após publicação de Ato pelo Desembargador Corregedor, tendo gerado em 2012, a edição de 21 Atos de reunião de processos, em 2013, sete, e, em 2014, onze (TRT 13, 2014).

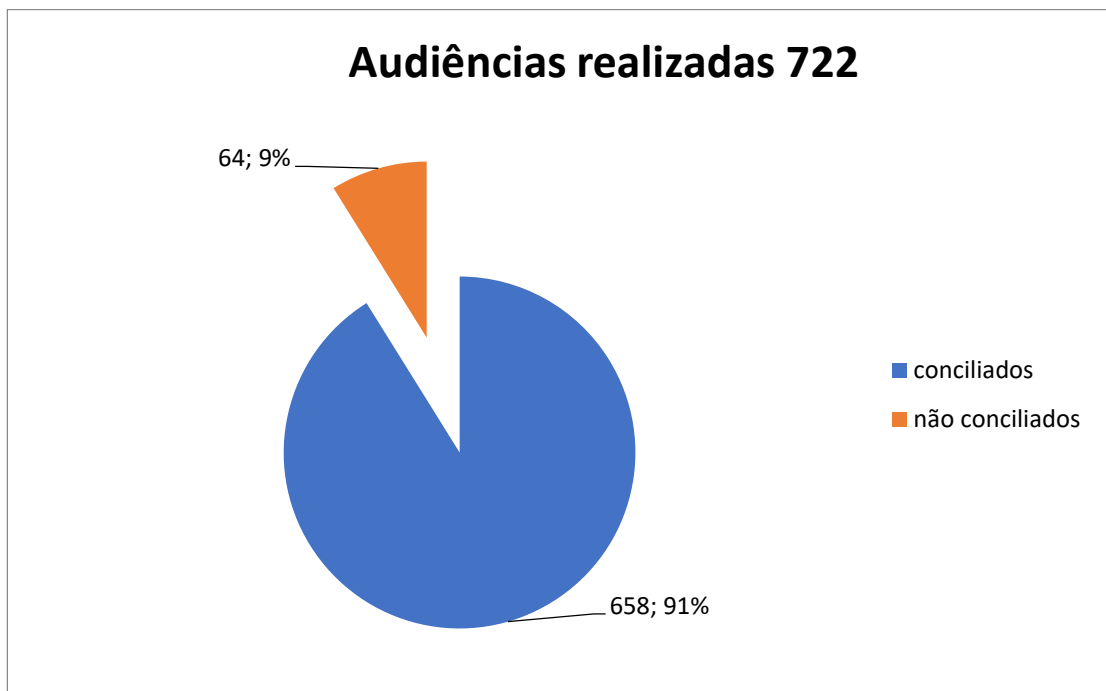
Em levantamento estatístico do período de maio a dezembro de 2012 foram realizadas 759 audiências de conciliação, com êxito em 659 acordos; no espaço de tempo de janeiro a dezembro de 2013 aconteceram 722 audiências, com sucesso em 658 e de janeiro a dezembro de 2014 aconteceram 783 audiências com conciliações firmadas em 731 processos judiciais, conforme demostram os gráficos abaixo com dados arquivados no TRT 13ª Região:

Gráfico I – Indicadores estatísticos 2012

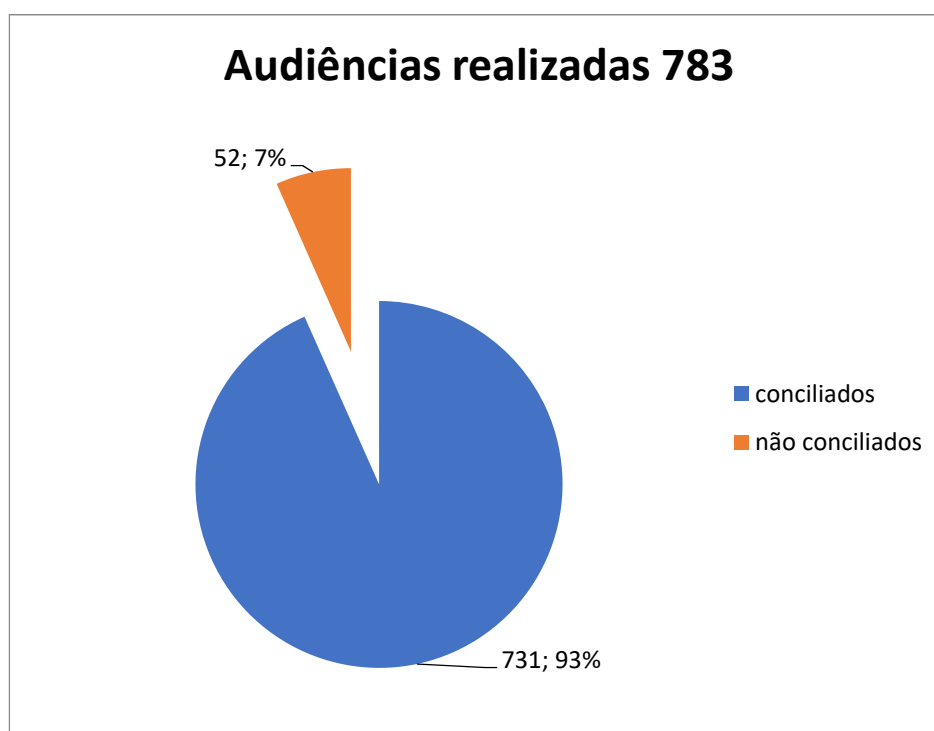


Fonte: TRT 13

Gráfico II – Indicadores estatísticos 2013



Fonte: TRT 13



Fonte: TRT 13

Extrata-se da documentação arquivada no setor, que em 17 de dezembro de 2012, em sessão ordinária, realizada na Ordem dos Advogados do Brasil-OAB, por iniciativa do Conselheiro Federal Walter de Agra Júnior (PB), foi registrada, nos anais do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, moção de louvor pelo pioneirismo dos trabalhos realizados no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUCON, do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região, destacando a realização de um significativo número de conciliações no Estado da Paraíba na fase de execução nas Varas do Trabalho, consignando aplausos à pesquisadora, ao Desembargador Corregedor e aos demais juízes e aos dedicados funcionários (Anexo 1).

No Relatório de Gestão, 2011/2012, destacou-se a condição de Justiça Humanista no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região do Brasil pelo então Presidente Desembargador Paulo Américo Maia Filho, inclusive fazendo referência à conciliação humanista com valorização da pessoa e destacando o ambiente humanizado.

No ano de 2012, foi criado, no TRT 13ª Região do Brasil, um banco de dados de “Boas Práticas” e o Núcleo de Conciliação Humanista foi registado como uma política aprovada pelo órgão no tema: “Gestão do Processo Administrativo e Judicial”, a pesquisadora e autora do projeto é a responsável pelo trabalho (TRT 13, 2012). O trabalho foi objeto de

reportagem publicada no Jornal da Paraíba de 12 de fevereiro de 2012, (Anexo 2), bem como no Jornal Correio da Paraíba de 14 de fevereiro e de 2012 (Anexo 3) e de 08 de maio (Anexo 4) e 15 de maio de 2012 (Anexo 5), publicidade com grande circulação na Unidade da Federação brasileira.

A pesquisadora apresentou a metodologia da conciliação humanista em seminário promovido pelo TRT 9ª Região, com publicação na revista eletrônica do Regional sobre os resultados do trabalho desenvolvido pelo NUCON. A conciliação humanista foi classificada como boas práticas no *II Encontro dos TRTs Norte e Nordeste de Boas Práticas*. O trabalho foi apresentado pela pesquisadora em evento acontecido nos dias 21 e 22 de setembro de 2012 (TRT 13, 2012).

Durante o desenvolvimento dos trabalhos, no Núcleo de Conciliação Humanista, foram elaboradas cartilhas explicativas sobre a metodologia, bem como foi editado um Cordel pelo poeta cordelista Manuel Monteiro que, de maneira poética e didática, apresentou a metodologia da conciliação humanista.

Objetivando contribuir para o conhecimento teórico da Conciliação Humanista, foram publicados capítulos de livro sob os temas: Conciliação Humanista: um caminho para o aperfeiçoamento da relação interpessoal através da conciliação (SOUSA, 2012) e a Conciliação Humanista como medida de acesso à justiça: o reconhecimento da liberdade de pensar e da consciência crítica dos litigantes no processo de tomada de decisão (SOUSA, 2013).

No *III Encontro dos Núcleos de Conciliação* promovido pelo Conselho Nacional de Justiça, em agosto de 2013, foi feita uma apresentação explicativa sobre a metodologia da conciliação humanista despertando interesse de implantação em outros Tribunais do Trabalho (TJPE, 2013), a metodologia também participou do concurso *Prêmio Innovare* no ano de 2013, Edição X, na categoria “juiz” e teve a prática deferida quando recebeu a visita dos consultores (PREMIOINNOVARE, 2013). No ano seguinte, o Núcleo de Conciliação Humanista, foi inscrito na categoria Tribunal, Edição VI, sendo mais uma vez deferida, a prática (PREMIOINNOVARE, 2014).

No Colégio de Presidentes e Corregedores da Justiça do Trabalho, no dia 29 de maio de 2014, foi apresentada a proposta da conciliação humanista, momento em que estiveram reunidos os Desembargadores dos Tribunais do Trabalho do país, inclusive a prática foi

apresentada ao então Ministro Corregedor da Justiça do Trabalho, João Batista Brito Pereira (COLEPRECOR, 2014).

Com o objetivo de divulgar a proposta, foi organizado, pela equipe do NUCON, o *I Encontro Nacional dos Núcleos de Conciliação da Justiça do Trabalho* que reuniu a representação de 18 Tribunais do Trabalho para a apresentação das “Boas Práticas” relacionadas à conciliação. Nesse encontro foi elaborada uma carta ao Ministro Corregedor Geral da Justiça do Trabalho, Exmo. Sr. João Batista Brito Pereira, solicitando apoio aos Núcleos de Conciliação (TRT 13, 2014).

A prática da conciliação humanista foi objeto de artigo publicado em revista científica sob o título: “Conciliação Humanista: Aplicação da Abordagem Centrada na Pessoa na Resolução dos Conflitos Judiciais.”.

Em 09 de janeiro de 2015, a citada pesquisadora foi convocada pelo Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho para apresentar no Colégio de Presidentes e Corregedores da Justiça do Trabalho, em reunião acontecida em 25 de fevereiro de 2015, um anteprojeto de lei para criação de Núcleos de Conciliação em toda a Justiça do Trabalho, momento em que o trabalho foi citado no encerramento da gestão do COLEPRECOR do Desembargador Ilson Pequeno do TRT 14ª Região (CSJT, 2015).

Em março de 2015, o TRT 13ª Região, foi premiado com as “Boas Práticas da Justiça do Trabalho” pelo trabalho realizado pelo Núcleo de Conciliação Humanista no *II Encontro Nacional de Boas Práticas do Poder Judiciário Trabalhista* (TRT 13, 2015).

A Revista Edificar, abril/maio/2015, registou em entrevista com o Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região, Desembargador Ubiratan Moreira Delgado, em comemoração aos 30 anos do órgão, o reconhecimento da iniciativa pioneira da criação do Núcleo de Conciliação Humanista. Destacou-se, também, que, com ambiente próprio para a conciliação, através de técnicas psicológicas, consegue-se restaurar a relação conflituosa e ressalta a conciliação humanista.

A metodologia da conciliação humanista foi aplicada no NUCON, de dezembro de 2011 até 24 de fevereiro de 2015, quando a pesquisadora encerrou a sua gestão como coordenadora do setor. No entanto, os trabalhos sobre o tema prosseguiram e repercutiram em documentos até dezembro de 2016. Foi feita uma apresentação no *IX Seminário Temático em*

Administração. Tema do evento: “Sustentabilidade, Desenvolvimento Humano e Ecopsicologia”.

Em Correição Geral Ordinária, realizada no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, pelo Exmo. Sr. Ministro Corregedor Geral da Justiça do Trabalho, Renato de Lacerda Paiva, com a Presidência do Desembargador Ubiratan Moreira Delgado, entre os dias 24 a 28 de outubro de 2016, há menção expressa sobre o ambiente humanizado do Núcleo de Conciliação e com servidores e magistrados capacitados com os conhecimentos da Conciliação Humanista (TRT 13, 2016). Extrata-se da Ata de Correição Ordinária do TRT 13ª Região, realizada no período de 12 a 16 de dezembro de 2016, pelo Exmo. Sr. Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Eduardo Sérgio de Almeida no Núcleo de Conciliação, a menção aos relevantes serviços prestados pela pesquisadora na condição de primeira magistrada a coordenar os trabalhos do setor, fazendo referência à contribuição significativa para os resultados do trabalho de conciliação.

Objetivando registrar o desenvolvimento dos trabalhos executados no Núcleo de Conciliação Humanista, a Assessoria de Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho, produziu pequenos vídeos com depoimentos de advogados, servidores, membros do Ministério Público do Trabalho, juízes, Desembargadores e Ministro que relatam as experiências vividas no NUCON, material que será utilizado para coleta dos dados da pesquisa, após transcrição das falas.

Foi produzido um fluxograma sobre o caminho percorrido pela ação judicial após o recebimento pelo NUCON (Anexo 6), bem como um organograma para facilitar a compreensão da organização interna do setor (Anexo 7).

Identificados os dados e o material que abordam a metodologia da conciliação humanista e que demonstram a prática no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos, objetivou-se investigar e analisar, por meio de uma pesquisa quantitativa e qualitativa, os resultados da prática implantada no Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região no Brasil de dezembro de 2011 a fevereiro de 2015. Almeja-se apresentar à comunidade científica, a referida metodologia, para suprir a lacuna doutrinária sobre a ausência de um método para capacitar os juízes de Portugal e do Brasil para executarem com qualidade a conciliação judicial.

2.4.5 – Os Desafios e as Limitações da Conciliação Humanista

A crença em uma cultura da Paz esteada na tolerância, na solidariedade e na colaboração, busca a prevenção e a solução dos conflitos por meio do respeito aos direitos individuais. Considera-se o pluralismo, assegura-se a liberdade de expressão e ocupa-se em permear uma ambiência que minimize os desconfortos para fomentar um diálogo genuíno e conciliador (SILVEIRA; LUNA, 2016).

A conciliação humanista se apresenta como uma abordagem de resolução de conflitos servível para a capacitação dos juízes que conjugam suas atividades de julgador e conciliador. Fundamenta-se, teoricamente, na Abordagem Centrada na Pessoa, do Psicólogo Carl Rogers, no entanto, abasteca-se do entorno filosófico que norteia a Psicologia Humanista. A pesquisa foi motivada pela intenção de suprir a lacuna doutrinária relacionada a existência de um arcabouço teórico-prático criado especificamente para capacitar o conciliador judicial, considerando todas as particularidades existentes na conciliação em Portugal e no Brasil, tomando-se por base a literatura pesquisada.

A orientação da metodologia pressupõe a crença em um potencial interno existente na pessoa que promove o crescimento pessoal e o amadurecimento para a assunção do processo decisório. Acredita-se, outrossim, que esses recursos internos poderão ser desvirtuados, quando o indivíduo estiver imerso em uma ambiência de ameaça, opressão ou em situações de estresse promovidas por relacionamentos limitantes ou desgastantes. No entanto, existem alguns desafios que precisam ser enfrentados para o êxito da conciliação humanista como meio de tentativa de solução das contendas, a começar pelos próprios lugares ocupados pelos conflitantes dentro da relação interpessoal.

O juiz-conciliador lida com as pessoas em conflito e que convivem com relacionamentos esgarçados, com a comunicação interrompida, que sofrem com a ausência de empatia e, muitas vezes, encontram-se enrijecidas em seus próprios pontos de vista. A sua atuação firma-se na intervenção da relação conflituosa, para intermediar o diálogo roto e tentar encontrar um consenso. Este profissional ocupa um lugar equidistante na relação dos contendores e despojado de poderes hierárquicos, por isso precisa estar cômico da sua condição de profissional de ajuda. Solicita-se, assim, do conciliador, uma escuta atenta, empática e implicada, um interesse focado na tentativa de auxiliar os conflitantes na assunção

dos seus poderes decisórios e que precisa, também, fomentar a comunicação para extrair as vontades.

A problemática se amplia quando o conflito está judicializado e as pessoas intrigadas precisam se reencontrar dentro do ambiente do Poder Judiciário e diante de um juiz com a sua formação jurídica formal, técnica-burocrática, culturalmente preparado para a utilização de linguagem técnica e de posturas de distanciamento do cidadão comum.

As Universidades de Direito cultuam o litígio e dirigem as orientações das Ciências Jurídicas para preparar o operador do Direito para lidar com o procedimento judicial adversarial. A formação do profissional do Direito o capacita para prosseguir com um rito rígido e formal e pouco ou quase nada fornece de conhecimentos sobre as relações humanas, sobre o humanismo e sobre como lidar com os sentimentos dos jurisdicionados em uma sessão de conciliação.

Há, portanto, um primeiro desafio, a capacitação do profissional para manejar a metodologia humanista. É preciso construir uma contracultura nos cursos jurídicos para repassar conhecimentos para além das ciências do Direito e capacitar os operadores com saberes sobre humanismo, empatia, aceitação, consideração incondicional, diálogo genuíno, fala autêntica, escuta ativa e sobre relações humanas. A metodologia humanista constitui uma transformação da formação jurídica dos profissionais do Direito por se apresentar como um modelo pensado a partir da ecologia dos saberes, uma vez que foi construída com conhecimentos da Psicologia Humanista e do entorno filosófico.

A tarefa é um tanto quanto ousada porque atinge a mudança de mentalidade e, conseqüentemente, de postura de uma magistratura fíncada na dogmática jurídica e no formalismo. Uma categoria que não tem abertura para a interdisciplinaridade que resiste em ver outros horizontes para a aplicação do direito encontrado pelas pessoas em conflitos e que insiste em dissolver as contendas pelo direito imposto por meio da sentença judicial.

A metodologia humanista pretende contribuir para o que alertou Chumbinho (2007), estreitar o fosso existente entre o “*law in books*” e o “*law in action*”, tanto em Portugal, como no Brasil, partindo de uma prática judicante mais efetiva, mais informal, menos onerosa e mais satisfatória para o jurisdicionado.

Um segundo desafio se constitui na necessidade de humanização dos espaços do Poder Judiciário para criar uma política de proximidade a partir de uma ambiência mais amistosa,

menos formal e mais acolhedora. Esse enfrentamento colide com a programação orçamentária dos órgãos do Judiciário e exige um transpor de barreiras tradicionais do próprio sistema jurídico acostumado com o requinte, a suntuosidade, a formalidade e a rigidez nas edificações, nas mobílias e, ainda, nas vestimentas dos magistrados que usam as togas pretas longas.

A prática da metodologia humanista destrona todo o arsenal formal do Poder Judiciário e requisita um ambiente mais *soft*, com mesas redondas, cadeiras iguais e paredes coloridas, conforme já discutido anteriormente. Solicita um magistrado mais próximo, menos rígido, mais informal e com atitudes mais acolhedoras que facilitem o diálogo e aproximem as pessoas. Além da mudança da mentalidade, para a capacitação com a metodologia humanista, há também uma transformação de atitudes e de ambiência do Poder Judiciário. Posturas desafiadoras, mas que são alcançáveis em médio prazo. É importante a estimulação da prática humanista pelos gestores e a inclusão da referida metodologia em cursos preparatórios e de aperfeiçoamento promovidos pelas escolas judiciais para a magistratura.

Propõe-se uma revolução paradigmática que visa atender a um convite da Cultura da Paz que procura o resgate da socialidade, da empatia, do diálogo, da criação de encontros significativos, do respeito à subjetividade e da afetividade entre as pessoas. Pretende-se distanciar as relações inter-humanas da dicotomia, da exclusão, do desequilíbrio e da desagregação (PELIZZOLI, 2016).

A humanização pretendida busca melhorar o acesso à justiça e alcançar a procura suprimida prevista por Santos (2015, p.38) que reivindica posturas mais humanistas do magistrado na atuação da conciliação, com linguagem mais acessível e compreensível. Também requer um modo mais informal do juiz de se portar diante dos cidadãos e órgãos mais humanizados, em uma autêntica sociologia das ausências capaz de provocar uma revolução democrática na Justiça, conforme propõe o autor.

Em suma, a conciliação humanista ao realizar esse desafio, cria uma política de proximidade com a sociedade, eis que torna os espaços judiciais mais acessíveis para o cidadão, na medida em que capacita o juiz-conciliador como facilitador do diálogo. Aproxima o magistrado dos conflitantes ao transformá-lo em um profissional de ajuda que se implica na relação, destrona-se e age sem superioridade para auxiliar os contendores a encontrarem um consenso.

O terceiro desafio, que também se enquadra na proposta da Terceira Onda de reformas do Poder Judiciário, proposta por Cappelletti (2002), constitui-se na democratização do sistema judiciário por convocar os conflitantes para participarem da missão de pacificação dos conflitos de interesses. Pretende-se instalar um processo de conscientização e esclarecimento sobre a conciliação humanista como medida de cidadania.

Busca-se a criação de espaços de fala e de escuta, com equipe preparada para ter foco na conciliação humanista, com um juiz-conciliador capacitado atuando em espaços humanizados para desmontar a relação de poder e fazer imperar a vontade do conflitante. É preciso estimular o respeito e a consideração de um para com o outro. Mostra-se fundamental propagar a missão de paz e possibilitar o empoderamento dos conflitantes, para que possam sozinhos, resolverem suas querelas e, por fim, é necessário conscientizar de que a solução encontrada pelas próprias partes é o “melhor direito”, para citar Canelutti (2000, p.100).

No exercício da missão de ajuda, facilita-se o diálogo entre os litigantes. O conciliador humanista fertiliza o terreno para a possibilidade de abertura dos contendores para que seja dito tudo que se acredita ser necessário. Os conflitantes se sentem possuidores dos processos decisórios e se percebem ativos na busca pela solução da contenda, veem-se mutuamente respeitados, considerados, ouvidos e aceitos sem máscaras ou couraças de proteção.

Na conciliação humanista firma-se, em audiência, um encontro vivo e autêntico, de maneira que os conflitantes se permitem contribuir uns com os outros em uma vivência colaborativa e mais amistosa. Possibilita-se o crescimento pessoal dos conflitantes, o uso do poder criativo da linguagem e a restauração do relacionamento interpessoal. Há um melhoramento da relação firmada pelos conflitantes com o próprio juiz-conciliador, que passará a ser visto como auxiliar dos contendores, um profissional de ajuda, não como um ser superior e dotado de poder decisório supremo.

Um quarto desafio, apontado para a conciliação humanista, é servir como arcabouço teórico-prático para a capacitação dos juízes-conciliadores, para suprir uma lacuna doutrinária existente em Portugal e no Brasil, conforme literatura pesquisada. A conciliação judicial está prevista no ordenamento jurídico desde períodos longínquos, mas vem sendo praticada por juízes de forma intuitiva e sem qualquer embasamento científico.

A pesquisa doutrinária não aponta a existência de uma metodologia específica para a conciliação judicial em Portugal e no Brasil, ao revés, demonstra (CRATSLEY, 2006, p.574

apud GOUVEIA, 2014, p.111) o desconhecimento de escolas de conciliação como realidade de vários países. Assim, pretende-se construir uma rede de conciliação humanista para expandir o conhecimento da metodologia em Portugal e no Brasil, bem como em outros países que adotam a conciliação judicial como ato praticado por juízes no desenvolvimento do rito processual.

Um quinto desafio apontado, é a adoção da prática da conciliação humanista pela magistratura como metodologia de resolução de conflitos, como uma forma de resgatar a credibilidade da tentativa conciliatória e como modo efetivo de dissolução das contendas judicializadas. Inúmeros juízes, por serem técnicos por formação ou mesmo por terem dificuldade na execução da facilitação do diálogo pela ausência de capacitação em conciliação, não valorizam a prática da tentativa de conciliação, que por eles é considerada improdutiva, o que causa, nos operadores do Direito e nos próprios contendores, um descrédito no instituto e a impressão de “perda de tempo” pelos advogados militantes.

É preciso diversificar o conhecimento dos operadores de Direito, para prepará-los para os meios adequados à solução de conflitos desde a graduação. É um processo de mudança das posturas adversárias para atitudes consensuais. É fundamental a magistratura levar ao conhecimento dos conflitantes as benesses da conciliação humanista: empoderamento do poder pessoal de decidir conforme a vontade, a assunção da responsabilidade pelos termos ajustados, a possibilidade de reconstrução da relação pós-conflito.

Mostra-se necessário advertir que a conciliação humanista pode servir como forma de administração da justiça no desmanche da massa processual com qualidade, maior rapidez na pacificação social, menos formalidade, humanização, menor onerosidade, mais aproximação e democraticidade. A conscientização do valor da conciliação humanista perpassa pela propagação da cidadania, na medida em que educa os cidadãos para participarem da gestão da justiça com compromisso e responsabilidade, o que diversifica os métodos de solução de conflitos e amplia a pacificação social.

O olhar se dirige para o sexto desafio, mudar o foco sobre o conflito, para enxergar um lado positivo. A prática da conciliação humanista deverá considerar o potencial transformador da contenda como oportunidade de crescimento pessoal e empoderamento para o enfrentamento das intempéries da vida cotidiana, deverá, também, cuidar das desigualdades existentes entre as pessoas envolvidas na intriga.

O encontro, entre os conflitantes, lança a oportunidade para que o profissional de ajuda fomente uma ambiência de segurança e acolhimento que promova o fortalecimento dos envolvidos, para que sozinhos, possam enfrentar os desconfortos e desencontros advindos da dialética do desentendimento. O diálogo genuíno e respeitoso, instalado pelo conciliador, poderá fecundar um ponto de interseção nas falas para resolver a querela. Não é incomum, que a situação conflituosa, afaste as pessoas e rompa a comunicação por longo tempo e que gere sentimentos de raiva, falta de empatia e desrespeito que fragilizam a relação interpessoal e impedem o desfazimento do desentendimento, gerando, muitas vezes, a sensação de incapacidade para o enfrentamento do opositor.

O encontro firmado pela tentativa conciliatória humanista poderá ser, talvez, o único momento em que se coloque em contato os contendores afastados por anos, de sorte que o conciliador humanista dispõe de grande chance de ajudá-los a lidar com o conflito de uma forma menos desgastante, percebendo a vivência como uma experiência de fortalecimento, empoderamento, aceitação das diferenças e respeito ao outro. A conciliação judicial, a partir da metodologia humanista, poderá ser uma nova forma de encontrar o Direito para a solução da contenda, com a participação efetiva de pessoas fortalecidas e empoderadas que por meio do diálogo, desmanchem os desentendimentos.

A crise do modelo oficial do Estado, no aspeto de tratamento adequado dos conflitos de interesse, reclama por um outro formato de regulação social que atenda às necessidades emergentes da pós-modernidade em que haja uma maior participação do cidadão nos processos de tomada de decisão e criação do Direito (NICÁCIO, 2013, p.26).

Não obstante tenham sido apresentados seis desafios a serem suplantados pela conciliação humanista, não é objetivo, nesse momento, esgotar o assunto, ao revés, motiva-se para que novos trabalhos e outros enfrentamentos sejam indicados como forma de engrandecer o inovador tema proposto e assim prosseguir com o desenvolvimento científico acerca da matéria.

Apresentados os desafios à metodologia da conciliação humanista, como forma de melhoramento do sistema judiciário, de solução dos conflitos de interesse, e no afã de apresentar um estudo crítico científico, isento de paixões açodadas pelo tema, passa-se a abordar as limitações da metodologia para a atuação do conciliador judicial humanista. A par dos resultados positivos extraídos da conciliação humanista, da pesquisa qualitativa realizada

nesse trabalho de tese, há, em contraponto, limitações que dificultam a aplicabilidade da metodologia como meio de buscar a solução dos conflitos.

Um primeiro olhar inicia-se por traçar pontos de fragilidade da conciliação humanista como método adequado de solução de conflitos, a fim de escancarar outros lados do instituto e demonstrar um estudo crítico isento de parcialidade e com aprofundamento. A conciliação judicial surge como ato judicial obrigatório a ser praticado pelo juiz durante o rito processual, e essa gênese, traz em si, inúmeras impropriedades que prejudicaram o desenvolvimento adequado do instituto, a credibilidade e a aceitação no ambiente jurídico.

Na revisão teórica da presente pesquisa, foi possível identificar no texto, em meio aos capítulos desenvolvidos, pontos nevrálgicos na aplicação da conciliação, de modo que serão renovados nesse momento. Comenta Cappelletti (2002) que a reforma do sistema jurídico apela para novas instituições de solução de conflitos e para a especialização. No entanto, as inovações não deverão importar em serviço de má qualidade.

Os novos métodos devem respeitar as garantias fundamentais que sustentam o processo judicial. A conciliação não pode ser praticada com atropelo do contraditório, sem respeito à vez e voz dos conflitantes e sem tempo adequado. A tentativa conciliatória deverá obedecer às regras processuais fundamentais de respeito ao contraditório, a ampla defesa e ao acesso à Justiça. Portanto, o juiz-conciliador humanista deve observar o direito de cada um dos litigantes manifestar o seu ponto de vista pela contenda em iguais condições para que sejam debatidos os pontos controvertidos em toda a sua amplitude. O conciliador humanista também deve tratar equitativamente os envolvidos e facilitar a participação efetiva de todos.

O fato da conciliação judicial fazer parte do rito processual, custa-lhe muito caro, eis que espremida entre atos processuais sequenciais, corre-se o risco da sua prática ser limitada a uma pergunta rápida e sem delongas do próprio juiz-conciliador. O excesso do volume de trabalho e tensionado pelo exíguo tempo determinado entre uma audiência e outra, limita o juiz a destinar poucos minutos e nenhuma paciência para a tentativa conciliatória. Uma fragilidade que poderá ser consertada pela existência de espaços próprios para a conciliação humanista com pautas marcadas para o fim.

Um ponto que fragiliza a conciliação judicial, ainda que capacitado com a metodologia humanista, e que é discutido entre os doutrinadores, refere-se à prática da tentativa por um mesmo profissional que detém o poder de decidir a contenda por intermédio

da sentença judicial. Há referências na Literatura que levantam a suspeição para uma atuação imparcial do juiz-conciliador, que por já ter construída a decisão pela convicção, a partir da coleta de provas, poderá agir de forma mais impositiva no momento da proposta conciliatória. Poderá, também, produzir um constrangimento para as pessoas que sentirão a pressão para aceitarem os termos apresentados, por receio de uma represália pelo conciliador.

Sustentam os autores que a simples relação de poder hierarquizada, diante dos litigantes, por si só, já coage os contendores para a aceitação da proposta do magistrado por temor de uma decisão desfavorável, pela negativa dos termos indicados por iniciativa do juiz.

O exercício da dualidade, da função de julgar e conciliar, constitui um ponto negativo da conciliação judicial e torna mais necessária a capacitação do magistrado com a conciliação humanista para que não se deixe contaminar pela força que dispõe para decidir por sentença, quando executa a sua missão de propor os termos de acordo. Aponta Gouveia (2014, p.105) que o juiz tem interesse direto no encerramento do processo através do acordo, por liberar o processo de sua conclusão para decisão por sentença, reduzindo o seu trabalho, fato que atinge a consciência dos litigantes e que pode gerar pressão para transacionar. Alega a autora que o próprio magistrado poderá exercer força para o sucesso da conciliação pela mesma razão, maculando o instituto que deverá acontecer como resultado voluntário e consciente das pessoas em conflito.

Nesse ponto, mostra-se importante refletir que a qualidade da atividade jurisdicional não escapa da atitude do profissional, como qualquer outra profissão, de maneira que a postura de forçar um acordo, por simples interesse em reduzir o volume de trabalho, merece reprovação. É injusto atribuir à conciliação, o peso negativo da prática pelo juiz-conciliador. Esse fato não seria provocado pelo instituto conciliatório, mas pela má qualidade da prestação jurisdicional.

Sustenta, ainda, Gouveia (2014, p.110), a ausência de confidencialidade na prática da conciliação pelo magistrado, que na abertura do diálogo, terá contato direto com os argumentos das pessoas que, posteriormente, serão dispostas em depoimentos transcritos e formalizados na ata de instrução. De facto, este é um ponto frágil para a conciliação judicial que dificulta o amplo debate sobre a causa-foco do conflito. A tentativa conciliatória praticada pelo juiz-conciliador, que divide suas atividades entre conciliar e julgar, traz um componente que dificulta a conciliação humanista quando pretende descascar todas as camadas do conflito que encobrem o núcleo duro que sustentou a intriga por longo período.

O conflito aparente e que é proposto como objeto da ação judicial não traz em si a causa-foco que vem impedindo o consenso. Primeiro, porque a demanda é transcrita por um representante postulatório, que além de escutar o lamento do contendor, cuida em revestir os fatos com a linguagem jurídica e com um olhar que favoreça ao seu representado, transformando a situação conflituosa e distanciando-a da “realidade”. De modo que o juiz entra em contato com a causa aparente da demanda.

A conciliação, que acontece antes da apuração dos fatos pela instrução processual, se constitui em um primeiro momento de contato entre as pessoas em conflito e de acesso inicial do juiz com os relatos dos “acontecimentos” pelos litigantes. A sessão começa sobre a superfície dos fatos conflituosos, competindo ao conciliador humanista, abrir os debates e buscar a “verdade” por trás de cada capa que protege o núcleo duro nas peças processuais de início e defesa. No desenvolvimento do diálogo, a atuação do conciliador humanista é de evidenciar e de procurar pela causa que gerou o conflito, de sorte que promove uma abertura para a experiência e para a fala autêntica que trará o conhecimento, em profundidade, de cada olhar para o conflito.

Quando ao final do diálogo, as pessoas decidem por não firmar um consenso, o juiz-conciliador humanista já conhecedor dos fatos, precisa retomar as falas dos conflitantes isoladamente, doravante na condição de depoimentos que serão transcritos. Esse fato escancara um rasgo na confidencialidade do magistrado que não poderá agir como se nada tivesse ouvido.

Com efeito, a prática judicante provoca no juiz-conciliador uma limitação para a tentativa conciliatória, eis que o debate não acontece de forma livre e com abertura suficiente para que os conflitantes possam confessar todos os sabores e seus pontos de vista acerca do conflito, por receio de insucesso do acordo e posterior apuração dos fatos em fase instrutória, o que dificulta a conciliação. É importante mencionar que o conhecimento dos fatos pelo juiz, no exercício da conciliação, não se confunde com imparcialidade. Não obstante tenha de refazer as falas para transcrição em depoimentos, o que apenas antecipa a formação do seu convencimento, não macula a sua parcialidade, ou seja, não implicaria em inclinação favorável em relação a uma das pessoas do polo processual.

Uma fragilidade apontada por Nader ([s/d]) que se refere aos meios adequados à solução de disputa, a que condicionou nomear de harmonia coercitiva, constitui-se um dos perigos da conciliação. A autora chama atenção para o discurso ideológico, que qualifica os

meios adequados como prioritários, benéficos e positivos em detrimento dos métodos jurídicos-judiciários oficiais, com a intenção de tratar as relações interpessoais e a capacidade de resolver conflitos sem que sejam observadas as causas estruturais do sistema social. As relações limitantes de poder e a injustiça podem gerar um controle no discurso e uma barreira para a liberdade de expressão, gerando um processo destruidor dos direitos sem respeitar as humanidades dos conflitantes. Poderá ignorar os sentimentos e a vontade e coagir sob a promessa do ganha-ganha numa flagrante violação à cidadania e à dignidade.

Afunilando o debate de Nader ([s/d]), autora citada, para enquadrar o objeto de estudo, a análise se refere à conciliação judicial, meio jurídico-judiciário oficial, para citar Nicácio (2013), ato engravado no rito processual e que tem sua prática exercida por juízes. Esse agente político cumula as atividades de conciliar e julgar e se vê a possibilidade de construção de palco para a harmonia coercitiva citada por Nader ([s/d]), em virtude da relação de poder existente entre o Estado-juiz, os litigantes e a escassa capacitação do juiz como facilitador do diálogo.

O alerta trazido pela autora deverá ser observado pelos magistrados na atuação da tentativa conciliatória humanista. A relação que se forma e se firma na conciliação judicial, deve se afastar do poder “sobre”, pois o profissional deverá ser um ajudante e atuar como “auxiliar” das forças inatas liberatórias das pessoas em conflito. O conciliador humanista deve facilitar o empoderamento, para que os próprios contendores possam dissolver as intrigas, conforme as vontades em uma livre expressão da fala, que deverá ser recepcionada por uma escuta implicada, atenta e ativa e que acima de tudo, respeite a dignidade da pessoa humana.

A questão, mais uma vez, perpassa pela falta de capacitação da magistratura para a prática da conciliação. A formação jurídica não prepara o juiz para atuar como conciliador, conscientizando-o que naquela função será um profissional de ajuda e não um julgador.

A relação limitante firmada entre o juiz-conciliador e os conflitantes, exige uma capacitação bastante cuidadosa para preparar o magistrado para a sua atuação na linha tênue que o coloca na dualidade conciliador/julgador. Cada prática deve ser executada conforme a sua função, sem confundir os papéis e as atitudes. Uma limitação que precisa de atenção e que ainda se põe distante da realidade para a magistratura que atua na tentativa conciliatória pela intuição. A prática da conciliação exige posturas de facilitação do diálogo.

É preciso parcimônia para ouvir as amarguras e dissabores próprios do conflito e para lidar com as emoções e os dissensos. Esses comportamentos não são inatos, mas precisam ser assumidos pelo conciliador humanista que decide atuar com qualidade. No entanto, os candidatos à magistratura optam pela função com a preparação e a intenção de julgar os conflitos e são obrigados por lei a executarem a tentativa conciliatória.

Esse descompasso entre a vontade de ser juiz julgador e a obrigatoriedade de exercer a conciliação mostra uma grande limitação do instituto. Não há aderência de grande porção da categoria para a aceitação da tentativa conciliatória, e, portanto, não existe, em boa parte da categoria, a consciência da necessidade de capacitação. Quiçá essa limitação possa ter conduzido à escassa Literatura sobre a conciliação e o desconhecimento sobre uma metodologia própria para o instituto que atenda às suas especificidades. A pesquisa, no campo da conciliação judicial, é muito rarefeita e o interesse em aprofundamento do tema dificilmente surge da magistratura.

Aponta Gouveia (2014, p.112) que algumas técnicas utilizadas por magistrados são condenáveis, como por exemplo, a realização do *caucus*, reuniões isoladas com as pessoas, pois há um risco para a credibilidade do procedimento judicial, já que o oponente não tem o direito de se defender das alegações daquele que fala, violando o princípio do contraditório. Essa advertência merece atenção para a prática da sessão individual pelo juiz-conciliador e constitui uma limitação para a conciliação.

Analisando ainda, a conciliação, vislumbra-se a questão que envolve a matéria objeto da demanda. É sabido que existem situações e ações judiciais que não estão aptas para a prática dos meios adequados à solução dos conflitos, a exemplo daquelas que envolvem direitos indisponíveis e não transacionáveis. Por esse motivo, não se pode desqualificar os meios adjudicatórios de solução de disputas que são imprescindíveis quando a questão jurídica está relacionada com esses direitos.

Existem ações judiciais que não se submetem à conciliação porque o objeto litigioso não pode ser livremente e de forma voluntária disposto pelos conflitantes, cabendo o deslinde ser decidido pelo Estado-juiz em sentença judicial. No entanto, por não se submeter à tentativa conciliatória, não se pode enquadrar esse item como ponto de fragilidade, mas como impossibilidade de aplicação. O mesmo acontece quando a matéria envolve interpretação do Direito e não fatos controvertidos, quando o juiz, na condição de julgador como aplicador do Direito técnico, poderá dissolver o conflito.

Importante comentar sobre as disputas judiciais que envolvem os direitos decorrentes da relação Capital/Trabalho, os direitos sociais trabalhistas considerados indisponíveis e intransigíveis. A grande discussão circunda sobre a inclusão da conciliação judicial no rito processual trabalhista e, ainda assim, com imposição da prática pelo magistrado sob pena de nulidade processual. O paradoxo se firma na obrigatoriedade da tentativa conciliatória em processos judiciais. A doutrina diverge quanto às razões que permitem e exigem a conciliação no tratamento dos litígios trabalhistas, prevalecendo a tese de que os direitos não são negociados diretamente, uma vez que o valor remunera títulos em geral e não um direito previsto na norma legal.

No entanto, defende-se que há um limite mínimo para ser preservado nos acordos referentes a títulos trabalhistas, na medida em que não se pode isentar do cumprimento das normas trabalhistas indisponíveis e que não podem ser objeto de transação livre entre os litigantes. O magistrado precisa estabelecer uma base mínima que preserve a dignidade do trabalhador, bem como o equilíbrio do mercado.

A homologação de acordos judiciais sem critérios, absorvendo o contratante das obrigações trabalhistas que garantem a dignidade do empregado, provoca um estímulo para o não cumprimento a tempo e a modo dos direitos trabalhistas. O empregador poderá ajustar os valores bem aquém do devido e causar um desequilíbrio na concorrência do livre mercado. Esse entendimento firma um limite para a conciliação judicial em processos trabalhistas., inclusive a conciliação humanista.

Outro limite, envolvendo as causas trabalhistas, refere-se à representação patronal, do polo passivo da demanda, quando a empresa se faz substituir por preposto estranho ao quadro de gestão, sem poder de negociação. Um preposto impessoal e sem qualquer interesse em colaborar com a conciliação é fato comum na Justiça do Trabalho quando se trata de grandes blocos econômicos ou instituições financeiras de largo porte. A tentativa conciliatória, nessa hipótese, se resume a um apelo dirigido a quem não tem influência ou condições pessoais de decidir pela empresa.

A impessoalidade na representação das empresas estabelece um grande limite para a atuação do magistrado na conciliação humanista que encaminha o processo para a resolução por sentença judicial. Há, outrossim, um limite para a conciliação humanista quando a relação entre os conflitantes está desgastada e com alto potencial litigioso, a ponto de impedir o contato físico entre os litigantes, muitas vezes, inclusive com medida protetiva acionada por

uma das pessoas. Nessa hipótese, não há espaço para abertura de um diálogo amistoso e as atitudes do conciliador humanista poderiam agravar ainda mais a situação conflituosa e aguçar os sentimentos negativos, sendo, então, a solução adjudicatória, a melhor opção.

É possível citar um ponto de estrangulamento da conciliação judicial em Portugal e no Brasil, quando se contabiliza, em números, o êxito dos tribunais na feitura das conciliações. Esse fator poderá conduzir o órgão a firmar termos de acordo em quaisquer circunstâncias. A situação ainda se agrava quando se verifica, entre os processualistas, a afirmação de que ainda que o resultado prático não esteja em conformidade com a vontade do conflitante, o acordo deve prevalecer, defendendo-se o jargão “melhor um bom acordo, que uma longa contenda” como dito por Feliz (2016) e tantos outros.

A difusão desse pensamento macula a conciliação, em geral, por valorizar acordos que desrespeitam a vontade dos conflitantes. A conciliação humanista precisa ser resultado do consenso encontrado entre as falas dos oponentes. É fundamental disponibilizar a oportunidade de diálogo aberto e franco entre os conflitantes. Na conciliação não há vencido ou vencedor. Não se trata de solução do tipo ganha-ganha, mas entendimento, compreensão, solidariedade, mutualidade e compartilhamento criados na interseção das vontades.

Percebe-se a preocupação da violação ao direito de expressão, também na proposta de Habermas (1990), do agir comunicativo orientado para o entendimento. Defende o autor que o acordo deve ser obtido a partir de uma linguagem compartilhada. É preciso que o consenso seja resultado de uma necessidade transcendental entre os cidadãos que passam a abandonar a sua intenção de sucesso egocêntrico, pessoal, em prol de um entendimento para a ordem social e como forma de convivência colaborativa. O autor combate o agir estratégico proposto pela teoria dos jogos em que o foco decisório é o sucesso individual. Portanto, os métodos de solução de disputas, baseados em sistemas negociais, conduzem as pessoas em conflitos a matematizar os resultados em detrimento de posturas colaborativas, solidárias e compartilhadas, limitando a conciliação a um jogo de interesses que desconsidera os sentimentos e o diálogo como fonte de entendimento.

A perspectiva da linguagem, defendida pela conciliação humanista, sustenta sua natureza ontológica como “morada do ser”, para retomar Heidegger (2004). A liberdade de expressão se constitui em direito inalienável do homem e o faz “ser”. A linguagem é entendida como expressão da criatividade humana, por isso precisa ser livre para revelar a vontade. Os conflitantes, diante da liberdade de expressão dos sentimentos e da fala, deverão

ter espaço para decidirem inclusive pelo não encerramento da disputa. Assim, conciliação com qualidade se perfaz no procedimento do ato e não no resultado.

Uma última limitação apontada para a prática da conciliação judicial humanista, no modelo atual do Poder Judiciário, é a formação do operador do Direito, seja, juiz-conciliador ou mesmo advogado, que embora não faça parte da relação processual, é partícipe da sessão de conciliação e detentor da confiança dos conflitantes. De modo que o advogado exerce papel significativo na tentativa conciliatória.

As Instituições de Ensino do Direito ainda guardam semelhanças com o formato tradicional, em que impera a linguagem técnico-formal, a vestimenta séria e a matriz curricular rígida, dogmática e voltada para o sistema adversarial. Há pouco conhecimento sobre as relações humanas, as humanidades dos conflitantes e a necessidade de instalação de clima psicológico favorável ao consenso.

Essas mesmas instituições são responsáveis pela formação dos magistrados e contribuem, em muito, para a construção do juiz *robot* modelado por Boaventura de Sousa Santos (2015), que acredita estar preparado para resolver qualquer querela, por isso crer na autossuficiência e rejeita o trabalho em equipe, fica embevecido com o poder e o privilégio de estar no *inter* de uma relação interpessoal limitante e hierarquizada. Um profissional que esconde sua pessoa na máscara do juiz e por trás da toga, que se distancia da sociedade, é apegado à burocracia e à formalidade do rito processual e não se interessa pelos métodos consensuais informais. Prefere a cientificidade do Direito à interdisciplinaridade indispensável para lidar com os conflitos humanos subjacentes ao objeto da ação (SANTOS, 2015, p.104-106).

Muitos são os desafios e variadas são as limitações para a prática da metodologia humanista da conciliação judicial. No entanto, a oportunidade de crescimento e de aprendizado sobre as relações humanas promovida pela tentativa conciliatória humanista é motivante. A proposta proporciona aos litigantes um momento significativo de desenvolvimento humano e de expressão das vontades. Instiga-se a investigação da prática da abordagem como um modelo de atuação do magistrado no Poder Judiciário. A conciliação humanista é uma proposta de educação para a cidadania e de respeito à dignidade dos jurisdicionados vulneráveis.

3 – PROPOSIÇÃO

3.1 – Objetivo Geral

Investigar sobre a conciliação judicial em Portugal e no Brasil e responder a problemática se a Conciliação Humanista se apresenta como condição suficiente para promover a humanização e a informalidade do Poder Judiciário, democratizando-o, com potencial para resgatar a credibilidade do sistema judicial como principal instância de resolução de conflitos?

3.2 – Objetivos específicos

- Pesquisar a conciliação judicial em Portugal e no Brasil, na atualidade, para identificar o conceito e a regulamentação do instituto;
- Analisar se a formação jurídica em Portugal e no Brasil, favorece à conciliação judicial;
- Apresentar um estudo comparativo para demonstrar as peculiaridades da conciliação judicial que a diferenciam da mediação e identificam a autonomia do instituto;
- Elaborar um estudo comparativo sobre a política da conciliação nos Julgados de Paz em Portugal, na Justiça do Trabalho e nos Juizados Especiais do Brasil;
- Investigar a existência de metodologia específica para a conciliação judicial em Portugal e no Brasil;
- Identificar os resultados gerados pela prática da metodologia de resolução de conflitos da conciliação humanista, no Poder Judiciário brasileiro, a partir de documentos escritos arquivados na instituição;
- Investigar os resultados promovidos pela prática da conciliação humanista no Poder Judiciário brasileiro, por meio das percepções das pessoas que participaram diretamente da experiência e que foram captadas em depoimentos colhidos em vídeos arquivados na instituição Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, órgão do Poder Judiciário brasileiro;
- Demonstrar se os resultados práticos comprovam que a conciliação humanista serve como referencial metodológico destinado à capacitação dos juízes-conciliadores, juízes do trabalho e juízes leigos brasileiros e juízes de paz portugueses.
- Analisar se os resultados da prática da conciliação humanista comprovam que a metodologia humanista tem capacidade de promover a humanização e a informalidade

do Poder Judiciário, democratizando-o, com potencialidade para resgatar a credibilidade do sistema judicial como a principal instância de resolução de conflitos.

4 – METODOLOGIA

4.1 – Estratégias Metodológicas para a Elaboração do Referencial Teórico

As estratégias metodológicas se constituem em um processo iniciado pela escolha de um tema, o que provoca um questionamento impulsionante para motivar o pesquisador na busca de respostas que minimizem ou apresentem soluções para o problema inquietante a partir da análise dos dados. Envolve um conjunto de métodos e técnicas para ensinar, analisar, conhecer a realidade e produzir novos conhecimentos (OLIVEIRA, 2016, p.43).

A pesquisa exploratória oferece informações gerais sobre o objeto delimitado para o estudo e mapeia as condições de manifestação do referido objeto (SEVERINO, 2007, p.121). A descritiva faz uma análise profunda da realidade pesquisada (OLIVEIRA, 2016, p.68).

Procedeu-se com investigação sobre a conciliação judicial em Portugal e no Brasil, por meio de pesquisa de cunho exploratório, descritivo, construída com referencial teórico levantado da revisão da Literatura atinente ao tema em livros nacionais e internacionais, artigos doutrinários, revistas, periódicos e vídeos.

Também foram realizadas pesquisas consultando e utilizando bases de dados da rede mundial de computadores, com as palavras-chave: “conciliação”, “Abordagem Centrada na Pessoa e Cultura da Paz”. Buscando um novo olhar para a conciliação, foram trazidos conhecimentos advindos de outros ramos da ciência para agregá-los ao Direito.

Optou-se pela interdisciplinaridade para propor uma transformação no “modus operandi” da atividade conciliatória com uma proposta humanista para uma metodologia de capacitação do juiz-conciliador. A atividade conciliatória é fundamental nos métodos de resolução de conflitos e como proposta autocompositiva. É imprescindível que os investigadores se debrucem sobre a temática para autonomizar o instituto, sistematizar a metodologia de atuação, pesquisar seus resultados e apresentar à comunidade científica um método eficiente, que humanize e desformalize o Poder Judiciário com potencial de democratizá-lo para resgatar a credibilidade do sistema judicial como principal instância de resolução de conflitos, que capacite o magistrado para a conciliação judicial.

4.2 – Estratégias Metodológicas para a Construção da Pesquisa Qualitativa

4.2.1 – Considerações Éticas

Considerando o artigo 1º, da Resolução 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde, Brasil, que se refere às normas aplicáveis às pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, a presente pesquisa não foi registrada nem avaliada pelo sistema CEP/CONEP, eis que os procedimentos metodológicos utilizaram informações de acesso público, nos termos da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 do Brasil e informações de domínio público. A presente pesquisa realizou a interpretação e atribuição de significado à subjetividade dos participantes sem intervenção direta no corpo humano e desenvolveu o seu procedimento com respeito à dignidade humana.

4.2.2 – Tipo de Pesquisa

A abordagem utilizada foi a qualitativa com o método dedutivo, eis que se partiu da análise do fenômeno experienciado para buscar resultados que possam ser utilizados em outras práticas da conciliação judicial. O tipo qualitativo da investigação demonstra um grande interesse em descrever e interpretar opiniões, estereótipos, representações, mecanismos de influência, evoluções sociais e individuais pela compreensão por meio das palavras, dos textos e dos discursos. Cauciona-se o investigador na pesquisa da mensagem latente e não-aparente, o não-dito, com rigor científico como afirma Bardin (2009, p.11).

A investigadora aceitou o desafio proposto por Umberto Eco (2009, p.57) e buscou enfrentar a possibilidade de tratar cientificamente uma experiência político-social vivenciada.

A pesquisa qualitativa se constitui como um meio de tentar explicar, em profundidade, o significado e as características dos resultados de dados obtidos por meio de relatos que podem ser utilizados como indicadores do funcionamento de estruturas sociais. Do mesmo modo, traz a compreensão de aspectos psicológicos, além de possibilitar o estudo detalhado de um fato, objeto, pessoas ou fenômenos da realidade em uma conexão entre o mundo real, objetivo e concreto e a pessoa, ou seja, entre a objetividade e a subjetividade (OLIVEIRA, 2016, p.37-38).

Foi realizada a análise de documentos que não receberam tratamento científico, a exemplo de reportagens de jornais, revistas, gravações, documentos arquivados e outras fontes documentais. A exploração de documentos em arquivos com dados originais constitui

uma pesquisa documental, na medida em que se perfaz por intermédio de análise de materiais que foram guardados e que o pesquisador estava relacionado com os fatos a ser analisados, conforma prescritos por Oliveira (2016, p.70).

4.2.3 – Locus da Pesquisa

A pesquisa foi realizada nos espaços físicos do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região do Brasil. Foram analisados os documentos arquivados com a devida autorização do Presidente do TRT 13ª Região.

4.2.4 – Universo e Amostra

O Universo da pesquisa correspondeu a 61 (sessenta e um) depoimentos, sendo 5 (cinco) publicados em jornal do Estado da Paraíba no Brasil, 4 (quatro) escritos em livro arquivado no TRT 13ª Região e 52 (cinquenta e dois) transcritos de 7 (sete) vídeos gravados pela Assessoria de Comunicação do Tribunal do Trabalho, além de um depoimento publicado em revista. Todos estão relacionados à aplicação da conciliação humanista no período de dezembro de 2011 a fevereiro de 2015. Os documentos incluídos foram os arquivados que estão sob a guarda da Assessoria de Comunicação Social do órgão ou que estão circulando na internet no canal *Youtube*.

A amostra foi constituída por 42 (quarenta e dois) depoimentos registados em vídeos, 4 (quatro) registados no livro arquivado no TRT 13ª Região e 5 (cinco) publicados em jornais. Foram incluídos todos os depoimentos audíveis ou que estavam aptos para leitura, prestados por jurisdicionados, advogados, juízes e servidores que participaram da experiência da conciliação humanista no TRT 13ª Região do Brasil no período de dezembro de 2011 a fevereiro de 2015.

Foram utilizados os depoimentos que estavam arquivados e sem a edição feita pela Assessoria de Comunicação do Tribunal do Trabalho. Foram excluídos os depoimentos de pessoas que tiveram conhecimento da metodologia da conciliação humanista por meio de palestras, eventos ou visitas ao Tribunal da prática, mas que não participaram da vivência, bem como os publicados após fevereiro de 2015.

4.2.5 - Instrumento de Coleta de Dados

Para a realização da pesquisa documental, tendo como fonte documentos, em sentido amplo, consideram-se os impressos, jornais, fotos, filmes, gravações e documentos legais (SEVERINO, 2007). Foram utilizados documentos arquivados do TRT 13ª Região do Brasil, vídeos, depoimentos escritos e reportagens mediáticas sobre a conciliação humanista aplicada no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos (NUCON), com registros no período de dezembro de 2011 a fevereiro de 2015. Os depoimentos nos vídeos se consubstanciaram em relatos livres e espontâneos sobre a experiência da conciliação vivenciada no NUCON.

Os vídeos foram colhidos em momentos diferentes do desenvolvimento das atividades, como forma de divulgação do trabalho prestado pelo Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região do Brasil à sociedade paraibana. A tarefa de repassar os vídeos foi de responsabilidade da Assessoria de Comunicação Social do órgão.

O primeiro vídeo foi elaborado durante a inauguração do setor; o segundo com seis meses de atuação; o terceiro, quando havia se passado um ano de prática; o quarto, no aniversário de dois anos; um quinto, extraído durante a vivência, quando se sentiu a necessidade de registros das falas dos servidores de apoio e dos magistrados que atuaram no setor; o sexto constituiu-se de um relato livre do artista que pintou os afrescos do ambiente; e, o sétimo, refere-se a um documentário construído no evento do *I Encontro Nacional de Núcleos de Conciliação da Justiça do Trabalho* em outubro de 2014 no Brasil.

4.2.6 - Procedimento da Pesquisa

Objetivando situar a investigação, mostra-se importante descrever o processo de implantação da metodologia humanista que respeitou o plano de trabalho com os seguintes procedimentos:

4.2.6.1 - Procedimento de Instalação do Núcleo de Conciliação Humanista

a) Regulamentação do Núcleo de Conciliação Humanista

O Presidente do TRT 13ª Região do Brasil nomeou a pesquisadora como coordenadora do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos por meio do ato GP 354/2011, criado pela Resolução Administrativa 112/2011 disponibilizada no

Diário Administrativo Eletrônico da Justiça do Trabalho de 05.12.2011. O setor tinha a função de promover a política e a execução de tentativas conciliatórias no âmbito de reclamações trabalhistas que tramitavam no referido órgão do Poder Judiciário brasileiro. Na sequência, foi implantado o trabalho com a metodologia da conciliação humanista.

b) Ambientação do Espaço Físico

Na preparação do ambiente, foram pintados afrescos nas paredes das salas de audiência, com a caracterização da cultura local, com pinturas do algodão e da mandioca para ofertar pertencimento aos utentes do sistema judiciário (foto 1). A mesa escolhida para a sala de audiência era redonda, com cadeiras com espaldares no mesmo nível para não refletir posição de poder para o juiz-conciliador, eis que, naquele ato, o magistrado não ocupava a posição de julgador, mas de conciliador (foto 2). A sala de espera foi preparada com mesa de café, pequenos lanches e água, além de um aparelho de televisão para transmitir vídeos com mensagens relaxantes, esclarecedoras ou músicas (foto 3). O ambiente em que funcionava o serviço de apoio não tinha balcões ou barreiras de acesso que separassem o juiz-conciliador de advogados ou dos servidores. Todos transitavam entre o setor (foto 4).

c) Capacitação dos Magistrados e Servidores de Apoio

Os recursos humanos, magistrados e servidores que atuavam no NUCON, submeteram-se a um curso no ano de 2012, de capacitação sobre a Psicologia Humanista e a Abordagem Centrada na Pessoa. Os servidores de apoio estavam capacitados para a recepção das pessoas, inclusive dos advogados, sendo todos instruídos a recebê-los com atenção e acolhimento.

d) Organização das Pautas de Audiência

Objetivando a aplicação da metodologia da conciliação humanista, foi implantada uma pauta de audiência humanizada que se constituía na organização de marcação de sessões de audiência com intervalos de 30 minutos, a fim de propiciar um maior tempo para o desenvolvimento dos debates. Outro ponto significativo da atuação do Núcleo revela-se na convocação por contato telefônico, tanto da parte autora, quanto da parte reclamada, quando havia a necessidade. A magistrada-conciliadora contactava por telefone com a parte que se recusava a comparecer à sessão, solicitando sua presença para o diálogo, tendo, muitas vezes, conseguido o comparecimento da referida pessoa.

e) Realização da Sessão de Conciliação

A sessão de audiência conciliatória era preparada, eis que todos os participantes, juízes e servidores, sabiam da importância do evento para os litigantes, bem como eram cientes dos graves danos causados pelo adiamento da sessão, tanto para as pessoas em conflito, quanto para a própria credibilidade do instituto. Tudo era verificado com antecedência: a notificação dos contendores, os equipamentos eletrônicos, a limpeza da sala e a chegada do processo judicial físico no setor que era encaminhado pelas Varas do Trabalho.

Na primeira etapa era realizada a recepção. Na hora designada para a sessão, um dos servidores chamava as pessoas para comparecerem à sala de audiência, tendo o cuidado para não as convocarem pelo codinome de “reclamante” ou “reclamado” ou mesmo pelo número do processo judicial, mas as convidavam pelo nome próprio para propiciar o pertencimento.

As pessoas eram recebidas pela magistrada com acolhimento, com apertos de mão e saudações de boas-vindas e eram convidadas a sentarem nos lugares escolhidos, sendo o conciliador, o último a sentar para se posicionar de forma equidistante dos conflitantes, a fim de evitar qualquer indício de parcialidade. Nesse momento, já se percebia uma interação empática entre os litigantes e o conciliador. Os advogados eram sempre validados e reconhecidos como pessoas importantes para a realização da sessão de audiência. Todos eram recebidos com acolhimento e cordialidade.

O juiz, já na etapa de abertura, explicava às pessoas, as limitações de suas funções como conciliador. Mencionava a impossibilidade de servir como testemunha da ação judicial em virtude do sigilo das informações e alertava que o importante seria a vontade das partes e não a do conciliador, na tentativa de facilitar o empoderamento. Neste momento, todos os participantes eram informados sobre a ética do conciliador.

Na terceira etapa denominada de empoderamento, o conciliador se certificava da compreensão das falas pelos litigantes e informava da confiança na capacidade deles próprios de resolverem a contenda a partir da vontade. O conciliador, como conhecedor do objeto da ação judicial, fazia um breve relato do pedido da pessoa que moveu a ação judicial e delimitava o objeto conflituoso, a concretizar a quarta etapa da sessão.

No desenvolvimento dos diálogos, quinta etapa, era facultada a palavra para a parte que havia sido reclamada para que formalizasse uma proposta de acordo, sendo as falas e as explicações ouvidas de forma ativa e atenta. Posteriormente, a fala era repassada para a

parte autora da ação judicial que fazia o relato da questão, conforme a sua visão particular, sempre tendo o conciliador, o cuidado de não deixar os ânimos se acirrarem durante as declarações individuais. Encerrados os debates, o conciliador poderia extrair das falas um ponto de interseção que era mencionado como uma proposta de acordo para ser ponderada e analisada pelos conflitantes.

O magistrado-conciliador validava cada sentimento liberado pelas partes, como forma de reconhecê-las como pessoas humanas inseridas em um determinado contexto histórico e que tinham suas próprias razões para sentirem o que de fato estavam sentindo. Após o ajustamento das propostas indicadas pelos conflitantes, o conciliador apresentava uma proposta concreta extraída das falas dos litigantes, que estavam livres para aceitarem ou não, finalizando, assim, a sexta etapa.

Por fim, na sétima etapa de encerramento da sessão, quando havia o ajuste, era lavrado o termo no qual constava data, hora e lugar do acordo, a qualificação das pessoas envolvidas, as condições ajustadas, a penalidade pelo descumprimento, os valores e as responsabilidades pelas custas e findava o acordo, agradecendo a cada participante pela confiança e credibilidade. Inexistindo o acordo. O conciliador agradecia a confiança e a disponibilidade de cada um em participar da sessão de audiência, despedindo-se. Era lavrada uma ata constando a frustração da conciliação.

4.2.7 - Procedimentos de Coleta dos Dados

Objetivando a organização da análise de conteúdo, foi realizada uma pré-análise, com a escolha dos documentos a serem tratados e que serviriam para o cumprimento dos objetivos propostos na investigação na forma indicada por Bardin (2009, p.121). Eleitos os documentos que estavam arquivados na Assessoria de Comunicação Social do TRT 13ª Região do Brasil, foi realizada a coleta dos dados.

As falas dos vídeos e as percepções dos utentes, captadas em depoimentos escritos em jornais e revistas, foram transcritas. Foram transcritas as informações constantes nos documentos oficiais no próprio local da referida instituição, correspondente a um livro com registros escritos em que eram anotadas as percepções sobre a metodologia da conciliação humanista no período de dezembro de 2011 a fevereiro de 2015 pelos próprios participantes.

Existem documentos em vídeo que foram editados e que estão publicados na internet no canal *youtube*, coletados a partir da consulta da pesquisadora e que foram utilizados para a transcrição das falas tratadas que constituíram as fontes primárias da pesquisa (OLIVEIRA,

2016, p.70). Após a eleição das fontes primárias, foi constituído um *corpus*, “conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (BARDIN, 2009, p.122).

Visando o rigor da pesquisa, foram respeitadas as regras de exaustividade, na medida em que foram utilizados todos os elementos do *corpus*, sem rejeição de quaisquer das falas dos participantes diretos; a regra da representatividade foi cumprida quando reunidos todos os documentos arquivados na Assessoria de Comunicação do TRT 13^a sobre a temática, bem como as publicações sobre a conciliação humanista no período pesquisado. A regra da homogeneidade foi observada a partir da condição dos vídeos terem sido todos produzidos pela Assessoria de Comunicação por reportagens publicadas em jornais ou depoimentos escritos de pessoas que participaram da aplicação da conciliação humanista. Por fim, foi cumprida a regra de pertinência, eis que o material coletado tem aderência com o objeto da pesquisa (BARDIN, 2009, p.122-124).

4.2.8 - Procedimento da Análise dos Dados

Os documentos estudados, depoimentos em vídeos, encontram-se arquivados na Assessoria de Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região da Justiça do Trabalho no Brasil, na forma em que foram gravados sem qualquer edição de vídeo e os depoimentos escritos utilizados estão dispostos em livro sob a guarda do Centro Judiciário de Soluções de Conflitos - CEJUSC - JT do mesmo órgão. Ainda foram utilizadas reportagens em jornais de grande circulação no Estado da Paraíba, no Brasil.

A análise dos dados foi realizada a partir do instrumento de pesquisa da análise de conteúdo quando foram seguidos os passos seguintes. As falas de todos os entrevistados, coletadas por vídeos, escritas em documentos oficiais ou em reportagens foram transcritas e enumeradas para a presente pesquisa, sendo que os depoimentos da amostra foram tratados por análise de conteúdo para posterior apuração dos resultados e discussão.

Segundo Bardin (2009, p.40), a análise de conteúdo é um método empírico que depende do tipo de fala que se pretende analisar e do tipo de interpretação que deve cumprir regras de base. Afirma o autor, que se constitui em um instrumento de indução ou inferência para se investigar a causa a partir dos efeitos. “É um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (BARDIN, 2009, p.40). O procedimento da análise de conteúdo inicia-se

com a leitura flutuante dos documentos selecionados que consiste no contato com o texto para se deixar invadir por impressões e orientações. O conjunto de documentos define o *corpus* de análise (FRANCO, 2008, p.52).

Depois de preparado o *corpus*, foram feitos os recortes para a escolha das unidades de registo por tema, o que constitui a “unidade de significação a codificar e corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade de base, visando a categorização e a contagem frequencial” (BARDIN, 2009, p.130). Importante ressaltar que as unidades de registos foram selecionadas por unidade de contexto e conforme os segmentos formados em cada mensagem foram agrupadas as coocorrências em uma só unidade de registo.

Na presente pesquisa, as categorias não foram definidas “a priori”, mas emergiram do conteúdo pesquisado após o contato com o material teórico de domínio da pesquisadora. Foram surgindo após muitas idas e vindas da teoria ao material analisado e vice-versa. As definições constituíram-se a partir dos significados e sentidos das falas e observando-se as nuances (FRANCO, 2008, p.61).

A codificação consistiu em transformar os dados brutos do texto que por recorte, enumeração para a regra de contagem, classificação e agregação em categorias, se permitiu representar o conteúdo, enquanto a categorização se constitui em classificar por rubricas ou classes, sob um título genérico, as unidades de registo (BARDIN, 2009, p.129).

Na preparação do material, os discursos que formam as unidades de registo foram transcritos de forma exhaustiva por digitação. Conservou-se o máximo de informações para posterior análise de enunciação, observando-se a lógica intrínseca para o alinhamento (BARDIN, 2009. p.220-221).

A leitura do texto sobre o tema relacionado à metodologia da conciliação humanista permitiu que a pesquisadora extraísse dos depoimentos colecionados e transcritos, em um primeiro momento, 98 (noventa e oito) recortes de fala, 14 (catorze) categorias que foram eleitas por acervo e ordenadas em uma grelha onde constavam as respectivas definições para melhor compreensão da investigação.

Objetivando realizar uma pesquisa científica segura e confiável, restou decidido, que seriam eleitos 2 (dois) juízes, uma psicóloga, Marinalva da Conceição Bezerra, CPF 112.404.824-34 e um estudante do curso de Psicologia da Universidade Federal da Paraíba, Hiago Soares das Neves, CPF 063.692.554-40 sob a coordenação da professora doutora

Sandra Souza da Universidade Federal da Paraíba do Brasil. De forma isolada e sem a participação direta da pesquisadora, os recortes foram analisados e agregados às respectivas categorias mencionadas pelos juízes. Depois, foram conferidos com o trabalho realizado pela investigadora e afastada a ambiguidade. Foi promovida a homogeneidade, averiguada a pertinência temática, a objetividade, fidelidade e a produtividade com resultados férteis das categorias (BARDIN, 2009, p.147-148).

Em uma primeira análise, foi feito um trabalho comparativo entre os enquadramentos dos 98 (noventa e oito) recortes, conforme as 14 (catorze) categorias eleitas para a pesquisa com apreciações realizadas pelos juízes, tendo resultado de 60% de concordância, ficando, portanto, abaixo do limite aceitável para uma pesquisa rigorosa que se mostra eficaz com valor acima de 80%. Foram revistas as categorias e renumeradas as unidades de registo para uma maior clareza e segurança no enquadramento que resultou em 12 (doze) categorias e 94 (noventa e quatro) unidades de registo.

Objetivando imprimir seriedade e credibilidade à investigação, foram eleitas duas outras juízes, Vitória Silva Félix, CPF 096.720.124-11 e Sabrina Almeida, CPF 014.068.554-56, ainda sob a supervisão da professora da Universidade Federal da Paraíba, doutora Sandra Sousa. Foi, mais uma vez, realizado um novo trabalho de reenquadramento e comparação com a categorização da pesquisadora, momento em que foi alcançado 83,33% de concordância e 16,66% de divergência entre a inclusão dos recortes pela pesquisadora e pelos juízes, o que foi considerado índice de excelência para uma pesquisa com análise de conteúdo.

Noutro momento, foi feita uma reunião, entre a pesquisadora e os juízes eleitos, para verificação de consenso quanto aos recortes divergentes, sendo ajustadas as unidades de registros para as categorias, conforme debates entre os analisadores e a investigadora. Ficou por fim, um recorte de fora da categorização por não alcançar o entendimento. Após os ajustes efetivados, restaram 94 (noventa e quatro) recortes, foram enquadrados 93 (noventa e três) e rejeitado um, por consenso entre os juízes e a investigadora e se atingiu 98,93% de convergências para 1,06% de discordância, com descarte de um recorte de fala.

A análise de conteúdo permitiu à pesquisadora sair do estado de perplexidade proporcionado pelo questionamento problematizado sobre a conciliação judicial em Portugal e no Brasil e sobre se a prática da conciliação humanista, em uma experiência no Brasil, promove a humanização e a informalidade do Poder Judiciário, democratizando-o, com

potencialidade para resgatar a credibilidade do sistema judicial como principal instância de resolução de conflitos.

5 – RESULTADOS E DISCUSSÃO

A revisão da Literatura permitiu o contato com o conteúdo teórico explorado na pesquisa e possibilitou a construção das discussões e dos resultados a partir da conexão fluida, responsável e consciente para a elaboração do capítulo. Após uma leitura flutuante dos dados tratados que se constituem de transcrições das falas de vídeos e de entrevistas públicas, com expressões registradas em documentos arquivados no Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Região no Brasil, foi possível extrair as categorias que agruparam as unidades de registo reveladoras da percepção de cada falante sobre a metodologia da conciliação humanista.

A análise de conteúdo foi o instrumento metodológico eleito, em virtude de sua função heurística que enriquece a tentativa exploratória e pela possibilidade de construir um conjunto probatório convincente para o resultado da pesquisa científica. Este método possui um conjunto de técnicas para analisar as comunicações visando o conhecimento de ordem psicológica, sociológica, histórica por meio de dedução a partir de indicadores reconstruídos com base em amostras de mensagens particulares (BARDIN, 2009, p.46).

A presente pesquisa investigou a prática da conciliação humanista em um Tribunal do Trabalho do Brasil, realizada pela pesquisadora, enquanto juíza-conciliadora, no período de 3 anos e dois meses para a partir dos resultados, analisar sobre a possibilidade de apresentar à comunidade científica uma metodologia de resolução de conflitos que promova a humanização e a informalidade do Poder Judiciário, democratizando-o, com potencialidade para resgatar a credibilidade do sistema judicial como principal instância de resolução de conflitos para capacitar o juiz na conciliação judicial.

Na pesquisa foram identificadas 12 categorias, que foram agrupadas em uma grelha, com as respectivas definições para possibilitar a compreensão do leitor sobre os efeitos práticos da conciliação humanista. Segue a tabela abaixo:

CATEGORIAS	DEFINIÇÕES
1- Humanização	Percepção que destaca a leveza e informalidade do espaço físico; fala que enfatiza o ambiente acolhedor e/ou de conciliação, de paz; relatos que destacam

	a humanização do Poder Judiciário ou o lado humanista do trabalho.
2- Clima Psicológico Favorável à conciliação	Falas que descrevem a ambiência harmoniosa do setor, conjugada com a atitude das pessoas do contexto vivencial humanista acolhedor; percepção de que o setor humanista junto com o atendimento da equipe favorece à conciliação.
3- Conciliador humanista	Ênfase unicamente na satisfação com o conciliador humanista e/ou com o atendimento do setor humanista (NUCON).
4- A relação como centro	Destaca-se a relação interpessoal como importante para o consenso; falas que demonstram como centro do trabalho a relação conflituosa; expressão de reaproximação entre os participantes envolvidos pelo trabalho do setor; percepção de importância da relação com o outro.
5- Empoderamento	Falas que descrevem a efetiva presença da pessoa na experiência e/ou a validação do humano no ambiente.
6- Pertencimento	Percepção de inclusão e familiaridade diante do contexto vivencial proporcionado pela conciliação humanista.
7- Influência no modo de ser (autotransformação)	Falas que expressam a transformação no modo de ser, de perceber e de se relacionar com o “outro” dos participantes que provocou bem-estar.
8- Instalação de um lugar de fala e de escuta	Destaque para a escuta e/ou para o lugar de fala e escuta.

9 Enfatiza o contato dialógico	Relatos da importância do sentar, da conversa e do diálogo.
10- Celeridade	Demonstração de rapidez na solução de processos antigos desafogando o Judiciário; falas de otimização do tempo.
11- Promoção da paz e da justiça social	Percepção de alcance social na pacificação dos conflitos para além dos conflitantes realizado no setor humanista; falas que revelam o fim social do setor humanista.
12- Satisfação com a conciliação humanista	Expressão de satisfação com a conciliação humanista e/ou o atendimento do setor humanista (NUCON); fala que revela a contribuição para a construção da paz percepção da significância do setor, inclusive para a conciliação.

A pesquisa extraiu as categorias dos recortes das falas dos utentes que participaram da prática. A investigação apresentou os efeitos de uma metodologia humanista utilizada por juízes-conciliadores e apontou os reflexos que atingiram os jurisdicionados, os advogados, a equipe de servidores de apoio e o membro do Ministério Público Federal.

Visando facilitar a compreensão dos recortes de fala, mostra-se fundamental esclarecer que o reclamante se refere à pessoa autora da ação judicial, enquanto o reclamado representa a promovida, a ré que figurou no polo passivo da relação processual. Servidor, significa a pessoa vinculada ao Tribunal do Trabalho, assim como os juízes também são do quadro da magistratura do órgão investigado. Estão representados como advogados do reclamante e do reclamado, os profissionais que acompanharam os seus respectivos constituintes.

Em uma análise do *corpus*, extraiu-se a **primeira categoria** quando se percebeu nas falas a instalação de um processo de humanização da justiça e se verificou destacadas nas percepções dos participantes, a leveza e a informalidade do espaço físico no setor judiciário denominado de Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

(NUCON). Há nas falas, ênfase no ambiente acolhedor e/ou apropriado para a conciliação, além da percepção de que o setor era um lugar de paz. Também compõe a categoria, os relatos que destacam a humanização do Poder Judiciário ou o lado humanista do trabalho.

As percepções dos utentes demonstram que humanizar os espaços físicos é fundamental para fomentar uma ambiência acolhedora e desarmar os conflitantes. Também acalma as tensões próprias do embate, condições essenciais para a boa prática da conciliação. A Literatura aponta que o acolhimento e o bem-estar, proporcionados pelo meio em que se vive, instalam uma atmosfera mais facilitativa para o outro convivente, contribuindo, para uma convivência mais harmônica, como assegura Pinto (2010, p.63).

A utilização de ambientes mais informais e aconchegantes humanizou o NUCON, conforme relatam as pessoas participantes da audiência de conciliação humanista. Favoreceu à redução da tensão e permitiu uma experiência vivencial que possibilitou a assunção do processo decisório. Sustenta Rogers (2002, p.281) que quando uma pessoa se encontra sob situação de ameaça, não consegue se expressar de forma livre e não faz escolhas sábias, sendo essencial um ambiente seguro para o desenvolvimento do processo decisório. A proposta da conciliação humanista demonstra que a humanização do ambiente possibilitou o acolhimento e a segurança imprescindíveis para atrair os cidadãos que se sentem ameaçados pelo sistema judiciário.

Observa-se da fala do reclamante 1 abaixo que houve uma redução da tensão no cidadão e que a simplicidade e humanização do ambiente retiraram o rigor e a formalidade dos ritos do sistema judiciário, o que fez o participante se sentir mais à vontade. A fala demonstra a dificuldade de acesso do cidadão comum ao adentrar no órgão do Judiciário e o impacto positivo ao entrar no Núcleo de Conciliação (NUCON):

RECLAMANTE 1

Quando você entra em ambientes assim, você fica um pouco nervoso, mas quando você entra aqui, aí você ver um quadro desse, uma parede pintada, né? Um lugar mais aconchegante aí você se sente mais à vontade... foi assim que eu senti.

A fala do autor da demanda menciona que ao entrar em um ambiente assim (Poder Judiciário) fica nervoso, mas que quando adentrou no espaço humanizado, com quadros e paredes pintadas com cores diversas, como o espaço do NUCON, que retirou a sisudez própria dos fóruns judiciais, percebeu um lugar mais aconchegando e conseguiu relaxar. É possível descrever, a partir da fala acima, que a conciliação humanista criou um espaço de empatia social, uma forma sociocêntrica de empatia que cria sintonia mútua da pessoa com a

entidade social e que permite a integração de um “nós”, como dito por O’Hara (2019, p.46-47).

A expressão do jurisdicionado ratifica o sustentado por Rosemberg (2008, p.61), de que a pessoa precisa de condições externas favoráveis para a sua sobrevivência, seu desenvolvimento adequado e para o seu aperfeiçoamento, sendo fundamental o afeto, o conforto, a validação e o reconhecimento. Completa a autora que para o indivíduo se sentir mais feliz, menos inibido e controlado, precisa perceber aspectos favoráveis no meio externo que signifiquem melhores possibilidades de ajustamento.

Seguindo adiante, observa-se do recorte mencionado que o cidadão também percebeu a dificuldade de acesso ao sistema judiciário, relatando que “o acesso era meio difícil, em todos os sentidos”, ratificando o esmagamento da pessoa comum pela formalidade do ambiente que causa tensão e intranquilidade. Essa situação justifica o temor e o distanciamento entre o Judiciário e a sociedade.

RECLAMANTE 6

Com a criação do NUCON, eu acredito que facilitou para todas as pessoas que tinham ou tem causa trabalhista, até pelo recinto aqui é separado para resolver esses problemas...

... o ambiente aqui do NUCON é bem diferente, da primeira vez que eu... eu tive que precisar de recorrer à Justiça trabalhista era um ambiente pesado, o acesso era meio difícil em todos os sentidos, aqui, não, tem ar condicionado, o ambiente é super leve, tem um televisor na sala de espera, tem café, tem várias coisas para descontrair a pessoa que vai... que vai encarar essa situação, que quem vai pela primeira vez não é cois... não é tranquilo...

Do recorte do reclamante 6 acima é perceptível que a conciliação humanista facilitou para todas as pessoas, que precisavam da justiça, sendo destacada a criação de um espaço específico para a tentativa conciliatória. Portanto, a fala em foco, ratifica a efetivação do acesso à Justiça e a abertura para o cidadão comum ao mencionar que o ambiente ajudou no enfrentamento do peso da Justiça, corroborando com Rogers (1983, p.58) quando diz que: em um ambiente humanizado a pessoa pode se sentir mais liberto para se expressar e descobrir novas maneiras de enfrentar momentos difíceis, podendo adquirir mais habilidade nas relações interpessoais.

Extrata-se do mesmo recorte que a percepção primeira, gravada pelo utente, era de uma Justiça firmada em um ambiente pesado e com difícil acesso “em todos os sentidos”, de que quem vai pela primeira vez “não é tranquilo”. É possível reconhecer que o jurisdicionado se sentia oprimido pelo sistema caracterizando o que Freire (2011, p.40-41) denominou de meio

de “desumanização”. Para Freire, a violência da opressão rouba a humanidade do cidadão que se sente alienado e não validado, imprime uma “ordem” injusta e gera o “ser menos” proveniente de um sistema opressor.

Neste sentido, a fala acima revela que ele sentia o ambiente da Justiça difícil em todos os seus sentidos. Assim, ratificou-se o que pondera Santos (2015, p.38), o cidadão comum se vê esmagado quando adentra no sistema judicial, tanto pela presença da autoridade, com a linguagem jurídica e com a forma cerimonialista de se vestir e de atuar, como pelos prédios grandiosos e com suas secretarias dificultosas.

A humanização do NUCON permitiu a emancipação do vulnerável ao integrá-lo ao meio em que vivenciava a experiência da tentativa conciliatória. A metodologia preservou a dignidade dos participantes ao tornar o ambiente mais leve e acessível, inclusive mais descontraído. Deixou os utentes mais tranquilos em relação a outras experiências vividas no Judiciário. O setor humanizado promoveu a satisfação dos jurisdicionados por participarem da sessão de conciliação judicial, fato não muito comum no Poder Judiciário.

Percebe-se que a fala abaixo, também confirma o caráter inovador da metodologia humanista ao propiciar um ambiente mais humano e com pessoas capacitadas. Destaca-se nas falas transcritas abaixo, que o Tribunal do Trabalho da Paraíba, se coloca na vanguarda. Aponta o advogado abaixo que não existe em outro lugar, um formato semelhante:

ADVOGADO DO RECLAMANTE 4

...Eu parabeno o tribunal, eu acho que o tribunal da Paraíba mais uma vez mostra que é um tribunal de vanguarda, porque isso não existe em nenhum outro lugar, nesse formato que aqui tem, então, essa ideia de fazer esse Núcleo, com essa formatação, com essa humanidade, com esse clima que a gente vive aqui, desde a ornamentação, desde a decoração, melhor dizendo, né?

MEMBRO DO MINISTÉRIO PÚBLICO 1

Como membro do Ministério Público do Trabalho, gostaria de parabenizar o Tribunal do Trabalho da 13ª Região pela iniciativa de criação do NUCON – Núcleo de Conciliação. As partes tiveram uma excelente acolhida, onde puderam vivenciar a verdadeira humanização do Direito e da Justiça.

Interessante pontuar que o advogado do reclamante acima, destaca a importância do formato com a “humanidade” e com o clima amistoso “que vive aqui”. Ressalta a atmosfera permeada pela humanização do ambiente como favorável. O Membro do Ministério Público do Trabalho reforça a “excelente acolhida” e enfatiza que houve a vivência da “verdadeira humanização do Direito e da Justiça”. As falas demonstram que a metodologia humanista

ratificou a importância da humanização corroborando com o que foi afirmado por Rogers (1978) de que existe uma base humana que iguala todos os homens e que poderá solucionar problemas de justiça.

A humanização da Justiça e do Direito, apontada pelo recorte acima, revela que a conciliação humanista é um caminho para modificar o “modus operandi” da conciliação judicial para tornar o Poder Judiciário mais humanizado. Comprovou que é possível enfrentar o desafio levantado por Santos (2005, p.176) de que é preciso criar instituições mais leves, de baixo custo, não burocratizadas que desmontem as relações limitantes de poder e que busquem a solução mediada pelas próprias pessoas em conflito.

A conciliação humanista se mostra como um vetor para a refundação democrática do papel do Direito e da Justiça, na medida em que serviu para qualificar a conciliação judicial como meio de produzir o “direito encontrado pelas próprias partes”, ou seja, a solução mais justa para os conflitos. Além do mais, contribui para um Poder Judiciário mais eficiente, justo e acessível ao cidadão, nos termos apontado por Santos (2015, p.32).

Extrata-se do recorte do preposto da reclamada 3 abaixo, que houve a percepção de que a conciliação se mostra como o melhor caminho para a solução dos conflitos, mas ressalta, acima de tudo, o trabalho do NUCON com a maneira humanitária com que a equipe de servidores busca a solução dos conflitos.

PREPOSTO DA RECLAMADA 3

É a... a maneira mais, a maneira melhor de... de se obter resultado em qualquer litígio é a conciliação, né? E aqui no Nucon eles... os... os funcionários, os servidores do Nucon, eles trabalham isso de maneira bastante humanitária tentando buscar de todas as maneiras uma solução para os conflitos, né?

Esses recortes demonstram a importância do atendimento humanista e revelam que a metodologia humanista atende à exigência de Dallari (2007, p.30) sobre a necessidade de uma formação humanística para os operadores do Direito, formação propícia para facilitar o desenvolvimento da pessoa humana e para melhorar os relacionamentos interpessoais por intermédio do Direito e da Justiça.

Do recorte abaixo, extrai-se que a pessoa, que figurou no polo passivo da demanda, enfatizou o aspecto humanista do NUCON como foco do trabalho:

RECLAMADO 5

... ele (NUCON) tem um objetivo muito humanista...

Analisando as falas em seu conjunto, verifica-se que o humanismo do setor foi significativo na transformação do ambiente da Justiça. Um fator positivo para a imagem do Poder Judiciário. Houve uma ampliação do acesso à justiça. Verifica-se que a metodologia humanista é capaz de modificar o sistema judicial para acolher a demanda suprimida a partir da construção de espaços mais leves, menos formais e mais próximos do cidadão.

É consenso, nos recortes analisados, que a conciliação humanista criou espaços mais humanizados e de acolhimento caloroso e trouxe satisfação com o atendimento da Justiça. O modelo se enquadra na política de gestão dos conflitos dos Julgados de Paz em Portugal, dos Juizados Especiais e da Justiça do Trabalho no Brasil, considerando a conformidade com a base principiológica que sustenta os referidos órgãos judiciais de proximidade, informalidade, oralidade e participação cívica.

O fragmento da fala abaixo demonstra que a conciliação humanista tirou o foco do automatismo para enxergar as pessoas em sua totalidade, com seus sonhos e perspectivas. Mostrou que o humanismo, absorvido pela metodologia, considerou o homem livre para as suas humanidades para percebê-lo em sua totalidade e dignidade nos moldes pensados por Heidegger (2004, p.23).

ADVOGADO 3

A humanização tira o foco do automatismo do processo e lembra que dentro dele existem pessoas que sonham e têm perspectivas.

Na perspectiva de Chomsky (2014, p.52), a sociedade será justa quando for baseada em uma teoria social humanista fundamentada nas necessidades da natureza humana, quando o modelo social instalar um terreno fértil para a liberdade, dignidade e criatividade, quando o sistema de justiça for melhor e inclua as necessidades humanas básicas, inclusive a solidariedade, o amor e a bondade. A investigação revela que a conciliação humanista tem muito a contribuir para a melhoria do Poder Judiciário. As falas esclarecem que a humanização afasta a atividade jurisdicional do automático para considerar o humano com todas as suas humanidades.

O caráter humanista do NUCON foi ressaltado, também, pelo advogado do reclamante 3, conforme a fala abaixo. Destaca-se a excelência das atividades e exalta-se a humanização ao mencionar que a metodologia “dar rosto ao judiciário”. Evidencia-se que houve um padrão maior ainda, que foi além da entrega jurisdicional alcançada nos autos e atendeu na maneira “objetivada pela parte”, ou seja, conforme a vontade do conflitante. A vontade é expressa na

fala autêntica que flui quando o falante está imerso em um ambiente humano e caloroso. A fala é impregnada de intenção significativa, cheia de sentimento, sonhos, expectativas, experiência, valor e desejo, de acordo com o que assegura Amatuzzi (2014, p.24).

Unindo os recortes, extrata-se que, a conciliação humanista, com o ambiente humanizado, considerando os conflitantes em sua integralidade, percebendo os sonhos e as expectativas sem automatismo, permitiu que a solução dos conflitos fosse produzida a partir da vontade do contendor, não respondendo apenas ao texto frio dos autos.

No mesmo sentido de respeito à vontade, o advogado abaixo afirma que a metodologia não entregou apenas o numerário devido ao contendor como retorno financeiro, mas a “satisfação pessoal de ter sido atendido” de forma atenciosa como ansiava, de forma humana, sendo considerado dentro do seu contexto emocional.

Houve, então, a instalação de uma ambiência de crescimento pessoal com a implantação da humanização. Afastou-se o clima de tensão do meio exterior que ameaça e que não favorece ao desenvolvimento da personalidade, como dito por Rosenberg (2008, p.12-13). Afirma Rogers (1978, p.20) que quando se aceita os sentimentos expressados, sejam eles positivos ou negativos, proporciona-se a liberdade para um processo de mudança e crescimento interior.

Retratou ainda o recorte abaixo, a prevalência da vontade na prática da conciliação humanista, quando demonstrou que a atuação revelou um “rosto humano” do Poder Judiciário e ressaltou que houve a entrega da solução da contenda, conforme a vontade do conflitante. Declarou o advogado, que a prática foi um trabalho de excelência grandiosa que mereceu louvor, apontando o efeito positivo da tentativa conciliatória de acordo com a fala abaixo:

ADVOGADO DO RECLAMANTE 3

É na realidade nesse período de dois anos é... nós podemos coroar um trabalho de uma excelência absurda, mas essa excelência não se restringe unicamente a esse trabalho de humanização a dar rosto ao judiciário, mas ela atinge um padrão muito maior, atinge um patamar que a legislação processual já almeja a bastante tempo de não só entregar a prestação jurisdicional da forma em que ela se mostra nos autos, mas da forma que ela é objetivada pela parte.

... mas acima disso, ele (Nucon) dá à parte não só o numerário que ela objetivava, o retorno financeiro que ela tinha em mente com aquela ação, mas uma satisfação pessoal de ter visto atendido o seu anseio de uma forma atenciosa, de uma forma humana e assim satisfazendo, não só monetariamente, como emocionalmente.

... por esse rosto humano e... mais do que isso, por essa prestação jurisdicional objetiva e voltada ao verdadeiro anseio do reclamante. Então, é esse o trabalho

desenvolvido por esse núcleo. É um trabalho de uma excelência grandiosa que só merece ser louvado.

Verifica-se que a experiência da conciliação humanista atendeu aos apelos de Santos (2015, p.77), da necessidade de “fortalecer a dimensão humana no sentido de construção de uma justiça democrática de proximidade” e, assim, pode ser considerada como uma política inovadora de humanização e democratização do Poder Judiciário.

A tentativa conciliatória, com a metodologia humanista, impulsiona o processo de humanização e de democratização do Poder Judiciário e serve para efetivar a política de proximidade com os jurisdicionados na medida em que fomenta um espaço saudável de convivência com o diferente. Firma-se um cuidado com o outro para criar um outro paradigma civilizacional e instalar um rosto mais humano e fraterno e, assim, aprimorar a convivência humana (BOFF, 2013, p.200).

No processo de humanização, acontece a rutura da relação de dominação e promove um encontro de pessoas em colaboração para transformar a experiência vivida no Poder Judiciário num momento em que as pessoas pronunciam um mundo e transformam o vivido pela comunicação, ou seja, por um diálogo verdadeiro e franco, em que um não se impõe, manipula ou oprime o outro, mas que tudo diz da vontade do falante. Cria-se um espaço de vez e voz em que o querer é respeitado e, por isso, se compromete, para lembrar Freire (2011).

O ambiente humanizado e acolhedor em que a pessoa é considerada como um ser total, instala um lugar seguro e fértil para o fluir do diálogo genuíno que libera e expressa a vontade. É em esse responder coerente com o querer do falante que se gesta o compromisso com responsabilidade.

A presente pesquisa vem demonstrando que a conciliação humanista considerou o ser total, razão e emoção, para abrir espaço na liberação da vontade a partir de um diálogo humanizado. O recorte abaixo demonstra que a prática da metodologia humanista trouxe alívio para o sofrimento dos utentes, possibilitando-lhes maior aproximação com o Judiciário. Mais uma vez, a investigação demonstra que a conciliação humanista atende ao princípio da proximidade que fundamenta os Julgados de Paz em Portugal, dos Juizados Especiais e da Justiça do Trabalho no Brasil.

RECLAMANTE 2

...que eu me lembro todos sabem o meu nome MARIA DA LUZ DE JESUS, eu acho que... eu creio que essa bênção maravilhosa que traz o povo mais próximo da justiça através de um diálogo humanizado, tem que se estender por todo o Brasil num momento em que o povo brasileiro está tão insensível e desacreditado com relação a justiça.

Meu nome é MARIA DA LUZ DE JESUS e hoje eu estou muito feliz porque depois de ter conhecido o NUCON e ter me estado feliz com a bênção que foi o NUCON, em um momento terrível da minha vida, eu vim visitar o pessoal e estavam fazendo essa gravação e eu, com alegria desejei participar, eu quero dizer para todos que o NUCON é a humanização na justiça.

Observa-se da fala acima que é destacada a significância do trabalho do NUCON como uma forma de resgate da credibilidade da relação cidadão-Judiciário, fator fundamental para a política de proximidade. O utente revelou a felicidade por ter conhecido o trabalho que foi uma “bênção” na sua vida. Evidenciou-se que a conciliação humanista representou a humanização da justiça.

A metodologia foi percebida pelo advogado abaixo como promotora de um ambiente de paz produzido pela humanização. Informou que houve, no setor, uma “formatação completamente diferente” do modelo tradicional de espaço judiciário. Ratifica a fala a influência do espaço físico na consciência, nos sentimentos, nas percepções e nos pensamentos, inclusive comprova que poderá o meio aproximar o profissional das pessoas como alega Wood (2010, p.218-219).

ADVOGADO DO RECLAMANTE 2

... e as vezes, é aquela história, vem com o intuito às vezes, assim... de briga e não consegue porque encontra um ambiente de paz, um ambiente... uma formação completamente diferente...

A humanização foi sentida como fator positivo por muitos usuários do NUCON que participaram da conciliação humanista, no que se refere ao ambiente. A formatação foi vista como favorável à conciliação, posto que “é peculiar e recomenda a uma conciliação”, como dito abaixo. Foi ressaltada a ausência do aspeto não ameaçador, o que amenizou o espírito, acalmou e proporcionou tranquilidade para que as próprias pessoas encontrassem de forma mais tranquila, uma conciliação para os pontos de vista divergentes.

ADVOGADO DA RECLAMADA 1

Até ah... é... o ambiente né? Ele é peculiar e recomenda a uma conciliação, né? Eu falava a poucos instantes que o ambiente que foi criado aqui, realmente, ele ameniza... ele... o espírito... acalma o espírito e... e... leva as partes a... a... a... uma tentativa de conciliação mais tranquila.

Percebe-se que o simples passo rumo à humanização do Poder Judiciário, poderá favorecer à religação indivíduo/sociedade/espécie, ao tornar o ambiente mais acessível e

acolhedor para o cidadão que é a razão da existência de todo o aparato do sistema judicial. É possível firmar o elo entre a pessoa, a comunidade jurídica e a sociedade no dizer de Morin (2007, p.29). Os recortes demonstram que a conciliação humanista rompeu com a ética autoritária, que preconiza a prevalência de um homem sobre o outro e abandonou a autoridade irracional que fixa o medo, a ansiedade e o desamparo do outro, para citar Fromm (1972, p.19). Criou-se uma ambiência mais acolhedora e humanitária.

Observa-se da fala do advogado do sindicato 1 a seguir, que o serviço do Núcleo Humanista foi visto como “nosso núcleo de conciliação”. Há menção à assistência recebida e elogio ao atendimento no “quesito” humanitário para resolver os conflitos.

ADVOGADO DO SINDICATO 1

Sou advogado trabalhista da área sindical voltado ao sindicato da categoria profissional dos trabalhadores e sempre venho buscando aqui na Paraíba os serviços do NUCON, do nosso núcleo de conciliação, aqui todas as vezes que o sindicato, os quais eu advogo, precisou de uma assistência, sempre foi muito bem atendido, sempre no quesito humanitário, no sentido de trazer uma solução para os conflitos das nossas categorias.

O ambiente humanizado da Justiça pode simbolizar o que Boff (2013, p.161) identifica como o sentido da evolução da humanidade, manifestado na permissão para que todos os cidadãos, sobretudo os mais vulneráveis, consigam ter condições de expressão do modo de ver o mundo pela fala e pelos gestos e assim se confirmem nas presenças vivas e efetivas.

Os jurisdicionados são validados diante dos integrantes do Poder Judiciário como cidadão dentro da rede de relações humanas. Defende-se a necessidade da criação de ambientes humanizados, com acolhimento e segurança, para que a pessoa atendida pelo Poder Judiciário seja protegida em sua integridade física e psíquica e encontre lugar para o seu crescimento pessoal para que, como cidadão, veja respeitada a sua dignidade.

O conciliador humanista renuncia o controle da decisão facilitando a processo decisório e a assunção do locus de poder e da responsabilidade, pois confia e compreende que o agente decisor é capaz de avaliar a situação externa e interna e fazer suas escolhas construtivas consoante assegura Rogers (1978, p.20). O profissional busca a harmonia entre os recursos internos da pessoa humana e o meio externo, a fim de promover uma atmosfera de paz, de acolhimento e segurança para a assunção do poder decisório com possibilidades de escolhas mais conscientes e responsáveis, conforme afirmação de Pinto (2010, p.63).

Há uma demonstração do servidor 4 seguinte de que a atividade no NUCON foi gratificante, independente da remuneração e promoveu no servidor uma sensação de conforto e bem-estar provocados pelo ambiente humanizado.

SERVIDOR 4

Eu me sinto uma pessoa privilegiada em trabalhar aqui no NUCON, porque é um trabalho gratificante, não pelo que eu ganho, mas pelo bem-estar que o ambiente me proporciona.

A humanização foi percebida também pelos servidores do setor. Destaca-se da fala do servidor acima que o setor humanizado pode proporcionar bem-estar para quem trabalha no local e para os jurisdicionados. Chama-se atenção no recorte, o fato de sentir-se “pessoa privilegiada” por fazer parte do trabalho da conciliação humanista.

A fala ratifica o assegurado por Wood (2010, p.221) que a organização do ambiente poderá facilitar as percepções para além da própria pessoa, fazendo-a refletir sobre a vida, bem como a possibilitando encontrar saídas e soluções para seus conflitos, melhorando, ainda, seu relacionamento com a sociedade.

A **segunda categoria** extraída dos recortes das falas **foi a implantação de um clima psicológico favorável a um diálogo** que estimule a conciliação. Constrói-se essa categoria a partir dos recortes que descrevem a ambiência harmoniosa do setor, conjugada com a atitude das pessoas que atuam no contexto vivencial humanista. Revela a percepção de que o setor humanista associado ao bom atendimento da equipe, favorece à conciliação.

Essa categorização difere da humanização por restar evidenciada nas falas, não só a ambiência humanizada, mas a significância da atuação da equipe capacitada. Essas duas condições estão presentes nos recortes de forma conjugada e não se referem apenas ao bem-estar dos participantes. Ressalta-se o favorecimento para a conciliação. O foco das falas enfatiza a atmosfera do contexto vivencial.

A presença dessa categoria confirma o defendido por Bozarth (2001, p.5) que o ajudado ao experienciar a liberdade de vivenciar os fatos, imerso em um clima psicológico encorajador, poderá resolver por si os seus problemas.

O recorte da intervenção do advogado do reclamante 1 abaixo, destaca “a equipe” e a importância do próprio ambiente na sessão de conciliação. Resta clarividente que o conjunto do trabalho da equipe com o ambiente, harmonizava e favorecia o acordo entre as pessoas

envolvidas no conflito. A fala sugere a conciliação humanista como um “caminho que a justiça” deveria trilhar para a tentativa conciliatória. O advogado do reclamante 2 a seguir, atribuiu a “nota dez” para o atendimento da equipe. Há uma ênfase na metodologia inovadora da conciliação humanista.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 1

... deixar o elogio também a própria equipe dos funcionários, o próprio ambiente ...eu acho que tudo isso é... é... conjuga no sentido de... de buscar harmonizar, esse acordo entre as partes. E eu acho que é um caminho que a justiça deve trilhar...

ADVOGADO DO RECLAMANTE 2

... inclusive, a equipe que está formando o NUCON dá um atendimento nota dez pra mim e pra meu escritório, pra nossa equipe. Não tem lugar não tem é... é... é... instituição melhor do que essa criada pelo NUCON...

Compreende-se, conforme a leitura dos recortes acima, que compõem essa categorização, a importância do trabalho executado pela equipe do NUCON, tanto dos juízes-conciliadores, como dos servidores capacitados com a metodologia da conciliação humanista.

Importante pontuar que o advogado do reclamante 1 assegurou que o trabalho da equipe, somado ao ambiente humanizado, trouxe harmonia para proporcionar o acordo. O advogado do reclamante 2 reforçou que não há lugar, ou seja, instituição melhor do que o NUCON para promover a conciliação humanista, demonstrando que a metodologia favorece à tentativa conciliatória.

Analisando a fala do advogado da reclamante 4 abaixo, é oportuno demonstrar o sentimento expressado no termo “sufocamento” e a sensação de que antes “não tivesse uma luz para resolver” o conflito, mas que a metodologia da conciliação humanista possibilitou uma perspectiva diferente, tanto pelo ambiente humanizado quanto pela equipe capacitada.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 4

Eu hoje presto uma assessoria a XXXX que é a fundação de apoio ao XXXX e a XXXX está sendo demandada desde dezembro, janeiro de 2013 por várias pessoas que trabalham por lá é fruto de um convênio que foi celebrado com a Prefeitura esse convênio foi encerrado a Prefeitura deixou de repassar uma parte do valor e aí o que aconteceu vários... vários funcionários demandaram contra a XXXXX e a Prefeitura... são hoje 26 ações e isso muito ruim, porque a fundação tem sido condenada e a Prefeitura também, subsidiariamente, e a gente estava sentindo meio que sufocado, como se não tivesse uma luz mais para resolver aquilo, porque uma coisa é você condenar e como pagar? Como atender ao demandante, ao reclamante? e aí XXXX que é o advogado da XXXX, né? Resolveu ingressar com ação no NUCON pra ver se a gente conseguiria uma um... umma... conciliação e eu estive aqui com ele representando a fundação, como eu já disse a XXXX, é a fundação de apoio a XXX, e fiquei profundamente feliz quando eu aqui entrei, era como se eu tivesse entrando em um lugar diferente, sabe? Pela... pela ambiência, pelas pessoas que aqui trabalham. Como eu tive a oportunidade de passar pelo tribunal do

trabalho, né? Eu conheci várias dessas pessoas que aqui trabalham, que sei que a gente sabe o compromisso que tem aqui. Eu tenho um ex aluno chamado XXXX que é um camarada que tem uma visão diferenciada.

... E digo mais até nesse conjunto de pessoas que aqui trabalham, fiquei tão feliz que eu encontrei aqui uma pessoa que tinha saído do tribunal e voltou pra cá, que é XXXX que cuida hoje da copa, XXXX ela deu um pouco de humanizada nisso aqui, né? Porque XXX é aquela criatura que a gente conhece a história dela, sabe o quanto a vida dela é sacrificada, mas que hoje ela está aqui junto com o tribunal.

O relato acima demonstrou que o NUCON foi fundamental, uma espécie de luz na escuridão para resolver os conflitos e a situação da demandante. Menciona o advogado que quando entrou no setor, sentiu a diferença do lugar, tanto pelo ambiente como pelas pessoas que trabalhavam no local e que ficou feliz. Há um destaque de que havia algo de humanizado. O diferencial da humanização do setor e da capacitação humana também foi percebido e sentido pelo reclamante 4 abaixo. Há relatos de que as pessoas que trabalham no NUCON “são maravilhosas, pessoas que me atenderam cem por cento”.

Interessante que a fala do reclamante 4 abaixo revelou, mais uma vez, o diferencial da metodologia humanista do trabalho de outros órgãos públicos. Indica o utente o tratamento humanizado ao se referir à equipe como “pessoas humanas, pessoas que tem o coração” e ainda pela qualidade do tratamento e do acolhimento prestado. Há no recorte, a ponderação de que a equipe, juiz-conciliador e servidores de apoio, viram o “lado das pessoas, daqueles carente, que mais precisa, porque é difícil é, difícil demais, mais...”. Demonstra-se que houve uma abertura para que os mais vulneráveis, os mais carentes tivessem acesso à Justiça, renovando a possibilidade de a conciliação humanista absorver a demanda suprimida mencionada por Santos (2015, p.38).

A fala transcrita acima destaca também, o atendimento com acolhimento, lugar “só de coisas boa” e ratifica a implantação de um clima psicológico favorável ao consenso. Corrobora que a relação firmada com o jurisdicionado, baseada no amor, no carinho e no acolhimento, foi capaz de criar uma atmosfera de crescimento pessoal e de assunção do poder decisório como consta na Literatura levantada ao longo da pesquisa. O jurisdicionado demonstrou que a metodologia humanista criou espaços de paz no coração e indicou que a sociedade está necessitando de mais humildade, mais união e que precisa abandonar o pensamento na individualidade para lembrar do coletivo.

Observe a riqueza do recorte seguinte:

RECLAMANTE 4

Aqui NUCON chama-se núcleo de conciliação e julgamento, onde as pessoas que trabalha aqui são maravilhosas, pessoas me atenderam cem por cento até hoje, sou sincero e confesso, de órgão públicos que eu já passei e tenho passado, não encontrei uma equipe de pessoas tão maravilhosas como essas pessoas que trabalham aqui no NUCON, pessoas altamente é... é... pessoas humanas, pessoas que tem o coração bom devido as suas posições sociais, mas eu admiro a qualidade de cada uma dessas pessoas, o tratamento que me trataram, como eu fui recebido aqui o acolhimento...

...mas sempre confiei na justiça e sempre confio, porque existe pessoas aqui de respeito pessoas sinceras, embora que a gente viva num país que a gente ver todo dia nas televisões é... as coisas que são aberração, mas existe pessoas ainda sinceras nesse mundo, pessoas aqui nesse tribunal, pessoas que trabalha, pessoas que dá verdadeiro seu sangue, pessoas que vê o lado das pessoas, daqueles carente, que mais precisa, porque é difícil é, difícil demais, mais...mais graças a Deus eu fui muito bem acolhido aqui, não tenho o que falar, aqui só de coisas boa, aonde eu passo eu, falo das pessoas daqui do NUCON, até hoje eu não me esqueço de cada uma pessoa que me acolheram aqui e são pessoas maravilhosas..

..., e eu só tenho a agradecer as pessoas que aqui trabalha, que me acolheram...

... aqui o pessoal do NUCON, todos eles me atenderam bem, do porteiro aqui, do vigilante, até a pessoa que está aqui trabalhando, entendeu? Todas elas aqui são maravilhosas comigo, pessoas que até hoje eu converso com a minha esposa, com a minha família, nunca encontrei um lugar de pessoas tão amorosas, tão carinhosas, que pudesse me acolher no momento mais que precisei na minha vida é... eu fui muito bem recebido, eu só tenho aqui... deixar aqui... que Deus abençoe a cada um deles que trabalha aqui, seja feliz no seu caminhar, no seu trabalho, dê muitos anos de vida, saúde. É esse que nós estamos precisando e paz no coração, porque é isso que a sociedade tá precisando, de ser mais humilde, ser mais unida pelo seu próximo, não pensar só em si, entendeu?

... tanto as pessoas que trabalham no NUCON, como a juíza, como o juiz, como os advogados, como a empresa do outro lado, como você, que é reclamante, eu acho que a melhor solução foi feita até hoje...

A fala revela que a metodologia da conciliação humanista, presente no NUCON, proporcionou um meio ambiente cálido ao atender com o “coração bom”, com acolhimento, empatia e carinho e que demonstrou um verdadeiro interesse em auxiliar os conflitantes na dissolução da contenda, criando um clima psicológico de liberação e segurança.

O vínculo que se formou entre o conflitante e a equipe do NUCON foi de pessoa-a-pessoa, tanto que foi percebida a condição de “pessoas humanas de coração bom”, ou seja, houve a percepção de que havia a plenitude da presença na experiência vivida no encontro. A experiência trouxe ao falante, a sensação de que encontrou a melhor solução. Restou demonstrado que houve um cuidado incondicional positivo, uma aceitação da pessoa-total, no seu próprio modo de estar-no-mundo. O outro foi autonomizado para criar e dirigir a sua experiência para decidir por resolver ou não os seus conflitos (HIPÓLITO, 2011, p.64).

O recorte ratifica que quando a pessoa está imersa na atmosfera de acolhimento, a decisão é tomada pelo próprio agente decisor, conforme o seu centro de avaliação, decisão e

escolha. Aconteceu uma relação de equivalência que desmontou o poder com acolhimento e calor humano, para mencionar Hipólito (2011, p.65).

O relato do reclamante 4 demonstrou que as pessoas envolvidas na equipe se disponibilizaram para ajudá-lo. Foi apresentado um interesse sincero pelo conflitante. Firmou-se uma relação de respeito. Citando Flor (2017, p.71), são nesses processos de abertura nas relações pessoais que acontecem as “transformações sociais significativas, com comunicação mais clara, respeito e cooperação mútua, responsabilidade social e ecológica”.

O conciliador humanista, como profissional de ajuda, facilitou o desenvolvimento da autonomia do ajudado ao firmar uma relação de abertura que permitiu o outro ser ele próprio. O recorte acima só demonstra que foi vencido o desafio apontado por Rogers (2002, p.280-281), do profissional quebrar as fachadas e se apresentar como pessoa interessada em ajudar. A equipe assumiu a missão de catalisar as emoções para desenvolver o processo decisório consciente do conflitante.

No fragmento da fala do servidor 7 abaixo, nota-se que a equipe estava presente como pessoa, de forma inteira e total no momento do encontro. Revelou-se no recorte que na experiência da conciliação humanista, todos eram transportados para praticar a acolhida das pessoas envolvidas, inclusive dos conflitantes, de forma que o conflito se encerrava com uma conciliação harmoniosa e socialmente justa, conforme se pode verificar a seguir.

SERVIDOR 7

Na verdade, o núcleo de conciliação daqui da décima terceira região, ele transporta todos os nossos colegas a praticar a acolhida das partes envolvidas em...muitas vezes, em situações de litígio, de tal maneira que essas pessoas transformam esse litígio em uma conciliação harmoniosa e socialmente justa.

Da percepção do servidor 7, extraiu-se que a integração da equipe e a interação com os demais participantes da sessão de conciliação humanista, produziram um acolhimento, ou seja, um clima psicológico favorável à conciliação e pacificou o conflito com justiça. Houve no recorte acima, a referência à qualidade da conciliação com a metodologia humanista ao demonstrar a percepção de uma conciliação socialmente justa. O servidor acima, em seu discurso, comprovou que imersos em um clima psicológico favorável é possível que os litigantes refaçam os seus autoconceitos, modifiquem seus comportamentos enrijecidos e promovam o diálogo para o entendimento, conforme assegura Rogers (1983, p.38). Há a afirmação de que, no NUCON, os utentes transformam o litígio em uma conciliação harmoniosa.

Analisando a fala abaixo, do juiz-conciliador 2, observou-se que houve a confirmação de que a conciliação humanista permeou um vínculo de acolhimento com jurisdicionados e instalou um ambiente facilitador que favoreceu à conciliação e à pacificação real do conflito. Ratificou-se o dito por Carl Rogers (2012, p.217) de que a aplicação da Abordagem Centrada na Pessoa poderá ser adotada nas tensões sociais e atuar na pacificação social. Comprovou que os conhecimentos adquiridos na prática do “counseling” e na psicoterapia podem ser utilizados na tentativa de solução de disputas com êxito.

JUIZ 2

...O trabalho que é feito em cada processo, o acolhimento em cada parte, torna diferenciado, um trabalho que é feito em um ambiente facilitador, em condições que são favoráveis, não somente à conciliação, como também a pacificação do conflito.

A fala do juiz-conciliador 2 enfatiza o acolhimento a cada pessoa envolvida na contenda, o que tornou o trabalho da conciliação humanista diferenciado. Indica a influência do ambiente facilitador na conciliação. Deixou evidenciado que as atitudes da equipe e a ambiência criaram um clima psicológico favorável que transcendeu a conciliação. Nota-se pela expressão de que o trabalho é feito em “condições favoráveis”.

Importante destacar, da fala acima, a compreensão de que as atitudes de acolhimento e o ambiente facilitador proporcionaram condições para “pacificar” o conflito para além da conciliação no processo. É possível extrair o entendimento de que a conciliação humanista alcança a lide sociológica e resolve a intriga na sua origem para além dos autos, mais uma vez.

O recorte acima demonstrou que a prática da conciliação humanista, com aporte teórico na Abordagem Centrada na Pessoa, firmou encontros significativos. A revisão da Literatura assegura que as experiências, com significância para os participantes, podem gerar condições para a pessoa lidar com seus conflitos, independentemente do tempo, do local formalizado ou de agendamento prévio para a ajuda. É bastante que o profissional acolha, tenha interesse em auxiliar, escute sem julgar e se apresente em uma abertura para o diálogo genuíno para debater os pontos de vista divergentes. Sustenta a teoria que a potencialidade dos encontros pode produzir liberdade emocional, favorecer o esclarecimento dos fatos e clarear novas condições para outras escolhas. Afirma Rocha (2019, p.32) que a riqueza do encontro se sintetiza pela experiência de compreensão, pelo compartilhamento de vivência em uma ambiência de aceitação e pela possibilidade de oferecer condições de liberdade e de reconhecimento do próprio poder para decidir e fazer escolhas.

A fala supracitada do juiz 2 reforça que o profissional de ajuda alcança a solução para a intriga na sua origem ao se disponibilizar para acolher os litigantes, para escutar os modos de percepção sobre o fato conflituoso, para abrir espaços facilitadores permitindo que sejam expressos os pontos de vista e fazendo prevalecer, no encontro, o compartilhamento das experiências. A experiência da conciliação humanista confirmou a crença de que o indivíduo inserto em uma atmosfera calorosa e de permissibilidade para ele “ser” livre, para expressar seus sentimentos e seu modo de perceber o mundo, tem uma forte tendência de tornar-se pronto para assumir o processo decisório e de ser socialmente ajustado e produtivo para dissolver seus conflitos (WOOD, 1994, 29-30) para além do processo judicial.

A pesquisa demonstrou que os conhecimentos da Abordagem Centrada na Pessoa podem ultrapassar os limites da psicoterapia para atingir diversas relações de ajuda quando o profissional se propõe a atuar a partir da facilitação das condições ideais da própria pessoa, para que ela possa entrar em contato consigo mesma e possa decidir conforme a sua referência de mundo. Essas condições especiais são implantadas pelo profissional que assume determinadas posturas e pressupostos básicos sem técnicas ou roteiros para instalação de um clima psicológico favorável ao “outro” (PINTO, 2010, p.61).

A percepção da influência da ambiência harmoniosa, promovida pelo acolhimento proporcionado pelo juiz-conciliador e a equipe dos servidores, que favoreceu à conciliação, também foi revelada pelos advogados que se integraram no encontro e participaram do contexto vivencial humanista.

ADVOGADA DO RECLAMANTE 5

Tínhamos aqui mais de quinze execuções trabalhistas em trâmite com o mesmo executado, só que não tínhamos nenhuma possibilidade de acordo, apesar do brilhante trabalho da central de... até... e... pelo cumprimento de várias diligências realizadas pelos oficiais de justiça do trabalho, não obtivemos êxito, não obtivemos a satisfação dos processos. Quando eu fui notificada para comparecer ao Nucon, ao núcleo, para que todos os processos foram reunidos aqui, no primeiro momento eu não acreditei que pudéssemos conciliar os quinze processos existentes devido ao desgaste que nós tínhamos há mais de quatro anos em várias execuções, e, chegando até esse local, fui muito bem acolhida, muito bem recebida pela juíza que se faz presente e por todos os servidores e assim saí revestida com o espírito de conciliador, com o espírito de conciliação, para que nas audiências que foram designadas, pudéssemos ter algum êxito e assim o foi...

De acordo com o recorte acima, a prática da conciliação humanista promoveu o acolhimento por meio do juiz-conciliador e dos demais membros da equipe em uma ambiência facilitativa. A fala revela que todos estavam revestidos com “espírito de conciliação” no momento das audiências e que esse aspecto favoreceu ao êxito do acordo,

corroborando com a assertiva de que o clima facilitativo foi essencial para o sucesso da conciliação. Na fala em foco se destacou que a conciliação humanista se mostrou como fonte de aproximação entre o cidadão e o Poder Judiciário, uma vez que criou um local de hospitalidade e um terreno fértil para fecundar a vontade de convivência entre as pessoas.

Seguindo com a importância do clima favorável à conciliação, observa-se do recorte abaixo, do advogado, que a capacitação para a metodologia da conciliação humanista foi essencial para instalação da atmosfera conciliadora. É importante apontar a referência feita à ausência de hostilidade no encontro firmado entre o juiz-conciliador, a equipe de trabalho, os jurisdicionados e os advogados que serviu como fonte de harmonia e paz e facilitou a conciliação.

Destaque-se que a metodologia se mostrou positiva para qualificar a tentativa conciliatória. Conforme a Literatura, a imersão das pessoas em uma situação de segurança psicológica potencializa os recursos internos para a assunção do poder pessoal e mobiliza a criatividade para buscar por soluções para o conflito (FONSECA, 1988, p.35).

Veja que no recorte abaixo, o advogado fez menção ao ambiente favorável à conciliação:

ADVOGADO DO RECLAMANTE 6

... e todo o ambiente onde ele funciona, ele facilita essa conciliação, esse diálogo. Os funcionários são preparados para atender as partes, o.... o magistrado tem uma técnica de... de...explicar sobre as vantagens da conciliação...

...pelo clima que é criado e sem hostilidade, clima de paz clima harmonioso, né?

A fala revela que a conciliação humanista qualificou a tentativa conciliatória ao implantar um clima psicológico favorável ao consenso e confirma que o ambiente humanizado e os recursos humanos capacitados tornam a relação mais saudável, menos hostil e mais acolhedora e cria um encontro caloroso e transformador que favorece à conciliação (SOUSA, 2017, p.271). A metodologia humanista praticou a ética do cuidado e da justiça ao fomentar uma convivência humana fecunda, fluida, solidária e aberta em que prevaleceu o afeto, facilitou a negociação e afastou o ganha e perde (BOFF, 2013, p.135).

A experiência vivida no NUCON proporcionou um contato face-a-face, de pessoa para pessoa, com todos os participantes do evento, juiz-conciliador, servidores e conflitantes e criou espaços de fala e de escuta com uma equipe preparada para promover a prática da conciliação humanista. A relação limitante foi desmontada para deixar fluir a harmonia e o

clima de paz, para que assim, o conflito fosse resolvido pelo consenso, ou seja, para fazer prevalecer o “melhor direito”, aquele encontrado pelas próprias partes, conforme debatido por Carnellutti (2000, p.100).

Veja o recorte a seguir:

RECLAMADO 6

O NUCON eu acredito que seja assim uma iniciativa brilhante trazendo a Justiça do Trabalho para um ambiente menos formal, mais leve, mais amigável, entre os empregados e os empregadores...

...então para isso aqui não é uma coisa única, tem toda uma estrutura, um local em que as partes possam ficar, não frente a frente, mas ao lado, com servidores e com juízes, que foram muitíssimos bem escolhidos e que vestiram de fato essa camisa de uma missão de conciliação, então, no papel de reclamada, eu me senti extremamente acolhida, compreendida e pude fazer os meus melhores acordos neste ambiente.

No recorte acima, se identifica a conciliação humanista como uma “iniciativa brilhante” que inovou a Justiça do Trabalho com um ambiente menos formal, com maior leveza e com um clima mais amistoso entre os contendores, aspectos que favoreceram à conciliação judicial. Ratifica que a metodologia humanista poderá colaborar para a aplicação dos princípios de proximidade, informalidade e conciliação que formam a base dos Julgados de Paz de Portugal, dos Juizados Especiais e da Justiça do Trabalho do Brasil.

A partir da fala acima, observa-se que o conflitante percebeu a existência de condições facilitativas. Houve a conjugação da estrutura, a soma do local com o fato de todos se colocarem um diante do outro, sejam os utentes, o juiz-conciliador ou os servidores da equipe que “vestiram de fato a camisa de uma missão de conciliação” e foram vistos como capacitados para o intento. A afirmação de que o próprio contendor se colocava lado a lado com servidores e com juízes, demonstrou que a conciliação humanista desmontou a relação hierarquizada para fazer prevalecer um relacionamento horizontalizado, próprio para a atuação de um profissional de ajuda.

Um ponto que merece destaque na fala do reclamado 6 acima, é a referência de que, no papel de réu, pessoa demandada, se sentiu “extremamente acolhida”. Demonstra a fala que houve um tratamento respeitoso e caloroso. Há menção sobre compreensão. Revela o jurisdicionado que teve vez e voz. Falou e foi ouvido e teve a vontade respeitada a ponto de fazer os seus “melhores acordos”. A fala mostrou que a conciliação humanista proporcionou uma experiência de relacionamento significativo. As pessoas ficaram lado a lado numa vivência permissiva, por isso acolhedora e compreensiva. Houve um acolhimento capaz de

permitir uma estabilidade emocional por reduzir as tensões e as pressões e por possibilitar o desenvolvimento pessoal e o ajustamento com a vivência de forma mais madura para citar Rogers (2000, p.18).

Assegura Rogers (2000, p.19) que a responsabilidade do profissional de ajuda é estabelecer um ambiente ou um clima que liberte os participantes de forças que dificultem o crescimento pessoal e criem obstáculos para a expressão da vontade. Tudo que a pessoa faça ou diga, os gestos e as expressões faciais contribuem para o ambiente caloroso em que todos se envolvem e se sentem presentes.

A fala abaixo revelou a percepção do advogado de que a metodologia humanista foi inovadora por criar um ambiente e uma atmosfera humanista capazes de retirar os contedores da carcaça da timidez que os impedia de falar e de se expressar no momento de resolver suas querelas. Menciona que no NUCON, os utentes tiveram o “problema resolvido”, por isso saíram elogiando a experiência.

ADVOGADA DO RECLAMANTE 7

... o ambiente onde a gente... onde se realizam as audiências é um ambiente totalmente diferente de um ambiente normal de uma sala de audiência normal e muitas vezes reclamantes chegam aqui tímidos é...sem saber nem o que falar, quando sai com o seu problema resolvido, sai também elogiando, eu tenho vários clientes que já fizeram vários elogios aqui, eu só quero agradecer a criação desse NUCON, porque desde então eu sempre venho e sou bem atendida.

Interessante pontuar que a própria advogada do reclamante 7, nutriu um sentimento de gratidão por ter vivenciado a experiência da conciliação humanista. A fala fez referência ao bom atendimento, o que corroborou para o clima caloroso do setor. Houve na fala acima, um destaque para a mudança de comportamento dos conflitantes que chegaram tímidos, “sem saber nem o que falar” e que por ter sido dissolvido o conflito, saíram do espaço elogiando. Há um destaque para o bom atendimento do setor humanizado. A conciliação humanista, ao instalar a atmosfera de acolhimento e compreensão, proporcionou um clima que permitiu a vivência de experiências sem ameaça e tensão e conduziu o conflitante a ajustar-se com o momento presente. O contendor afastou a timidez e sua dificuldade de falar. O recorte comprova que foi instalado um clima de liberdade pessoal real e de comunicação nos moldes propostos pela teoria da ACP apresentada por Rogers (1978, p.95).

Neste sentido, a fala acima demonstrou o que é sustentado pela Literatura de que quando imerso em uma ambiência cálida e calorosa de respeito e acolhimento, é que a pessoa consegue se afastar das máscaras e couraças de defesa para se sentir autodeterminada e dona

do seu processo decisório. Nesse contexto, o conflitante cria as suas próprias saídas para o conflito. Para Rollo May (2016, p.110), o humano realiza a sua individuação quando o meio externo o permite ter a liberdade para a vivacidade e para a criação e consegue tornar-se pessoa sob o ponto de vista físico, moral e psicológico, ou seja, quando se empodera do “eu” e gera a sua tomada de decisão. Segue o autor afirmando que a individualidade só se realiza quando se faz opções conscientes e responsáveis.

Interessante comentar o recorte do preposto da reclamada 2 abaixo, de que modificou seu conceito sobre a Justiça do Trabalho a partir de sua experiência com a conciliação humanista. Dentro de uma atmosfera cálida, o utente modificou a sua sensação de que iria para um confronto, conforme aconteceu em vivências jurídicas passadas.

PREPOSTO DA RECLAMADA 2

... antes eu tinha a ideia sempre que iria... quando iria para uma audiência que estava indo para um confronto, mas na verdade o NUCON nos recebe naquele ambiente de conciliação, então foi sentido que eu fui presenteado com esse novo conceito da Justiça do Trabalho.

A fala em discussão comprovou o que prescreve a revisão da Literatura, de que um clima de acolhimento e segurança, promovido por atitudes eficientes, provoca mudanças construtivas na personalidade e no comportamento. As pessoas se tornam mais autocompreensivas, mais autoconfiantes e mais capazes de fazer suas escolhas como assegura Rogers (1983, p.50). Um registo rico e importante para criar um ambiente de conciliação como relata o utente.

Ratifica o recorte o alegado por Wood (2010, p.41) que a ACP traz profundas condições para lidar com os conflitos interpessoais de forma construtiva.

A atmosfera cálida desmontou a sensação do jurisdicionado de “confronto” e embate, modificou o comportamento e alterou o conceito negativo que havia sobre a Justiça do Trabalho para trazer uma percepção de que o conflitante estava presente em uma ambiência de conciliação. A fala comprovou a afirmação de Rogers (1978, p.137), que quando a relação interpessoal se firma com o poder igualitário, há mudança, e com o poder desigual, há tensão. Nesse norte, a relação firmada com poder racional e baseada em uma ética humanista desmontou o “confronto” e instalou a ambiência própria para a conciliação. A investigação demonstrou que foram estabelecidas relações humanas calorosas, respeitosas e facilitativas, tanto pelo juiz-conciliador, quanto pela equipe a partir da prática da metodologia humanista.

Perquirindo na investigação das falas, observou-se nos recortes abaixo, que os advogados 1 e 2 parabenizam o Tribunal do Trabalho pela metodologia humanista. Destaca-se, no primeiro recorte, o modo menos “protocolar” do atendimento no setor judicial. Enfatizou-se que esse modelo de atuação facilitou o entendimento entre os conflitantes. Há ênfase na atuação do juiz-conciliador capacitado e da equipe de apoio.

ADVOGADO 1

A Justiça do Trabalho da Décima Terceira Região está de parabéns com a criação do NUCON, que vem viabilizar a conciliação dos litígios de forma menos protocolar, facilitando o entendimento entre as partes litigantes com maior objetividade, de parabéns também o corpo de funcionários, que está fazendo as primeiras conciliações, em especial a Dra. XXXX Juíza coordenadora.

Notou-se que o advogado 2 abaixo ressaltou o ambiente “reservado e menos agressivo” como fator determinante para possibilitar, com maior força, a conciliação e conjugou esse aspecto com a atuação do juiz-conciliador. Foi percebida a habilidade, a gentileza, o equilíbrio e a boa vontade do juiz-conciliador, o que revelou a assunção da profissão de ajuda proposta na Literatura.

ADVOGADO 2

Eu, XXXX, advogado regularmente inscrito na OAB sob o número XXXX, venho, por meio desta, parabenizar o TRT 13ª Região pela iniciativa da criação do NUCON, o ambiente reservado e menos “agressivo” propicia uma possibilidade maior de conciliação, somado ao fato de que a Juíza responsável pelo NUCON Dra. XXXX possui habilidade, gentileza, equilíbrio, experiência e boa vontade para por fim às lides que aqui chegam.

Nas características do conciliador humanista, reveladas pelo advogado 2 acima, demonstram a presença humana do profissional de ajuda com aceitação, autenticidade e compreensão empática. Revela a fala que as atitudes facilitativas são de extrema importância para o encontro firmado em audiência conciliatória. Comprovou-se que essas atitudes são condições suficientes e necessárias para o crescimento humano em qualquer relação interpessoal (KRAMER, 2009, p. XIII).

A descrição do trabalho prestado no NUCON, com a conciliação humanista, demonstrou que a estrutura da metodologia com informalidade, acolhimento, respeito e facilitação do diálogo, implantou um clima psicológico favorável ao entendimento na conciliação. Pode-se afirmar que a conciliação humanista colabora para uma sociedade justa ao abrir espaço para a liberdade, dignidade, criatividade e uma vida humana plena de sentido ao permitir o desabrochar do ser dos conflitantes e a assunção do poder decisório, ao

contribuir para um sistema de justiça melhor que inclui a solidariedade, o amor e a bondade na prática da conciliação, para mencionar Chomsky (2014, p.53).

Identificou-se no recorte abaixo que o representante da reclamada 4 ressaltou que a instituição, Tribunal do Trabalho do Brasil, apresentou um novo formato de trabalho. Destacou o utente que havia no setor “uma nova filosofia de conciliação”.

PREPOSTO DA RECLAMADA 4

Eu sou expresidente de um clube profissional de futebol o XXXXX, segmento esse que é do conhecimento de todos que atravessa sempre muitos problemas de ordem trabalhista, mas nos fins do ano de dois mil e quatorze, tive a oportunidade de conhecer uma instituição que mostrou um novo formato, uma nova filosofia de conciliação.

A fala acima evidenciou que foi aplicada uma outra maneira de manejar a conciliação que era diferente do modelo tradicional. A conciliação humanista foi percebida como o “novo”, ou seja, outra filosofia de prática da tentativa conciliatória.

Observou-se dos relatos dos advogados abaixo que a ambiência instalada pela conciliação humanista trouxe muita satisfação. Destacou-se como modelo mais favorável à conciliação que uma sala de audiência tradicional, “normal”. Constatou-se que o advogado da reclamante 9 abaixo, enfatizou que no setor foi aplicada uma metodologia inovadora e diferente das Varas normais. A fala abaixo revela que a humanização do espaço físico, que promoveu o acolhimento e a capacitação dos servidores de apoio e do juiz-conciliador, foi vista como características do novo modelo.

ADVOGADO DA RECLAMANTE 9

Sem dúvida a metodologia de trabalho de resolução das lides e litígios no núcleo de conciliação é totalmente diferente a... das varas normais do trabalho, é... isso vai desde a... a gente percebe que vai desde a recepção, desde o acolhimento, ninguém fica naquele corredor isolado, esperando a chamada é... é... desde a... a preparação dos funcionários, dos magistrados envolvidos é... realmente tá... a gente reconhece, a gente que milita nessa área do direito do trabalho, a gente reconhece que o NUCON é um avanço tremendo para a resolução da... dos litígios trabalhistas.

O “modus operandi” do conciliador humanista responde ao paradigma da guinada linguística nas relações sociais, eis que favorece à expressão da linguagem para deixar prevalecer à vontade na promoção da paz na convivência pelo entendimento e atende ao interesse de toda a sociedade (OLIVEIRA JÚNIOR, 2009, p.03).

Apreciando o *corpus*, por meio da leitura flutuante, foi marcante a presença da **terceira categoria denominada de conciliador humanista** que relaciona as falas que deram

ênfase na atuação do profissional; falas que expressam a atuação efetiva do conciliador humanista para aproximar os participantes e humanizar, para trazer a paz ou para a facilitação do diálogo. O foco das falas está na atuação do conciliador humanista. Há um destaque para a participação significativa e especial do profissional na promoção do diálogo e no alcance do acordo entre as pessoas envolvidas no conflito.

Importante perceber que a atuação do conciliador humanista se desenvolveu em perfeita harmonia com a profissão de ajuda. A fala do advogado do reclamante 2 abaixo expressa que o conciliador tem uma forma de conversar e de dar oportunidade às duas partes para o diálogo. Rogers (1983, p.65) define a missão de ajuda como sendo a atuação do profissional que age de forma imparcial, com poder compartilhado, em que os indivíduos são fortalecidos e considerados dignos de confiança e capazes para enfrentar os problemas. O profissional ouve atentamente e possibilita um clima favorável ao diálogo.

Observou-se, da fala abaixo, a significância da atuação do conciliador humanista que desarmou os conflitantes pela forma como conversou e por ter oferecido a oportunidade de diálogo aos litigantes de forma igualitária e imparcial. Mostra o recorte que o profissional quebrou a fachada endurecida de juiz para se apresentar perante o jurisdicionado no seu modo autêntico de se interessar para ajudar (ROGERS, 2002)

ADVOGADO DO RECLAMANTE 2

Dra. XXXX e Dr. XXXX têm-se feito um trabalho dos que eu tenho presenciado muito bom...

com a... a... a... a... Presidência ou seja a... a... condução de Dra. XXXX e Dr. XXXX sempre... sempre... sempre, os processos saíram todos satis... satisfeitos e, digo mais, nenhum dos meus clientes que vieram aqui deixaram de fazer o acordo, todos fizeram acordo.

Desarmam... desarma... porque a presença da... o ... dos juízes que eu tenho trabalhado Dra. XXXX e Dr. XXXX tem uma forma de... de... de... conversar, de dar oportunidade às duas partes a dialogarem, inclusive os advogados...

Na missão de ajuda, quando o profissional capacitado se coloca no “inter” da relação conflituosa e desenvolve uma escuta empática, implanta uma atmosfera de segurança e confiança imprescindível para a pacificação da contenda. O conciliador humanista instalou um encontro fértil e amoroso capaz de possibilitar a abertura das pessoas envolvidas para se permitirem retirar as culpas, os medos, as inibições e liberarem suas vontades com assunção do poder decisório. O profissional de ajuda repassa o *locus* de tomada de decisão e a consequente responsabilidade para os próprios conflitantes, pois os reconhece como dignos de

confiança para fazer as próprias escolhas, tornando-os mais construtivos. Uma atitude que promove maior harmonia social na convivência como afirma Rogers (1978, p.23).

O recorte da fala seguinte reforça que o conciliador humanista fez “milagres” ao trazer a pacificação em processos em que já não havia esperança de paz, ratificando a importância da atuação do profissional no desfazimento da contenda em que as próprias pessoas, sozinhas, não conseguiam mais pacificar.

ADVOGADO DA RECLAMADA 2

... uma vez que aqui nesse espaço Dra. XXXX e os seus auxiliares Dr. XXXX e os outros juízes que também auxiliam esse órgão, eles fazem verdadeiro milagre trazendo a pacificação de processos que praticamente as partes não tinham qualquer esperança de encontrar essa paz.

Extraíu-se da fala do advogado da reclamada 2 acima, que a participação efetiva e interessada do juiz socorreu os conflitantes na solução dos conflitos. A Literatura aponta para a importância da atuação do juiz na conciliação, pois indica que a experiência do juiz contribui para o projeto de pacificação social.

Quando se retira o autoritarismo, a prepotência, a arrogância e se coloca a serviço do povo e não se posiciona “entronizados no altar das celebridades” se faz a verdadeira justiça no dizer de Naline (2009, p.76). Restou demonstrada uma significância na atuação do conciliador humanista na promoção da paz, quando ressaltado na fala acima que “nesse espaço” o profissional e a equipe, trouxeram a pacificação em processos que “praticamente as partes não tinham qualquer esperança de encontrar a paz”. Ações judiciais que já estavam em tramitação, mas no NUCON com o trabalho humanista, aconteceu o milagre da paz.

O terceiro recorte da categoria, representado pelo reclamante 3 abaixo, demonstrou a gratidão do conflitante com o trabalho do conciliador humanista, inclusive porque houve a redução da demora processual, tanto é que causou surpresa ao conflitante a ponto de sugerir que a proposta poderá “ajudar a muita gente”. O recorte desvelou uma gratidão pela atuação do conciliador humanista como profissional de ajuda.

RECLAMANTE 3

Mais graças a Deus primeiramente, né? E... e... a essas pessoas que fazem o NUCON na pessoa de Dra. XXXX, porque eu saí totalmente surpreso porque eu já tinha... É eu pensei que... que... com certeza ia demorar né?

... agradeço muito a... primeiramente a Deus e segundo a Dra. XXXX e esse pessoal que faz o NUCON, porque Deus colocou no coração dela esse trabalho maravilhoso espero e... e tenho certeza que vai ajudar a muita gente.

A capacitação do profissional humanista foi relevante conforme recorte do advogado abaixo que ressaltou o envolvimento dos juízes-conciliadores na busca pela humanização da justiça durante a sua atuação como profissional de ajuda. Houve uma evidência da atitude ética humanista que facilitou o diálogo no processo de decisão pela solução consensual de conflitos.

O humanismo empregado na prática da conciliação humanista seguiu o sentido defendido por Heidegger (2004, p.23) que se revela no esforço para que o homem se torne livre para as suas humanidades e encontre nelas sua dignidade e sua inteireza.

Observe nos recortes abaixo que houve uma referência direta à atuação dos juízes-conciliadores nos dois fragmentos de fala, o que ratificou a significância do profissional de ajuda na dissolução das contendas de forma qualificada. A revelação do envolvimento dos juízes-conciliadores comprovou a presença humana do profissional de ajuda que transpôs as posturas técnicas, para citar Kramer (2009, p. XIII).

ADVOGADO DO RECLAMANTE 4

Eu conheço a doutora XXXX tive a alegria de terminar o curso de direito com ela, Dr. XXXX sem desmerecer nenhum magistrado, mas a gente sabe como esses dois são envolvidos nessa perspectiva de humanizar a justiça, porque eu entendo que a justiça se humaniza assim mesmo...

PREPOSTO DA RECLAMADA 4

e foi isso que, graças a essa negociação muito bem conduzida pela juíza e sua equipe...

Reforça o reclamante 5 a seguir que foi importante o trabalho do juiz-conciliador no desfazimento da contenda, quando mencionou “a juíza que estava à frente”. Ressaltou a satisfação com o acordo para ambos os litigantes, demonstrando o agir imparcial prescrito por Rogers (1983) para o profissional de ajuda e a “graça” pela participação na pacificação social, indicada por Habermas (2010).

RECLAMANTE 5

... mas ao chegar aqui, graças a Deus e aos juízes, a juíza que estava à frente é... conseguimos um acordo que foi satisfatório para mim e tenho certeza, também, que foi satisfatório para a empresa que eu trabalhava...

Extrata-se da Literatura que dentre as qualidades pessoais do conciliador estão a imparcialidade, configurada pela equidistância entre os litigantes como afirma Chumbinho (2007, p.75), condições indispensáveis para o êxito da conciliação humanista. Essas posturas foram observadas na fala do reclamante acima, ao dizer que o acordo foi satisfatório para os

dois lados do polo da relação processual. Localizar-se no *inter* da relação para andar lado a lado com os conflitantes no intento de ajudá-los na retomada da comunicação e na assunção do poder pessoal, exige do profissional de ajuda a imparcialidade para considerar cada um como um “ser autônomo”, sem a intenção de julgar ou mesmo desprezar.

O conciliador humanista criou um encontro transformador de pessoa-a-pessoa, sem suplantar o “outro” ou colocá-lo como centro de avaliação de decisão para citar Hipólito (2011, p.65). A imparcialidade também foi percebida pela advogada do reclamante 3 seguinte que participou da tentativa conciliatória e trouxe à tona, a justiça por equidade aplicada pelo profissional conforme o recorte abaixo.

ADVOGADA DO RECLAMANTE 5

... a juíza, com muita equidade, com muita imparcialidade, nos ajudou a solver as quinze execuções em trâmites...

A atuação do conciliador humanista, no desfazimento das execuções judiciais, por meio da realização do acordo, aplicou à justiça por equidade e fez prevalecer o direito encontrado pelas próprias pessoas em conflito. Reconheceu a liberdade de negociação entre os contendores e valorizou o poder decisório dos litigantes para encerrar as contendas, conforme defendeu Dinamarco (2009, p.33).

A fala do advogado acima revelou que os conflitantes participaram da administração da justiça com atitudes desfomalizadas e delegalizadas e solucionaram as demandas pela equidade, o que favoreceu a credibilidade na Justiça e estimulou o espírito de colaboração, de acordo com Watanabe (2019, p.08).

A conciliação humanista contribuiu para a repolitização do sistema de justiça para torná-lo mais democrático e, por isso, se coaduna com os princípios basilares dos Julgados de Paz de Portugal e dos Juizados Especiais e Justiça do Trabalho no Brasil, juízos que guardam em si, os critérios da autocomposição, da oralidade, da equidade, da celeridade e da economia processual (SANTOS, 2015, p.82).

A fala do reclamado 5 abaixo continua demonstrando que a conciliação humanista atende aos princípios que norteiam os Julgados de Paz de Portugal e dos Juizados Especiais e Justiça do Trabalho do Brasil, que foram estruturados para a aproximação, a simplificação, a simplicidade e a pacificação social e se apresenta como o meio para a afirmação de uma profissão jurídica de proximidade como sugerido por Santos (2015, p.79).

Percebe-se que a humanização, a simplicidade e a informalidade da prática da conciliação humanista contribuíram para a desburocratização do sistema judicial e se constitui em uma importante via de aproximação com a sociedade, que possibilita a restauração da convivência harmoniosa como pensado por Marinoni (2006, p.248).

O “modus operandi” do profissional humanista transformou a atividade jurisdicional numa filosofia humanística democrática, posto que, por meio da conciliação, promoveu a aproximação e o acolhimento necessários para a convocação do cidadão para promover a Paz. Estimulou o senso de ligação com a sociedade e para a assunção da responsabilidade com toda a espécie, conforme Rosemberg (2008, p.131).

RECLAMADO 5

... e com... com... com... esse contexto, eu acho que o juiz, na tutela que o estado, concede a ele... se aproxima mais tanto do empregador, como do empregado, esse é o parâmetro que eu tenho do setor chamado NUCON...

O aspeto positivo da conciliação humanista, extraído da fala do reclamante 6 abaixo, continua revelando a democratização promovida no Poder Judiciário por intermédio da prática da conciliação. Aponta Dallari (2007, p.153) que a democratização da justiça poderá ser encontrada numa atitude de relacionamento mais próximo com o povo, sem uso da linguagem técnica, com disposição para ouvir e facilitar a comunicação, para fazer prevalecer os aspectos humanos dos conflitantes.

O aprofundamento da democracia poderá ser percebido por meio das formas de administração da justiça como menciona Chumbinho (2007, p.15). A participação efetiva dos cidadãos no desfazimento do conflito, por intermédio da própria vontade, é um sinal de democraticidade do Poder Judiciário e uma forma de ressituar a atividade judicial no novo paradigma científico que enfoca a linguagem.

A prática da conciliação humanista é um norte para democratizar o Poder Judiciário. Observa-se que a tentativa conciliatória acontece em ambientes menos formais com recursos humanos mais habilitados para lidar com os conflitantes de todas as classes sociais. São ambientes prontos para promoverem uma atmosfera mais acolhedora e humana, mais propícia para o diálogo. Note-se, portanto, que a abordagem atende ao terceiro desafio proposto na Terceira Onda de Reformas do Poder Judiciário de Cappelletti (2002, p.108), que enfatiza que a conciliação democratizar o sistema judiciário significa convocar os conflitantes a

participarem da missão de pacificação dos conflitos de interesses em um processo de conscientização e responsabilização como medida de cidadania.

A fala do reclamante 6 abaixo indica que os juízes conciliadores humanistas deixaram os litigantes bem à vontade, o que foi percebido como “democracia cem por cento” pela própria pessoa envolvida no conflito.

RECLAMANTE 6

... mas os juízes hoje deixa a gente bem à vontade, democracia cem por cento...

Extrata-se da doutrina que as modificações internas, no processo judicial, que imprimam maior participação dos cidadãos na administração da justiça, a simplificação dos atos processuais e o incentivo à conciliação, são medidas de democratização da justiça, consoante Santos (2005, p.177).

Revela o recorte do advogado do reclamante 8 a seguir, que o conciliador humanista se mostrava cuidadoso e as pessoas conciliavam.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 8

...a Dra. XXXX toma um critério muito correto analisando minuciosamente os títulos rescisórios, é quando as partes realmente conciliam...

...além da alta capacidade da juíza Dra. XXXX, que leva um critério muito eficaz analisando minuciosamente os processos trabalhistas, ela só fica satisfeita quando as partes realmente faz a conciliação...

Aqui, mais uma vez, o advogado enfatizou a “alta capacidade da juíza” como conciliadora, comprovando que a capacitação na metodologia humanista promove um diferencial na habilidade para conciliar.

Fazendo uma análise sistêmica das falas consignadas, na presente pesquisa, conclui-se que o conciliador humanista ao deixar os litigantes “bem à vontade”, respeitou os direitos de personalidade dos litigantes, pois protegeu a dignidade humana, fundamento do Estado Democrático de Direito como afirma Fiuza (2008 p.174), num cuidado com as relações humanas que propagam a cidadania e o humanismo. O profissional atuou, como diz Heidegger (2004, p.23), com um esforço para que os contendores se tornassem livres para as suas humanidades e encontrassem, na relação com o Poder Judiciário, a sua dignidade e totalidade.

Observa-se que o conciliador humanista agiu tendo cuidado com o “outro” e instalou uma relação de equivalência e não de poder, permeada pela atmosfera de carinho e de calor acolhedores, nos termos referidos por Hipólito (2011, p.21).

As falas demonstraram as éticas do cuidado e da justiça praticadas pelo conciliador humanista, que deixaram as pessoas “bem à vontade”. Ratificou-se a promoção de uma convivência humana fecunda, fluida, solidária e aberta que dirimiu o conflito, tendo em vista que os litigantes ficaram mais propensos à negociação e à superação do ganha e perde conforme dito por Boff (2013, p.135).

No recorte da fala do Membro do Ministério Público do Trabalho 1 abaixo, percebe-se a importância da sensibilidade do conciliador humanista para executar a missão de ajuda.

MEMBRO DO MINISTÉRIO PÚBLICO 1

Parabéns, sobretudo pela designação de Dra. XXXX para ocupar o cargo de Juíza Conciliadora. O Tribunal, sem nenhum demérito aos outros Juízes Trabalhistas, não poderia ter feito escolha melhor. A nobre Magistrada é pessoa de sensibilidade ímpar e, portanto, saberá como ninguém cumprir com bastante êxito a missão que lhe foi deferida por esse Egrégio Tribunal. Sinceramente.

A fala acima demonstrou que as éticas do cuidado e da justiça, que nortearam o conciliador humanista, escancaram a necessidade de sensibilidade para a prática da conciliação humanista. Os agentes operadores do Direito devem ser avaliados pela sua sensibilidade, aptidão e consciência ética para o tipo de trabalho que operam com a justiça e com a responsabilidade de manter íntegro o Estado de Direito e a Democracia, fundamentos necessários para a garantia do convívio harmonioso com a dignidade da pessoa humana.

A sensibilidade apontada pelos recortes demonstra o bom relacionamento estabelecido pelo conciliador humanista e corroborou o indicado por Nalini (2009, p.133) que a simpatia pessoal, o bom humor e a lhanza são essenciais para o êxito da tentativa conciliatória, porque transmitem confiança, enquanto a rigidez no trato não favorece a convivência pois cria um clima que afasta o justo.

Essa sensibilidade é exigida para a profissão de ajuda, eis que fundamental para sentir a mobilidade das vivências e significações fornecidas pelos conflitantes que entraram em contato com os sentimentos, alguns ainda obscuros, que foram desvelados por meio da fala provocada pela facilitação do diálogo (HIPÓLITO, 2011, p.65).

Destaque-se que a ajuda, ofertada pelo conciliador humanista, buscou possibilitar uma ambiência para que o contendor pudesse se tornar cidadão competente para autodirigir-se e tomar decisões de modo satisfatório para si e para a comunidade como indicado por Rogers (2000, p.9). Uma característica que qualifica o profissional de ajuda é a sensibilidade para compreender os motivos que conduziram o ajudado a adotar determinadas posturas diante dos fatos, sem tentar enquadrá-lo em algum padrão pré-concebido, nos termos propostos por Rogers (2000, p.15).

O conciliador humanista respondeu à necessidade comentada por Dallari (2007, p.28), de que se mostra fundamental ingressar na carreira da magistratura, pessoas bem capacitadas tecnicamente, mas que não se afastem dos conhecimentos que cuidam das relações humanas e da sensibilidade para lidar com os comportamentos de pessoas em conflito, o que requer equilíbrio psicológico, habilidade, além de uma firmeza ética. Dallari (2007, p.30) reforça o valor da metodologia humanista ao afirmar que é necessária a formação humanística para os operadores de Direito para que possam identificar a utilidade do Direito e da Justiça no desenvolvimento da pessoa humana, eis que os conflitos envolvem sempre aspectos psicológicos, sociológicos e antropológicos.

A quarta categoria denominada de a relação como centro foi definida quando os recortes apresentaram a relação interpessoal como importante para o consenso. Quando as percepções demonstraram que o trabalho foi centrado na relação conflituosa. Quando as falas destacaram a reaproximação dos participantes envolvidos no encontro firmado no NUCON e, por fim, quando restar evidenciada a percepção da importância da relação com o outro.

Quando a relação interpessoal se encontra no foco do interesse do conciliador, há uma preocupação com o tratamento igualitário, com os espaços de vez e voz e com a qualidade da relação para proteger o relacionamento entepartes e com o próprio Poder Judiciário. Cita Rogers (1983, p.13) que quando na relação não tem poder “sobre” facilita a expressão de sentimento, potencializa a pessoa para fazer escolha autônoma, a ter maior aprendizagem e produtividade e amplifica a criatividade. Complementa que esse comportamento poderá revolucionar as instituições.

Indica Rogers (1991, p.103) que muitas pesquisas científicas concluem que nas relações interpessoais, seja como psicoterapeuta, professor, conselheiro religioso, orientador, assistente social, psicólogo clínico, é a qualidade do encontro pessoal o elemento mais significativo para o crescimento pessoal.

O profissional de ajuda, na prática da conciliação humanista, centrou o seu trabalho nas pessoas envolvidas no conflito e que estavam em relação, com intenção de solucionar o conflito na origem para tentar salvaguardar o próprio vínculo existente entre os conflitantes. Sustenta Watanabe (2019, p.64) que a conciliação e a mediação são os meios mais eficazes de tentativa de resolução do conflito, pois podem transcender ao mero resolver do problema apresentado na mesa de negociação para atingir a própria contenda com maior possibilidade de restauração da relação interpessoal pós-conflito.

Observe-se da fala abaixo que um dos contendores percebeu que a relação interpessoal era o objetivo principal da conciliação humanista, quando o preposto da reclamada 1 mencionou que o “importante era que essas relações humanas” voltassem a ser o objetivo principal de todo o trabalho do Judiciário. Mencionou a reclamada que o utente antes via a Justiça com tendência maior para o empregado, mas que com a conciliação humanista houve uma mudança no conceito para perceber um tratamento equânime e justo.

PREPOSTO DA RECLAMADA 1

É muito importante que essas relações humanas ela voltem a ser o objetivo principal de todo e... e qualquer empresa e principalmente na justiça... porque antes e até como empresário a gente via muito a justiça é... com uma tendência maior até para o empregado e hoje a gente ver uma justiça realmente buscando o direito tanto do trabalhador principalmente, mas olhando o que é justo.

Extratou-se do recorte acima que a conciliação humanista atingiu uma justiça como equidade, como justa medida, como um equilíbrio entre o mais e o menos no dizer de Boff (2013, p.118).

O conciliador humanista enxergou uma identidade comum presente na condição de pessoas e buscou a compreensão de todos para atingir um justo que age pela ética da relação com o outro que inscreve o indivíduo na comunidade “nós” e o conduz a amizade e ao amor entre os conflitantes, para citar Morin (2007, p.21-22). Uma ética do cuidado e da justiça, capaz de promover uma convivência humana fecunda e solidária (BOFF, 2013, p.135).

Observa-se na fala abaixo que o próprio advogado percebeu, na prática da conciliação humanista, que as pessoas em conflito, conseguiram superar os ânimos acirrados e promoveram um acordo satisfatório após o desarme dos conflitantes envolvidos na intriga.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 2

... e como sabido todo acordo é satisfatório porque desarma as partes elas vêm as vezes intrigada uma com a outra e... as vezes de forma um pouco até inimigas, mas quando chega aqui os ânimos se acalmam é...

Da fala acima é possível perceber, que foi quando se chegou no NUCON, que os ânimos se acalmaram, o que comprovou que a metodologia humanista colaborou para a restauração da relação após o conflito e atendeu a um dos propósitos apontado por Cappelletti (2002, p.84) para que a conciliação se configure em acesso à justiça.

A atmosfera calorosa implantada proporcionou o desarmamento dos litigantes que até se encontravam inimigos, mas retomaram a comunicação e firmaram um acordo satisfatório. O ponto de vista acima também foi percebido por outro participante que comunicou que o trabalho do NUCON foi capaz de estreitar os laços entre os litigantes. Vínculos, antes rompidos, foram reconstruídos a partir do encontro significativo firmado pela conciliação humanista.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 3

... Esse tipo de trabalho do núcleo de conciliação aqui no TRT da Paraíba ele estreita os laços entre os litigantes...

...Muitas vezes nós vemos até laços que foram rompidos quando da ruptura do contrato de trabalho entre o empregado e o empregador, hoje estarem mais próximos exatamente por esse trabalho de conciliação...

O advogado do reclamante 3 acima mencionou que a conciliação humanista conseguiu reaproximar pessoas com relacionamentos rompidos ao mencionar que empregado e empregador ficaram mais “próximos exatamente por esse trabalho de conciliação”.

A fala esclareceu que a metodologia humanista atingiu o objetivo primordial da conciliação, conforme preconizado por Watanabe (2019, p.88), que é a participação efetiva e decisiva dos conflitantes na solução das intrigas que satisfaz os interesses de todos e preserva o relacionamento em uma autêntica justiça coexistencial.

A prática corroborou a posição defendida por Carl Rogers (2002, p.224), de que colocar pessoas juntas em um encontro significativo é o caminho mais básico para a fundamental mudança de atitudes e a base para a solução de problemas conflitantes, posto que quando se instala o respeito pela pessoa autodeterminada, os pontos contraditórios podem ser vistos mais realisticamente e a solução não será encarada como uma dificuldade intransponível.

Seguindo a análise do próximo recorte, extratou-se que o conciliador humanista preservou a relação e encerrou a polarização. Restou comprovado o dito por Rogers (1978, p.125) de que é possível permitir que uma pessoa satisfaça suas necessidades sem que viole o

direito dos outros, sendo suficiente que o profissional de ajuda abra novos canais de comunicação para que as barreiras defensivas sejam desfeitas.

O recorte abaixo apontou o cuidado para a preservação da relação interpessoal pelo conciliador humanista. A fala mencionou que o mais importante foi o tratamento respeitoso e a intenção de se fazer justiça e não só a entrega de um determinado valor com a permanência da intriga. O participante enfatizou que o importante “é tratar bem e ser bem tratado” e assim se faz justiça.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 4

...Mostrando que não adianta você ter uma pendência ou uma perspectiva de receber um determinado valor e você se tornar um inimigo da parte. Eu acho que mais importante que tudo isso é você continuar tratando bem e sendo bem tratado, respeitando, buscando fazer justiça.

A maneira peculiar da conciliação humanista foi bem notada no recorte do preposto da reclamada 4 abaixo. A própria pessoa em conflito percebeu a “nova forma” de conciliar que avançou positivamente, posto que antes os contendores já haviam tentado, mas tiveram uma “enorme dificuldade”. Informou o referido preposto que no NUCON, a metodologia humanista tem foco na “intermediação”, ou seja, na mediação das intersubjetividades dos conflitantes, com preservação da relação, como dito que foram mentalizando os dois polos do conflito. A atenção foi voltada para os dois oponentes e demonstrou a conciliação como fundamental e necessária para o deslinde da contenda.

PREPOSTO DA RECLAMADA 4

... como uma nova forma de conciliar entre o reclamante e o reclamado coisa que até então sempre tivemos enorme dificuldade, então, o NUCON, foi uma instituição num formato que contempla as partes intermediando, certo? Mentalizando tanto o reclamante, como o reclamado de que a conciliação ela é necessária e fundamental...

Do relato acima, pode-se comprovar que a conciliação humanista, assim como afirmou Wood (2010, p.221), promoveu a organização do ambiente para a fertilização de encontros significativos entre as pessoas, em que se facilitou a percepção do outro para além de si e se mostrou novas formas de compreender os relacionamentos interpessoais.

A atitude de centralizar a atuação do conciliador humanista na relação interpessoal formada no encontro valoriza os dois ocupantes dos polos da ação judicial, aliada à proposta humanista de tornar o ambiente menos formal e mais acolhedor, promoveu uma maior aproximação do cidadão com o Poder Judiciário e demonstrou um maior respeito aos jurisdicionados, inclusive aos mais vulneráveis. A conciliação humanista apresenta ao Poder

Judiciário, um modo de atuar que atende ao denominado por Santos (2015, p.22), de sistema judicial ético, eficaz, justo e independente, uma vez que melhora o acesso ao cidadão e minimiza a visão de um Judiciário excludente, injusto, iníquo e com trabalho jurídico que violenta os mais vulneráveis.

A metodologia humanista, ao cuidar da relação imposta pela conciliação judicial, recompõe o lugar de encontro, de debate e de negociação entre a autodeterminação da pessoa e o bem comum, une o privado e público e reconstrói a cidadania (BAUMAN, 2001, p.56).

Mais uma vez, se extrai da fala do reclamado 5 abaixo que o NUCON, com a metodologia da conciliação humanista, foi pensado para “conduzir a relação” entre empregado e empregador. O setor possui o objetivo de penetrar no *inter* da relação e cuidar tanto de um, como do outro, sem distinção, com equidade, estimulando uma postura de aproximação do cidadão com o Poder Judiciário e entre as próprias pessoas, pois “traz mais para perto todos os envolvidos”.

RECLAMADO 5

Estou aqui para explicitar um pouco o que é o NUCON e o que é a conciliação, esse objetivo de criar esse setor para conduzir a relação entre empregador e empregado...

... ele (NUCON) traz mais para perto todos os envolvidos, tanto o órgão que fiscaliza, que é o tribunal do trabalho, a Justiça do Trabalho, em si, na pessoa do juiz, traz o trabalhador e traz o empregador, uma mesa redonda, começam a entrar em um consenso, que anteriormente essa lei... é.. existe uma lei chamada mediação e arbitragem, é mais ou menos o que a gente faz...

A fala acima comunicou que a conciliação humanista refez a ligação indivíduo/sociedade/espécie, na medida em que promoveu o elo entre as pessoas da sociedade, empregador, trabalhador e a comunidade jurídica na pessoa do juiz-conciliador como preconizado por Morin (2007, p.21). Demonstrou a fala, que a metodologia humanista, ao reaproximar todos os participantes da tentativa conciliatória, inclusive o juiz-conciliador, em uma mesa-redonda para um diálogo direcionado para o entendimento, para “entrar em um consenso”, rompeu com a autoridade irracional do sistema judiciário na prática da conciliação. Afastou-se da ética autoritária que coloca em prevalência um homem sobre o outro, que fixa o medo, a ansiedade e o desamparo, para citar Fromm (1972, p.19).

A metodologia humanista elege a ética humanista como ética do cuidado e estabelece um modo-de-ser-com-os-outros (BOFF, 2013, p.128), porque considera o humano como um ser em relação no dizer de Boff (2013, p.134). Continua o autor afirmando (BOFF, 2013,

p.148) que é fundamental o esforço de humanizar as relações para que revelem vontade de conviver com o diferente.

É preciso permitir a todos os cidadãos que expressem o modo de ver o conflito com suas presenças vivas, em uma coexistência que os validam dentro da rede de relações humanas, sobretudo em seu relacionamento com o Poder Judiciário. A aproximação ditada pela própria pessoa conflitante, na fala acima revelada, demonstrou que a conciliação humanista emprestou efetividade aos princípios de proximidade que norteiam os Julgados de Paz de Portugal e os Juizados Especiais e a Justiça do Trabalho no Brasil, um princípio que foi considerado desrespeitado na prática dos Julgados de Paz, conforme Santos (2015, p.90).

Além do mais, a revelação de que o conciliador humanista trouxe todos mais para perto, em “uma mesa-redonda”, quando “começam a entrar em um consenso”, demonstrou que foi implementado um dos aspectos apontados por Dinamarco (2009, p.40) para o efetivo exercício do direito ao acesso à justiça, na medida em que foi garantido o direito de participação de todos em um diálogo voltado para um entendimento, o que minimiza o resíduo de insatisfação proveniente da situação conflituosa.

Constatou-se na fala abaixo, que a prática da conciliação humanista valorizou as pessoas humanas que se relacionaram e se encontraram na sessão de conciliação com a intenção de fazer aflorar as presenças vivas, inteiras e efetivas. Percebe-se que há uma ênfase para a valorização do “humano”, independente do papel social que representou no momento do encontro e, por isso, o momento se fez significativo.

ADVOGADA DO RECLAMANTE 7

... aqui se valoriza o reclamante, aqui se valoriza o reclamado, os advogados, todos são bem tratados...

A conciliação humanista efetivou a justiça coexistencial oferecendo a solução dos conflitos na medida do suficiente, eis que trouxe satisfação para os participantes, sem vencido ou vencedor, mas pelo exercício do consenso, da não adversariedade. Buscou-se a preservação dos relacionamentos e atendeu-se ao escopo funcional da pacificação dos conflitos, posto que racionalizou as tarefas de distribuição de justiça, desobstruiu-se o Poder Judiciário e recuperou-se a relação conflituosa (SANTOS, 2012, p.44).

O modelo aplicado e investigado inovou na gestão dos conflitos de interesse, trouxe transformações para o tratamento das demandas judiciais por meio de estruturas mais leves e

humanizadas, com procedimentos mais simples e informais e efetivou o acesso à Justiça, contribuindo, de forma qualitativa, para o desmonte do bloco de processos do Judiciário que aguarda o encerramento.

A atitude de valorização das pessoas reforça o respeito à cidadania, enquanto garantia da autodeterminação, que favorece a assunção do poder decisório. É sabido que quando se permite “ser” no ambiente, promove-se uma harmonia entre os recursos internos da pessoa humana e o meio externo. Cria-se uma atmosfera de paz, com acolhimento e segurança para a assunção do poder decisório, com possibilidades de escolhas mais conscientes e responsáveis, conforme a afirmação de Pinto (2010, p.63).

A conciliação humanista afastou a situação de ameaça à individuação e respeitou a autonomia de cada participante do encontro, pois a fala acima comunicou que “todos são bem tratados”, com atitudes que, no dizer de Rogers (2002, p.245), permite a liberdade de expressão, proporciona uma ambiência favorável para a tomada de decisão mais consciente e responsável e promove condições para escolhas sábias de comportamento. A permissão para a liberdade de expressão pode ser percebida na fala acima por revelar a valorização da pessoa, posto que, como dito por Boff (2013, p.158), as pessoas se confirmam na presença viva, quando lhes é permitida a expressão do modo de ver o mundo pela fala e pelos gestos e se relacionam com a sua experiência de modo vivo bio-psico-energético-culturalmente, em contato com seu sistema perceptivo, cognitivo, afetivo, valorativo, informacional e espiritual.

As falas demonstraram que a conciliação humanista poderá servir como caminho para o Poder Judiciário contribuir com o apelo de Santos (2015, p.32), da criação de um sistema de justiça mais justo e acessível. Também atende ao chamamento feito por Capra (2006, p.31), para que as relações humanas e as formas de organização social transformem suas premissas, mudem de mentalidade para reduzir as discórdias e promover a assunção de consciência para um novo modo de convivência na pós-modernidade.

Percebe-se, das falas investigadas, que o trabalho da conciliação humanista poderá servir para a mudança de mentalidade dos operadores do Direito e revolucionar a atuação do Poder Judiciário, no tocante à valorização das relações humanas. A proposta enquadra-se em um modo de revolução democrática da justiça também nesse ponto, nos termos indicados por Santos (2015).

A metodologia humanista, no seu modo de centrar-se na relação interpessoal, para valorizar as pessoas, permite a liberdade de expressão, promove o crescimento pessoal dos conflitantes e atende à virada proposta por Folger (1996, p.129-130), que defende que o conflito precisa ser visto como uma oportunidade de desenvolvimento ético e transformação moral. É preciso que haja assunção de atitudes que possibilitem o empoderamento dos contendores para que decidam pelas soluções das contendas por meio da vontade consciente, que surge como resultado de superação dos limites do “eu” e de uma forma de relacionar-se com o outro.

Assevera Rogers (1978, p.23) que um facilitador ajuda na liberação da capacidade inata de fazer escolhas construtivas quando se relaciona como “pessoa” com o outro. Ele expressa seus sentimentos, seu cuidado e amor pelo ajudado aceitando seu modo de ver o mundo.

A quinta categoria que consiste no empoderamento do conflitante, caracteriza-se quando a fala revela a efetiva presença da pessoa na experiência e/ou a validação do humano.

O conciliador humanista implantou um clima seguro e caloroso que possibilitou o empoderamento dos conflitantes. Houve a assunção do poder pessoal de tomada de decisão a partir da própria vontade. Ocorreu um encorajamento para o fluir da fala consciente e verdadeira e um disponibilizar-se para uma escuta empática, atenta e colaborativa. A metodologia humanista se fundamenta na crença de que cada pessoa possui potenciais internos que são capazes de conduzir o processo decisório, na direção do que se acredita ser melhor para si. O profissional de ajuda atua na liberação dessas forças inatas de crescimento que se desenvolvem quando há acolhimento, segurança e aceitação.

A metodologia humanista se sustenta na experiência da Abordagem Centrada na Pessoa o que possibilita essa dinâmica do ser do homem que se traduz na liberação das forças internas e inatas de crescimento da pessoa a partir da fala e da escuta. O facilitador do diálogo acredita no próprio ajudado e instala uma ambiência de diálogo autêntico, em que se permite a liberação dos sentimentos, das falas e de atitudes respeitadas. O profissional compreende os conflitantes na sua totalidade e autonomia, evita culpas, interpretações, julgamentos e aconselhamentos que sugerem soluções a partir do referencial dele e age sem persuasão (WOOD, 2010, p.29-30).

A fala da reclamante 2 abaixo explicita que a experiência da conciliação humanista facilitou o empoderamento do contendor na medida em que o juiz-conciliador assumiu a profissão de ajuda e viu a pessoa que se apresentou viva e inteira na sua presença. Um relato profundo que revela o grito de querer ter sido vista.

RECLAMANTE 2

Desde 2010 eu entrei com um processo na Justiça do Trabalho e durante todo esse período meu nome era um número e eu não me considerava sabe? Como alguém que estava precisando... às vezes parecia que eu era culpada de alguma coisa... e esse processo se estendeu até... até agora...

Eu deixei de ser processo e passei a ser XXXX a aqui eu... eu... também descobri que eu tinha um sobrenome para eles e eles sabiam do meu sobrenome e era... MARIA DA LUZ DOS ANJOS e eu não era mais um número e comecei a ter verdadeiramente confiança e certeza que as coisas começariam a acontecer e as respostas começariam a brotar.

...Sabe, eu deixei de ser processo e passei a ser Maria.

A reclamante acima revelou que o Poder Judiciário a considerava um “número”, o que não lhe era compreensível e a conduziu a sentir culpa por longos anos, mas na sua experiência no NUCON, seu nome e sobrenome foram resgatados perante o sistema judicial, por isso provocou a retomada da confiança e da esperança de que “as coisas começariam a acontecer e as respostas começariam a brotar”.

A fala demonstrou a riqueza da metodologia para o empoderamento do ser. Um desabafo que explicita um modo diferencial de se trabalhar e que foi capaz de transformar a relação do Poder Judiciário com a pessoa do cidadão. A conflitante viveu um “encarnar-se” depois de ser apenas classificada como um número processual. Um momento transformador que fez o Poder Judiciário devolver a “vida” ao nome pessoal da conflitante.

Extrata-se do teor da fala que a conciliação humanista instalou condições propícias para o crescimento e desenvolvimento da pessoa, eis que tornou a conflitante mais confiante ao perceber que as respostas brotariam. Houve uma construção do próprio sentido do “eu” no dizer de Rogers (2000, p.19), com o atendimento a partir da conciliação humanista, quando se respeitou a autonomia e a integridade do contendor, despertando sentimentos de segurança e confiança. Continua Rogers (2000, p.19) afirmando que à medida que a pessoa cresce, se torna mais capaz de atitudes mais independentes e autodeterminadas.

O recorte desvelou que aconteceu um encontro de pessoa-a-pessoa e não de sujeito-a-objeto, para citar Hipólito (2011, p.65), pois o conflitante deixou de se sentir “processo”, para

se sentir pessoa com toda a plenitude no aqui-e-agora, o que promoveu mudanças na maneira de perceber saídas para o conflito. Houve um reconhecimento da identidade da conflitante como pessoa humana, antes identificada como um simples valor numérico, conforme já foi discutido aqui. A conflitante experimentou a sua própria pulsação e por isso aceita a responsabilidade pelas escolhas (MAY, 2011, p.158)

O referido recorte provoca um repensar de todo o modo de atuação do Poder Judiciário perante o cidadão, quando se pretende maior aproximação, maior respeito e um resgate da credibilidade do sistema judiciário. A fala corrobora que é possível mudar a atuação do juiz-conciliador e de todo o sistema da justiça, para aproximar mais o jurisdicionado e permitir sua participação viva e efetiva e redemocratizá-lo.

Conforme afirma Rogers (1978, p.23), o caminho poderá até ser dificultoso, mas é possível, sendo necessário confiar na existência de um “poder pessoal” e afastar-se do “poder sobre” o “outro”, para mobilizar a força latente que permite o “autopoder”. É possível mudar a atuação do juiz-conciliador para que opte por abandonar as estratégias de poder e de controle sobre o “outro” para devolver o “locus” de poder sobre a decisão para o próprio agente decisor, atitude possível quando se reconhece no homem, a sua autonomia, independência e responsabilidade pelos seus atos.

O profissional de ajuda, ao facilitar o empoderamento do conflitante, auxilia no seu crescimento pessoal e o fortalece para o enfrentamento de outros conflitos, na medida em que o torna mais integrado como pessoa, com mais autonomia e maior responsabilidade favorecendo o impulso individual e interior para o crescimento, saúde e ajustamento (ROGERS, 1978, p.15).

É possível extrair do relato que a conflitante sentia culpa por estar envolvida em um conflito, e na experiência no setor humanista, passou a ter confiança e certeza de que as respostas para solucionar a intriga, iriam começar a aparecer.

O relato é comovente e traz à tona a força da atuação do profissional de ajuda, que repercute na pessoa ajudada, que se afasta das culpas e passa a ficar mais confiante na vida. A fala comprovou que a metodologia da conciliação humanista, assumiu a crença no ser humano como digno de confiança e com capacidade de fazer escolhas construtivas para seguir com os seus projetos de vida. É possível perceber que a falante sentiu que o relacionamento com o conciliador humanista, aconteceu com a sua pessoa real, não com um número e percebeu que

poderia exprimir seus sentimentos, pois como afirma Rogers (1978, p.20) diante da presença viva, a pessoa abandona fachadas e se liberta para expressar seus sentimentos verdadeiros.

A fala do reclamante 6 abaixo menciona que houve espaço para falar o que sentia necessidade, tendo sua voz respeitada e ressalta que foram permitidos e respeitados os seus pontos de vista, a sua “colocação” e a sua linguagem. Enfatizou que antes no Poder Judiciário, em experiências passadas, “não se podia abrir a boca”, porém, no momento da sessão da conciliação humanista, teve um atendimento “cem por cento”, de modo que ficou satisfeito, foi “muito maneiro”.

RECLAMANTE 6

... eu falei o que devia falar, foi respeitada a minha palavra, a minha colocação, coisas que antigamente a pessoa não podia abrir a boca, mas pra mim foi cem por cento o atendimento aqui, muito maneiro.

A fala desvelou o empoderamento, uma vez que o falante disse sentir-se respeitado, sentiu-se vivo, naquela presença, como pessoa, sentiu mais confiança no caminhar da vida, ratificando o que foi afirmado por Fromm (1972, p.83) que o ser humano é capaz de se relacionar com o mundo e dele participar, percebendo-se vivo e com poderes pessoais para modificá-lo naquilo que não o satisfaz.

A linguagem, enquanto morada do ser, foi liberada e respeitada. O conciliador humanista afirmou na sessão, que o ser pessoa podia empoderar-se para dizer aquilo que devia falar. É importante enfatizar que a atitude de empatia do conciliador humanista, contribuiu para o aumento da confiança da conflitante, posto que como afirma Pinto (2019, p.125), essa atitude é significativa na formação de um relacionamento de ajuda, pois provoca a confiança, possibilita maior abertura e menor resistência do ajudado, reforçando a ideia de que quando o ser humano se sente compreendido, amplia sua confiança, o que é fundamental para um relacionamento colaborativo e cooperativo.

Afirma Rogers (1972, p.22) que quando se reconhece a autonomia do homem, sua independência e responsabilidade pelos seus atos, faz-se emergir o autopoder para que possa decidir a própria vida. E isto só é possível quando o encontro com o outro se estabelece na relação equânime, sem o poder sobre o outro, mas na interação, quando o “locus” de poder é assumido pelo seu próprio detentor.

O relacionar-se, baseado na confiança do poder pessoal de cada um, gesta um terreno fértil que possibilita o empoderar-se. Um voltar-se-a-si-próprio para seguir o que afirma

Kierkegaard (2010, p.25) que o “eu” é o espírito do homem que só se estabelece enquanto humano quando se relaciona com o que lhe é próprio, quando se orienta para a sua interioridade. A importância de assumir o poder decisório se constitui na assunção das responsabilidades pela escolha, pois, como assegura Fromm (s/d, p.51), responder é ato sucessor da vontade quando se estar pronto para decidir.

Somente empoderado, o ser poderá decidir conforme a sua orientação pessoal que se expressa na vontade. A ação de fala responde um querer e quando compreendida, se é responsável, desmancha o conflito e se harmoniza com o outro. Quando digno de confiança, diz Rogers (1991, p.60), o homem se sente livre para se realizar como pessoa responsável e dotada de vontade para dirigir os acontecimentos de seu mundo.

Por tudo que foi exposto, a fala supracitada, revelou que a conciliação humanista, ao adotar as atitudes facilitativas de empatia, aceitação e genuinidade e criar um clima psicológico favorável ao diálogo no encontro firmado em audiência, promoveu o espaço de empoderamento da conflitante e a validou em sua condição humana. Favoreceu o seu crescimento pessoal e a sua confiança para enxergar novas saídas para a solução do conflito.

A sexta categoria definida como pertencimento será desvelada a partir das falas que demonstrem a percepção de inclusão e familiaridade diante do contexto vivencial proporcionado pela conciliação humanista.

A humanização do setor, conjugada com a adoção de atitudes facilitativas do conciliador humanista e a equipe capacitada para o acolhimento, permitiram que os participantes da sessão pudessem experimentar uma sensação de pertencimento e familiaridade. É possível identificar uma percepção de inclusão no coletivo com a sensação de irmandade, mutualidade e afeto com os integrantes do Núcleo de Conciliação. A conciliação humanista permitiu uma religação indivíduo/sociedade/espécie em uma familiaridade, que, como afirma Morin (2007, p.29), é capaz de permitir a regeneração das fontes de responsabilidade-solidariedade e despertar a consciência moral que une uma pessoa à comunidade, à determinada coletividade e à sociedade como um todo.

Há na declaração do reclamante 4 abaixo, a alusão de que a experiência tenha gerado uma integração ao grupo a partir do sentimento de familiaridade gerado pela satisfação com que a equipe atuava no setor.

RECLAMANTE 4

... graças da Deus, eu ganhei e muito, ganhei com a experiência, ganhei com mais uma família, que eu não conhecia...

... e eu estou aqui agradecendo por essa rica oportunidade de estar aqui fazendo parte dessa família do TRT, como uma pessoa especial, agradeço de todo o meu coração, que cada pessoa que passaram por aqui tenha o mesmo pensamento que eu tenho, que consiga o seu objetivo a qual eu consegui no momento certo, graças a Deus, tudo deu certo para mim.

A fala acima demonstra que a metodologia humanista afirmou o conflitante como pertencente à instituição, Justiça do Trabalho, e o localizou como integrante da “família” TRT. Um fortalecimento enquanto pessoa. A fala revelou que o reclamante 4 experimentou a “rica oportunidade” de pertencer ao Poder Judiciário e ainda se percebeu como “uma pessoa especial”.

Houve, com a conciliação humanista, para referenciar Bauman (2011, p.138), um despertar para o rosto do outro que foi ouvido, atentamente em suas necessidades, ao mencionar que “eu consegui no momento certo”, o que demonstrou que foi escutado em seu grito inaudível pelo auxílio diante da vulnerabilidade. A fala demonstrou que na experiência, nasceu a pessoa moral que se autocomandou e se reconheceu como responsável, na medida em que sabia o seu objetivo e compreendeu que teve a sua vontade respeitada “tudo deu certo pra mim”.

A prática da conciliação humanista pode ser vista com o sentido de evolução da humanidade, como dito por Boff (2013, p.161), em que as pessoas vulneráveis conseguem se expressar pela fala e pelos gestos dentro do seu referencial interno e ainda assim, serem confirmadas como presenças vivas e efetivas ao se encontrarem com as pessoas com as quais estão em convivência, que são independentes e solidárias e se entreadjudam para coexistir e coevoluir. Fez o indivíduo se descobrir em uma rede de relações pela força da integração.

No recorte do reclamante 10, abaixo, percebeu-se, com perplexidade, o pertencimento como impacto positivo da metodologia humanista, na revelação do bem-estar da conflitante ao adentrar no ambiente do judiciário e sentir-se como se estivesse dentro da sua própria família. Essa sensação de “estar” na própria casa, mesmo estando em uma sessão de conciliação, é surpreendente e motivante, na medida em que se confirmou o pertencimento do conflitante, enquanto ser vivente, em uma relação interpessoal formada no ambiente judiciário.

É significativa a demonstração do reclamante acima de que o ambiente da conciliação humanista, embora tenha acontecido dentro de um fórum judicial, foi “assim muito bom”, que

conseguiu deixar o conflitante “bem à vontade, como se tivesse na minha casa”. A ambiência instalada pela metodologia humanista promoveu uma sensação de bem-estar, mesmo que a sessão tenha acontecido em uma sala de audiência da Justiça do Trabalho e diante de um juiz.

A fala reforçou que a metodologia que capacitou o juiz-conciliador, fundamentou-se na ética humanista, que pressupõe uma autoridade racional, para citar Fromm (1972, p.19), baseada na competência e no respeito aos outros, que abre oportunidade para a decisão e para a escolha do mais vulnerável para agir e para assumir a responsabilidade, uma vez que o deixou à vontade, livre de opressão e hostilidade, no clima amistoso da própria casa. Perceba o que diz o conflitante:

RECLAMANTE 10

É um ambiente assim muito bom, eu me senti bem à vontade, como se tivesse na minha casa...

Extrata-se da fala acima que o conflitante se sentiu pertencente ao setor NUCON, o que o deixou à vontade, ratificando o defendido por Rogers (2000, p.13), que as pessoas têm a satisfação social, emocional e pessoal quando recebem e dão afeição e quando se sentem pertencentes a um grupo social. A sensação de pertença, percebida durante a experiência no Núcleo de Conciliação Humanista, ratificou a irmandade e a harmonia presente no encontro firmado em audiência com os próprios integrantes da Justiça do Trabalho e caracterizou a prática da metodologia como uma mudança paradigmática na postura do Poder Judiciário.

Observa-se que a conciliação humanista possibilitou uma familiaridade do conflitante com o sistema de justiça. Aproximou o jurisdicionado do Poder Judiciário, atendendo ao que afirma Santos (2015, p.81), que a conciliação se constitui em uma forma de humanização, celeridade, informalidade e de proximidade do sistema de justiça com a sociedade.

Numa fala reveladora, a conflitante abaixo, demonstrou o seu pertencimento ao NUCON, quando informou que “algo maravilhoso” aconteceu, pois enquanto pensou que iria encontrar juízes, advogados, pessoas da Justiça na sessão de conciliação, o que encontrou foram “amigos” e ainda enfatizou que o juiz presente era aquele que “dá a mão”, destacando que o conciliador assumiu a missão do profissional de ajuda.

RECLAMANTE 2

...e de repente eu entro no NUCON e quando eu chego aqui no NUCON, algo maravilhoso acontece porque aqui eu procurei... eu achei que ia encontrar juízes, advogados, pessoas da justiça, mas de repente eu encontrei amigos... o juiz que dá a mão, a advogada que pergunta se você precisa de um café ou... sabe?

...que assim como eu, com câncer desde 2009 lutando por justiça encontrei aqui apoio, uma mão amiga e um conselho, não desista nós estamos com você. Isso pra mim é o NUCON.

Nós precisamos do NUCON. A justiça precisa do NUCON. O Brasil clama pelo NUCON. Obrigada por mais essa oportunidade. Eu quero dizer a todos que eu estou bem. O NUCON me ajudou muito na minha saúde, na minha doença. Eu estou há cinco anos... já parei de tomar os comprimidos. Estou em observação, mas estou feliz porque eu me sinto cidadã brasileira, eu me sinto respeitada...

A conflitante sentiu a presença humana do conciliador humanista, ao percebê-lo como alguém que poderia ajudá-la, quando falou que no encontro “algo maravilhoso aconteceu”. É possível perceber na fala a importância dada ao NUCON, inclusive como parte integrante e fundamental da Justiça e do país. Percebe-se que a experiência da falante no NUCON, proporcionou um maior ajustamento da sua pessoa com o momento de vida desagradável, que fortaleceu a capacidade da reclamante de enfrentamento da enfermidade que vivenciava, sem excessiva disrupção, mas com capacidade de resistir às frustrações e de seguir adiante, com forças para suportar o que não pode ser resolvido de imediato (ROGERS, 2000, p.17).

A reclamante acima traz reflexão para a importância do acolhimento e do acesso ao Judiciário para a proteção da dignidade e da cidadania, quando mencionou como a experiência da conciliação humanista a ajudou na saúde e na doença e a fez feliz por se sentir cidadã respeitada, na medida em que encontrou apoio do Poder Judiciário. Interessante mencionar que a percepção da assunção das atitudes facilitativas de genuinidade, empatia e aceitação pelo juiz-conciliador, foram demonstradas na fala acima que revelou que havia “um juiz que dá a mão”, uma “mão amiga”, onde encontrou “apoio”.

O conciliador humanista assumiu a missão de profissional de ajuda e proporcionou o crescimento pessoal da falante. Houve a demonstração clara de um campo de afetação promovido pelo profissional, quando se apresentou com toda a carga valorativa e autenticamente despojou-se de fachadas ou máscaras, na medida em que a ajudada sentiu a força da presença e percebeu a genuinidade da vontade consciente de ajudar. Aconteceu o que foi mencionado por Rogers (1991, p.29), que relações profundas são compreendidas como valores positivos. Firmar um relacionamento real e comunicativo com o outro atende às necessidades humanas e é muito valorizado pelo ajudado.

O recorte da reclamante acima demonstrou que se firmou uma relação verdadeira que proporcionou crescimento pessoal, pois há menção de que se sentiu respeitada e cidadã. Assim, sentiu-se validada, ratificando o dito por Rogers (2014, p.25) que assim quando se é compreendido no que sente, fala, age, torna-se pessoa, isto é, valida-se. Houve por parte do

conciliador humanista, o cuidado com o “outro”, na forma pensada por Hipólito (2011, p.21), que se revela na relação interpessoal de equivalência e não de poder, que se firma em uma atmosfera de carinho e de calor acolhedores, com respeito às diferenças e às diversidades.

O conciliador humanista teve um respeito profundo pela pessoa conflitante e um cuidado sem condições pré-estabelecidas, tanto que a reclamante se sentiu aceita e valorizada (ROGERS, 2004, p.86), também foi empático, pois o recorte revelou o contato da falante com os seus sentimentos autênticos, o que lhe permitiu “colocar-se na sua própria pele”. Houve uma conexão natural, verdadeira e intensa (PINTO, 2010, p.70).

Extrata-se da leitura do *corpus*, a **sétima categoria denominada influência no modo de ser** que foi demonstrada a partir de falas que expressavam a transformação do “modo de ser”, de perceber e de se relacionar com o “outro”, bem como por meio da significância do trabalho executado no NUCON para o bem-estar do ser.

Os recortes comprovaram que a prática da conciliação humanista, produziu mudanças significativas nas percepções dos participantes a partir da atuação com a profissão de ajuda Centrada na Pessoa, demonstrando o que assegura Rogers (2004, p.85-86), que a assunção de determinadas atitudes, promove mudanças construtivas na personalidade e no comportamento dos indivíduos. Sustenta o autor que quando se atua em um ambiente impregnado de compreensão empática, aceitação e autenticidade, os participantes desenvolvem maior autocompreensão, maior autoconfiança, maior capacidade de escolha de comportamentos diante do outro e da vida e se tornam mais livres para promoverem transformações em seus próprios seres.

Percebeu-se, da fala do juiz 1 abaixo que o juiz-conciliador, quando passou a atuar como conciliador humanista no Núcleo de Conciliação, experimentou uma transformação no modo de ver. A experiência modificou-lhe e proporcionou-lhe uma visão diferente de como tratar as pessoas, bem como lhe fez ver uma possibilidade de afetar o ponto de vista e os comportamentos dos outros participantes do encontro.

JUIZ 1

A partir do momento em que eu passei a dividir no trabalho na Vara do trabalho e no núcleo de conciliação é... essa experiência nova me trouxe uma visão bastante diferente do que é uma conciliação. Eu passei a perceber que existe uma outra possibilidade de nós tratarmos os processos e as pessoas de modo que elas possam vir à justiça com uma outra visão, com outro comportamento.

O recorte ratificou o assegurado por Rosemberg (2008, p.14), que a prática como profissional de ajuda provoca mudanças não só na pessoa, que se apresenta como ajudado, mas também no facilitador. Altera o modo de compreensão do outro e a maneira de ver e saber sobre o mundo numa transformação inclusiva e infundável, eis que contínua e mutante a cada experiência. A experiência vivida pelo juiz-conciliador humanista, comprovou que o ambiente facilita uma pessoa a ter percepções para além dela mesma e provoca novos olhares sobre o seu relacionamento com a sociedade, conforme afirmou Wood (2010, p.31).

A fala acima demonstrou que o conciliador humanista viveu uma nova experiência que alterou seu autoconceito, quanto à tentativa conciliatória, que o fez perceber um outro modo de tratar os jurisdicionados e o próprio processo judicial e ao mesmo tempo, trouxe-lhe a percepção de que pode provocar mudanças nas pessoas “para que elas possam vir à justiça com uma outra visão, com outro comportamento”.

A mudança no modo de ver do juiz-conciliador, a partir da experiência com a conciliação humanista, ratificou o assegurado por Rosemberg (2008, p.15) de que quando o profissional decide adotar o modo de ser proporcionado pelas atitudes facilitativas e pelo relacionamento, facilita o crescimento e assume uma posição nova quanto aos conceitos do humano e dos modos de desenvolvimento deste.

A fala desvelou que ao atuar com a metodologia da conciliação humanista, que implanta um clima psicológico favorável e orienta para a assunção das atitudes de empatia, aceitação e autenticidade, o juiz-conciliador mudou o seu autoconceito e suas atitudes com relação aos jurisdicionados que participaram da sessão. A transformação operada no juiz-conciliador, que atuou como profissional de ajuda, demonstrou que o facilitador também aproveita modificações profundas, tanto nos conceitos de personalidade, quanto nas metas de vidas pessoais, alterando, inclusive o tipo de conduta que adotava no seu papel de conciliador. É bastante perceber na fala que houve mudança de percepção do juiz, tanto com relação ao assistido, quanto à própria maneira de manejar o processo judicial.

A pesquisa segue com o mesmo sentido. A fala do Juiz 2 abaixo revelou que a conciliação humanista produziu efeitos significativos na sua vida pessoal e modificou aspectos da vida profissional como magistrado. Percebe-se da fala que o contato com a teoria humanista gerou um marco na magistratura.

JUIZ 2

A minha experiência no NUCON foi uma das mais significativas na minha vida de magistrada, porque aqui eu pude entrar em contato com uma teoria diferente de algo meramente jurídico...

A mudança significativa na vida do magistrado, indicada no recorte acima, revelou que a conciliação humanista poderá auxiliar na criação de uma “outra cultura jurídica e judiciária”, como apela Santos (2015, p.09) para transformar a mentalidade do juiz-conciliador, instalar relações abertas e colaborativas e democratizar a atividade judicial da conciliação.

Sustenta Flor (2017, p.71) que a abertura para as relações, em vários contextos, é um processo que implica em transformações sociais significativas, propicia, entre os encontristas, uma comunicação mais franca e clara, firma relacionamento mais respeitoso e cooperativo com responsabilidade social e ecológica. Assegura a autora que o profissional de ajuda, além de facilitar o processo de crescimento e autonomia do outro, também se disponibiliza ao processo de tornar-se pessoa.

Pontua-se que os dois recortes acima, dos juízes 1 e 2, demonstraram que experiências com relações humanas em clima facilitativo, mesmo em encontros com um número reduzido de horas, produzem profundas e significativas mudanças no facilitador, tanto na personalidade, como nas atitudes e comportamentos, conforme assegurado por Rogers (2014, p.41). As falas que compõem essa sétima categoria, demonstraram a riqueza da metodologia humanista para o desenvolvimento humano, eis que produziram percepções de modificações no próprio *self*, com a construção de novos autoconceitos, outros modos de se relacionar com o “outro” e uma inovadora e significativa maneira de ser juiz-conciliador.

Os recortes confirmam que dentro da atmosfera facilitativa, o comportamento se torna mais espontâneo e menos tenso. A partir de uma maior harmonia com as necessidades sociais dos outros, acontece um ajustamento mais realista e mais confortável e ocorre um avanço na vida da pessoa, conforme afirma Wood (2010, p.31). Uma transformação no modo de ser dos servidores membros da equipe, pessoas que participaram da sessão de conciliação e que foram abraçadas pela humanização do setor, pelo acolhimento, pela atmosfera facilitadora, bem como pelo modo de ser do juiz-conciliador.

De acordo com a fala abaixo, o servidor 1 revelou que a sua atuação no NUCON, transcendia a simples tarefa de servidor público para fazê-lo agir como “pessoa humana”. Revelou que o trabalho era uma oportunidade de exercitar o melhor de si.

SERVIDOR 1

Trabalhar aqui eu costumo dizer que é você não vir apenas como servidor público dar o seu expediente, você vem pra cá para exercitar o melhor de si.

A fala desvelou que o clima psicológico favorável e a prática das atitudes facilitativas, associadas à humanização do setor, favoreceram ao desenvolvimento humano e despertaram os recursos internos das pessoas. Percebeu-se que o servidor teve encontros pessoais profundos e mútuos e se sentiu vivo como humano, não apenas como um personagem que atua como “servidor público”, corroborando com Rogers (1983, p.50) que ratificou que quando a pessoa se encontra imersa em uma atmosfera psicológica apropriada em suas relações interpessoais, libera as suas forças internas para o seu crescimento e desenvolvimento de maior autocompreensão e autoconfiança, o que também afirma Wood (2010, p.29). A fala revelou que no lugar em que o servidor trabalhava havia esse clima favorável capaz de fazê-lo exercitar o melhor de si.

A atmosfera calorosa que permitia o crescimento humano foi percebida também por outro participante da metodologia da conciliação humanista. O recorte abaixo confirma a riqueza do evento.

SERVIDOR 3

Aqui se exercita a paciência, o amor, a candura, e o mais importante, aqui a gente desenvolve o dom da escuta e é por isso que a cada dia eu me sinto uma pessoa espiritualmente melhor.

Analisando a fala é possível verificar que a conciliação humanista instalava espaços salutogênicos de acolhimento e relações saudáveis que propiciavam o crescimento pessoal de todos os participantes do evento.

Os recortes que integram a **categoria sete** asseguram o que é dito por Rogers (2014) que quando se estabelece uma relação de segurança, uma ambiência livre de ameaça, opressão e hostilidade para o eu, é possível a pessoa enxergar a sua experiência como a sente, pelo seu sistema sensorial e visceral. Há uma integração da pessoa com a sua vivência do aqui-e-agora. A pessoa passa a se sentir humana, viva e em crescimento.

Ainda se extraiu do recorte que o servidor 3 valorizou o desenvolvimento da escuta empática na construção de ser “uma pessoa espiritualmente melhor”. Esse modo de ver, corrobora o dito por Rogers (1983, p.09), que um ouvir criativo, ativo, sensível, acurado, empático e imparcial é muito importante em uma relação interpessoal e faz o ouvinte sentir que cresceu como pessoa. Interessante pontuar que a percepção de ter se tornado uma pessoa

espiritualmente melhor, demonstrou que a relação que se formava com a conciliação humanista era de um autêntico voltar-se-para-o-outro, em que havia uma escuta que permitia que fosse dirigida a atenção ao falante, em que o ouvinte se voltava para o “outro” com a alma, para lembrar Buber (1982, p.56), em um dar-se para encontrar-se, conforme May (2011, p.226).

O servidor 3 aprendeu a escutar para entrar em relação com o outro, o que influenciou o seu crescimento espiritual e nessa escuta poderá ter possibilitado, também, o melhoramento do falante, pois como assegura Hipólito (1992, p.36), acontecem relações reais quando os encontrantes são modificados pela própria relação. Continua o autor assegurando que imensos em atmosfera calorosa e de acolhimento, motivam-se para a escuta do outro como um ser real e diferente (HIPÓLITO, 1992, p.43)

A oitava categoria extraída do *corpus* se constitui na instalação de um lugar de fala e de escuta que se revela nas falas que destacaram a escuta e/ou a implantação de um lugar de fala e escuta.

A fala entendida na investigação é aquela que se revela na expressão da vontade do jurisdicionado e que foi liberada em um lugar de liberdade e de emancipação. A voz livre para que se pudesse emitir a percepção de mundo por meio da fala e dos gestos, da linguagem, que expressa decisão. A fala ao outro que constitui o diálogo e que reconhece como o falante equivale a uma tomada de posição e realiza algo no mundo das relações para citar Amatuzzi (2016, p.122).

Abre-se um espaço que valoriza a palavra expressada, um lugar de encontro e do reconhecimento das consciências em que acontece o reencontro do reconhecimento de si mesmo. A palavra que é escutada firma o diálogo (FREIRE, 2011, p.26).

O ato de escutar se revela para além do ouvir porque se mobiliza o próprio corpo, as mãos, os olhos e a respiração, incluindo os ouvidos. Concentra-se no falante, cancela-se os próprios pensamentos. Nesse sentido, a voz oferecida em espaço de partilha, revela o vivido dos ensinamentos (FAOUR, 2009, p.123).

O recorte do reclamante 2 a seguir demonstrou com muita profundidade, a força da oportunidade de falar e da sensação de ter sido escutado. No mesmo instante revelou a percepção de proximidade com Justiça e a gratidão sentida pela participação na prática da conciliação humanista.

RECLAMANTE 2

... o NUCON é o que existe de mais próximo da justiça com o povo, o Nucon pra mim foi onde eu falei, eu fui ouvida...

O NUCON pra o Brasil é o ouvido aberto, o ouvido que todo aquele que precisa ser ouvido vai encontrar.

..eu... eu... eu... fui ouvida e eu agradeço ao NUCON, ao NUCON Paraíba, por isso muito obrigada.

A revelação acima demonstrou que a conciliação humanista implantou condições fecundas para uma ambiência de segurança e acolhimento. Foram oferecidos ao jurisdicionado a permissão para o fluir da fala genuína e o reconhecimento de uma escuta empática e envolvida, ingredientes que influenciam para o diálogo genuíno. Do relato acima, percebe-se a participação existencial que mobilizou e transformou o ser que se sentiu ouvido. O ouvir é uma participação existencial que gesta o sentido, quando a resposta é interativa e mobiliza o ser, para citar Amatuzzi (2014, p.42).

Há no recorte, a demonstração de que foi no Núcleo, lugar do encontro, que houve a oportunidade de fala e de escuta quando menciona que “o NUCON pra mim foi onde eu falei, eu fui ouvida”. Na percepção do reclamante 2, o NUCON, com o “ouvido aberto, o ouvido que todo aquele que precisa ser ouvido vai encontrar” promoveu uma escuta que percebeu as “palavras, os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos, o significado pessoal” (ROGERS, 1983, p.5).

Nota-se da força da fala acima que o conciliador humanista fez a falante revelar a sua própria experiência, conforme seu mundo de referência. A conflitante mencionou que o “NUCON foi onde eu falei” e revela que também foi ouvida na relação, que foi compreendida no que sente, fala e age. Foi aceita no seu mundo interior e validada como ser. Foi criada uma atmosfera de liberdade para mover-se ao pensar, sentir e ser como pensa Rogers (2014, p.123).

A conciliação humanista mostrou um respeito significativo pela oportunidade de fala, corroborando o que é defendido na revisão da Literatura de que a metodologia guarda a perspectiva da linguagem como a morada do ser, como dito por Heidegger (2004, p.11). Acredita-se que a expressão da “humanidade” da pessoa se faz por meio da linguagem. O centro da referência de mundo construído, só encontra esse caminho para a sua revelação e afirmação enquanto ser.

A metodologia humanista ao abrir o espaço para libertar a fala e ao disponibilizar o ouvido para a escuta atenta, permitiu a expressão do ser e o contato com a experiência como é percebida. A pessoa sentindo-se livre, libera-se das manobras defensivas, pode ter plena consciência dos seus sentimentos e pensamentos e participar do jogo entre autoavaliação e autocorreção do comportamento (KINGET, 1977, p.55).

Quando a contendora mencionou que foi ouvida e por isso agradece, demonstrou que foi empoderada para assumir o seu “dito”. Restou configurado que o conciliador humanista permeou a segurança necessária para o fluir da fala autêntica e verdadeira que rompe o silêncio que diz e comunica sobre aquele que fala e se sente vivo, porque expande o viver e não estagna o tornar-se como defende Amatuzzi (2016, p.37).

Ainda dentro da **categoria oito**, a conciliação humanista, implantada no NUCON, foi percebida pelo juiz-conciliador capacitado como uma proposta viável que promoveu um acolhimento necessário para a instalação de um espaço de fala e de escuta.

JUIZ 1

É uma proposta nova uma proposta totalmente viável onde as partes é... um maior acolhimento traz uma maior perspectiva para que elas cheguem aqui e encontrem um espaço em que se fale e que se ouça, não é?

O juiz-conciliador 1 acima percebeu na metodologia humanista, a importância da linguagem na tentativa de solução de conflitos. Apontou que havendo um maior acolhimento, ampliam-se as possibilidades de que as pessoas envolvidas no encontro, sintam a segurança necessária para a expressão da fala e para a disponibilização da escuta. Mencionou o juiz, que no setor, havia maior perspectiva para que os conflitantes encontrassem um “espaço em que se fale e que se ouça”.

O Juiz supracitado demonstrou o interesse do conciliador na retomada da comunicação, para restabelecer o diálogo entre os conflitantes e para possibilitar uma abertura para o fluir da fala que diz “do” e “sobre” o falante/ator. Assegurou o recorte que a proposta é viável e trouxe um maior acolhimento, ou seja, ampliou-se o acesso à justiça pela conciliação, caracterizando a terceira vaga dentre os pontos propostos para a revolução democrática da justiça sugerida por Santos (2015, p.41).

A preocupação com a linguagem do conciliador humanista se caracterizou quando se percebeu na fala do Juiz 1, que havia uma intenção em estabelecer um espaço de fala e de escuta com sensibilidade para que fossem instaladas relações próximas e verdadeiras em que

houvesse a liberdade de expressão dos sentimentos e emoções espontaneamente experimentados, sem censura ou dominação no dizer de Rogers (2009, p.13).

A liberdade mencionada refere-se à possibilidade de relacionamento com a experiência, quando a pessoa se sente livre para entrar em contato com a sua maneira de compreender a vivência e de elaborar os seus sentimentos e expressá-los como pensa Kinget (1977, p.46).

A conciliação humanista, por considerar a linguagem um modo de expressão do ser, uma forma de emancipação da pessoa que se sente vulnerável na relação de poder estabelecida com o Poder Judiciário, instalou espaços de fala e de escuta para dar vez e voz aos cidadãos impotentes para reivindicarem os seus direitos violados. A abordagem possui potencial para atender à demanda suprimida apontada por Santos (2015, p.38).

Afirma Santos (2015, p.38) que alguns cidadãos ficam desalentados quando entram no sistema judicial e se deparam com as autoridades que os esmagam com a linguagem esotérica, com a presença arrogante, com a maneira cerimonial de vestir-se e portar-se, pelos suntuosos edifícios e labirínticas secretarias e compõem uma massa invisível. A conciliação humanista mostra-se como um caminho em defesa da dignidade do jurisdicionado vulnerável.

Importante pensar que abrir espaço de fala e de escuta para o vulnerável humaniza o Poder Judiciário. Defende Freire (2011, p.184) que é por meio do diálogo que se firma o encontro dos homens em que acontece a pronúncia do mundo e ocorre a humanização. Continua o autor (p.177) que impedir a comunicação é transformar o homem em coisa.

Ressalta Rosemberg (2006, p.21) que é no falar e no ouvir que se entrega de coração à experiência e se ligam as pessoas a si mesmas e aos outros e faz a compaixão natural florescer.

A conciliação humanista criou espaços de fala e de escuta, que fortaleceram a própria relação interpessoal para que pudesse se tornar mais humanitária, solidária e fraterna.

O recorte seguinte comunica a percepção do servidor 6 que trabalhava no setor:

SERVIDOR 6

O tempo da fala e da escuta vão muito além de uma simples homologação de um conflito de uma contenda entre patrão e empregado, mas sim vão de encontro a um enlace, a um relacionamento mais humanitário que terminam com um aperto de mão e um abraço fraterno.

A prática da conciliação humanista revelou, por meio da fala acima, que houve uma relação de confiança, mais humanitária, em que a oportunidade de fala e de escuta gerou uma atmosfera de permissibilidade e compreensão. A metodologia instalou condições de crescimento pessoal, como mencionado por Wood (2010, p.65). Indica o autor (p.144) que se liberam as forças internas e inatas de crescimento da pessoa, quando se instala ambiência favorável para o diálogo genuíno e se fomenta uma forte tendência para que os encontristas se tornem mais maduros, socialmente ajustados, independentes, produtivos e criativos para encontrarem a solução de seus conflitos.

Na intenção de superar o modelo tradicional da tentativa conciliatória, a conciliação humanista buscou estimular o diálogo com espaços de fala e de escuta, em uma perspectiva mais democratizante da atuação do Poder Judiciário. A metodologia promoveu a ação comunicativa proposta por Habermas para a prática do consenso, objetivando o compromisso e a inclusão social como meio de tratamento dos conflitos, conforme a interpretação de Spengler (2013, p.128).

A valorização da linguagem, para o entendimento entre os conflitantes, indica que a conciliação humanista rececionou a virada linguística que posiciona a linguagem como uma forma de compreender o indivíduo no mundo. Também é uma maneira de dar uma resposta que solucione o conflito em cada caso concreto para que seja aperfeiçoada e qualificada a atividade judicial de tentativa conciliatória (SALES, [s/d]).

O recorte do servidor acima revelou que a metodologia humanista modificou o relacionamento entre os contendores, para torná-lo mais amistoso, com apertos de mãos fraternos em um agir comunicativo que melhorou a interação entre os conflitantes por intermédio da fala, ou seja, da participação discursiva direta dos atores na escolha das melhores normas e condições para o bem viver e o bem-estar dos conflitantes, o que contribuiu para um conviver dignamente (CASAGRANDE, 2011, p.143).

Comunicam os recortes na **oitava categoria** que a conciliação humanista poderá contribuir para elaboração de uma teoria social humanista fundamentada nas necessidades da natureza humana, que abre espaço para a liberdade, dignidade, criatividade, pois colabora para a construção de um sistema de justiça que inclua as necessidades humanas básicas, inclusive a solidariedade, o amor e a bondade (CHOMSKY, 2014, p.52-53).

A nona categoria encontrada denominou-se de ênfase no contato dialógico, formada por relatos que destacaram a importância do sentar, do conversar e do dialogar na conciliação humanista. Os participantes da sessão de conciliação perceberam o diálogo como fundamental dentro da experiência, enquadrando-o no contexto vivencial humanista.

Note-se da fala abaixo que o advogado trouxe o diálogo como um caráter de humanização:

ADVOGADO DO RECLAMANTE 4

... se humaniza tentando botar as partes pra conversar, sentando, dialogando, né?

Constatou-se que o operador do Direito percebeu que o processo de humanização está em sentar, conversar e dialogar. Houve uma valorização do contato inter-humano que é o responsável por promover um diálogo genuíno. A fala ressaltou a importância do sentar e do conversar e revelou que houve um sair-de-si-em-direção-ao-outro e uma confiança mútua entre os interlocutores. Aconteceu uma reciprocidade na linguagem que provocou uma relação essencial com o outro e produziu a experiência do falar com alguém, para citar Buber (2009, p.92).

A humanização percebida demonstrou que na sessão aconteceu o resgate das presenças. As pessoas sentaram e conversaram revelando suas falas autênticas destinadas para escutas ativas e atentas em que o significado e o sentido são integrados. Nessa integração, a fala é a própria vivência e por isso é decisão. A palavra é planejamento performativo, pois cumpre o que anuncia e instala um verdadeiro processo vivencial, seguindo a linha de pensamento de AmatuZZi (2016, p.191).

A prática da conciliação humanista ratificou, por meio da fala do advogado acima, o assegurado por Herkenhoff (2001, p.147), que quando a conciliação é fruto do diálogo, obtida como resultado da tolerância e da renúncia recíprocas dos conflitantes de pequenas exigências ou de impertinências poderá ser um caminho para a humanização do processo judicial. A fala do advogado comprovou que a intersubjetividade em que as consciências se confrontam e em que se promove um processo dialético, constitui-se na tessitura última do que se pode chamar de humanização, uma vez que no caráter relacional do diálogo, as pessoas se reencontram e se libertam para dizerem o que acreditam, como sustenta Freire (2011, p.23).

A conciliação humanista, fundamentada nas orientações da Abordagem Centrada na Pessoa, comprovou que as relações firmadas em um ambiente humanizado, caloroso e

acolhedor, em que o juiz-conciliador age com empatia, autenticidade e aceitação do outro, ajudou a minimizar as tensões entre os jurisdicionados e contribuiu para o desenvolvimento de pessoas, tornando-as mais maduras e mais compreensivas com capacidade para o enfrentamento das situações conflituosas, retomando Rogers (2014, p.1).

Observou-se da fala do reclamante 4 abaixo, o destaque para a importância de sentar e fazer uma conciliação como forma de evitar o desgaste pessoal. O recorte apontou a significância do aproximar as pessoas para um “chegar junto”, um dialogar, para atingir um consenso, uma conciliação.

RECLAMANTE 4

... e a parte melhor que existe, irmão, hoje, as vezes você pensa de... não, eu vou levar o processo mais pra frente e mais pra adiante, pensando que aquilo vai fazer bem pra você, não, vai desgastar você mais, se você puder conciliar, se você puder chegar ao seu advogado, ao advogado junto da empresa a qual você é reclamante e sentar e fazer uma conciliação...

Examinando a essência do recorte acima, o jurisdicionado revelou que “a melhor parte” da sessão de conciliação humanista, foi juntar todos, sentar e chegar a um consenso. A fala revela que o facilitador agiu com um poder compartilhado criando um clima de abertura para que cada participante pudesse comunicar e se fazer compreender, o que exterminou com a polarização, retirou as energias defensivas interiores e desanuviou a tensão do ambiente para o diálogo e a conciliação, como defendido por Rogers (1978, p.125).

O bem-estar, proporcionado pelo fim do conflito, por meio da conciliação humanista, após todos sentarem juntos, estampou o esforço do facilitador em humanizar as relações interpessoais firmadas em audiência para criar vínculos de hospitalidade, de vontade de convivência com o outro e de unir os diferentes, no dizer de Boff (2013, p.148).

Interessante pontuar a revelação da fala acima, de que a melhor coisa que existe é quando todos chegam juntos e ficam lado a lado. Demonstrou a fala, que a relação se firmou de forma horizontal, com a confiança de um no outro e ratificou que o diálogo é sempre fundado no amor, na humildade e na fé nos homens, o que firma um lugar de encontro com pessoas em comunhão, como entende Freire (2011, p.113). O amor aqui pode ser representado pela visão de Fromm ([s/d], p.23), como sendo inerente ao homem que com o outro se relaciona por meio da ação e da compreensão. Nesse momento, a decisão surge de forma conjunta e compartilhada e se desperta a fonte produtiva e criadora do ser.

O diálogo percebido como decisivo para a conciliação também foi revelado pelo servidor 2 seguinte.

SERVIDOR 2

Na função de digitador eu tenho a oportunidade de assistir as audiências de conciliação e constatar que com diálogo a conciliação acontece.

A percepção acima revela que as audiências da prática humanista eram fundadas no diálogo em que se permitia a participação efetiva de cada utente, com vez e voz. O diálogo defendido pela metodologia é o genuíno nos moldes preconizados por Buber (2009, p.08), quando um dos participantes se volta para o outro com toda a presença, no seu próprio modo de ser, com toda a intenção de estabelecer uma reciprocidade viva e que atualiza e move os encontristas para fazer acontecer uma conciliação efetiva e verdadeira. Um diálogo que diz sobre o falante, revela a sua vontade e libera o outro, para da mesma forma, em presença, revelar-se, no seu modo de ser. Ocorre uma abertura recíproca que faz surgir a solução do conflito de forma consciente e responsável.

Destaca-se da fala abaixo do reclamado 6, que o acordo firmado pela conciliação humanista, não representou apenas um número, um ajuste a mais, mas se caracterizou por uma conversa que atingiu um consenso que atendeu às expectativas de cada conflitante, inclusive respondeu aos anseios e à vontade. Por isso, dotou-se de potencialidade de cumprimento e demonstrou que houve a presença de um diálogo genuíno com reciprocidade. Percebe-se que a metodologia humanista prezou pelo diálogo voltado para o entendimento em que as vontades foram respeitadas, portanto, com maior possibilidade de ser cumprido o acordo.

O atendimento às expectativas do mencionado reclamado 6 abaixo, significou que o conciliador humanista respeitou a escolha voluntária dos conflitantes a partir de uma conversa genuína com exposição dos anseios recíprocos para formalizar a conciliação.

Continuando a pesquisa com a fala do reclamado 6:

RECLAMADO 6

... aqui a intenção não é somente fazer um acordo ser mais um número, mas sim, após uma conversa, tentar entender as expectativas, a realidade de cada parte e seus anseios e, assim, formalizar de fato uma conciliação que atenda essas expectativas e que possa de fato ser cumprida...

O recorte acima demonstrou que a abordagem humanista abriu o espaço para a conversa e para “tentar entender as expectativas, a realidade de cada parte e seus anseios”.

Desvelou a fala que houve a instalação de uma ambiência de expressão das vontades, uma atmosfera de segurança para a libertação dos anseios e para “formalizar de fato uma conciliação”, por meio de um encontro verdadeiro, de uma união das vontades.

A fala do reclamado 6 demonstra que o conciliador humanista disponibilizou uma escuta sensível para entender as expectativas e a realidade de cada falante, atitude importante para o diálogo como assegura Rogers (2002, p.285). O conciliador foi atencioso, escutou e foi empático.

A conciliação humanista, ao implantar um clima psicológico favorável, possibilitou essa abertura e essa liberdade dos participantes de serem eles mesmos, para expressarem a linguagem consciente, pois como assegura Rogers (1983, p.43-50), quando a pessoa está imersa em uma ambiência de ameaça, ela não se sente livre para se expressar e não faz escolhas sábias de comportamentos, sendo essencial um meio ambiente seguro para o desenvolvimento de um processo decisório sadio, coerente com as vontades. Completa Pinto (2010, p.63) que dentro de condições facilitadoras, o agente decisor promove uma harmonia interna com o ambiente em que vive a experiência e consegue fazer escolhas conscientes e mais responsáveis.

O servidor 2, conforme apontado anteriormente, revelou que, como digitador de audiência, assistia as conciliações na sessão e constatou que com o “diálogo”, a conciliação acontecia. Foi o diálogo genuíno, acontecido em um clima psicológico favorável, que foi detetado na revelação acima, quando foi mencionado que havia uma conversa em que se tentava entender os anseios dos contendores, conforme constatado em diversos relatos que formaram a **categoria dois**.

O entendimento acima, também foi percebido pelo advogado do reclamante 6 abaixo, ao enfatizar que o propósito do NUCON não era somente fomentar e incentivar às pessoas a se conciliarem por meio de uma “conversa”, mas era feita uma “conciliação harmoniosa, com o incentivo do diálogo”.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 6

Sou advogado militante a dezenove anos aqui no TRT da Décima Terceira Região, o NUCON, núcleo de conciliação, criado em 2012 em uma iniciativa louvável do TRT, tem por finalidade é... não só fomentar e incentivar as partes a conciliar os processos através da conversa...

... não só ele (NUCON) antecipa a prestação jurisdicional através da conciliação feita sempre de forma muito harmoniosa, com o incentivo ao diálogo, né? Como também é... é... é uma economia para as partes e é o que tenho a dizer do NUCON.

Restou evidenciado na fala acima que a conciliação humanista prezava pelo diálogo genuíno, pela conversação genuína, que no dizer de Buber (2009, p.153) só ocorre quando há um voltar-se para o outro com presença, quando os encontristas tornam-se parceiros. Por isto, o conciliador iria além de apenas incentivar e fomentar a conversa.

A fala traz uma camada superficial que precisa ser ultrapassada para se alcançar o sentido, o vivo que está sob a linguagem no dizer de AmatuZZi (2009, p.40). No diálogo autêntico, o ouvir significa uma participação existencial e o falante se movimenta no ato de fala e gesta sentido, enquanto o ouvinte compreende a partir do rompimento do silêncio e se mobiliza por meio de uma abertura para o novo que é falado, como pondera AmatuZZi (2009, p.42-45).

Sustenta Rogers (1983, p.10) que é autêntico o diálogo que permite a escuta profunda, entra em contato com os sentimentos e revela o significado pessoal das intenções conscientes. O recorte acima demonstrou a valorização do NUCON, pela promoção do “diálogo” nas tentativas conciliatórias, por isso trouxe, ao referido advogado, a percepção de “atitude louvável” por ter se instalado uma “conciliação harmoniosa” com o incentivo do diálogo. Percebeu o advogado, em seus dezanove anos de carreira, a importância do setor humanista para a conciliação.

A valorização do diálogo genuíno, pela conciliação humanista, comprovou mais uma vez, a perspectiva da linguagem defendida pela metodologia como parte da natureza humana, como dito por Chomsky (2014, p.05). Assegura o autor que o humano tem a necessidade de desenvolvimento da criatividade com liberdade, da expressão do ser pela linguagem e sem as limitações impostas pelas instituições sociais coercitivas. Defende, ainda, que o controle autocrático deve ser banido para prevalecer a participação direta por meio do diálogo.

A instalação do diálogo genuíno, pela conciliação humanista, considera a assertiva de Maturana (2009, p.37) que o homem se constitui como humano apenas na linguagem, e complementa o autor (p.19), e no entrelaçamento com o emocional, pois apenas por meio desta, pode fazer reflexões sobre o mundo em que está imerso e promover o discurso fundamental para a interação e a comunicação essencial para a convivência em sociedade. Houve um respeito à condição humana dos conflitantes ao se possibilitar o espaço de diálogo.

Portanto, as falas demonstraram que o conciliador se afastou da postura do juiz *robot* pensado por Santos (2015, p.103-104), para implicar-se na relação formada pelos conflitantes

com sensibilidade e focar-se no relacionamento firmado em audiência para aproximar e tentar um diálogo. A atuação do profissional aconteceu sem formalidade considerando as emoções e os sentimentos surgidos na sessão.

Observou-se que a postura calorosa e acolhedora e a ambiência humanizada, informal e segura adotadas pela conciliação humanista, favoreceram a instalação do diálogo, trouxeram gratidão e possibilitaram uma maior aproximação do cidadão com o Poder Judiciário, um aspecto que atende bem aos princípios que norteiam os Julgados de Paz de Portugal, bem como os Juizados Especiais e a Justiça do Trabalho brasileiros, sendo favorável à aplicabilidade da metodologia da conciliação humanista nos referidos órgãos.

A décima categoria denominada de celeridade foi definida a partir das falas que demonstraram a rapidez na solução de processos antigos que tramitavam no Judiciário e também denotaram a otimização do tempo.

A morosidade do sistema judicial é um problema que atinge tanto os Tribunais de Portugal, como do Brasil, e os métodos como a conciliação são pensados no contexto de promover a celeridade dos processos judiciais. A criação de órgãos judiciários, como os Julgados de Paz em Portugal, os Juizados Especiais no Brasil e a Justiça do Trabalho, foi destinada para atender aos meios adequados de solução de conflitos, para com isso, alcançar a celeridade processual.

A leitura sistêmica, da presente pesquisa, demonstrou que a conciliação humanista acelerou a entrega da prestação jurisdicional, encurtou o tempo de duração do processo e ofereceu qualidade à tentativa conciliatória a partir da humanização e informalidade do ambiente, da capacitação do conciliador como profissional de ajuda e da preparação do corpo de servidores de apoio.

O recorte abaixo identificou que a celeridade promovida pela conciliação humanista trouxe a satisfação do operador do Direito. O advogado abaixo mencionou que o “NUCON foi uma das melhores ideias”, denunciando que vários processos que se arrastavam no tempo por mais de dez anos e encharcavam o Poder Judiciário, foram solucionados, o que demonstrou a efetividade da metodologia humanista na aceleração da solução dos conflitos.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 2

Olha, pelo o que eu conheço do NUCON acredito que foi uma das melhores ideias a criação do NUCON primeiro porque processos que estavam é... enganchados que

estavam sem movimento sem chance nenhuma de ser resolvido a... a medida que foi criado o NUCON toda vez que se chega aqui sempre... sempre sai um acordo...

... e isso ajuda tanto ao NUCON como a própria justiça, né? Desafoga a justiça.

eu... eu...digo pra você, inclusive, já tive aqui em torno de vinte ou trinta processos que nós já resolvemos processos, com mais de dez anos e foram resolvidos aqui no NUCON...

Ressaltou a fala acima que existiam processos que estavam “sem movimento, sem chance nenhuma de ser resolvido”, mas na medida em que foi criado o NUCON, com a metodologia humanista, sempre saia o acordo, e desafogava a justiça.

Aponta-se a referência de Watanabe (2019, p.35-37) de que para a consecução da facilitação do acesso à justiça pelo cidadão, foi criado um microssistema processual para privilegiar a acessibilidade direta e gratuita aos Juizados Especiais no Brasil. Esse microssistema é dotado de informalidade, simplicidade e celeridade processual com a valorização da conciliação e da solução amigável que se concretiza com a atuação do conciliador. O profissional preza pela convivência harmônica e privilegia a Justiça coexistencial para que pacifique e não apenas resolva o conflito de interesse.

O relato acima corrobora toda a riqueza da metodologia da conciliação humanista, que poderá contribuir para a mudança de mentalidade dos operadores do Direito quanto ao valor da conciliação e transformar, o “modus operandi” dos Julgados de Paz em Portugal, dos Juizados Especiais e da Justiça do Trabalho no Brasil, para fazer valer os princípios de celeridade, aproximação e informalidade e, ainda, oferecer uma conciliação com qualidade. Aponta Santos (2015, p.81) que a conciliação, enquanto meio de solução de conflitos, se constitui em uma forma de humanização, celeridade, informalidade e de proximidade com a sociedade. Indica o autor (p.42-45) que a demora na solução aguça a ansiedade e as incertezas, além de ameaçar a confiança no Poder Judiciário, por isso é preciso cuidar da celeridade e da qualidade da prestação jurisdicional como forma de instalar uma Justiça-cidadã.

É importante a qualificação da tentativa conciliatória, pois esse meio rompe com o formalismo e contribui para a celeridade na solução dos conflitos, além de ser de baixo custo e facilitar o acesso à justiça, contribuindo com o propósito de pacificação social, conforme pensa Grinover (2009, p.32).

O sistema judicial não acompanhou o avanço do direito processual e ainda se macula com a demora na solução das contendas, com a burocracia, a formalidade, a mentalidade do juiz, a desinformação do cidadão e as dificuldades de acesso à justiça.

Extrata-se da literatura que o Judiciário convive com uma grave crise que envolve a morosidade, a efetividade e a adequação das soluções. O acesso à justiça significa um acesso à solução adequada ao tipo de conflito que está sendo levado ao Poder Judiciário e que seja acima de tudo tempestiva. A conciliação faz parte do amplo e substancial conceito de acesso à Justiça como critério mais apropriado com relação à sentença em determinadas situações conflituosas, por ter maior equanimidade e aderência ao caso concreto e garantir soluções mais justas e adequadas (WATANABE, 2019, p.81-82).

Salienta Cappelletti (2002, p.83) que existem vantagens para os litigantes e para o sistema judicial quando a solução do litígio é obtida por consenso entre os envolvidos, sem precisar de um julgamento, pois há economia para o Poder Judiciário, rapidez e aceitação nas decisões mediadas. No entanto, o mesmo autor aponta uma preocupação para que as inovações criativas melhorem as instituições, as pessoas e os procedimentos para processar e prevenir disputas nas sociedades modernas, com ênfase nas partes, com procedimentos mais simples e/ou julgadores mais informais, sem transformar a conciliação em um simples método de descongestionamento do Poder Judiciário.

Observe-se, dos resultados da investigação, que a prática da conciliação humanista, trouxe diversos benefícios para os institutos que valorizam e qualificam a tentativa conciliatória, sendo a celeridade processual mais uma vantagem.

Prosseguindo com a pesquisa, percebeu-se no recorte abaixo a significância da metodologia humanista. O reclamante se mostrou agradecido por ter conhecido o NUCON, pois enfatiza que há mais de 12 meses vinha “lutando” para solucionar a “lesão”. Revelou que foi no NUCON que foi resolvida a situação dolorosa.

RECLAMANTE 3

... Eu agradeço ter conhecido esse setor né? O NUCON que... eu já vinha há.. há um ano e quatro meses tentando lutando é... solucionar... solucionar... minha... minha lesão né? Meu problema de saúde e... no momento que... que... eu vim pro NUCON e foi resolvido a minha situação, né? Aqui é onde eu encontrei realmente é... o alívio, né?

...Porque já vinha a bastante tempo apreensivo e louco que resolvesse a minha situação e na primeira audiência que teve é... foi vindo pra cá pro NUCON e... onde foi tudo resolvido.

Não... eu imaginava que... que ia demorar, né?...

...Porque se tratava de... de... problema de justiça mais graças Deus foi... meu processo foi vindo pra cá pro NUCON e foi resolvido no mesmo dia né... sai... fique... fiquei muito satisfeito por ter se resolvido essa situação que já vinha de um ano e quatro meses lutando...

Na fala, o conflitante declara que encontrou no espaço do NUCON, o alívio para a sua situação e que foi a conciliação humanista que proporcionou sua saída do lugar de apreensão logo na primeira audiência, afastando a percepção de que demoraria por ser um “problema de justiça”. A metodologia humanista trouxe satisfação com a atividade judicial por ter resolvido o conflito que se arrastava por meses, o que prolongava a luta entre os conflitantes.

É sabido que a situação conflituosa traz insatisfações e como assegurado por Dinamarco (2009, p.32) é sempre um fator antissocial, pois a indefinição nas pessoas é motivo de angústia, tensão individual e social e causa sofrimento e infelicidade, portanto, precisa ser debelada em um curto espaço de tempo e acentua que o prolongamento da demanda e a demora na solução do conflito judicializado é fonte de enfraquecimento do sistema jurídico.

Extraíu-se do recorte do reclamante 3, acima, que havia necessidade e urgência na tutela do Estado, tendo em vista que se tratava de danos à sua saúde. Afirmou que a lentidão na solução trazia sofrimento, principalmente pela imaginação de que demoraria. Havia uma percepção de um sistema jurídico enfraquecido para solucionar a situação conflituosa em que o falante estava envolvido em um curto espaço de tempo.

Observe-se a confirmação de que a lentidão dos processos, conforme Herkenhoff (2001, p.145-146), equivale a um massacre humano, uma negação do existencial, pois a demora atenta, não só contra a cidadania e uma boa política judiciária, mas fere a pessoa, a sua estrutura de vida, seus pensamentos e as suas emoções, uma vez que o processo, pela sua falta de celeridade, poderá conduzir o conflitante ao caminho da doença ou da morte. A solução trazida pela conciliação humanista gerou uma imensa satisfação ao jurisdicionado, ratificando a assertiva de que medidas de gestão de conflitos que reduzam o prazo do processo e evitam que a intriga se prolongue no tempo, trazem satisfação e resgatam a credibilidade do Poder Judiciário como principal instância de resolução de contendas.

Seguindo a investigação, observou-se da fala do advogado abaixo que a celeridade processual pode ser percebida pelo operador do Direito. Informou o advogado que foram

resolvidos mais de duzentos processos em um só dia, fazendo referência ao trabalho do NUCON.

ADVOGADO DO SINDICATO 1

... e um que nos chama atenção foi em relação foi da categoria dos vigilantes e a empresa terceirizada de vigilância que ao perder um contrato mais de duzentos trabalhadores ficaram sem suas rescisões e aí, numa ação coletiva, podemos trazer o processo ao NUCON, que foi muito bem recebido pelos seus integrantes, os servidores deram toda a estrutura, e nós, em uma única audiência, conseguimos conciliar com mais de duzentos trabalhadores os seus direitos e aí graças a estrutura, a forma como opera o NUCON, todos saíram satisfeitos...

O advogado enfatizou que o processo “foi muito bem recebido pelos seus integrantes”, bem como ressaltou a importância da “forma como opera o NUCON” como motivação para a satisfação dos jurisdicionados. O recorte deixa evidenciado que “em uma única audiência” foi possível conciliar. A fala indica que a metodologia humanista significou uma atividade positiva para a solução rápida dos conflitos pela Justiça do Trabalho.

Em prosseguimento, o reclamante 4 abaixo revelou que havia perdido a confiança no sistema judicial ao revelar que esperou quatorze anos pela solução da contenda e já não tinha mais esperança. Afirmou que sentiu alegria e alívio quando finalizou a contenda a partir do surgimento do NUCON. O referido reclamante, em seu relato, fez um paralelo com os demais setores do Poder Judiciário e ressaltou que a prática do NUCON foi diferenciada, mencionando que existem processos que se arrastam nas Varas que estão abarrotadas, mas no NUCON muitos teriam sido resolvidos.

Importante destacar a menção do reclamante de que o NUCON “é um núcleo que você se concilia com a empresa”, demonstrando que para o reclamante é mais fácil, pois o processo é muito “demorante” e “desgastante” para quem propõe a ação judicial e se encontra em situação “precária”, inclusive de saúde, tem que sair de casa e se deslocar para procurar saber do advogado, o que significava uma “luta grande” corroborando o massacre humano evidenciado por Herkenhoff (2001, p.145) com a demora processual.

RECLAMANTE 4

Estou aqui nessa tarde segunda feira, fui convidado pelo NUCON para esclarecer sobre a importância da conciliação trabalhista que me trouxe muita... é... me trouxe alegria, né? Aonde eu já passei quatorze anos esperando pela uma causa trabalhista, onde de mim mesmo eu não tinha mais esperança que eu podia receber mais essa quantia desse dinheiro, mas graças a Deus, surgiu esse núcleo.

...é isso aí, por isso que hoje ele tivesse feito esse processo em outros setores como no judiciário comum, o tanto de processo que se arrasta aí nas Varas e estão aí abarrotado, pouco juiz e muitas pessoas, muitos processos já tinham sido resolvido, mais da met... noventa por cento, eu tenho certeza que já tinha sido resolvido, mas as pessoas, às vezes, ver o lado somente o lado seu, eu... e tem que dizer: eu não quero

conciliação porque eu vou perder isso vou perder aquilo, mas você ao invés de perder, você ganha...

... e o NUCON veio na hora certa mesmo, é um núcleo que você se conciliar com a empresa, é mais fácil para você que é o reclamante, que muitas vezes o processo ele é muito demorante, ele é muito desgastante, e as vezes você tá em situações precária, tanto de saúde também, como a minha estava, a qual eu tinha que passar por uma cirurgia de coração e tudo isso dificulta você se locomover da sua casa para estar aqui, é desgastante, atrás de advogado, procurando saber como anda o processo, e era uma luta grande, mais graças a Deus chegou ao ponto final.

Aguçando ainda mais o desgaste, promovido pela judicialização do conflito, a demora que arrastou a contenda por anos, provocou um dessabor no conflitante que quando viu resolvida a intriga pela conciliação humanista se sentiu aliviado e agradecido pelo “ponto final”.

Houve, nas percepções de fala, que a conciliação humanista trouxe celeridade para a entrega da prestação jurisdicional e, tendo a resolução por composição amigável, trouxe satisfação e reduziu a infelicidade pessoal por não prolongar as situações conflituosas do cidadão, corroborando o defendido por Dinamarco (2009, p.32).

Também, no recorte abaixo, ressaltou-se a celeridade promovida pelo NUCON e a participação direta dos encontristas na dissolução de contendas que perduravam por anos.

PREPOSTO DA RECLAMADA 4

e nada mais justo de que dar o meu testemunho da celeridade do...

... nós conseguimos superar reclamações que há anos e anos estavam pendentes de solução e graças a isso hoje o clube já tá se aproveitando dessa nova fase que é resolver pendências que já passavam de dez, quinze anos sem solução.

É interessante mencionar a percepção do conflitante sobre a celeridade com a prática do NUCON, quando fez referência de que foram resolvidas pendências de dez, quinze anos, sem solução. A fala revelou que “conseguimos superar” ações demoradas, demonstrando que houve a participação efetiva na administração da justiça. A conciliação humanista atingiu o fundamento político da conciliação.

A busca por celeridade processual acompanha as sociedades há décadas, eis que a lentidão abraçou a entrega da prestação jurisdicional e arrastou o tempo da tramitação do processo para longe do tempo aceitável e das aspirações dos cidadãos, em um tempo de instantaneidade das comunicações promovido pela rede informática. A morosidade passou a ser o estorvo à concretização do justo (NALINI, 2009, p.119).

A fala abaixo reforçou a importância do NUCON para a dissolução da contenda que se arrastava há três ou quatro anos, inclusive com outras tentativas de acordo sem qualquer êxito.

RECLAMANTE 5

Eu estou aqui hoje à tarde pra falar um pouco sobre o NUCON e a importância que teve no meu processo, há cerca de... um processo que já fazia cerca de três ou quatro anos que eu vinha lutando e... não tinha êxito, os meus advogados tentaram de várias formas um acordo com o reclamado e, infelizmente, ele não tinha acordo de forma alguma...

Observou-se que o reclamante acima mencionou as várias tentativas de outras formas de acordo, mas o oponente não conseguiu, o que exalta o trabalho efetivado pela conciliação humanista porque trouxe a solução para o conflito endurecido e sensibilizou o conflitante pondo fim na contenda.

A razoável duração do processo é um dos critérios fundamentais para a obtenção da justiça. Reforça Watanabe (2019, p.08) que a celeridade processual, a desformalização, a deslegalização e a participação do cidadão no desfazimento da contenda resgatam a credibilidade na Justiça e dão sentido pedagógico à administração da justiça, o que propicia o espírito de colaboração.

A metodologia humanista pode apresentar uma saída para o que Gouveia (2014, p.25) denominou de “crise da justiça” que se identifica com a crise de qualidade da justiça e não só de quantidade e morosidade. A demora aguça a má qualidade na entrega da tutela jurisdicional. Salienta a autora (p.26-27) que a concepção legalista do Direito, que está no cerne da formação do jurista e o doutrina para aplicar o “direito” de forma imposta, por decisão judicial sentenciada, o faz preterir a conciliação. A conciliação humanista se apresenta como um norte para o resgate da credibilidade em um sistema de justiça, enquanto principal instância de resolução de conflitos, na medida em que acelerou o tempo de dissolução das contendas, aproximou e permitiu a participação mais efetiva do cidadão, estimulou o espírito de colaboração e de preferência do “direito” encontrado pelas próprias pessoas envolvidas no conflito.

Observou-se do recorte do reclamado 5 abaixo o sentido de participação da comunidade na dissolução de conflitos, posto que se pode extrair que a conciliação humanista permitiu que várias pessoas, em um conflito coletivo, pudessem resolver seus desentendimentos por meio de uma decisão justa encontrada no consenso, conforme a

percepção do falante. Enfatiza a fala que o acordo permitiu a harmonização e a tranquilidade dos conflitantes em tempo célere.

Veja-se do recorte abaixo o volume de ações que foi resolvido:

RECLAMADO 5

... só que essa tutela continua sendo do Estado na pessoa do juiz, que conduz a situação e procura chegar a um denominador comum, que eu entendo que com objetivo, é dar celeridade ao processo e deixar de acumular tantos processos hoje no judiciário esse... esse... trâmite eu participei de um e nós fizemos a conciliação aqui em média de duzentos e cinquenta trabalhadores e eles estão recebendo os seus direitos garantidos, que essa instituição ela preserva muito pelo direito do trabalhador e a gente chegou num denominador comum, acordou e tá sendo cumprido e o trabalhador não está sendo lesionado...

...e do objetivo da conciliação é fazer harmonicamente as partes viverem em harmonia e em tranquilidade e poder resolver seus problemas de forma célere e objetiva esse é o objetivo.

Interessante pontuar, mais uma vez, o entendimento de Watanabe (2019, p.09), que assegura que o acesso à ordem justa requer um corpo adequado de juízes com sensibilidade para perceber a realidade social em que acontece o encontro dos litigantes. A fala acima desvelou que houve uma participação efetiva do juiz-conciliador humanista para o alcance do consenso por meio do “denominador comum”. Houve celeridade na resolução, em média de duzentos e cinquenta ações judiciais, por meio da conciliação como instrumento processual adequado. As pessoas envolvidas puderam conviver harmonicamente e em tranquilidade e foi alcançada a mencionada ordem jurídica justa.

A conciliação humanista, por meio do NUCON, reorganizou o sistema jurídico com profundas mudanças estruturais que humanizaram o setor e os recursos humanos, provocaram mudança de mentalidade, diminuição do amargor e das intrigas dos conflitantes. Esses aspectos contribuem para o melhoramento da administração da Justiça e da cidadania, pois alarga o acesso à justiça e colabora para um sistema judicial mais democrático na perspectiva de Chumbinho (2007, p.15).

A percepção do advogado abaixo demonstrou a importância da metodologia para o engrandecimento do Poder Judiciário, eis que revelou a celeridade na prestação jurisdicional capaz de desafogar o sistema com qualidade.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 6

... como também você antecipa a prestação jurisdicional, você desafoga o Poder Judiciário através da conciliação...

... e a questão de desafogar o judiciário e antecipar a prestação jurisdicional você o... tem a satisfação do crédito, o Estado, ele entrega tutela que foi buscada através das partes e... o... todos tem a ganhar, a economia com servidores com material, economia com publicações, né? e isso tem sido habitual aqui no NUCON...

...Que você não tem normalmente em uma audiência de instrução que... que normalmente acontece antes de chegar a essa parte, eu mesmo tive inclusive diversos processos, processos que há quinze anos estavam em execução, eu não conseguia satisfazer o crédito do cliente e com a... a...a adoção dos métodos daqui do NUCON, conseguimos conciliar esses processos, um não, mais vários processos.

A entrega da prestação jurisdicional, em tempo hábil, é responsabilidade do Estado e atende à ordem jurídica justa e efetiva. A conciliação humanista foi capaz de fazer o Estado responder às suas obrigações, em atitude democrática, com a qualidade de aproximar as pessoas em conflito e manter a harmonia social. A proposta corrobora o que afirma Gouveia (2014, p.30-31) que os meios adequados de solução de conflitos são instrumentos de diálogo entre os litigantes e traduz o desejo do cidadão de participar da solução da contenda, o que aprofunda a democracia.

A metodologia humanista apresenta um novo modo de atuação do sistema judicial que modifica o modelo tradicional e contribui para o resgate da credibilidade do sistema judiciário, que passa por um movimento de reforma para minimizar o descrédito dos cidadãos nas estruturas e na eficiência, também atende aos objetivos de uma justiça de proximidade e de fomento da pacificação, conforme apresentado por Pires (2008, p.02).

O NUCON trouxe uma nova estrutura para o Poder Judiciário, para reinventar o sistema para a promoção de atos processuais mais qualificados. Foram implementadas estruturas menos formais, mais dialogais, mais próximas do cidadão para promoverem a solução dos conflitos com maior celeridade, desformalizando os meios de solução de conflitos e delegando à própria sociedade a participação no desfazimento das intrigas.

A prática da metodologia humanista se mostra como um caminho para o fortalecimento da dimensão humana, bem como para a fundação de uma justiça democrática e de proximidade, nos termos propostos por Santos (2015, p.79). É preciso criar estruturas de desburocratização dos tribunais de Portugal e do Brasil, para o desfazimento da estrutura piramidal, para a redução dos custos, para a humanização e para trazer celeridade e proximidade com a sociedade, servindo para atender à filosofia dos Julgados de Paz e dos Juizados Especiais e da Justiça do Trabalho brasileiros, respondendo ao indicado por Santos (2015, p.81).

Mais uma vez a conciliação humanista mostrou-se uma ferramenta para o enfrentamento da morosidade processual e para o consequente resgate da credibilidade do Poder Judiciário, pois reduziu o tempo do conflito, encurtou ansiedade e incerteza e melhorou a qualidade da prestação jurisdicional nos termos propostos por Santos (2015).

Observou-se nas falas abaixo que o NUCON funcionou muito bem na solução de conflitos de massa e que entregou com celeridade a solução do conflito, conforme demonstração de satisfação pelo atendimento e com ressalva da importância do setor.

RECLAMANTE 6

... então foi muito importante, foi muito rápido, a gente tava conversando ali fora, ali com mais uns colegas que vão participar também e todo mundo, o pessoal, estava falando que nós chegamos a conclusão que a trabalhista anda rapidíssimo, agora por conta dos recursos que a outra parte, né? Com todo direito, tem atraso um pouquinho, mas fui muito bem atendido, fui resolvido e o meu problema que tava há bastante tempo, mas depois da criação do NUCON funcionou e funcionou muito bem muito bem...

ADVOGADA DO RECLAMANTE 7

Pra mim a criação do NUCON foi muito importante, porque vem solucionando problemas antigo...

O recorte da advogada 7 acima demonstrou que a conciliação humanista foi vista como significativa para a celeridade processual, na medida em que se ressaltou a solução para processos antigos.

Extrata-se do fragmento de fala acima que o NUCON, com o método humanista, constituiu-se como uma estrutura flexível, com procedimentos simples, céleres e eficazes. Houve um desmoronamento do formalismo do Poder Judiciário e uma aproximação dos problemas concretos dos cidadãos na mesma linha proposta por Vargas (2006, p.30-31).

Conforme a fala do advogado abaixo, a decisão foi obtida por juízo de equidade em um processo de autocomposição que pôs fim, com rapidez, ao conflito judicializado. A conciliação humanista se mostrou eficaz e de grande importância para o falante por ter resolvido a contenda com celeridade.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 8

Milito na justiça do trabalho a aproximadamente quarenta anos e desse período para cá, tomei conhecimento através da publicação de um jornalzinho e de um manual sobre o que é o NUCON, na minha opinião pessoal, o NUCON simplesmente desafoga totalmente as Varas do trabalho aqui em João Pessoa...

...que na minha opinião pessoal, é de uma importância vital, porque é uma importância vital, na minha opinião, porque o processo trabalhista quando chega na fase executória, ele toma uma situação demorada, entendeu? Reclamado não dá o

endereço correto, não existe documentação nenhuma para que se processe a fase executória, aí o reclamante, junto ao pessoal do NUCON, uma audiência... ou o reclamado, e de imediato, é marcado uma audiência de conciliação...

...a demora de uma demanda dessa pra conciliar, não chega a quinze minutos, é uma rapidez, as partes em comum acordo chegam a um denominador comum, e a juíza que está dirigindo, analisa minuciosamente o processo, aí homologa. Após a homologação, está encerrado...

A conciliação humanista atende à terceira onda de reforma do aparelho judiciário, que exige o melhoramento das instituições judiciais e a utilização de mecanismos de solução de conflitos, com a capacitação das pessoas que operam a máquina judiciária e a otimização dos procedimentos para solucionar os conflitos de forma justa, no dizer de Cappelletti (2002, p.67-68).

A partir do recorte supra é possível perceber que a metodologia produziu um serviço judiciário de qualidade e com eficiência, uma vez que resolveu os conflitos de forma célere, com prontidão e operacionalidade prática, conforme entendido por Antunes (2008, p.40).

A décima primeira categoria extraída das falas dos utentes se refere à Promoção de Paz e Justiça com Âmbito Social, foi identificada a partir das falas que informaram a percepção de alcance social na pacificação dos conflitos, para além dos conflitantes, e falas que revelaram o fim social do setor humanista.

A conciliação judicial tem como escopo a solução do conflito de forma amistosa e representa uma significativa atividade judicial promotora da paz e justiça social, na medida em que a dissolução das contendas acontece pela vontade dos contendores e pela justiça de equidade alcançada pelo consenso, sem imposição do Estado.

Informa Cardona Ferreira (2005, p.190-191) que no sistema de justiça em que a decisão é tomada por equidade, o mais adequado aos circunstancialismos concretos, acontece a vivificação do direito na solução dos conflitos, pois se atinge gente de “carne e osso” e, assim, pode-se alcançar a Justiça.

Analisando os recortes de falas, observou-se que a conciliação humanista resultou em um método eficaz e contributivo para a paz e justiça social por resolver conflitos e solucionar processos que se prolongavam no tempo, com qualidade, aplicando a justiça a partir da instalação de um ambiente mais amistoso, mais informal, com equidade e por meio do diálogo entre as partes.

ADVOGADO DA RECLAMADA 1

Interessante que se ressalte que a Justiça ela tem um papel fundamental na pacificação social e o núcleo de conciliação da Justiça do Trabalho tem na sua essência essa pacificação é... social no âmbito do trabalho e... um caso emblemático com relação ao Botafogo onde eu contribui junto com o Presidente XXXX foi do Ministério Público onde o clube está... era condenado a pagar uma multa de aproximadamente 600 mil reais e essa multa foi convertida após uma de sucesso no sentido de é... o clube ceder o seu espaço para um... um... projeto social onde a Prefeitura utiliza um dos campos não é? Para que menores carentes possam é... desenvolve atividades esportivas essa... essa parceria foi tão importante né? Exitosa que inclusive na apresentação do... do elenco de 2013 as crianças que faziam parte daquele projeto se colocaram à disposição assim... espontaneamente e fizeram a apresentação do... do elenco com bonito coral onde todos participaram e coroando, assim... é essa... essa... esse projeto que iniciou-se aqui no... no núcleo de conciliação e terminou na conquista de vários títulos.

Enfatizou a fala do advogado acima que o Núcleo de Conciliação Humanista teve em sua essência, a busca pela pacificação social e demonstrou o “sucesso” do acordo na formação de um projeto social para menores carentes desenvolverem atividades esportivas, ressaltando a importância desse trabalho para a comunidade. É perceptível na fala, a satisfação com o alcance social das atividades prestadas no NUCON, o que trouxe repercussão para a comunidade carente. A referência feita no recorte acima concretizou o entendimento de Dinamarco (2000, p.25) de que o Direito tem a função ordenadora do conflito de interesse, portanto organiza a cooperação entre os cidadãos e soluciona as intrigas concretamente. A ordem jurídica harmoniza as relações sociais intersubjetivas pelo critério do justo e do equitativo.

Revelou a fala do preposto, a seguir, a satisfação em ter solucionado o conflito e a repercussão na comunidade local do trabalho efetivado pelo NUCON que promoveu a justiça e a paz com alcance para além dos autos do processo judicial, o que também foi percebido pelo advogado do reclamante 6 abaixo.

PREPOSTO DA RECLAMADA 1

E todas essas certidões nos proporcionou depois do clube a nove anos sem conquistar títulos com a torcida afastada do campo nos deu exatamente a recuperação da hegemonia do futebol paraibano então fomos campeões estaduais no segundo semestre buscamos o acesso à série C que era o objetivo quando disputamos a D e fomos muito mais além do nosso objetivo além de conseguirmos o acesso à série C conseguimos conquistar o título de campeão brasileiro da série D que nos traz um orgulho muito grande pois desde da história do futebol da paraíba nenhum clube da paraíba havia conquistado nenhum título a nível nacional o botafogo hoje se orgulha de no seu uniforme poder constar a estrela que mais uma estrela que representa um título a nível nacional.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 6

... aí o NUCON atinge o fim social...

Importante enfatizar que a observação feita pelos juristas Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002, p.08), ampliou a noção de Acesso à Justiça para revelar que o sistema judicial seja acessível a todos e com resultado individual e socialmente justos. A ideia de acesso à ordem jurídica justa, como forma de incluir a atuação das instituições sociais para fazer prevalecer a ética da equidade e do bem-estar da coletividade nas práticas sociais.

Watanabe (2019, p.08) destaca como vantagem para a conciliação a celeridade, a aderência à realidade social, a participação da comunidade, a maior credibilidade no sistema judicial e o sentido pedagógico da justiça que facilita o espírito de colaboração.

Complementa Cardona Ferreira (2004, p.199) que para a efetividade do direito ao acesso à justiça e à tutela jurisdicional é fundamental desenvolver os meios adequados à solução de conflitos para que o sistema judicial sirva ao povo.

A décima segunda categoria extraída foi denominada de satisfação com a conciliação humanista que foi identificada a partir dos recortes que expressaram a satisfação com a conciliação humanista e/ou com o atendimento do setor humanista (NUCON). São falas que revelam a contribuição para a construção da paz e percepção da significância do setor, inclusive para a conciliação.

A presente categoria vem demonstrar que a metodologia da conciliação humanista traz em seu conjunto, variáveis que satisfazem a pessoa que participa do evento, seja em virtude do encontro acontecer em um ambiente humanizado, seja pela intervenção de um juiz-conciliador capacitado, ou mesmo, por uma equipe preparada para o atendimento mais acolhedor e humano.

É muito importante frisar que a satisfação foi verificada em diversos participantes do encontro firmado em audiência, como pode ser extraída das falas dos jurisdicionados, tanto autor como réu, dos advogados que representam os dois polos da relação processual, do membro do Ministério Público do Trabalho e dos próprios servidores que participaram da conciliação humanista.

É sabido que a conciliação judicial, não obstante faça parte do ordenamento jurídico brasileiro nas primeiras codificações, os operadores do Direito não aderiram à sua prática, em virtude do apego ao formalismo, à linguagem técnica e à relação de poder sobre o “outro”. De modo que foi abandonada pela doutrina quanto à elaboração de uma definição e de uma

metodologia própria para capacitar o conciliador, sobretudo o juiz que cumulava com suas atividades de julgador.

Gouveia (2014, p.30) defende que o sistema judicial tradicional é afastado do cidadão pela necessidade de um terceiro para traduzir a linguagem jurídica complexa. Aponta, ainda, a ausência de espaço de fala para o cidadão fora do depoimento pessoal.

Conforme aponta Santos (2015, p.38), a formação do magistrado dificulta a prática da conciliação como ato democrático, devido ao uso da linguagem técnica, do ambiente judiciário formal, da rigidez e tecnicidade do procedimento judicial que não alcança o cidadão comum. Afirma o autor que há pessoas que evitam procurar seus direitos pela via judicial, por temor à autoridade arrogante do magistrado e por se intimidar com os suntuosos prédios da justiça.

Campos (2009, p.04) ressalta que a principal causa da crise da justiça é o aumento da litigiosidade em massa, que aguçou a morosidade e minimizou a preocupação com a busca de solução adequada ao caso concreto. No entanto, por meio da conciliação judicial poderá o Poder Judiciário devolver a responsabilidade para os contendores para que eles próprios encontrem a melhor solução para o conflito.

Extraíu-se da fala do advogado abaixo, que a “questão humanista”, adotada pelo Tribunal do Trabalho em que foi experimentada a prática humanista, foi um diferencial para dar fim ao conflito, tanto que a fala referencia que “trazer o problema para cá”, para o setor humanista, e chegar a uma solução, trouxe muita satisfação e felicidade.

O recorte demonstrou a expectativa do falante sobre a possibilidade do projeto da conciliação humanista, ser estendido a outros tribunais com a política de fazer acordo, ainda mencionando sobre a fragilidade e vulnerabilidade de um dos polos da relação processual que precisa ter “seus direitos reconhecidos”. A fala demonstra que o acordo firmado foi justo, pois como aponta o “NUCON, sim, está fazendo esse serviço bem feito”, conduzindo ao entendimento de que a metodologia trouxe resultados positivos e justos.

Ressalta-se, ainda, que a fala representa a percepção de um advogado de sindicato que tem muita propriedade para revelar se houve ou não justiça no acordo firmado com trabalhadores. Um ponto bastante marcante, da fala do advogado abaixo, foi sua intenção de que o projeto da conciliação humanista fosse um piloto para outros tribunais do país,

demonstrando a sua satisfação com o trabalho, o que provocou congratulações ao Tribunal referido que realizou a experiência.

ADVOGADO DO SINDICATO 1

... e, cima de tudo, pudemos verificar que a questão humanista do NUCON, a questão de por fim ao conflito, a questão de trazer o problema, para cá e trazer uma solução, isso nos deixa muito felizes.

... e nós torcemos para que esse projeto seja estendido a outros tribunais do Brasil, que possa verificar essa política de fazer acordo, de por fim aos conflitos entre patrão e empregado, para que o trabalhador, a parte mais fraca, tenha seus direitos reconhecidos, e o NUCON sim, está fazendo esse serviço bem feito aqui na Paraíba e eu tenho certeza que servirá de projeto piloto para outros tribunais do Brasil. Parabéns a todos que fazem o núcleo de conciliação aqui no TRT da décima terceira região.

Observou-se da fala, acima, a referência, mais uma vez, à vulnerabilidade dos conflitantes quando mencionou o trabalhador como “a parte mais fraca” e destacou o trabalho do NUCON como uma forma de reconhecer os direitos dessas pessoas, do polo da relação processual, restando por felicitar à instituição Tribunal do Trabalho pelos serviços do Núcleo de Conciliação.

Dallari (2007, p.148) indica, como forma de democratização da justiça, uma atitude de relacionamento mais próximo do povo, apontando que o juiz se distancia do cidadão pela linguagem técnica e pelo excesso de trabalho que lhe retira a disposição de ouvir com paciência e de facilitar a comunicação. O autor afirma que nos grandes centros urbanos, os juízes são despersonalidades por atuarem como meros representantes do papel social e ainda despersonificarem as pessoas como “partes”, afastando-se dos aspectos humanos, o que só traz insatisfação e rejeição ao sistema judiciário. A formalidade e a tecnicidade das profissões jurídicas dificultam a compreensão, impedem o diálogo, distanciam o jurisdicionado e ampliam o medo e a tensão inserta no próprio conflito.

Nesse cenário, a conciliação humanista modifica o paradigma acima apontado e reinventa um setor do Poder Judiciário para torná-lo mais acolhedor, tanto pelo ambiente humanizado, como pelas atitudes humanistas de todo o capital humano que compõe a equipe. A abordagem promove a satisfação dos operadores do Direito e do cidadão comum que são atendidos pelo sistema judicial, conforme demonstram os recortes. A investigação demonstra que a prática da conciliação humanista produziu resultados positivos para o operador do Direito, tendo em vista o modelo diferenciado de atendimento à sociedade, com proximidade, linguagem simples, acolhimento e respeito, conforme já abordado na presente pesquisa.

O relato do advogado a seguir enfatizou que o Núcleo Humanista “é essencial” para o operador do Direito e ressaltou que o NUCON foi fundamental para a conciliação.

ADVOGADO DA RECLAMADA 1

Esse núcleo realmente não tem mais volta é... realmente para o operador do direito ele é essencial e fundamental.

A satisfação revelada pelo advogado acima, na percepção de ser a metodologia humanista “essencial e fundamental”, comprovou que a conciliação humanista poderá ser um caminho para a democratização da justiça.

Elabora Carnellutti (2000, p.101) que há uma composição ética do conflito intersubjetivo que estabelece as relações éticas que impõem aos interessados um modo adequado de se comporem.

Seguindo com a análise da fala do preposto da reclamada 2 abaixo, conclui-se que a conciliação humanista promoveu um atendimento que, mesmo com as diferenças sociais, entre os polos conflitantes, foi capaz de propiciar uma equivalência humana que trouxe satisfação com a atividade do Poder Judiciário, indicando que todos os processos foram concluídos. Houve qualidade na tentativa conciliatória.

O justo entendido como a Justiça aplicada ao caso concreto que no dizer de Cardona Ferreira (2005, p.23) é o núcleo da justiça de proximidade, uma vez que procura a pacificação a partir da compreensão do conflito trazido nas perspectivas dos contendores. A proximidade se relaciona com a vertente humana vivida pelas pessoas em conflito, por isso que o acordo é mais eficiente que a decisão judicial. A fala ratifica o indicado por Pires (2008, p.57) que a conciliação é constituída por uma solução de equidade, mais adequada, por isso perfaz a justa composição do litígio.

A conciliação humanista se apresenta como uma mudança paradigmática na atuação do Poder Judiciário que contribui para a formação da pessoa do futuro proposta por Rosenberg (2008, p.38), um humano “altamente consciente, autodirigido, explorador do espaço interior, desdenhoso da passividade das instituições e do dogma da autoridade, mais humanista que tecnológico”.

PREPOSTO DA RECLAMADA 2

Eu acho que houve um equilíbrio social e humano muito grande que eu fiquei muito satisfeito não houve nenhum processo que não fosse concluído...

Os dois recortes das falas acima indicaram a nova política de relacionamento que marcou o atendimento do Núcleo de Conciliação Humanista e facilitou a solução das contendas, para atingir o acordo enquanto justiça de proximidade.

É significativo ressaltar o defendido por Cardona Ferreira (2005, p.28) de que a Justiça se fundamenta na cidadania, na democracia e no humanismo. Continua o autor (p.40) que a conciliação é o entendimento humano e a pacificação.

No fractal abaixo, há a presença de uma fala forte e envolvida com a experiência vivida na sala de audiência no NUCON. A fala trouxe uma carga positiva que revelou a aproximação do Poder Judiciário com o “povo”, com o cidadão comum que ampara os humilhados e entrega a Justiça. Constatou-se uma aproximação que resgatou a credibilidade no sistema de Justiça ao revelar que “o povo precisa do NUCON”, um exemplo de cidadania, democracia e humanismo.

RECLAMANTE 2

Eu quero na verdade agradecer ao Tribunal de Justiça do Trabalho pelo NUCON e eu quero pedir uma coisa a vocês, geralmente no Brasil as pessoas destroem tudo que... que é muito bom para o povo e eu queria dizer pra o... para o... Tribunal para o Presidente do Tribunal que isso... o NUCON precisa, sabe? Se espalhar como algo muito bom, não como uma doença, mas como uma plantação de rosas silvestres aquela que a gente olha e quando elas começam a brotar a gente olha para a plantação e não ver... e a gente sente aquele cheiro maravilhoso sabe de uma coisa? Esse cheiro é o cheiro do povo. É o cheiro do povo que precisa do NUCON.

O NUCON Brasil vem como, sabe? Como água na terra seca, ele vem... é... como o Senhor diz assim é... é... o senhor diz assim: se o meu povo que chama pelo meu povo se humilhar e orar, eu venho do céu, eu vou sarar as suas feridas, eu vou curar a sua terra. Bem, o NUCON para o Brasil é algo que vai sarar o coração daquele que busca por justiça...

Alertou o reclamante 2, acima, que a conciliação humanista poderá servir para a proposta de Santos (2005, p.79) de revolução democrática da justiça a partir de renovação das estruturas visando a construção de uma justiça de proximidade. Inova o Poder Judiciário com a promoção de um acesso diferencial ao Direito e à Justiça por parte das classes e estratos sociais distintos. Afirma o autor que é preciso criar estruturas que auxiliem na administração da crise da justiça sobrecarregada com volumes de conflitos, oriundos da incapacidade financeira do Estado para dar cumprimento aos direitos sociais ampliados e assegurados no ordenamento jurídico.

A fala demonstra que a conciliação humanista cumpre as duas funções mencionadas por Campos (2009, p.22-23), eis que restou evidenciado que a realidade vivida pelo

reclamante foi ouvida na profundidade e aproximou do Poder Judiciário. Demonstrou-se que houve uma preocupação com a resolução do problema.

A solução atingida além de ter sido justa, contribuiu para a paz, para a felicidade e para a qualidade de vida da reclamante ratificando o dito por Chumbinho (2007, p.85) sobre os efeitos do consenso.

O recorte corrobora o assegurado por Vargas (2006, p.89) que a gestão dos recursos com reforma tecnológica e a valorização dos meios adequados à solução dos conflitos são as formas mais viáveis para o melhoramento do sistema de justiça.

A reclamante 2 demonstrou em sua percepção, uma gratidão pelo trabalho do setor humanizado e ressaltou a necessidade de expansão da conciliação humanista porque atende às necessidades do povo. Destacou que o NUCON se mostrou apto para “sara o coração” dos que buscam justiça. A revelação evidenciou que houve a prática da humanização como vocação negada na injustiça, na exploração, na violência da opressão, mas afirmada na justiça, na luta dos oprimidos pela recuperação da humanidade roubada pelas instituições de poder que valida o “povo” como pessoas, como seres para si e rebate a desumanização como resultado de uma “ordem” injusta que apenas reforça o “ser menos” vulnerável gerado por um sistema opressor, conforme afirma Freire (2011, p.40).

O recorte abaixo do advogado da reclamada 2 reforçou a fala acima quando mencionou que o NUCON “é a solução mais viável” para aprimorar o Poder Judiciário na sua missão de paz.

ADVOGADO DA RECLAMADA 2

O NUCON é a solução mais viável para melhorar o serviço prestado pelo Judiciário...

... Então o NUCON ele tem esse condão de trazer a paz.

As falas demonstraram que a metodologia apresentada nesse trabalho de tese, contribuiu para o escopo magno do Poder Judiciário que se perfaz na pacificação com justiça, pois procura harmonizar a sociedade e a vida gregária buscando a satisfação dos cidadãos, como afirma Dinamarco (2009, p.30). É sabido que o sistema processual, que disciplina o exercício da jurisdição, tem como escopo maior a pacificação com justiça. Procura a felicidade pessoal de cada um, além de ter o propósito de educar para o exercício dos direitos e deveres, de preservação da liberdade, de oferecimento dos meios de pacificação nos destinos da Nação e do Estado e da preservação do ordenamento jurídico. O sistema se propõe a fazer

prevalecer a vontade concreta do Direito para eliminar os conflitos que afligem as pessoas e lhes trazem angústias (DINAMARCO, 2009, p.31).

A metodologia humanista, ao aprimorar a missão de pacificação social do Poder Judiciário, com a participação efetiva do “povo”, repolitiza a administração da justiça e democratiza o sistema judicial, reposiciona-o como a principal instância de resolução de conflitos e aplicação do Direito consoante preconiza Santos (2015, p.12), além do mais, concretiza uma justiça comprometida com a reconciliação do humano e com o desenvolvimento da cidadania, e, ainda, se constitui uma resposta para a morosidade e para os problemas da administração da justiça de acordo com o que pensa Oliveira (2013, p.150-153).

O recorte abaixo demonstrou que a metodologia humanista convidou a todos, o povo e os órgãos públicos, a participarem da missão de pacificação social de forma democrática conciliando as demandas judiciais. A prática se estendeu para além dos cidadãos para alcançar os órgãos públicos:

MEMBRO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO 1

Todos os processos que o Ministério Público do Trabalho trouxe aqui para o NUCON ou que foi convidado a... a comparecer todos eles sem exceção pelo menos no que diz respeito a... a... min.. minha representação todos foram conciliados.

A conciliação humanista comprovou que a profissão de ajuda tem uma relação estreita com a democracia como modo de vida, pois efetiva a participação dos conflitantes, cria um clima de respeito pela pessoa com tolerância, de aceitação das diferenças e confia na capacidade do próprio contendor de assumir sua responsabilidade pela paz, como sustentado por Rogers (2000, p.25), que no *counselling*, o profissional de ajuda, facilita o ajuste à vida civil e à forma bem-sucedida de lidar com os seus conflitos e assume uma participação crucial no processo de manutenção de uma sociedade mais democrática.

Como assegura Gouveia (2014, p.29-30), em um contexto de crise do Direito, os meios adequados de resolução de conflitos se mostram como os primeiros a serem efetivados como reflexos processuais, ao pluralismo jurídico da sociedade, por atuarem como instrumentos de diálogo entre as pessoas e as instituições e tornarem-se uma via de aprofundamento da democracia. E completa a autora que o sistema judicial é legal e afastado do cidadão comum, tanto que, na maioria das vezes, para participar de um processo judicial, o jurisdicionado precisa de um interlocutor, na pessoa do advogado, e quando são ouvidas suas falas somente se prestam para a confissão de fatos ou para atestarem a veracidade ou falsidade dos acontecimentos, sendo o meio consensual uma via de participação efetiva com vez e voz

dentro do sistema judicial. O sistema de justiça, como pilar do Estado Democrático de Direito, deve oferecer modos diferentes de solucionar os conflitos de interesse, de maneira a aproximar o cidadão e a convocar os diversos órgãos da sociedade, para em colaboração, assumirem a missão de paz social.

No recorte seguinte, verificou-se que o próprio conflitante percebeu a importância da conciliação humanista praticada no NUCON como “essencial” para as pessoas envolvidas no conflito, ressaltando que sem a “ajuda” seria difícil a dissolução das contendas pelo acordo judicial, ratificando a satisfação com o trabalho realizado no setor.

PREPOSTO DA RECLAMADA 3

... E aqui o NUCON pra nós foi de essencial... foi essencial para nós aqui na solução de dos impasses, né? Eu como representante da empresa XXXXX nós sem a ... o... empenho e a ajuda do NUCON estaria muito difícil, seria muito difícil pra nós conseguir êxito, o êxito que estamos conseguindo.

Houve na fala acima a comprovação da efetividade da conciliação humanista como metodologia de resolução de conflitos, na medida em que se ressaltou a participação da “ajuda” da prática do profissional no deslinde da controvérsia. A percepção acima demonstrou o apontado por Rogers (2000, p.30) que a participação do profissional deverá ser de ajuda, não de dar conselhos ou apontar decisões, eis que a importância maior deverá ser dada ao próprio conflitante. O contendor não deverá ter o sentimento de que o conciliador está a assumir a responsabilidade pelos seus conflitos. A melhor maneira de definir a relação será por meio da postura adotada pelo profissional que deverá demonstrar as intenções democráticas para a participação direta dos contendores.

Observa-se da fala que o acordo aconteceu por um processo comunicacional participativo, intenso e profundo, por isso alcançou a vivência da relação social dos conflitantes. O falante mencionou que seria muito difícil para “nós” atingir o êxito e o consenso. O conciliador humanista facilitou a manutenção da relação interpessoal, nos termos mencionado por Chumbinho (2007, p.85).

A conciliação humanista é centrada na relação firmada entre o profissional e os conflitantes e cuida do relacionamento entre os próprios contendores. Pode-se extrair da fala acima que a postura do conciliador foi de ajuda e não de assunção do poder decisório. Uma postura também percebida pelo advogado abaixo, que enfatizou ainda mais que a conciliação realizada foi feita “através” das pessoas envolvidas, que juntas foram buscando a “melhor forma possível de compor” o litígio. Uma relação formada de sujeito a sujeito, para citar

Hipólito (2011, p.47), eis que restituída a dimensão pessoa dos conflitantes e reconhecida a sua subjetividade e capacidade de escolha, com respeito a sua dignidade e seu crescimento pessoal.

ADVOGADO DO RECLAMANTE 4

O que me chamou mais a atenção foi exatamente foi ver a concretização de um sonho que eu tenho no mundo jurídico. Eu milito no mundo jurídico desde 1996 quando eu terminei Direito e sempre entendi a Justiça... ela tem que ser feita através de uma conciliação até exatamente das partes irem buscando a melhor forma possível de se compor eu acho que a sentença deveria ser a última possibilidade...

A gente sente aqui num lugar que não é um lugar de conflito, é... aqui é um lugar de paz, aqui é um lugar onde a gente busca realmente a solução pros nossos problemas, e isso me deixa muito feliz.

Percebe-se da fala que foi instalada uma comunidade terapêutica, em que houve uma qualidade humana na intervenção que favoreceu a readaptação social. Houve uma ampliação das potencialidades de criatividade e permeou-se um clima de desenvolvimento pessoal. Instalou-se um lugar de vida e mudança para citar Hipólito (1992, p.73-74),

A metodologia humanista se constituiu em um tipo de intervenção que colocou as pessoas frente a frente para que experimentassem a riqueza e o gosto da companhia e compreendessem que em cooperação, nasce a liberdade para cada um e para todos, para resolver seus conflitos, para lembrar Hipólito (1992, p.94), por isso pelos próprios conflitantes foi possível dissolver a intriga da melhor maneira possível e alcançar a paz.

Objetivou a prática humanista, criar esses encontros significativos promovidos em ambientes humanizados e com a intervenção de um profissional de ajuda, que facilitou o diálogo e criou espaços de paz. O NUCON revelou o compromisso da instituição com o agir pela paz e um comprometimento com a promoção e a construção de espaços de Cultura da Paz, baseada na tolerância, solidariedade e no compartilhamento, conforme pensado por Silveira e Luna (2016, p.09).

Extraiu-se do recorte que o advogado do reclamante 4 acima percebeu o lugar de paz permeado pela conciliação humanista. O setor foi visto como um espaço onde as pessoas se sentiram motivadas para buscarem a solução dos problemas. O espaço de paz, instalado pelo NUCON, se coaduna com o sentido maior da cultura da paz que se constitui em reverter as espirais de violência e implantar bolsões de empatia, solidariedade, amor ao outro e um resgate da humanidade, desmanchando as contendas pelo diálogo, de acordo com o dito por Pelizzoli (2016, p.19).

A fala demonstrou que a metodologia da conciliação humanista, poderá auxiliar os Julgados de Paz de Portugal na sua missão de fomentar a justa composição da lide, por meio da participação dos interessados e da proximidade, conforme pensado por Santos (2015, p.87). O conciliador humanista implantou o modelo de gestão de conflitos compartilhado e democrático por intermédio da instalação de um diálogo entre todos os participantes e privilegiou a cultura da paz.

O lugar de paz indicado pelo falante comprova que o conciliador humanista instalou uma proximidade psicológica com potencialidade para destravar o processo comunicacional e possibilitar que as pessoas se expliquem e expressem o que sentem, conforme prescrito por Chumbinho (2007, p.116).

Interessante observar a fala do advogado abaixo que fez referência à importância da “questão humanista”, deixando a percepção de que os espaços de paz, criados pelo NUCON com a humanização, trouxeram satisfação com a conciliação.

ADVOGADO DO SINDICATO 1

... e, acima de tudo, pudemos verificar que a questão humanista do NUCON, a questão de por fim ao conflito, a questão de trazer o problema para cá e trazer uma solução, isso nos deixa muito felizes.

... e nós torcemos para que esse projeto seja estendido a outros tribunais do Brasil, que possa verificar essa política de fazer acordo, de por fim aos conflitos entre patrão e empregado, para que o trabalhador, a parte mais fraca, tenha seus direitos reconhecidos, e o NUCON sim, está fazendo esse serviço bem feito aqui na Paraíba e eu tenho certeza que servirá de projeto piloto para outros tribunais do Brasil. Parabéns a todos que fazem o núcleo de conciliação aqui no TRT da décima terceira região.

Na fala houve uma referência à importância de “trazer o conflito para cá e trazer uma solução” indicando que o NUCON, com a metodologia humanista, se apresentou como uma ferramenta de gestão e tratamento adequado das contendas e contribuiu para a governança e o equilíbrio do tecido social enquanto método de solução de conflitos, de importância jurídico-social.

Consoante requisitou Goretti (2017, p.145) a compreensão da paz perpassa pelo resultado útil da gestão construtiva dos conflitos, pois quando se estabelece uma relação de confiança, amor e afeto, se favorece a preservação da convivência harmônica.

A fala acima revelou um certo estado de felicidade por ter sido o conflito levado ao NUCON e encontrado a solução. O recorte comunicou que foi efetivado o direito, “a melhor organização da Justiça”, por meio da utilização de um adequado modo de solução. A fala

comprova que a conciliação humanista ofereceu acomodação ao jurisdicionado, com estrutura mais humana, com funcionamento célere e acolhedor, com capital humano capacitado para a tentativa conciliatória, com estabelecimento de espaços de fala e de escuta. Foi concretizado o direito de acesso a uma “Justiça adequadamente organizada”, para citar Watanabe (2019, p.9).

A conciliação humanista servirá para acrescer à capacitação dos recursos humanos dos Julgados de Paz, que já conta com um juiz de paz, técnicos de apoio, administrativos e de atendimento com perfis diferenciados, com formação específica que foram submetidos a provas públicas e a testes psicotécnicos e que se afastam da burocracia e consagram o princípio da proximidade, da informalidade, simplicidade, oralidade e valorizam a conciliação, como comentou Chumbinho (2007, p.150).

Interessante mencionar a Exposição de Motivos da lei que criou, originariamente, os Juizados Especiais de Pequenas Causas, que mencionava que o tratamento processual inadequado das ações judiciais de pequeno valor econômico e a falta de aptidão do Judiciário para solucionar de forma menos onerosa e célere os conflitos, afetam os mais vulneráveis, os desprovidos de capacidade econômica para aguardar o tempo e arcar com os encargos do Judiciário, o que arrasta para longe os princípios basilares da Democracia (WATANABE, 2019, p.12-13).

A pesquisa da teoria da conciliação, realizada por Nassif (2005, p.90), apontava que inexistia um regramento próprio para a conciliação. Os estudos sobre o instituto surgem a partir da comparação com elementos emprestados do processo que não lhes são próprios. Assim, a conciliação humanista vem suprir a lacuna da metodologia de capacitação do conciliador judicial, servindo ao melhoramento de todo o aparelho judicial na prática da tentativa conciliatória.

A metodologia humanista traz ao Judiciário, a oportunidade de assunção da justiça de proximidade e de participação referida por Nalini (2009, p.76) que clama por um juiz mais presente, menos ritual, mais empenhado em fazer justiça e que se afaste da figura do juiz da torre de marfim, o convidado de pedra que não se importa com a dor embrulhada nos autos e se comporta como um burocrata inerte e compilador de jurisprudência, este tipo não é mais aceito pela sociedade pós-moderna. Continua o autor (p.152) que o juiz precisa ser mais que um técnico em ciências jurídicas para ser um psicólogo, assistente social, um conciliador e um pacificador para poder harmonizar a sociedade.

Analisando o recorte abaixo do reclamante 4, verificou-se a satisfação do conflitante por ter realizado o sonho de fazer um acordo após muitas lutas, batalhas e palavras de desengano ditas. A fala revelou que o Direito foi “muito bem recebido”, inclusive referenciando que seria ingratidão não dar o testemunho do êxito na conciliação.

RECLAMANTE 4

... o transe que foi feito aqui da negociação junto à empresa a qual era devedora a minha pessoa e aqui a gente chegou a um acordo e, graças a Deus, o ano passado eu consegui realizar meu sonho, que eu não tinha mais esperança, mas aquele que tem Deus no coração, confia no senhor, ele um dia vence, foram muitas batalhas, muita luta, muitas palavras contrárias de desengano, mas sempre confiei na justiça e sempre confio, de desânimo.....

...Estive aqui, recebi aquilo que era meu direito, muito bem recebido, graças a Deus, fiz a minha cirurgia, fui bem-sucedido, graças ao meu bom Deus...

...E eu terminando aqui, agradeço demais essa oportunidade de estar aqui, quando eu fui convidado, recebi uma ligação, e eu tenho que agradecer, porque eu jamais poderia deixar de vim aqui, porque ia ser muita ingratidão da minha parte, certo? Porque tem uma passagem na bíblia que diz assim: Jesus curou dez leproso e só voltaram um para agradecer e ele perguntou cadê os outros nove e as pessoas disseram não sei mestre, e o único aquele que veio, só um que veio agradecer...

...é isso que eu digo a todas as pessoas, que as vezes a pessoa, não... mais eu vou perder tanto mais, irmão, o importante é que você, às vezes você perde aqui, mas ganha lá na frente muito mais, porque você ganha amizade, você ganha carinho, você sai feliz, as partes saem felizes.

Restou comprovado o apontado por Bozarth (2001, p.09) que o valor básico centrado na pessoa é a crença de que a autoridade a ela pertence e não está em um especialista externo.

A conciliação realizada com a participação do conflitante acima, pôs fim às lutas e batalhas e efetivou a justiça trazendo o fim do conflito, comprovando, que os meios adequados de solução de conflitos representam “um ponto de viragem nas estratégias de administrar e gerir o sistema de justiça” ao socorrer os sistemas judiciais adjudicatórios que se mostram “incapazes de responder pronta e rapidamente à sede de justiça de quem a eles necessita de recorrer” (CHUMBINHO, 2007, p.61).

O recorte revelou que a abordagem humanista provocou a reflexão do reclamante acima sobre o valor do acordo, que foi demonstrado como importante para firmar a amizade, perceber o carinho e trazer a satisfação dos conflitantes. A fala anunciou que a quantia percebida como perdida, significou muito pouco em comparação com o ganho mais consistente de amizade, carinho e felicidade.

Concretizou-se a missão do juiz-conciliador de resolver as contendas de quem estava desesperado, desalentado e abatido com a injustiça e buscava o Poder Judiciário para restaurar

a ordem violada. Atendeu-se ao apelo de que o juiz deve empenhar-se a encontrar alternativas para a solução dos conflitos de forma criativa para corrigir a procrastinação da entrega da tutela do Estado (NALINI, 2009, p.121).

Na pesquisa qualitativa se extrai os resultados práticos positivos da conciliação humanista que trouxeram satisfação para os usuários do sistema judicial, de modo que se constitui em uma metodologia estruturada que poderá, em muito, auxiliar na qualidade da tentativa conciliatória praticada pelos Juízes-conciliadores. Poderá trazer respostas para a grande preocupação dos estudiosos sobre a temática dos meios adequados de resolução de conflitos. Há um temor de que o movimento, em prol dos institutos consensuais, aconteça sem controle ou disciplina pelos profissionais. Esses estudiosos ressaltaram que a ausência de capacitação para o exercício da nobre missão de facilitação do entendimento, entre os conflitantes, poderá tornar perigosa a conciliação (WATANABE, 2019, p.85).

A fala abaixo revelou a importância do NUCON e demonstrou a satisfação com o atendimento do setor, o que revela que a conciliação foi praticada de forma cuidadosa, com zelo e qualidade.

RECLAMANTE 5

... então, é de suma importância esse departamento de justiça que temos aqui e eu só tenho a agradecer por tudo que foi feito aqui nesse lugar.

O recorte acima informou que o conflitante considerou importantes as atividades promovidas pela conciliação humanista, pois valorizou o encontro firmado em audiência e o modo de operar do NUCON. O utente narra a sua gratidão “por tudo que foi feito aqui nesse lugar”, ou seja, pelo encontro significativo que firmou o acordo com qualidade.

É possível propor que o trabalho com a conciliação humanista, a partir da adoção da Abordagem Centrada na Pessoa, possa se identificar como um processo de radicalidade do encontro proposto por Durange e Tassinari (2019, p.52), quando se referem ao plantão psicológico e valorizam o encontro de curta duração em que o profissional de ajuda e o ajudado andam juntos no “momento-já”, em uma relação calorosa sem julgamentos e com escuta sensível e empática.

O agradecimento de um cidadão, por se encontrar dentro de um ambiente do Poder Judiciário, e ainda assim, revelar a importância do setor, pode sugerir que a metodologia humanista aplicada poderá servir ao que O’Hara (2019, p.107) mencionou como uma

tecnologia social facilitadora que instala uma forma sociocêntrica de empatia, que desperta uma consciência coletiva, conduz o conviver para um mundo mais humano e contribui para o estabelecimento de instituições salutogênicas com espaços de vida menos tóxicos e desumanizantes.

O espaço do Poder Judiciário estigmatizado, hostil e distante do cidadão comum, modificou-se por meio do NUCON que surgiu como esse lugar social salutogênico em que fez o jurisdicionado sentir-se agradecido a ponto de valorizar o setor. Observou-se que a satisfação dos conflitantes também adveio pela reconstrução da relação pós-conflito, conforme demonstrado no recorte abaixo do advogado do reclamante 6. Percebe-se a satisfação dos conflitantes por terem conseguido desatar os nós das contendas a partir da conciliação efetivada nos moldes humanistas. Destacou-se da declaração abaixo que o advogado do reclamante percebeu a satisfação dos contendores após o atendimento com a metodologia humanista:

ADVOGADO DO RECLAMANTE 6

e... e... e as partes saem satisfeitas, por diversas vezes eu já vi autor e réu saírem daqui apertando as mãos após a conciliação...

Revelou a fala acima que as partes ao saírem do setor satisfeitas, comunicam que o atendimento do NUCON produziu um efeito positivo, saudável e amistoso. O recorte desvelou o aperto de mão e a satisfação após a audiência. Por diversas vezes, os encontros uniram as pessoas de polos antagônicos da relação conflituosa e demonstraram que a conciliação foi efetivada por vontade livre e desembaraçada. Esses fatores esclareceram que a metodologia humanista se coaduna com o princípio de conciliação que está na base do Julgado de Paz de Portugal, dos Juizados Especiais e da Justiça do Trabalho brasileiros.

A satisfação dos conflitantes com a conciliação favorece a dinâmica da prática do instituto nos Julgados de Paz de Portugal, que visa o fim do conflito de forma amigável e com o objetivo de pacificar como relata Chumbinho (2007, p.74).

A fala que percebeu que as pessoas atendidas saíram satisfeitas e apertando as mãos após a sessão de conciliação no NUCON, demonstrou que o conciliador humanista cumpriu as exigências citadas por Goretti (2017, p.152-155) que menciona que o profissional deve alcançar a superação autônoma e não violenta do conflito e o desfazimento da contenda precisa acontecer pela interação entre os conflitantes, pelo diálogo, despertando a

responsabilidade de um para com o outro, pois foram eles mesmos que decidiram dissolver a intriga e por isso saíram satisfeitos e amistosos.

Firmou-se na audiência, uma interação social. Prevaleceu uma relação harmônica surgida a partir do entendimento e da compreensão, por isso a satisfação. Afirma Maturana (2009, p.55) que quando não há cooperação e compartilhamento acontece a perda da convivência social que carrega em si, enfermidade, sofrimento e não satisfação. A conciliação humanista aflorou o que Rogers (1978, p.137) chamou de humanidade mais completa e poderosa que acontece quando uma pessoa afeta a outra. Na metodologia humanista, a comunicação é mais realista, as tensões são minimizadas e os relacionamentos tornam-se mais compreensivos com aceitação dos pontos negativos e positivos.

Implantou-se um espaço de convivência com atendimento adequado, mais humanizado, menos hostil e capaz de ensejar encontros significativos e de interação social com cooperação e diálogo. Esse espaço trouxe para a comunidade jurídica muita satisfação e gratidão. Veja-se que o recorte do advogado do reclamante 8 a seguir destaca o setor como de “importância vital” por ter um funcionamento adequado para a conciliação:

ADVOGADO DO RECLAMANTE 8

... com relação a minha opinião, junto ao NUCON, é de uma importância vital, foi uma atitude muito boa, a Décima Terceira Região incrementar esse núcleo, uma vez que ele tem um funcionamento totalmente adequado, vez que os juízes substitutos ou juízes titulares das Varas do Trabalho quando não existe tempo, que realmente ele são ocupados, aí o NUCON entra em ação, é aí que está a importância do NUCON, eu estou muito satisfeito e alguns colegas meus estão satisfeitíssimos com essa atitude da Décima Terceira Região e continuar com esse trabalho brilhante, que é o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais NUCON... muito obrigado e estou satisfeito.

A satisfação e a gratidão pelo trabalho realizado, reveladas pelo advogado acima, que, inclusive declarou que “alguns colegas” estavam satisfeitíssimos com o trabalho brilhante da metodologia da conciliação humanista, reforçaram que o magistrado agiu com ética humanista, pois estabeleceu relações de ligação e solidariedade, trouxe satisfação e felicidade nos termos defendidos por Fromm (1972, p.23).

O relato acima vem confirmar toda a riqueza da metodologia que poderá contribuir para a mudança de mentalidade dos operadores do Direito e transformar a prática da conciliação do Poder Judiciário. A abordagem traz uma maior aproximação e informalidade que conjugada com a celeridade, servirá para aperfeiçoar a prática da tentativa conciliatória nos Julgados de Paz em Portugal, dos Juizados Especiais e da Justiça do Trabalho no Brasil.

O modelo da metodologia humanista poderá ser revolucionário na atuação dos órgãos do Poder Judiciário em Portugal e no Brasil, na medida em que possibilita agregar um componente educativo para o modo de relacionamento humano e colabora para evitar novas demandas. A grandeza da prática foi reforçada na fala abaixo quando se destacou o “avanço tremendo para a resolução dos conflitos trabalhistas”. O advogado da reclamante 9 relatou, que no NUCON, aconteceram composições amigáveis e satisfatórias, reforçando, ainda mais, as falas supracitadas que demonstraram a melhora qualitativa na conciliação praticada no setor.

ADVOGADO DA RECLAMANTE 9

...a gente reconhece, a gente que milita nessa área do direito do trabalho, a gente reconhece que o NUCON é um avanço tremendo para a resolução da... dos litígios trabalhistas... é... e que os digam os resultados eu não conheço as estatísticas, mas eu conheço as minhas estatísticas da... das causas em que a gente trabalha e que a gente patrocina, que até o presente momento, eu não tive nenhuma que não tenha entrado e que não tenha saído com composição amigável e satisfatória.

O recorte acima confirmou o que Rogers (2009, p.99) sugeriu sobre a prática da Abordagem Centrada na Pessoa que pode desencadear mudanças profundas nas pessoas e nos comportamentos, nas orientações e estruturas de uma organização. Revelou-se um movimento, profundamente significativo, para qualificar os meios adequados de resolução de conflitos. A conciliação humanista no esteio da prática da Abordagem de Carl Rogers, base que fundamenta a metodologia, comprovou a partir da fala acima o “avanço tremendo” na tentativa conciliatória que promoveu uma composição amigável e satisfatória.

As mudanças no atendimento do Poder Judiciário, trazidas pelo NUCON, se conformam com a proposta de revolução democrática da justiça proposta por Santos (2015, p.45), eis que ultrapassam o simples combate à morosidade sistêmica para alcançar uma justiça mais cidadã, mais próxima do jurisdicionado, que assume um papel mais significativo na responsabilidade social, que é denominada pelo autor como qualidade da justiça.

A metodologia poderá contribuir para a democratização do Poder Judiciário e constituir uma prática emancipatória para a revolução do sistema de justiça por ampliar os espaços de participação do cidadão na solução dos conflitos com êxito no alcance das conciliações. A prática humanista trouxe satisfação com a tentativa conciliatória para o cidadão por construir relações mais harmônicas e reestabelecer o relacionamento pós-conflito.

Constatou-se da fala abaixo que o juiz-conciliador 1 também percebeu que a metodologia humanista trouxe ganhos para os conflitantes ao encerrar a contenda por meio da conciliação quando afirmou que aconteceu “algo positivo para elas” com o acordo.

JUIZ 1

E que no final das contas se possa trazer toda... todo um ganho para que as partes possam é... chegar a um final, não é? E trazer para si algo positivo pra elas, que no caso é a conciliação.

Reforçou a fala do juiz-conciliador acima que a conciliação se mostrou como o melhor caminho para a dissolução das contendas porque trouxe ganhos para todos os envolvidos na forma mais positiva.

A fala do servidor 5 abaixo corroborou o entendimento do juiz 1 acima, ao afirmar que trabalhar no setor, trouxe satisfação, alegria e o gozo na alma. Observou que “dá resultado”. Encerrou o litígio de maneira mais positiva.

SERVIDOR 5

É muito gostoso você chegar aqui para trabalhar com satisfação e sair com satisfação, então muitas vezes ficamos até tarde aqui, mas com muita alegria e com muito gozo de alma, porque nós vemos que dá resultado.

Importante enfatizar a satisfação do servidor, acima, de trabalhar com a metodologia humanista, que o motivou a ir mais otimista para o trabalho e a permanecer no ambiente com alegria e regozijo na alma provocados pela grandeza do resultado da conciliação humanista.

Por fim, extraiu-se do recorte da advogada do reclamante 5 seguinte que os acordos firmados trouxeram satisfação para os dois conflitantes, tendo em vista que foi fruto do entendimento, por isso foi favorável para ambos.

ADVOGADA DO RECLAMANTE 5

...e todos os acordos que foram realizados foram tanto favorável pelo reclamado, como pelo reclamante, e obtivemos a satisfação de todos.

É importante enfatizar que a fala acima registou o equilíbrio na participação dos conflitantes e dos advogados. A conciliação atingiu a “satisfação de todos”, inclusive dos advogados, tanto é assim que o recorte menciona como “obtivemos”, indicando que o advogado também ficou satisfeito.

A análise dos recortes da fala demonstra que a prática trouxe muitos benefícios para os jurisdicionados, para a instituição Poder Judiciário e para a atuação da magistratura. Houve um aperfeiçoamento qualitativo na prática da tentativa conciliatória do processo judicial. A

humanização e a informalidade ficaram caracterizadas nas falas que expressaram a implantação de um setor mais informal e com maior acolhimento, bem como a criação de uma ambiência segura e adequada para a pacificação. O Judiciário foi reconhecido como menos opressor e hostil. Houve a facilitação do acesso ao sistema judicial, aos mais vulneráveis, e a ampliação das possibilidades de liberdade de expressão e de afirmação da pessoa humana. Um verdadeiro processo de democratização.

O NUCON, com a metodologia humanista, implantou um processo de humanização do Poder Judiciário a partir da instalação de espaços coletivos de socialização, o que facilitou a convivência harmônica e reconstruiu o lugar do encontro e dos debates. Houve, assim, a implantação de um espaço humanista em que se permitiu a liberdade de ser com todas as humanidades e se preservou a dignidade como preconizou Heidegger (2004, p.23). Um humanismo que foi ratificado pela implantação de um clima favorável ao diálogo que proporcionou o relaxamento e promoveu o desenvolvimento dos recursos internos da pessoa para a assunção do seu poder decisório.

A conciliação humanista se constituiu em uma mudança paradigmática na atuação do Poder Judiciário com a conciliação judicial em que todo o aparelho judicial foi preparado para a prática da tentativa conciliatória de um modo mais humano, mais efetivo e mais democrático. A humanização do ambiente físico, somado à capacitação do capital humano, elevou a conciliação judicial à sua condição de ato privilegiado e resgatou a condição do Poder Judiciário de principal instância de resolução do conflito dentro do Estado.

As falas dos utentes demonstram que o jurisdicionado sentiu-se acolhido e apoiado pelo sistema de justiça e se revestiu de força para se sentir capaz de gerir a sua própria vida e resolver suas querelas por um ato voluntário e com assunção da responsabilidade pela pacificação social como cidadão. A responsabilidade, pela escolha feita em um acordo judicial, poderá ser atribuída ao jurisdicionado quando o dito responder a uma vontade consciente do agente decisor. Mostra-se fundamental criar uma ambiência que possibilite esse empoderar-se, como mostra a revisão teórica da pesquisa.

Houve referências, em vários recortes, de que a capacitação, a sensibilidade e a competência do conciliador humanista, favoreceram à tentativa de solucionar o conflito por meio da conciliação. Comprovaram os participantes da tentativa conciliatória, a importância da capacitação do juiz-conciliador, com a metodologia humanista, para a satisfação do desfazimento da contenda. Os diversos recortes que compõem a **categoria três** ressaltaram

que a atuação do conciliador humanista favoreceu ao diálogo das pessoas envolvidas no evento, inclusive fizeram referências à aproximação dos conflitantes como forma de humanizar a tentativa de acordo.

Demonstraram as falas que o conciliador humanista promoveu a paz de modo diferenciado. Destacaram a importância da capacitação do conciliador para assumir a profissão de ajuda na busca por solução amigável para as intrigas. Os participantes desvelaram que o conciliador humanista procurou instalar um diálogo entre os conflitantes, enfatizando o uso de “técnicas”, “modo diferente”, “um jeito especial”. Revelou a investigação da conciliação humanista, que a promoção de uma atmosfera cálida e do acolhimento, minimizaram as tensões e desmontaram a polarização proveniente do conflito.

A relação interpessoal que se formou no encontro criado em audiência, atraiu o foco de atenção do conciliador humanista que se preparou para agir como profissional de ajuda, como demonstram os recortes que criaram a **quarta categoria** já abordada na pesquisa. A relação como centro foi verificada nas falas dos participantes da sessão de conciliação humanista, restando valorizada a atitude de aproximação dos conflitantes para o diálogo. O conciliador humanista atentou para a relação formada em audiência, cuidou e acolheu as diferenças dos encontristas e demonstrou que se importava com a reconstrução do relacionamento pós-conflito.

Percebe-se, das categorias extraídas do *corpus*, que a metodologia qualificou a relação interpessoal firmada em audiência, seja entre os jurisdicionados ou destes com o Poder Judiciário. Houve um significativo contributo para a paz social, para a felicidade e para a qualidade de vida dos jurisdicionados, dos juízes-conciliadores e de toda a equipe que participou da metodologia praticada no NUCON.

Extrata-se da pesquisa, que um dos efeitos produzidos pela metodologia humanista foi possibilitar o empoderamento do agente decisor. Restou demonstrado que nesse espaço humanizado e com atendimento humanista, o participante se sentiu validado na sua condição de pessoa presente como humano e não apenas como um número. O utente se viu respeitado e se reconheceu como cidadão.

O empoderamento pessoal é condição essencial para a assunção do poder decisório, na medida em que conduz o decisor para o momento presente e o move pela criatividade na construção da resposta pela aceitação ou rejeição dos termos de acordos propostos em uma

sessão de conciliação. Nesse aspeto, a metodologia favoreceu o empoderamento para a expressão da fala dos conflitantes e contribuiu para um maior cumprimento dos acordos judiciais, como demonstra os textos doutrinários. As decisões obtidas com as respostas voluntárias, por mútuo consenso, possuem um maior potencial para serem respeitadas e, portanto, menos dependentes dos meios coercitivos para serem efetivadas. Houve uma contribuição com a economia do sistema judiciário, na medida em que reduziu os custos do processo com a diminuição das práticas de atos processuais executórios.

A atmosfera criada pela conciliação humanista associada ao tratamento cálido, implicado e dedicado do conciliador e da equipe de apoio, construíram uma diferente perspectiva sobre o Poder Judiciário para os jurisdicionados que puderam sentir a sensação de familiaridade e de pertença à instituição Justiça do Trabalho.

Causa perplexidade reproduzir falas que demonstraram a sensação de inclusão e familiaridade experimentadas no contexto vivencial proporcionado pela conciliação humanista. Um cidadão comum, dentro do espaço do judiciário, sentiu-se como se estivesse no sagrado lar, “em sua própria casa”. Importante destacar a significância de se estar numa sala de audiência, diante de um magistrado e submetido a todos os ritos processuais próprios de um processo judicial. Esse é um marco que merece ser ressaltado na atuação com a metodologia da conciliação humanista e que afasta a construção conceitual generalista de que o Poder Judiciário se forma por edifícios suntuosos, com a presença de um magistrado arrogante, com linguagem esotérica e uma maneira cerimonial de se apresentar diante do jurisdicionado, conforme indica Santos (2015, p.38).

A presente pesquisa evidenciou que a conciliação humanista trouxe um sentimento de familiaridade com o sistema jurídico. Ficou comprovado que a metodologia se presta para capacitação nos Julgados de Paz de Portugal, bem como nos Juizados Especiais e na Justiça do Trabalho brasileiros, que têm a proximidade na base principiológica.

Importante enfatizar que as falas demonstraram que a metodologia humanista produziu efeitos no “modo de ser” dos participantes, na medida em que provocou transformações na maneira de perceber e de se relacionar com o “outro”. A expressão dos encontristas, detetada nas falas, mostrou que trabalhar com a conciliação humanista impactou positivamente o modo do participante se ver como parceiro de jornada, criando, inclusive uma percepção de que a atuação afetou o outro a ponto de mudar o seu comportamento diante do Poder Judiciário.

O conciliador humanista revelou que a partir da atuação com a metodologia passou a enxergar de maneira diferente tanto o processo judicial, quanto o relacionamento com o jurisdicionado. O profissional modificou o seu olhar para a conciliação e para as suas atitudes diante do jurisdicionado.

Os recortes em foco demonstraram que a metodologia humanista ocasionou benefícios para o bem-estar dos participantes que vivenciaram as experiências no NUCON. Relatos que revelaram o quanto foi significativo trabalhar no setor. Houve o favorecimento do desenvolvimento humano, o que comprova a grandeza da metodologia para a prática da conciliação no Judiciário. A conciliação humanista foi capaz de produzir efeitos positivos em toda a equipe que manejou a metodologia e trouxe um novo modelo de atuação na tentativa conciliatória do Poder Judiciário, mais humano e democrático.

A abordagem serve como um contributo para uma revolução democrática da justiça, conforme proposto por Santos (2015, p.38). Revela a Literatura, que numa atmosfera facilitativa e com a atuação de um profissional de ajuda, que confia no ajudado como pessoa capaz de resolver suas próprias dificuldades, instala-se um campo de afetação recíproca que favorece, tanto ao diálogo entre os oponentes, como modifica o modo de ser do profissional.

A pesquisa ratificou que a ambiência facilitativa, implantada pela conciliação humanista, modificou o modo de ser do juiz-conciliador e gerou condições de crescimento pessoal, provocou mudanças no autoconceito, na maneira unilateral de ver os fatos que o cercaram e na maneira de perceber o “outro” com quem se relacionou. A metodologia humanista aponta um caminho para a mudança paradigmática na tentativa conciliatória e apresenta um “modo de ser” para o juiz-conciliador que o capacita para a conciliação judicial, além de ampliar o acesso à justiça para acolher a demanda suprimida apontada na Literatura a partir do processo de humanização.

As falas registaram que o atendimento com a abordagem, permitiu uma participação cívica efetiva e democrática dos jurisdicionados e dos operadores do Direito na sessão de conciliação, promoveu uma percepção de equilíbrio social e humano entre as pessoas envolvidas, bem como se constituiu como um tratamento adequado e significativo na solução dos impasses. Demonstraram os recortes que no NUCON, com a metodologia humanista, a pessoa conseguiu dizer o que precisava ser dito, libertou a sua fala autêntica e verdadeira, o que só é possível quando se está diante de uma escuta empática e sensível como revela a Literatura. Comprovaram as falas que foi implantado um lugar de fala e de escuta capaz de

estimular a ação comunicativa que desvela a racionalidade dos conflitantes na direção do entendimento, nos termos propostos pela teoria do agir comunicativo de Habermas.

A investigação apurou que houve um lugar em que se permitiu a fala autêntica e se facilitou o empoderamento dos conflitantes, como já demonstrado na **categoria denominada de instalação de lugar de fala e escuta**. Foi evidenciada a vivência do aqui-e-agora com toda a força da presença, em que aconteceu a fala-ação. A situação de ação se comungou com a situação de fala e o dito revelou a vontade do agente decisor.

A metodologia humanista ao criar lugares de fala e de escuta humanizados e com equipe capacitada permeou espaços de democratização dentro do Poder Judiciário, pois permitiu a liberdade de expressão. A fala-ação diminuiu as tensões e as ameaças, desmontou a autoridade irracional e a relação de poder “sobre” para assegurar a dignidade humana do jurisdicionado. O jurisdicionado revelou que se sentiu ouvido e se sentiu cidadão respeitado, ratificando que é pela linguagem que se confirma a presença viva e efetiva das pessoas e se constrói um mundo mais justo e igualitário.

A força das falas extraídas da pesquisa revela que a prática humanista deu significativa importância à linguagem do jurisdicionado e o fez se sentir vivo na sua coexistência com os outros. Ratificou o que há na Literatura, de que é pela linguagem que a pessoa constrói suas pontes para a realidade, cria a identidade e se firma no terreno social. Um destaque importante traz a categoria que demonstra a ênfase no contato dialógico para o desfazimento da contenda por meio do consenso.

Constataram os recortes que na prática se priorizou o sentar, a conversa e o diálogo na tentativa conciliatória para o entendimento entre os conflitantes. Priorizou-se a liberação das falas para o consenso. Foi valorizada a linguagem dos conflitantes na conciliação. Nesse importar-se com a linguagem, a conciliação humanista ressituiu a atividade judicial da conciliação no novo paradigma científico da guinada linguística. Adotou a perspectiva da ação comunicativa para reconhecer a autonomia das pessoas para o processo decisório. Estabeleceu um modelo de conciliação como resultado do entendimento mútuo entre os cidadãos.

A facilitação do diálogo pela adoção das atitudes facilitativas pelo conciliador humanista desmontou o conflito, a partir da despolarização com a transformação da energia defensiva de cada conflitante e aliviou o ambiente para uma conversa com debates de pontos

controversos, abrindo novos canais de comunicação, nos termos propostos por Rogers (1977, p.125).

Houve revelações de que a metodologia buscou a interação nas intersubjetividades mediadas pela linguagem e comunicadas pela fala como meio de cooperação e entendimento para alcançar o consenso. Dito de outra forma, a conciliação humanista priorizou o diálogo para que as próprias pessoas encontrassem a forma de dissolver o conflito. Instalou-se a ética do discurso na tentativa de encontrar um entendimento sobre o mundo intersubjetivo.

Os falantes demonstraram que foi valorizado o diálogo para encontrar um entendimento entre os pensamentos divergentes e para coordenar os atos dos conflitantes para a comunhão, o compartilhamento e a mutualidade. Foi construído um espaço de socialização em que se instalou uma democracia discursiva. O conciliador humanista, ao aproximar os encontristas para conversar e dialogar, possibilitou a abertura para o fluir da fala autêntica que decide e desencadeia uma ação constitutiva e gesta a vontade. As atividades prestadas somam-se para a satisfação do jurisdicionado com a metodologia, inclusive pelo encurtamento da duração dos processos judiciais que se arrastavam no tempo sem solução efetiva.

Os recortes em estudo mostram que houve grande contribuição da metodologia humanista na redução das demandas que tramitavam em um Tribunal do Trabalho brasileiro, o que superou a atuação das unidades judiciárias tradicionais. A categoria da celeridade verificada a partir dos recortes que demonstraram a rapidez na solução dos conflitos e que desvelaram a otimização das atividades, encurtou a demora processual. Ratificam as falas que a metodologia apresentada nesta tese se mostra eficiente para auxiliar com qualidade, a crise da morosidade do Poder Judiciário, não aproveitando somente aos Julgados de Paz de Portugal e aos Juizados Especiais e a Justiça do Trabalho brasileira, mas a todo o sistema judicial.

A pesquisa revela que a metodologia poderá ser utilizada como ferramenta para o enfrentamento da morosidade processual e servir de ponte para o resgate da credibilidade do Poder Judiciário perante a sociedade. Houve uma redução da ansiedade e da incerteza quanto à eficiência do sistema judicial, sentimento que impera nos jurisdicionados tanto de Portugal, quanto do Brasil.

Reduzindo o tempo de tramitação do processo judicial, a conciliação humanista ocupa um papel de destaque e significância na atuação do Poder Judiciário e se apresenta como uma metodologia que reinventa o “modus operandi” do sistema judicial com a tentativa conciliatória, elevando o valor da conciliação como meio de solução de conflitos. A metodologia humanista se mostra como um dos caminhos para socorrer o sistema judicial da avalanche de conflitos que assola a pós-modernidade e desafia a capacidade do Poder Judiciário. A proposta foi utilizada como um recurso para a solução de demandas coletivas com êxito. Restou comprovado pelas falas que a prática humanista serviu de promoção da paz e da justiça social.

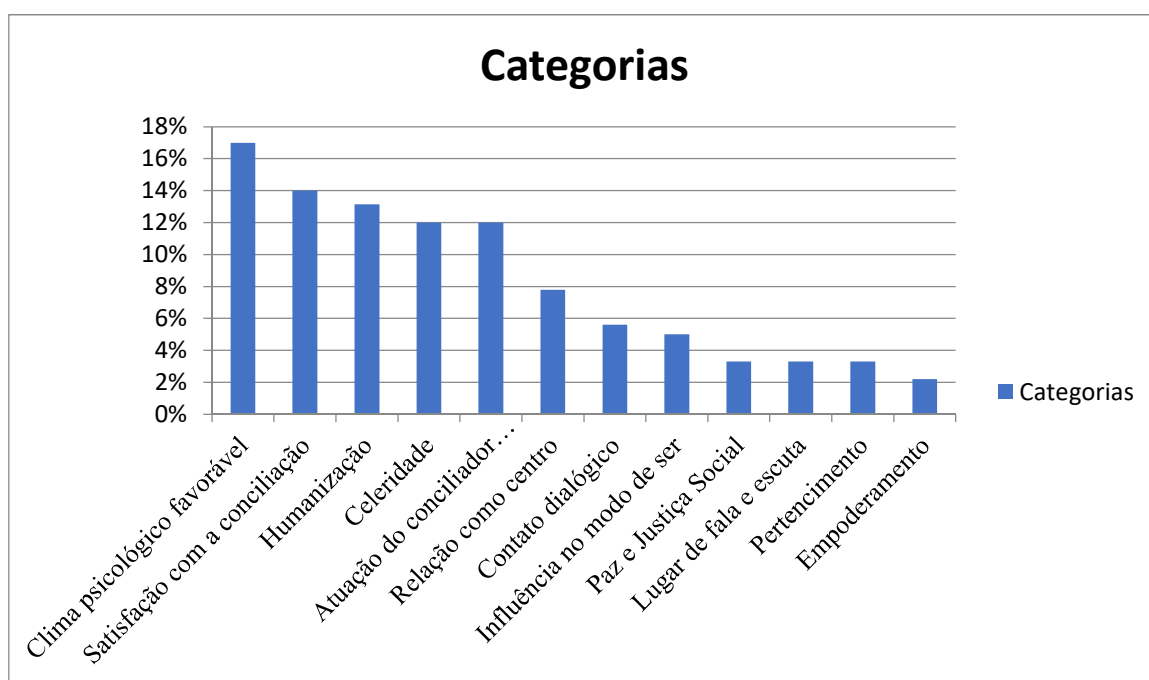
Constatou-se, nos recortes analisados, uma satisfação com o atendimento do setor humanista que foi apontado como um diferencial dentro das demais unidades judiciais tradicionais e foi ressaltada a contribuição do setor para a construção da paz social. A satisfação está expressa nas falas de advogados, servidores, membros do Ministério Público e pelos utentes atendidos com a conciliação humanista. Foram abordados como pontos positivos, a humanização, a equipe capacitada formada pelo juiz-conciliador, o pessoal de apoio, a metodologia aplicada, a rapidez na solução do conflito e o atendimento acolhedor.

A **décima segunda categoria** traz em si, o acerto da metodologia e a sua importância para o Poder Judiciário no que se refere à conciliação judicial que passa a ter uma metodologia específica construída com respeito às peculiaridades do instituto. As respostas positivas trazidas pela pesquisa se mostraram eficientes para aprovarem a conciliação humanista como um método para capacitar os juízes na prática da tentativa conciliatória.

A abordagem estreitou os relacionamentos entre os servidores e os magistrados, além de ter conseguido agregar os advogados na prática da tentativa conciliatória. Houve uma transformação no modo de ver a conciliação que foi acreditada e aplaudida por operadores do Direito dos mais variados ramos, juízes, advogados, servidores, representantes das empresas e membros do Ministério Público do Trabalho.

A investigação seguiu os tipos qualitativo, exploratório e dedutivo, no entanto, objetivando trazer uma visão sistêmica e possibilitar uma análise quantitativa das ocorrências das categorias organizadas no *corpus* do trabalho, apresenta-se o gráfico abaixo:

Gráfico IV



Fonte: própria

Ao analisar o gráfico acima, percebe-se que a instalação de um clima psicológico favorável foi sentida por um maior número de utentes, a categoria é apresentada por 17% dos falantes. Em um segundo tipo significativo, observa-se que a satisfação com a conciliação humanista registou 14% dos participantes da experiência, enquanto a humanização representou 13, 15 %. Na sequência, é possível identificar que a celeridade aparece em 12 %, na mesma percentagem da atuação do conciliador humanista. A relação como centro do foco de atenção da metodologia humanista ocupou 7,8% das falas, enquanto que o contato dialógico ocupou 5,6 % e a influência no modo de ser atingiu 5%. A pesquisa demonstrou a Paz e Justiça Social com 3,3%, igualmente o lugar de fala e de escuta e o pertencimento. Por fim, o empoderamento foi mencionado por 2,2% dos jurisdicionados.

Desses registros, enfatiza-se que o alto índice do clima psicológico favorável, da satisfação com a conciliação humanista seguido da humanização indicam que houve uma mudança significativa na atuação do Poder Judiciário na prática da conciliação.

A presença marcante da celeridade, da relação como centro do contato dialógico, do lugar de fala e de escuta, bem como, do pertencimento e empoderamento apontam para a instalação de um processo de humanização e informalidade no Poder Judiciário, que o

democratizou, com potencial para resgatar o seu lugar de maior instância de resolução de conflitos.

A metodologia humanista tornou-se conhecida além dos muros do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba, foi apresentada em palestras e eventos nos mais variados Estados do Brasil. Recebeu visitas e elogios de integrantes de 18 (dezoito) Tribunais Regionais do Trabalho do país. Foram colhidos depoimentos de Ministros e juízes de Regionais que, embora não tiveram uma participação direta na prática da metodologia, puderam conhecer os efeitos da conciliação humanista por meio dos depoimentos gravados pela Assessoria de Comunicação da instituição e por visitas ao NUCON no *I Encontro dos Núcleos de Conciliação da Justiça do Trabalho* acontecido em 04 de outubro de 2014.

Os relatos abaixo não foram tratados para a investigação por não serem partes da amostra, mas não poderiam deixar de serem apresentados como demonstrativos.

PRESIDENTE DA OAB

...então esse núcleo representa um espírito da conciliação, esse núcleo representa aquilo que nós temos de mais moderno que é evitar litígio, então parabéns para as pessoas que lutam para que esse núcleo persista e roguemos para que caia na sensibilidade e que possamos tornar isso a realidade em todo país...

DEPOIMENTO DO MINSTRO 1

O TRT da Décima Terceira Região com jurisdição aqui no Estado da Paraíba, uma espécie de vanguardista, é um precursor dessa humanização na conciliação. A conciliação já é um ato de humanização na solução das lides judiciais e se exacerbar essa humanização é o que se faz aqui. É fazer da conciliação o melhor momento na solução do conflito, porque descobre aqui na Décima Terceira Região e em especial com um núcleo de conciliação da Décima Terceira Região... ...é sem dúvida nenhuma um grande sucesso proporcionado pela experiência da décima terceira região e em especial desse núcleo de conciliação.

DEPOIMENTO DO ARTISTA

A humanização veio mesmo de... em cheio para facilitar mais as audiências... isso... quando eu começo a pintar, eu penso na alegria que vou trazer as pessoas através da arte.

DEPOIMENTO DE DESEMBARGADOR 1

...a conciliação, a conciliação é o baluarte da justiça do trabalho, pra isso então primamos pela conciliação a solução dos conflitos, onde as partes saem satisfeitíssimas e todo acordo é bom, não só para o empregador como para o trabalhador... Isso é muito importante e é o que vou levar para o meu tribunal porque todos estão trabalhando em prol de uma única coisa que é a conciliação...

DEPOIMENTO DO DESEMBARGADOR 2

O jeito todo especial de ser daqui do TRT da Décima Terceira Região tem dado muitos ganhos à população como um todo e fazendo a efeti... a efetiva prestação

jurisdicional quando a solução dos conflitos por mediação, por conciliação de forma que as pessoas saiam satisfeitas tendo aquilo cada um o que é seu...

DEPOIMENTO DO DESEMBARGADOR 3

Significa não apenas o cumprimento a uma Resolução do CNJ, mas um passo adiante na questão da adoção de uma política concentrada das conciliações. É a fórmula mais interessante de solucionar um conflito.

DESEMBARGADOR PRESIDENTE 2

Em princípio, todos os casos podem e devem ser levados à conciliação. O processo do trabalho, nesse aspeto, é pioneiro, pois a CLT já nasceu sob o signo da conciliação. Tanto que, antigamente, os órgãos de primeira instância, que hoje são Varas do Trabalho eram juntas de conciliação e julgamentos. Antes, se tentava conciliar e depois a questão ia a julgamento. Existe uma cultura de conciliação na Justiça do Trabalho que tem resolvido aproximadamente 30% dos casos, 30% a 35%.

DEPOIMENTO DE JUIZ 3

Levo um aprendizado aqui e com certeza irei implantar no meu setor de trabalho fazendo com que essa condição humanista de conciliar seja também semeada para o grande tribunal que é da segunda região.

DEPOIMENTO DE DESEMBARGADOR 4

A nova filosofia do núcleo centrada na conciliação humanista trabalha para diminuir formalidades e focar com atenção e sensibilidade os problemas das partes proporcionando um acolhimento necessário para diminuir as tensões e facilitar o acordo.

DESEMBARGADOR PRESIDENTE 1

Nós temos uma iniciativa pioneira na nossa região, criamos um núcleo de conciliação humanista que é voltado para a justiça restaurativa.

Evidentemente, isso é algo que toma tempo do magistrado e não pode ser feito em todos os casos, mas se tem priorizado alguns processos mais suscetíveis a esse tipo de trabalho e feito a conciliação humanista.

Os resultados práticos positivos extraídos do presente trabalho apresentam a conciliação humanista como um método próprio para capacitar o conciliador judicial, suprimindo a lacuna doutrinária evidenciada pela revisão da literatura como aponta Nassif (2005), Gouveia (2014) e Chumbinho (2007).

Verificou-se uma mudança de paradigma, com a prática da conciliação, que adotou uma metodologia humanista revolucionária e inovadora, que foi construída a partir das especificidades do instituto. Os resultados e a discussão foram elaborados de forma fluida e em constante diálogo com a revisão bibliográfica a fim de obter um texto final coeso, compreensível e cientificamente respeitado.

Empenhada por cinco anos e dedicadas inúmeras horas de estudo e pesquisas sobre a temática que envolve essa tese de doutoramento, ainda que compulsoriamente dividida entre

os afazeres desgastantes e comprometidos do exercício da magistratura, sentiu-se a satisfação de atender aos objetivos específicos e, principalmente, de encontrar a resposta positiva do objetivo geral de investigar sobre a conciliação judicial em Portugal e no Brasil e de responder a problemática se a Conciliação Humanista se apresenta como condição suficiente para promover a humanização e a informalidade do Poder Judiciário, democratizando-o, com potencialidade para resgatar a credibilidade do sistema judicial como principal instância de resolução de conflitos.

Como pesquisadora estou consciente de que a presente pesquisa não esgota o estudo sobre a conciliação judicial em Portugal e no Brasil, tampouco, sobre os resultados provocados pela prática da metodologia da conciliação humanista, mas que foi possível retirar-se do lugar de hesitação provocado pela problematização apresentada. Espera-se que a tese incite críticas, novos estudos e pesquisas sobre o tema.

6 – CONCLUSÃO

O aprofundamento do tema sobre a conciliação judicial trouxe revelações enriquecedoras sobre a temática. O cenário de alta conflituosidade trazido pela pós-modernidade provocou uma avalanche de ações judiciais que alavancou uma crise no sistema de justiça e promoveu um interesse legislativo na edição de normas que valorizaram os meios adequados de solução de conflitos. A pesquisa demonstra a fragilidade do sistema judiciário para a nova modernidade que convive com a multiculturalidade, diversidade, globalidade, pluralidade, impermanência e necessita de celeridade nas soluções dos conflitos que se apresentam em massa e mais complexos.

O Poder Judiciário encharcado e sem estrutura para dar conta de solucionar a grande quantidade de conflitos precisa ser auxiliado por mecanismos que desafoguem o sistema e promovam a pacificação social com a convocação dos cidadãos para assumirem as suas responsabilidades na decisão de suas contentas.

Os legisladores receosos de que os tribunais tradicionais não conseguissem resolver os conflitos de interesse, em tempo adequado e útil, resolveram criar órgãos mais simplificados e com foco na atividade conciliatória tanto em Portugal como no Brasil. Foram editadas normas para a instalação dos Julgados de Paz portugueses e dos Juizados Especiais e Justiça do Trabalho brasileiros.

Na revisão da literatura sobre a conciliação judicial, observa-se que os Julgados e Paz de Portugal, os Juizados Especiais e a Justiça do Trabalho brasileiros possuem a mesma base principiológica de aproximação, informalidade, celeridade, simplicidade, oralidade, participação cívica e conciliação. Todos os referidos órgãos estabelecem em sua regulamentação a obrigatoriedade da tentativa conciliatória pelo juiz.

Os meios de solução de conflitos se desenvolveram ao longo dos anos em paralelo com a instalação da sociedade. Os próprios cidadãos resolviam suas intrigas por autotutela, com uso da própria força e sem a assistência do Estado. Demonstram os estudos em foco que ainda nas Ordenações portuguesas, que tiveram aplicabilidade no Brasil, já havia a previsão de conciliação. Constava na norma que nenhum processo poderia ser proposto sem que antes as pessoas tivessem tentado a conciliação.

Posteriormente, surgiram novos métodos para a dissolução dos conflitos, por meio da autocomposição, constituída pela negociação ou transação entre os próprios desentendidos

sem a intervenção ou participação direta de um terceiro. Os conflitos também poderiam ser resolvidos por meio da mediação, da conciliação ou pela heterocomposição por intermédio da decisão judicial ou pela arbitragem.

Houve, recentemente, em Portugal e no Brasil, reformas legislativas e edição de normas jurídicas que valorizaram ainda mais a prática da conciliação e da mediação. Foram editados novos códigos de processo civil e leis esparsas que estabeleceram a regulamentação da conciliação e da mediação extrajudiciais.

A conciliação e a mediação foram analisadas com maior acuidade para identificar na revisão da Literatura que havia diferenças e similitudes entre os institutos. A conciliação foi vista como meio autônomo, sendo possível diferenciá-la da mediação em virtude das peculiaridades que lhe são afetas, como a própria atuação do conciliador que poderá propor termos de acordo para os contendores a partir do mundo de referência deles, bem como pela sua condição de poder ser aplicada por um magistrado.

Entre os doutrinadores pesquisados, que estudam as matérias de meios adequados de resolução de conflitos, há uma fragilidade na definição do que seria conciliação, bem como se identifica uma lacuna doutrinária quanto a um método específico para capacitação do magistrado para o exercício da função de conciliador.

Foi possível extrair da Literatura que a formação jurídica do operador de Direito, tanto de Portugal como no Brasil, que teve as suas raízes na Universidade de Coimbra, orienta os seus ensinamentos para o modo adversarial de resolução de disputas e não dirige o olhar para a conciliação.

A ausência de uma metodologia própria para a conciliação judicial, conforme extraído das doutrinas pesquisadas de Portugal e do Brasil, que considere as suas características, associada à formação do juiz rígida, formal, com linguagem técnica e de difícil compreensão para o cidadão comum, constituem-se em dificuldades para a aplicabilidade dos princípios basilares dos Julgados de Paz portugueses e dos Juizados Especiais e da Justiça do Trabalho brasileiros.

O estudo revelou que a própria formação do magistrado, como dito, apresenta-se como um ponto nevrálgico para o êxito da conciliação. Mostra-se essencial a criação de uma escola de formação destinada aos operadores do direito com uma metodologia pensada a partir dos critérios do instituto.

A conciliação judicial necessita ser reestruturada para se afastar da linguagem técnica que dificulta a retomada da comunicação entre os cidadãos comuns. É imprescindível instalar um diálogo genuíno, por isso o conciliador precisa de conhecimentos extrajurídicos para aprender sobre relações interpessoais, sobre o desenvolvimento do processo decisório e as lições de humanismo.

Mostra-se essencial uma mudança estrutural no ensino do Direito para operar as normas jurídicas e manejar os meios consensuais de resolução de conflitos. É preciso repensar as matrizes curriculares dos cursos de Direito para incluir áreas relacionadas ao conhecimento das relações humanas. É fundamental incluir conhecimentos de várias áreas científicas para ensinar a facilitação do diálogo, a prática da empatia, da cooperação e da solidariedade, bem como estudos afetos às matérias extradogmáticas, em uma verdadeira ecologia dos saberes.

A pesquisa aponta para a necessidade de resgatar as lições do humanismo para estabelecer uma ética humanista na atuação do Poder Judiciário em lidar com os conflitos humanos. O sistema judicial precisa reinventar-se para tratar e acolher os vulneráveis que estão à margem do estranho mundo jurídico e que, muitas vezes, optam por deixarem seus direitos violados para não serem violentados com a suntuosidade, a formalidade e a ritualística incompreensível das atividades judiciais, preferindo manterem-se distantes do sistema para compor uma massa de demanda suprimida.

O Poder Judiciário precisa ampliar o acesso à justiça e proteger os direitos de personalidade para garantir a higidez física e mental, a honra e a dignidade dos jurisdicionados. Necessita reformular-se para tornar-se mais próximo, informal, mais acolhedor e humanizado e abrir as portas para todo aquele que tiver seus direitos ameaçados ou violados.

Reestruturar o sistema jurídico significa, acima de tudo, humanizá-lo a partir da adoção da ética do cuidado. É necessário torná-lo mais realístico para a vulnerabilidade do jurisdicionado que se mostra presente no desnivelamento social e no distanciamento próprio da cultura jurídica, que traz estranhamento ao cidadão e retira-lhe do *locus* decisório e ainda arrasta no tempo a contenda.

A pesquisa demonstra que a intenção do legislador em criar órgãos mais informais e com a conciliação em sua base principiológica, não foi suficiente para revigorar o instituto e promover uma prática mais humanizada, com soluções dos conflitos mais céleres e democráticas.

Os próprios espaços físicos, em que se estabelecem os órgãos do Poder Judiciário, afrontam o acesso dos mais vulneráveis que se sentem amedrontados com os palácios frios e hostis e com as posturas formais e ritualísticas dos operadores do Direito que precisam ser humanizados para se tornarem mais acessíveis e mais acolhedores.

Há uma fragilidade na tentativa conciliatória, quando praticada por um magistrado, que se divide entre a missão de conciliar e de julgar a mesma causa. É fundamental a criação de espaços físicos destinados ao procedimento conciliatório e o deslocamento de um juiz capacitado com conhecimentos extrajurídicos para a assunção da missão conciliatória com exclusividade.

No desenvolvimento do tema, foi possível identificar, que o conciliador judicial, ao atuar com a conciliação humanista para assumir a missão de profissional de ajuda, poderá transformar significativamente a prática da tentativa conciliatória no Poder Judiciário, na medida em que se capacita como facilitador do diálogo.

O facilitador humanista ocupa uma posição equidistante dos litigantes e por isso se interpõe dentro da relação processual para que possa andar lado a lado com cada conflitante. Como conciliador humanista promove uma atmosfera cálida e segura para a assunção do poder decisório pelo próprio contendor, a quem compete decidir pelo consenso a partir de sua vontade, com escolhas conscientes e responsáveis.

Apreendendo conhecimentos da Psicologia Humanista e do entorno filosófico que sustenta a Abordagem Centrada na Pessoa de Carl Rogers, foi possível construir a conciliação humanista como metodologia própria para a conciliação judicial e capaz de capacitar o juiz-conciliador. A metodologia humanista parte da crença que todo ser humano dispõe de recursos internos que proporcionam condições para a efetivação de escolhas sábias.

Demonstra o estudo, que a potencialidade existente na condição humana que impulsiona o indivíduo a tomar decisões satisfatórias para si, apenas se desenvolve quando a pessoa se encontra imersa em uma ambiência de acolhimento e segurança que possa favorecer a liberação de sua linguagem. De modo contrário, a Literatura revela que quando o indivíduo se encontra em um clima de tensão, opressão ou hostilidade, esses recursos internos são distorcidos e a fala revela a vontade do opressor e não do agente decisor.

Extrata-se do arcabouço teórico que a conciliação humanista foi constituída a partir de três fundamentos: a crença nos recursos internos da pessoa para fazer suas próprias escolhas, conforme o seu referencial de mundo; a necessidade de implantação de um clima psicológico

favorável ao diálogo para o desenvolvimento do processo decisório efetivo do agente decisor e, por fim, a adoção de um “modo de ser” do conciliador que assume a profissão de ajuda.

O conciliador humanista capacitado adota posturas facilitativas e instala uma atmosfera de afeto e acolhimento, capaz de auxiliar o conflitante na assunção do seu poder de decidir pela solução ou manutenção do conflito. A resposta do agente decisor brota da vontade consciente que gesta a responsabilidade pelo dito e traz a satisfação pessoal pela decisão tomada.

A conciliação humanista defende a criação de um ambiente humanizado e informal como maneira de amenizar as tensões advindas do próprio conflito e como medida de aproximação e acolhimento do jurisdicionado e, portanto, de democratização. Compreende a importância da conjugação entre a humanização do espaço físico, em que acontece a audiência conciliatória, e a capacitação do conciliador para auxiliar os contendores no processo de empoderamento e na consequente assunção da responsabilidade pelo decidido. O empoderamento acontece quando o conflitante se sente seguro o suficiente para responder pela sua decisão.

A metodologia humanista foi experienciada em um Tribunal do Trabalho do Brasil no período de dezembro de 2011 a fevereiro de 2015 e produziu efeitos positivos que favoreceram à conciliação judicial. A prática pode ser investigada, nesse trabalho de tese, a partir de depoimentos colhidos durante as experiências que foram coletados pela própria instituição para divulgação do NUCON.

Nas discussões dos resultados da pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva foram apresentadas as categorias extraídas do *corpus* após o uso do instrumento de pesquisa da análise de conteúdo, aqui representadas por recortes de falas como eixos significativos.

A pesquisa revelou a riqueza da metodologia humanista, quando demonstrou que houve uma humanização do Poder Judiciário, com relatos de que foi revelado o rosto humano da justiça, bem como o quanto foi importante para o procedimento conciliatório humanizar o setor em que aconteciam as conciliações. Desvelou a investigação que foi implantado um clima psicológico favorável ao diálogo quando o juiz-conciliador, junto com a equipe capacitada e dentro de um ambiente humanizado, promoveu um acolhimento que proporcionou segurança no processo decisório.

Ainda na pesquisa qualitativa, observa-se que o conciliador humanista teve a sua atuação reconhecida como decisiva para a feitura dos acordos judiciais.

Um ponto de destaque, dentre as categorias, se relaciona a atenção da conciliação humanista para a relação firmada em audiência. A metodologia posiciona a relação no foco do trabalho. As falas demonstraram que a relação interpessoal era importante para o consenso, inclusive gerava uma reaproximação entre os conflitantes.

O empoderamento foi identificado nas falas que destacaram a condição de pessoa presente na sessão de conciliação humanista e que afastaram a impessoalidade própria dos números processuais em que se classifica os contendores. Esse achado foi importante para a conciliação humanista, pois constatou que somente empoderada, a pessoa poderá ser responsável pela solução dos conflitos.

Do cotejamento da teoria, se extrai a percepção de que o jurisdicionado sente um estranhamento ao adentrar nos suntuosos prédios da Justiça. A conciliação humanista pode identificar, na percepção dos atendidos, que a metodologia pode trazer a familiaridade com o Poder Judiciário a ponto de promover um pertencimento do jurisdicionado com a Justiça promovido pela informalidade. Esse é um aspeto grandioso que favorece a aproximação desejada do sistema judicial com o cidadão comum e que poderá ser auxiliar do desmonte da demanda suprimida.

Além do mais, foi identificado como riqueza da metodologia humanista, uma transformação no “modo de ser” do juiz-conciliador que pode perceber a mudança na sua maneira de ver o “outro” e de enxergar a própria conciliação. Verificou-se que o profissional revelou que a experiência foi transformadora para os conflitantes com potencialidade de alteração do comportamento. O que comprova a possibilidade de mudança do autoconceito do próprio magistrado capacitado na prática da tentativa conciliatória humanista.

No aspeto da democratização do Poder Judiciário, a conciliação humanista traz um contributo significativo quando se percebe nos recortes das falas que foi possível implantar um espaço de fala e de escuta, um momento de vez e de voz, em que o jurisdicionado pode identificar o lugar como o “ouvido da justiça” que todo o povo merece ter. Essa categoria traz a resposta para o contributo da metodologia para a revolução democrática da justiça proposta por Boaventura de Sousa Santos. A democratização exposta nas falas dos jurisdicionados ainda traz a percepção de que houve um respeito à dignidade e à cidadania, fato que promove o êxito da metodologia humanista.

Da pesquisa se extrai a ênfase no contato dialógico em que se revela a importância do sentar-se para conversar e do diálogo para a obtenção do consenso. A facilitação do diálogo

pode trazer as pessoas envolvidas no conflito mais para perto e colocá-las para sentarem-se e conversar na busca do entendimento. Os relatos tratados, durante a pesquisa, revelaram que houve um encurtamento no tempo de tramitação do processo, inclusive trazendo esperança para quem não mais acreditava no fim da contenda.

A maestria da conciliação humanista pode ser vista nos recortes que demonstraram que a metodologia atingiu a demora processual para encerrar vários processos judiciais que se arrastavam no tempo. Pode minimizar a morosidade do Poder Judiciário com qualidade, posto que promoveu uma ambiência humanizada com atmosfera cálida e segura para que os próprios litigantes pudessem a partir da liberação da linguagem chegar a um consenso, por livre e espontânea vontade, o que trouxe imensa satisfação com o trabalho da Justiça.

O trabalho do conciliador humanista transcendeu aos próprios autos processuais para alcançar e beneficiar a comunidade. A resolução da contenda obtida por meio de um diálogo franco e trabalhado resultou em uma ação social para além dos conflitantes e dissolveu a contenda com promoção da paz e com justiça social.

Por fim, a última categoria extraída dos recortes das falas dos utentes, que participaram da sessão de conciliação humanista, reflete a satisfação dos encontristas com a metodologia. Revelaram as falas, a percepção de que houve um atendimento significativo no setor humanista que contribuiu para a paz social por meio da conciliação. Percepções que demonstraram a grande satisfação em ter participado da sessão conciliatória com todas as peculiaridades humanistas.

O estudo aprofundado da temática, sobre a conciliação judicial, demonstrou o quanto que a conciliação vem sendo considerada importante para a pacificação social. Por outro lado, revelou o desinteresse dos doutrinadores em construir uma metodologia própria para capacitar o conciliador. A lacuna doutrinária custou o descrédito da conciliação judicial que não se furtou de ser automatizada com uma simples provocação do juiz, desmotivado e despreparado para facilitar o diálogo e com uma formação jurídica rígida, formal e técnica, que em nada favorecia a tentativa conciliatória.

O resultado da pesquisa demonstrou que a conciliação humanista permitiu ao contendor esse “tornar-se pessoa”, tanto que produziu um sentimento de pertencimento à coletividade do mundo jurídico e o fez partícipe de um diálogo genuíno que encara a pretensão de validade, ocupa o lugar de fala e o legitima como agente decisor.

A metodologia humanista firmou um encontro significativo entre os litigantes e instalou uma atmosfera dialógica para que cada um desvelasse a sua vontade e, em conjunto, alcançasse um entendimento e produzisse uma decisão com compromisso e responsabilidade. Os litigantes produziram um ato de fala constitutivo, uma fala ilocucionária, para construir o “novo” que levou ao consenso. Firmou-se um agir comunicativo, em que a produção da fala pelo legitimado, pode revelar a vontade, a pretensão de validade e se dirigiu, a quem de direito, para que, livremente, respondesse e aceitasse ou não a proposta.

A conciliação humanista, como metodologia dialógica, voltada para o entendimento se afasta da função estratégica ou mesmo negocial para encontrar o consenso construído pelo encontro das vontades de quem tem o direito de decidir. Esse modo de agir humanizado e informal aproxima o cidadão do Poder Judiciário, estreita os laços com o oponente, promove o diálogo e a consequente assunção da responsabilidade pela pacificação do conflito, o que gesta o compromisso e minimiza o risco de descumprimento voluntário. Da mesma maneira, facilita a resolução da disputa, acelera o encerramento da contenda e prepara o cidadão para o conviver harmonioso e respeitoso com o “outro”.

Os resultados da pesquisa qualitativa demonstraram que a conciliação humanista apresentou um alto índice de satisfação do jurisdicionado pelo “modus operandi”, pelo ambiente humanizado, pela informalidade, pelo acolhimento, pela celeridade, pela reconstrução da relação interpessoal pós-conflito, pela instalação do lugar de fala e de escuta e principalmente pela maior possibilidade do êxito da conciliação.

Observando que dos resultados práticos da conciliação humanista foram percebidas a humanização, a informalidade, a oralidade, a celeridade, a valorização da conciliação, a política de proximidade e de efetiva participação cívica dos jurisdicionados, conclui-se que a metodologia é perfeitamente aplicável aos Julgados de Paz de Portugal, aos Juizados Especiais e à Justiça do Trabalho brasileiros, por estar em harmonia com a base principiológica dos referidos órgãos.

A conciliação humanista representa um avanço doutrinário e os efeitos positivos puderam produzir um resgate da credibilidade no Poder Judiciário, eis que reduziu a morosidade que tanto assola o sistema jurídico. A abordagem poderá servir como uma viragem paradigmática na estrutura do sistema jurídico que transformará a imagem do Poder Judiciário pela qualificação da conciliação, pela reaproximação com o cidadão comum e pelo melhoramento do acesso à justiça.

A pesquisa trouxe resultados práticos favoráveis à conciliação humanista, mas não desconhece os limites e os desafios da conciliação dentro do sistema judiciário, apontados na tese e por isso não firma a metodologia humanista como uma panaceia para os problemas estruturais e orgânicos da Justiça. A metodologia poderá salvaguardar a conciliação judicial e servir de material teórico-prático para capacitar o juiz na missão de conciliador, bem como se apresentar como um caminho de aperfeiçoamento dos Julgados de Paz de Portugal, aos Juizados Especiais e à Justiça do Trabalho brasileiros.

Instigante e intrigante foi propor, a partir da obra do sociólogo Boaventura de Sousa Santos (2015, p.146), mais um caminho para a democratização da justiça, para aperfeiçoar o sistema e criar políticas públicas que gerem uma cultura jurídica que aproxime o cidadão do Poder Judiciário.

Mostra a pesquisa que a conciliação humanista serve para atender à exigência social para a construção de um sistema judicial eficiente, eficaz e justo que dignifica as profissões jurídicas e aperfeiçoa os órgãos judiciários com modelos de gestão humanizado, informal, mais otimizados e com melhoramento da formação do magistrado e dos servidores do judiciário.

A conciliação humanista retomou os postulados do humanismo e atualizou a atividade da conciliação judicial pelo resgate da ética humanista e pela capacitação do conciliador como profissional de ajuda. Assim, comprovou, com seus resultados, que é possível reconfigurar o papel do Poder Judiciário para repolitizar a administração da justiça, democratizá-lo com potencialidade para resgatar a credibilidade do Poder Judiciário como órgão principal de resolução de conflitos junto à sociedade portuguesa e brasileira.

Houve um despertar para o rosto do outro, para o ouvir atento que pode escutar o grito humano profundo que clamou por auxílio, que a vulnerabilidade e a fraqueza emitiram e deixou florescer a pessoa moral, que se auto comandou e se viu responsável e cidadão, para citar Bauman (2011, p.87-88).

A presente tese inova ao apresentar, à comunidade científica, os resultados práticos da metodologia da conciliação humanista para aperfeiçoar o instituto da conciliação judicial e instigar novos estudos, provocar críticas e estimular a prática. Não se tem a pretensão de esgotar o assunto, tampouco de assumir que a metodologia humanista perfaz um material metodológico hermético e finalizado, não comportando ajustes, melhoramento, recortes ou mesmo a contraprova que neguem os efeitos positivos extraídos na presente pesquisa.

A revisão teórica revela que a conciliação judicial poderá ser um caminho para socorrer o Poder Judiciário, para aproximar a sociedade e para convocar o cidadão para assumir a sua responsabilidade perante a pacificação social e, assim, resgatar a credibilidade do sistema jurídico.

Buscando o necessário e imprescindível intercâmbio entre as áreas do conhecimento, foi traçado um caminho teórico que transitou livremente entre vários ramos da ciência para tornar a pesquisa um trabalho científico interdisciplinar e para trazer para a Ciência Jurídica uma ecologia dos saberes.

Ciente da linguagem culta e técnica do Direito, bem como dos termos específicos dos demais ramos do saber, o texto foi escrito de forma mais informal, simples e esclarecedora possível, visto que se pretendeu estender os conhecimentos sobre a conciliação judicial e a metodologia humanista para além do Direito e torná-los acessíveis a quaisquer leitores que se sintam afetados pelo tema proposto.

Objetivando produzir uma redação simples e compreensível ao cidadão comum, foram utilizados sinónimos, desvelados os acrónimos e traduzidos os termos revestidos de conteúdo jurídico. Pretendendo esclarecer o texto, foram anexadas à redação final, cópias de documentos e fotos, assim como foram juntados anexos.

A profundidade da pesquisa pode apresentar as respostas para a problemática que motivou o desenvolvimento do presente estudo sobre a conciliação judicial em Portugal e no Brasil e responde positivamente que a Conciliação Humanista se apresenta como condição suficiente para promover a humanização e a informalidade do Poder Judiciário, democratizando-o, com potencialidade para resgatar a credibilidade do sistema judicial como principal instância de resolução de conflitos.

A conclusão desvela que o método humanista promove a humanização, a informalidade e uma maior aproximação do Poder Judiciário com a sociedade, fatores que se coadunam com os princípios basilares dos Julgados de Paz, dos Juizados Especiais e da Justiça do Trabalho brasileiros. A pesquisa também demonstrou que a conciliação humanista se constitui em único método humanista para resolução de conflitos com condições de capacitar o juiz-conciliador que humaniza o Poder Judiciário, encontrado na literatura pesquisada, por isso contribuiu para um sistema judicial mais democrático e tem a

potencialidade de resgatar a credibilidade do Poder Judiciário como órgão principal de resolução de conflitos junto à sociedade portuguesa e brasileira.

Um trabalho científico é mutante e precisa deixar espaços de mobilidade para o crescimento, o aprimoramento e para o próprio enfrentamento, uma vez que a ciência deve sempre comportar novas pesquisas a partir de outros olhares, aprofundamentos e críticas.

Ciente de que a apresentação do estudo sobre a conciliação judicial em Portugal e no Brasil, bem como dos resultados práticos da conciliação humanista, ao mundo científico, expõe o estudo à análise crítica e corre o risco de ser combatida, a pesquisadora consciente da lisura, profundidade e idoneidade da pesquisa, se mostra serena e segura para a defesa do trabalho de tese que ora se apresenta.

REFERÊNCIAS

- AMATUZZI, Mauro Martins. **Por uma Psicologia Humana**. 4.ed. Campinas, SP: Editora Alínea, 2014, 147p, ISBN 978-85-7516-629-1
- _____. **O resgate da fala autêntica – Filosofia e Psicoterapia e da Educação**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2016, 202p, ISBN 978-85-7516-746-5.
- ANTUNES, J. Lobo. “**Ser Juiz Hoje**”. In: Rui Rangel. *Ser Juiz Hoje*. Coimbra: Edições Almedina, 2008, 73p.
- ARENDT, Hannah. **A condição humana**. 10.ed. Tradução Roberto Raposo. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2009, 352p, ISBN978-85-218-02556.
- ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. 6.ed. Tradução: Torrieri Guimarães. São Paulo: Martin Claret, 2014, 230p.
- BARBAS, Stella. **Estudo de Direito da Bioética**. Coimbra: Edições Almedina, 2005. 328p.
- BARBAS, Stella. OLIVEIRA, Maria Zeneida Puga Barbosa. **A autonomia do idoso e distanásia**. *Rev. bioét.* (impr.). 2013; 21(2):328-37.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. 4.ed. Lisboa: Edições 70, 2009, 281p, ISBN 978-972-44-1506-2
- BATTAGLIA, Maria do Céu Lamarão. **Afinando a pessoa do mediador: o tom que harmoniza equipe, advogados e partes**. In: Márcia Calainho. *Mediação: medo e esperança*. Porto, Portugal: Editora Vravo, 2020. 2481kb; MOBI, ISBN 978-989-54764-1-1.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. (trad. do alemão). Rio de Janeiro: Zahar, 2001, 278p, ISBN978-85-7110-598-0.

_____. **Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos.** (trad. do alemão). Rio de Janeiro: Zahar, 2004, 190p, ISBN 978-85-7110-795-3.

_____. **Vida líquida.** (trad. do alemão). Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007, 210p, ISBN 978-85-7110-969-8.

_____. **Vida em fragmentos: sobre a ética pós-moderna.** (trad. do alemão). Rio de Janeiro: Zahar, 2011, 413p, ISBN 987-85-378-0515-2.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos.** (trad. do alemão). Rio de Janeiro: Campus, 1992, 217p.

_____. **O futuro da democracia.** 9.ed. (trad. do alemão). São Paulo: Paz e Terra, 2004, 207p, ISBN 85-219-0359-6.

_____. **Estado, governo, sociedade. Fragmentos de um dicionário político.** (trad. do alemão) 20.ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2017, 255p, ISBN 978-85-7753-365-7

BRITO, Hildo Albuquerque Mousinho. **Mediação e arbitragem de conflitos trabalhistas no Brasil e no Canadá.** São Paulo: Ltr, 2010, 96p. ISBN 978-85-361-1498-9

BOFF, Leonardo. **O Cuidado necessário.** Petrópolis: Editora Vozes, 2013, 296p, ISBN 978-85-326-4388-9

BOZARTH, Jerold D. **Terapia Centrada na Pessoa: Um paradigma Revolucionário.** Lisboa: Edual- Editora da Universidade Autónoma de Lisboa, 2001. 309p. ISBN 972-8094-66-3.

BOWEN, Maria Villas-Boas. **Special Characteristics of the Rust Workshop and Their Influence on my facilitation Process.** Journal of Humanistic Psychology. Vol.27. nº3, Summer 1987 348-363. Sage Publications, Inc.

BUBER, Martin. **Do diálogo e do dialógico**. (trad. do alemão). São Paulo: Perspectiva, 2009, 171p, ISBN 978-85-273-0747-5

_____. **Eu e tu**. (trad. do alemão). São Paulo: Centauro, 2001, 152p, ISBN 978-85-88208-16-2

CALAMANDREI, Piero. **Direito Processual Civil**. v.1. (trad. do italiano). Campinas: Bookseller, 1999, 333p, ISBN 85-86310-81-6

CAPILONGO, Celso Fernandes. **Os Desafios do Judiciário: Um Enquadramento Teórico**. In: FARIA, José Eduardo. *Direitos Humanos, Direitos Sociais e Justiça*. 1.ed. 4. tiragem. São Paulo: Malheiros Editores, 2005, 155p, ISBN 85-420-0212

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. (trad. do italiano). Sergio Antônio Fabris Editor. Porto Alegre, 1988, reimp-2002, 168p.

CAPPA, Josmar Gilberto. **Passado e presente do sistema de relações de trabalho no Brasil**. São Paulo: LTr, 2000, 264p, ISBN 85-7322-907-1

CAPRA, Fritjof. **A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos**. (trad. do alemão). São Paulo: Cultrix, 2006, 256p, ISBN 978-85-316-0556-7

CARNELUTTI, Francesco. **Teoria Geral do Direito**. (trad. do italiano). São Paulo: LEJUS, 2000. 2ª impressão. 549p.

_____. **Instituições do Processo Civil**. (trad. do italiano). Campinas/SP, Servanda, 1999. 612p. ISBN 85-87484-01-X- volume 1.

CARRENHO, Esther. **A vida de Carl Ramso Rogers**. In: Esther Carrenho, Márcia Tassinari, Marcos Alberto Pinto. *Praticando a Abordagem Centrada na Pessoa: dúvidas e perguntas mais frequentes*. São Paulo: Carrenho Editorial, 2010, 211p, ISBN 978-85-62492-04-4.

CARRION, Valentin. Comentários à consolidação das leis do trabalho. 33ª ed. atual. por Eduardo Carrion. São Paulo: Saraiva, 2008. 1392 p. ISBN 978-85-02-06921-3.

CARVALHO, José Murilo. **A construção da ordem: a elite política imperial. Teatro de sombras: a política imperial.** 5.ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2010, 459p, ISBN 978-85-200-0618-4

CHIMENTI, Ricardo Cunha, **Teoria e Prática dos juizados especiais cíveis estaduais e federais**, 13.ed. São Paulo: Saraiva, 2012. 458p. ISBN 978-85-02-15965-5

CHOMSKY, Noam. **Linguagem e mente.** (trad. do inglês). São Paulo: Editora UNESP, 2009, 344p, ISBN 978-85-7139-942-6.

_____. **Natureza humana: justiça vs. Poder: o debate entre Chomsky e Foucault.** (trad. do inglês). São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2014, 86p, ISBN 978-85-7827-793-2.

CHUMBINHO, João. **Julgados de Paz na prática processual civil.** Lisboa: Sociedade Editora Ld., 2007, 320p, ISBN 978-972-724-330-3.

CONSELHO Nacional de Justiça. Resolução 125/2010.

COSTA, Mário Júlio de Almeida. **História do direito português.** 5.ed. Coimbra: Almedina, 2016, 608p. ISBN 978-972-40-4665-5

CRATSLEY, John.C. **Judicial Ethics and Judicial Settlement Practices: Time for Two Strangers to Meet.** 2006, p.574. In: GOUVEIA, Mariana França. Curso de Resolução Alternativa de Litígios. 3.ed. Coimbra: Almedina, 2014, ISBN 978-972-40-5570-1, p.111.

CRETELLA JÚNIOR, José. **Introdução ao estudo do direito.** Rio de Janeiro: Ed. Forense, 1984, 322p.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **O poder dos juízes**. 3.ed. Rev. São Paulo: Saraiva, 2007, 166p, ISBN 978-85-02-06158-3

DIAS, Jean Carlos. **A Tensão Entre os Direitos Humanos e a Soberania Popular na Concepção de Direito de Jurger Habermas**. In: Alexandra Vilela et al. Temas contemporâneos de direito: Brasil e Portugal. Belo Horizonte: Arraes editores, 2013. 331p. ISBN 978-85-8238-002-4.

DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER Ada Pellegrini; CINTRA, Antônio Carlos de Araújo **Teoria Geral do Processo**. 25.ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2009, 384p, ISBN 978-85-7420-931-9

_____. **Instituições do direito processual civil**. volume I. 8.ed. Rev e atual. São Paulo: Malheiros, 2016, 912p, ISBN 978-85-392-0324-6

DURANGE, Wagner; TASSINARI, Márcia. **Plantão e a clínica da urgência psicológica**. Curitiba: CRV, 2019, 180p, ISBN 978-85-444-3167-2.

ELDERS, Fons. **Noam Chomsky e Michel Foucault um choque de paradigmas**. In: Fons Elders. Natureza humana: justiça vs. poder: o debate entre Chomsky e Foucault. (trad. do inglês). São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2014, 86p, ISBN 978-85-7827-793-2.

FAOUR, Carla. **A arte de escutar: histórias que revelam a beleza de ouvir e ser ouvido**. Rio de Janeiro: Agir, 2009. 157p. ISBN 978-85-220-1020-2.

FARIA, José Eduardo. **Direitos Humanos, direitos sociais e justiça**. 1.ed. 4. tiragem. São Paulo: Malheiros Editores, 2005, 155p, ISBN 85-420-0212.

_____. **A cultura e as profissões jurídicas numa sociedade em transformação**. In: José Renato Nalin. Formação jurídica. 2.ed. Rev. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999, 173p, ISBN 85203-1778-2.

FERRAZ JÚNIOR. Tecio Sampaio. **Introdução ao estudo do direito: técnica, decisão, dominação**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001, 364p, ISBN 5-224-2759-3.

FERREIRA, J. O. Cardona. **Justiça de Paz. Julgados de Paz. Abodagem numa perspectiva de justiça ética-Paz-Sistemas- Historicidade**. Coimbra: Coimbra Editora, 2005. 120p, ISBN 972-32-1367-2.

_____. **Sistema de Justiça e Mediação**. Separata. Revista da Faculdade de Direito da UNL. Themis, ano VI, nº11, 2005:189-199.

FIUZA, César. **Direito Civil: curso completo**. 12.ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2008, 1108p, ISBN 978-85-7308-986-8.

FLOR, Maria de Souza. **Tornar-se Pessoa: a pessoa em desenvolvimento**. In: Organização Anita Bacellar. A psicologia humanista na prática: reflexões sobre a abordagem centrada na pessoa. Palhoça: Ed. Unisul, 2017, 184p, ISBN 978-85-8019-190-5.

FOLGER, J. P., BUSH, R. A. Baruch. **La promessa de mediación. Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento**. Buenos Aires: Granica, 1996, 416p, ISBN 84-7577-400-8.

FONSECA, Afonso Henrique Lisboa. **Grupo: fugacidade, ritmo e forma: processo de grupo e facilitação na psicologia humanista**. São Paulo: Ágora, 1988, 187p.

FRADE, Catarina. **A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento**. Revista Crítica de Ciências Sociais, 65. Maio, 2003: 107-128.

FRANCO, Maria Laura P. B. **Análise de conteúdo**. 3.ed. Brasília: Liber Livro Editora, 2008, 80p, ISBN 85-98843-32-6.

FREIRE, E. **Psicoterapia Centrada na Pessoa: Uma Jornada em Busca de Auto-Realização e Plenitude**. In: KLÖCKNER, F. C. S. Abordagem Centrada na Pessoa: A Psicologia Humanista em Diferentes Contextos. Londrina: Editora Unifil, 2009, p.225-233. ISBN 978-85-61986-08-7.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 50.ed. Atual. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2011, 253p, ISBN 978-85-7753-164-6

FROMM, Erich. **Análise do homem**. (trad. do alemão). 8.ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1972, 211p.

_____. **A arte de Amar**. (trad. do alemão). Editora Itatiaia. Belo Horizonte: Itatiaia, [sd], 170p.

GIDDENS, Anthony. **Modernidade e identidade**. (trad. do inglês). Rio de Janeiro: Zahar, 2002, 233p, ISBN 978-85-7110-669-7

GOLEMAN, Daniel. In: **Empathy. HBR emotional intelligence series**. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2017, 134p, ISBN 978-63369-325-8

GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Editora JusPodivm, 2017 400p. ISBN 978-85-442-12226

GOUVEIA, Mariana França. **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. 3.ed. Coimbra: Almedina, 2014, 358p, ISBN 978-972-40-5570-1

GRECO FILHO, Direito processual civil brasileiro. v.1. 22.ed., São Paulo: Saraiva, 2010, 293p, ISBN 978-85-02-09122-1

GRINOVER Ada Pellegrini; DIANAMARCO, Cândido Rangel; CINTRA, Antônio Carlos de Araújo **Teoria Geral do Processo**. 25.ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2009, 384p, ISBN 978-85-7420-931-9

HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. (trad. do alemão). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989, 236p, ISBN 85-282-0008-6

_____. **Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos**. (trad. do alemão). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990, 291p, ISBN 85-282-0026-4

_____. **Racionalidade e comunicação.** (trad. do alemão). Lisboa: Edições 70, 1996, 221p, ISBN 972-44-1078-1

_____. **Verdade e justificação. Ensaio filosófico.** (trad. do alemão). São Paulo: Edições Layola, 2004, 329p, ISBN 85-15-02623-6

_____. **O Discurso Filosófico da Modernidade.** (trad. do alemão). Alfragide: Texto Editora, 2010, 358p, ISBN 978-972-47-4152-9.

_____. **Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social.** (trad. do alemão). São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, 811p, ISBN 978-85-7827 -460-3

_____. **Teoria do agir comunicativo, 2: sobre a crítica da razão funcionalista.** (trad. do alemão). São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, 811p, ISBN 978-85-7827-461-0

HEIDEGGER, Martin. **Carta sobre el Humanismo.** (trad. do alemão). Madrid: Ed. cast. Alianza Editorial, 2004, 91p, ISBN 84-206-3798-X

HERKENHOFF, João Batista. **O direito processual e o resgate do humanismo.** Rio de Janeiro: Thex Ed., 2001, 163p, ISBN 85-85575-71-9

HESPANHA, Antônio. **Cultura jurídica europeia: síntese de um Milênio.** Lisboa: Almedina, 2012. O direito na Época Contemporânea. P.364-400. ISBN 978-9724048109. P.658

_____. Prefácio. In: SUBTIL, José. **Dicionário dos desembargadores;1640-1834.** Lisboa: EDIUAL, 2010.604p ISBN 978-989-8191-14-

HIPÓLITO, João. **Auto-organização e Complexidade: evolução e desenvolvimento do pensamento Rogeriano**. Org. Odete Nunes. Lisboa: EDIUAL, 2011, 76p, ISBN 978-989-8191-20-5

_____. **A Comunidade como centro**. Lisboa: Serviço de Educação Fundação Calouste Gulbenkin, 1992.

HOPESON, Emmanuel Kojo. **Understanding Human Behaviour in: Conflict Resolution**. Kansas City/ USA, 2016, ISBN 978-99881-6301-3.

IANNI, Octavio. **A sociologia e o mundo moderno**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011, 406p, ISBN 978-85-200-0906-2.

_____. **A sociedade global**. 8.ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999, 191p, ISBN 85-200-0100-9.

KINGET, G. Marian. Rogers, Carl R. **Psicoterapia e relações humanas: teoria e prática da terapia não diretiva**. (trad. do inglês). Vol.1. 2ª ed. Belo Horizonte: Interlivros, 1977.

KRAMER, Peter D. In: ROGERS, Carl Ranson. **Tornar-se Pessoa**. (trad. do inglês) 6.ed. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2009, 489p, ISBN 978-85-7827-085-8.

KIERKEGAARD, Soren. **O desespero humano**. (trad. do dinamarquês). Editora Unesp. São Paulo, 2010, 166p, ISBN 978-85-393-0073-0.

KUHN, Thomas.S. **A estrutura das revoluções científicas**. (trad. do inglês) 9.ed. São Paulo: Perspectiva, 2007, 260p, ISBN 978-85-273-0111-4.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. **Curso de Direito Processual do Trabalho**. 10.ed. São Paulo: LTR, 2012, 1436p, ISBN 978-85-361-2039-3.

_____. **Conciliar é legal? Para quem? Análise do instituto da conciliação na Justiça do Trabalho**. In: Luiz Eduardo Gunther, Rosemarie Diedriches Pimpão.

Conciliação um caminho para a paz social/. Curitiba: Juruá, 2013, 920p. ISBN 978-85-362-4055-5, p. 739-755.

. **CPC – Repercussões no processo do trabalho**. Coordenação de Carlos Henrique Bezerra Leite. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2017, 350p, ISBN 978-85-472-1341-1.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Manual do processo de conhecimento**. 5.ed. Rev. atual. E ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006, 816p, ISBN 85-203-2846-6

. **Técnica Processual e Tutela dos Direitos**. 2ª ed. rev. atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008, 511p. ISBN 978-85-203-3265-8.

. **Teoria Geral do Processo**. 4.ed. Rev., atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, 524p, ISBN 978-85-203-3624-3

MARTINS, Ives Gandra da Silva. In: NALINI, José Renato. **Formação jurídica**. 2.ed. Rev. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999, 172p.

MARTINS, Alexandre Andrade. **Bioética, saúde e vulnerabilidade: em defesa da dignidade dos vulneráveis**. São Paulo: Paulus, 2012, 165p, ISBN 978-85-349-3317-9

MASLOW, Abraham H. **Introdução à psicologia do ser**. (trad. do inglês) 2.ed. Rio de Janeiro: Eldorado, [sd], 279p.

MATURANA, Humberto. **Emoções e linguagem na educação e na política**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2009, 99p, ISBN 978-85-7041-152-5

MAY, Rollo. **O homem à procura de si mesmo**. (trad. do inglês). 36.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011, 253p, ISBN 978-85-326.0402-6.

MOORE, Christopher W. **The mediation process: practical strategies for resolving conflict**. 4th ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2014, ISBN 978-1-118-1974-8.

MORIN, Edgar. **O método 4: As ideias – habitat, vida, costumes, organização.** (trad. do francês). 4.ed. Porto Alegre: Sulina, 2008, 319p, ISBN 978-85-205-0168-9.

_____. **O método 5: a humanidade da humanidade.** (trad. do francês). 4.ed. Porto Alegre: Sulina, 2007, 309p, ISBN 978-85-205-0308-9.

_____. **O método 6: ética.** (trad. do francês). 3.ed. Porto Alegre: Sulina, 2007, 222p, ISBN 978-85-205-0393-5.

NALINI, José Renato. **Ética da Magistratura.** São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, 205p, ISBN 978-85-203-3559-8

_____. **A formação do juiz brasileiro.** In: José Renato Nalini Formação jurídica. 2.ed. Rev. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999, 173p, ISBN 85203-1778-2.

NASSIF, Elaine. **Conciliação Judicial e indisponibilidade de direitos. Paradoxos da “justiça menor” no processo civil e trabalhista.** São Paulo: Ltr, 2005. 272p ISBN 85-361-0676-X

NICÁCIO, Camila Silva. **Desafios e impasses aos meios consensuais de tratamento de conflitos.** In: Gunther, Luiz Eduardo. Conciliação: um caminho para a paz social. Curitiba: Juruá, 2013. 920p. ISBN 978-85-362-4056-5.

NIETZSCHE, Friedrich W. **A genealogia da moral.** (trad. do alemão). Petrópolis/RJ: Vozes, 2009, 150p, ISBN 978-85-326-3891-5.

OLIVEIRA, Francisco Cardoso. **Conciliação e promoção de cidadania: o fim da jurisdição e da justiça?.** In: Luiz Eduardo Gunther, Rosemarie Diedriches Pimpão. Conciliação um caminho para a paz social/. Curitiba: Juruá, 2013, 920p. ISBN 978-85-362-4055-5, p.149-161.

- OLIVEIRA JÚNIOR, José Alcebiádes. **Pesquisas em cidadania e soluções alternativas de conflitos – contribuições de Jurgen Habermas para um paradigma dialógico no direito.** In: André Leonardo Copetti Santos e Florisbal de Souza Del’Olmo. Diálogo e entendimento: direito e multiculturalismo & cidadania e novas formas de solução de conflitos. Organizadores. Rio de Janeiro: Forense, 2009, 345p, ISBN 978-85-309-3057-8
- OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer uma pesquisa qualitativa.** 7.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016, 244p, ISBN 978-85-326-3377-4.
- O’HARA, Maureen. **Empatia Social: encontrando a sabedoria comum.** Empatia: a capacidade de dar luz à dignidade humana. Curitiba: CRV, 2019, 152p. ISBN 978-85-444-3170-2.
- PAVLICH, George C. **Justice Fragmented.** London and New York: Routledge, 2006, ISBN 0-415-11312-1.
- PELIZZOLI, Marcelo L. **Cultura de Paz Restaurativa.** In: Marcelo L. Pelizzoli. Justiça Restaurativa: caminhos da pacificação social. Organizador. Caxias do Sul/RS: Educ; Recife-PE: UEPE, 2016, ISBN 978-85-7061-814-6.
- PINHEIRO, Rogério Neiva. **Negociação Trabalhista. Como negociar em audiências de conciliação na Justiça do Trabalho.** São Paulo: Ltr, 2016, 120p, ISBN 978-85-361-8903-1.
- PINTO, Marcos Alberto da Silva. **A abordagem Centrada na Pessoa e seus princípios.** In: Esther Carrenho, Márcia Tassinari, Marcos Alberto Pinto. Praticando a Abordagem Centrada na Pessoa: dúvidas e perguntas mais frequentes. São Paulo: Carrenho Editorial, 2010, 211p, ISBN 978-85-62492-04-4.
- PODER Judiciário e desenvolvimento socioeconômico:** obra em homenagem ao XIV CONAMAT. Organização: Adriano Mesquita Dantas, Marcelo Rodrigo Carniato, Sérgio Cabral dos Reis. São Paulo: Ltr, 2012.

ROCHA, Maria Cristina. **A utilização dos contatos casuais.** In: Marcia Tassinari, André Nerys. *Diálogos humanistas: encontros de três gerações.* Organizadores. Curitiba: CRV, 2019, 324p, ISBN 978-85-444-3178-8

ROGERS, Carl Ranson. **Sobre o poder pessoal.** (trad. do inglês). São Paulo: Martins Fontes, 1978.

_____. **Um jeito de ser.** (trad. do inglês). São Paulo: EPU, 1983, 156p. ISBN 85-12-60250-3.

_____. **De pessoa para pessoa: o problema do ser humano: uma nova tendência.** 4ª ed. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1991, 328p.

_____. **Manual de Counselling.** Lisboa: Encontro, 2000. 150p. ISBN 972-8502-05-2.

ROGERS, Carl Ranson and David E. Russell. **Carl Rogers the Quiet Revolutionary Na Oral History.** Roseville, Califórnia: Penmarin Books, 2002. 388p. ISBN 1-883955-31-9.

_____. In: **Quando fala o coração: a essência da psicoterapia centrada na pessoa/.** São Paulo: Vetor, 2004, 161p, ISBN 85-7585-095-4.

_____. ROSEMBERG, Raquel. **A Pessoa Como Centro.** 2ª reimpressão. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda, 2008, 228p, ISBN 978-85-12-60170-0.

_____. **Grupo de encontro.** 9.ed. Tradução Joaquim L. Proença. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009, 198p, ISBN 978-85-7827-081-0.

_____. **Tornar-se Pessoa.** 6.ed., 5. tiragem. (trad. do inglês). São Paulo: Editora Martins Fontes, 2014, 489p, ISBN 978-85-7827-085-8.

ROSA, Hartmut. **Aceleração: a transformação das estruturas temporais na Modernidade.** (trad. do alemão). São Paulo: Editora Unesp, 2019, 681p. ISBN 978-85-393-0781-4.

ROSEMBERG, Raquel; ROGERS, Carl. **A Pessoa Como Centro.** 2ª reimpressão. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda, 2008, 228p, ISBN 978-85-12-60170-0.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.** (trad. do inglês). São Paulo: àgora, 2006, 285. ISBN 978-85-7183-826-0.

SANTOS, Antônio Monteiro. **Quando fala o coração: a essência da psicoterapia centrada na pessoa**/Antônio Monteiro dos Santos, Carl R. Rogers, Maria Constança Villas-Boas Bowen. São Paulo: Vetor, 2004, 161p, ISBN 85-7585-095-4.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade** 10.ed. São Paulo: Cortez, 2005, 348p, ISBN 85-249-0578-6

_____. **Para uma revolução democrática da justiça.** Portugal: Almedina, 2015, 160p, ISBN 978-972-40-5780-4

_____. **O direito dos oprimidos. Sociologia Crítica do Direito.** Portugal: Almedina, 2015, 496p, ISBN 978-972-40-5648-7

SANTOS, Cecília Borja. **Abordagem Centrada na Pessoa - Relação Terapêutica e Processo de Mudança. Comunicação apresentada no Serviço de Psiquiatria do Hospital Fernando Fonseca.** Março 2004. Logos. Revista do Serviço de Psiquiatria do Hospital Fernando Fonseca.

SANTOS, Ricardo Goretti. **Manual de mediação de conflitos.** Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2012, 387p.

SEN, Amartya. **A ideia de justiça.** (trad. do inglês). São Paulo: Companhia das Letras, 2011, 492p, ISBN 978-85-359-1927-1.

- SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23.ed. São Paulo: Cortez, 2007, 304p, ISBN 978-85-249-1311-2.
- SERVIVAS, João. **Julgados de Paz e o Direito**. Lisboa: Editora Rei dos Livros, 2007. 504p ISBN 978-972-51-1108-6.
- SILVEIRA, Maria de Fátima Galgino; LUNA, Maria José de Matos. **Justiça Restaurativa: caminhos da pacificação social**. Organizador Marcelo L. Pelizzoli. Caxias do Sul/RS: Educ; Recife-PE: UEPE, 2016, ISBN 978-85-7061-814-6
- SPENGLER, Fabiana Marion. **A Resolução 125 do CNJ e o papel do terceiro conciliador e mediador na sua efetivação [recurso eletrônico]**. Organização Fabiana Marion Spengler, Theobaldo Spengler Neto. Curitiba: Multideia, 2013, 188p, ISBN 978-85-86265-55-6
- SOLOMOM, Lou. In: **Empathy. HBR emotional intelligence series**. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2017, 134p, ISBN 978-63369-325-8.
- SOUSA, Nayara Queiroz Mota. **Conciliação Humanista: uma proposta de metodologia de resolução de conflitos**. Campina Grande/PB: EDUEPB, 2017, 340p, ISBN 978-85-7879-433-0
- SOUSA, Nuno J, Vasconcelos Albuquerque. **Justiça Administrativa e Direito Fundamental À Tutela Jurisdicional Efetiva**. In: Alexandra Vilela *et. al*. Temas contemporâneos de direito: Brasil e Portugal. Belo Horizonte: Arraes editores, 2013, 331p. ISBN 978-85-8238-002-4.
- SOUZA, Zoraide Amaral de Souza. **Arbitragem – Conciliação – Mediação nos conflitos trabalhistas**, São Paulo: Ltr, 2004, 237p, ISBN 85-361-0561-5
- SUBTIL, José. **Dicionário dos desembargadores;1640-1834**. Lisboa: EDIUAL, 2010.604p ISBN 978-989-8191-14-4

TAMBARA, Newton. **Terapia centrada no cliente: teoria e prática: um caminho sem volta...**/ Newtom Tambara, Elizabeth Freire. Porto Alegre, Ed. Delphos, 2007, 192p.

TEIXEIRA, Sérgio Torres. Vias alternativas à jurisdição contenciosa da Justiça do Trabalho: superando mitos e apontando caminhos à luz da Lei nº 13.467 de 2017. In: **Revista de Direito Econômico e Socioambiental**. Curitiba, v.8, p.155-197. Set/dez.2017. **Doi:10.7213. vo8i3.21996. ISBN 2179-8214.**

_____. **Competência Material da Justiça do Trabalho e a Lei n.13.467/2017: Dimensões da Jurisdição Voluntária diante das Novas Atribuições do Juiz do Trabalho no Processo de Homologação de Acordo Extrajudicial. A centralidade do trabalho e os rumos da legislação trabalhista: homenagem ao ministro João Oreste Dalazen.** Org. Kátia Magalhães Arruda e Delaíde Alves Miranda Arantes. São Paulo|: LTr, 2018. 365p, ISBN 978-85-361-9503-2

UMBERTO, Eco. **Como se faz uma tese em Ciências Humanas**. Lisboa: Editorial Presença, 2009, 238p.

VARGAS, Lúcia Dias. **Julgados de Paz e Mediação – Uma nova face da Justiça**. Coimbra: Almedina, 2006, 216p.

VERAS, Cristiana Vianna. MARQUES, Giselle Picorelli Yacoub. **A mediação e as relações de família: um caminho que pode dar certo**. In: CALAINHO, Marcia. Mediação: medo e esperança. Porto, Portugal: Editora Vravo, 2020. 2481kb; MOBI, ISBN 978-989-54764-1-1.

VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação familiar. Emancipadora e responsável**. In: CALAINHO, Marcia. Mediação: medo e esperança. Porto, Portugal: Editora Vravo, 2020. 2481kb; MOBI, ISBN 978-989-54764-1-1.

VIANNA, Luiz Werneck.; CARVALHO, Maria Alice Rezende; MELO, Manuel Palacios Cunha; BURGOS, Marcelo Baumann. **Corpo e Alma da Magistratura Brasileira**. Rio de Janeiro: Revan, 1997, 336p, ISBN 85-7106-113-0

WATANABE, Kazuo. **A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini, WATANABE, Kasuo, LAGRASTA NETO, Caetano. *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. 3ª reimpr. São Paulo: Atlas, 2013, ISBN978-85-224-4832-6 e 978-85-224-6698-6

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2019, ISBN978-85-384-0541-2

WOOD, John. **Abordagem Centrada na Pessoa**. (trad. do inglês). Vitória/ES: Editora EDUFES, 2010, 283p, ISBN 85-7111-007-7

Sítios Eletrônicos:

ALMEIDA, Cândido Mendes. **Ordenações Filipinas**. Livro I. Rio de Janeiro; Fundação Calouste Gulbenkian, 1870. **Disponível em:**
[[https://books.google.com.br/books?id=NJAOAAAYAAJ&pg=PR69&dq=ORDEN A%C3%87%C3%83O+MANUELINAS+ORIGINAL&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwj_s-MvpbaAhVGG5AKHaTUAD8Q6AEIKTAA#v=onepage&q=ORDENA%C3%87%C3%83O%20MANUELINAS%20ORIGINAL&f=false](https://books.google.com.br/books?id=NJAOAAAYAAJ&pg=PR69&dq=ORDEN+A%C3%87%C3%83O+MANUELINAS+ORIGINAL&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwj_s-MvpbaAhVGG5AKHaTUAD8Q6AEIKTAA#v=onepage&q=ORDENA%C3%87%C3%83O%20MANUELINAS%20ORIGINAL&f=false). Consultado em 20.02.2020].

Associação dos Magistrados Brasileiros. Disponível em:
[ESTUDO_DA_IMAGEM_DO_JUDICIARIO_BRASILEIRO_COMPLETO.pdf](#)
([amb.com.br](#)). Consultado em 27.07.2021)

Associação Nacional da Magistratura do Trabalho. Disponível em: Documento 319.doc
([anamatra.org.br](#)). Consultado em 25.07.2021.

BALESTIERI, Alessandra. **Resolução alternativa de litígios: Medialão de paz via meios eletrônicos**. Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Direito apresentada à Universidade Autônoma de Lisboa.

BRASIL. **Constituição Federal de 1824**. Disponível em: [\[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm\]](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm). Consultado em 15.07.2018].

BRASIL. **Lei de 29** de novembro de 1832. Promulga o Código do Processo Criminal de primeira instância com disposição provisória acerca da administração da Justiça Civil. Disponível em: [\[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lim/LIM-29-11-1832.htm\]](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lim/LIM-29-11-1832.htm). Consultado em 15.07.2018].

BRASIL. **Decreto 1.637** de 05 de janeiro de 1907. Crea sindicatos profissionais e sociedades cooperativas. Disponível em :[\[http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1900-1909/decreto-1637-5-janeiro-1907-582195-publicacaooriginal-104950-pl.html\]](http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1900-1909/decreto-1637-5-janeiro-1907-582195-publicacaooriginal-104950-pl.html). Consultado em 21.02.2020].

BRASIL. **Decreto 16.027** de 30 de abril de 1923. Cria o Conselho Nacional do Trabalho. Disponível em [\[https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-16027-30-abril-1923-566906-publicacaooriginal-90409-pe.html\]](https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-16027-30-abril-1923-566906-publicacaooriginal-90409-pe.html). Consultado em 21.02.2020].

BRASIL. **Decreto 19.433** de 26 de novembro de 1930. Cria uma Secretaria de Estado com a denominação de Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio. Disponível em: [\[https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-19433-26-novembro-1930-517354-publicacaooriginal-1-pe.html\]](https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-19433-26-novembro-1930-517354-publicacaooriginal-1-pe.html). Consultado em 21.02.2020].

BRASIL. **Decreto 21.369** de 6 de maio de 1932. Disponível em: [\[https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-21369-6-maio-1932-524898-publicacaooriginal-1-pe.html\]](https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-21369-6-maio-1932-524898-publicacaooriginal-1-pe.html). Consultado em 21.02.2020].

BRASIL. **Decreto 22.132** de 25 de novembro de 1932. Institui Juntas de Conciliação e Julgamento e regulamenta as suas funções. Disponível em: [\[https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-22132-25-novembro-1932-526777-publicacaooriginal-82731-pe.html\]](https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-22132-25-novembro-1932-526777-publicacaooriginal-82731-pe.html). Consultado em 21.02.2020].

BRASIL. **Decreto 1.346** de 15 de junho de 1939. Reorganiza o Conselho Nacional do Trabalho. Disponível em: [<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-1346-15-junho-1939-348662-publicacaooriginal-1-pe.html>]. Consultado em 21.02.2020].

BRASIL. **Decreto-lei 1.608** de 18 de setembro de 1939. Código de Processo Civil. Disponível em: [<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-1608-18-setembro-1939-411638-norma-pe.html>]. Consultado em 22.06.2018].

BRASIL. **Decreto-lei 1.237** de 02 de maio de 1939. Organiza a Justiça do Trabalho. Disponível em [<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-1237-2-maio-1939-349344-publicacaooriginal-1-pe.html>]. Consultado em 21.02.2020].

BRASIL. **Lei 5.869** de 11 de janeiro de 1973. Exposição de Motivos. Disponível em: [<http://www.rafaelcasellipereira.com.br/files/historia/exposicao-de-motivos-codigo-de-processo-civil-1973.pdf>]. Consultado em 25.06.2018].

BRASIL. **Lei 5.869** de 11 de janeiro de 1973. Institui o Código de Processo Civil. [http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5869impressao.htm]. Consultado em 25.06.2018].

BRASIL, 1995. **Lei Nº 9.099**, de 26 de setembro de 1995. Disponível em: [<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1995/lei-9099-26-setembro-1995-348608-exposicaodemotivos-149770-pl.html>]. Acessado em 10.07.2017].

BRASIL, 2015. Lei 13.140/2015

BRASIL, 2015. Lei 13.105/2015

BRASIL, 2017. Lei 13.467/2017

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. **La Promesa de Mediacion:** como afrontar el conflicto mediante la realización y el reconocimiento. Argentina: Granica, 2006. Disponível em: < http://www.tematika.com/libros/negocios_y_cs_economicas--10/management_y_gestion--2/negociacion_mediacion--2/la_promesa_de_mediacion--40140.htm> Acesso em: 15.08.2017 Às 12:40.

CAMPOS, Adriana Pereira. FRANCO, João Vitor Sias. **A conciliação no Brasil e a sua importância como tratamento adequado dos conflitos.** Revista de Direito Brasileira. [em linha]. Vol 17., nº 7, (2017). Disponível em: [<http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2358-1352/2017.v18i7.3292>] – Consultado em: 20.03.2019].

CAMPOS, Joana Paixão. **A conciliação Judicial.** Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa. Mestre em Ciências Jurídicas Forenses. Lisboa, 2009. Disponível em: <https://laboratorioral.fd.unl.pt/wp-content/uploads/2019/08/A-Concilia%C3%A7%C3%A3o-Judicial.pdf>

CARVALHO Joana Campos. **A função da conciliação do juiz nos conflitos civis e comerciais.** [Em linha]. 1ª edição. Lisboa: Centro de Estudos Judiciários, 2019. (maio 2019). Disponível em: [www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/civil/eb_Mediacao2019.pdf]. Consultado em 04.01.2021]

CASAGRANDE, Cledes Antônio. CASAGRANDE, Euclides Fábio. **A ética discursiva e o caráter procedimental do discurso prático em Habermas.** Conjectura. [em linha]. Vol 16., nº 3, (set. dez.2011). Disponível em: [<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/conjectura/article/view/1266/890>]. Consultado em 06.10.2018].

CEBOLA, Cátia Marques. **La Mediación. Um Nuevo Instrumento de La Administración de La Justicia para La Solución de Conflictos.** Salamanca, 2011. Tese de doutoramento em Direito Administrativo, Financeiro e Processual apresentada à Universidade de Salamanca (polic.^a). Disponível em: [TESE FINALissima_10julho \(usal.es\)](https://www.usal.es/TESE_FINALissima_10julho_usal.es). Consultada em 04.01.2021].

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2016:** ano-base 2015. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em:

[<<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a933579915488.pdf>>]. Consultado em: 02.02.2017].

COSTA, Célio Juvenal. CRUBELATI, Ariele Mazoti. LEMES, Amanda Barbosa. MONTAGNOLI, Gilmar Alves. **História do Direito Português no período das Ordenações Reais**. In Congresso Internacional de História. Jataí-Go. 21 a 23 de setembro de 2011. Doi 10.4025/5cih.phuem. 2106. ISSN 2175-4446. Disponível em: [<http://www.cih.uem.br/anais/2011/trabalhos/153.pdf>]. Acessado em 20.03.2019].

COSTA, Patrícia Helena. **A Conciliação Judicial à luz dos deveres de imparcialidade do Tribunal, de cooperação e de boa-fé**. [Em linha]. 1ª edição. Lisboa: Centro de Estudos Judiciários, 2019. (maio 2019). Disponível em: [www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/civil/eb_Mediacao2019.pdf]. Consultado em 04.01.2021].

CSJT. Conselho Superior da Justiça do Trabalho. **Experiência da conciliação humanista do TRT-13 é apresentada em Brasília**. Disponível em: <http://www.csjt.jus.br/conciliacao/-/asset_publisher/pDL9/content/experiencia-da-conciliacao-humanista-do-trt-13-e-apresentada-em-brasilia?redirect=%2F> Acesso em 01.08.2017 às 10:39.

DICIO. **Dicionário Online de Português**. Disponível em: [<https://www.dicio.com.br/impacto/>]. Consultado em 14.08.2017].

DUTRA, Nancy. **História da formação da Ciência do Direito Processual Civil no mundo e no Brasil**. 2008. Jus.com.br [em linha]. 04.2008. Disponível em: [<https://jus.com.br/artigos/11192/historia-da-formacao-da-ciencia-do-direito-processual-civil-no-mundo-e-no-brasil>]. Consultado em 04.01.2021].

E-JUSTICE.EUROPA. Disponível em: https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-pt-pt.do?member=1. Acesso em 25.07.2021

FARIAS, Wellington. Agência de Notícias da UFPB. **Ecopsicologia do Nordeste será abordada no Seminário de Administração**. Disponível em:

[<<http://www.ufpb.br/content/ecopsicologia-do-nordeste-ser%C3%A1-abordada-no-semin%C3%A1rio-de-administra%C3%A7%C3%A3o>>. Consultado em 01.08.2017].

DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA. PORTUGAL. Disponível em: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/reflexoes-sobre-os-meios/resolucao-de-conflitos/>. Acesso em 07.03.2018 às 10:15.

FELIZ, Sônia Cristina Guerra. **Da competência material dos Julgados de Paz – Uma competência exclusiva ou alternativa?**. FELIZ, Sônia Cristina Guerra. **Da competência material dos Julgados de Paz – Uma competência exclusiva ou alternativa?**. FELIZ, Sônia Cristina Guerra. **Da competência material dos Julgados de Paz – Uma competência exclusiva ou alternativa**

FELIZ, Sônia Cristina Guerra. **Da competência Material dos Julgados de Paz – Uma competência exclusiva ou alternativa?** Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa. Mestre em Ciências Jurídicas Forenses. Disponível em: https://run.unl.pt/bitstream/10362/18373/1/Feliz_2016.pdf. Acesso em: 20.11.2017 às 21:50. https://run.unl.pt/bitstream/10362/18373/1/Feliz_2016.pdf https://run.unl.pt/bitstream/10362/18373/1/Feliz_2016.pdf Disponível em: https://run.unl.pt/bitstream/10362/18373/1/Feliz_2016.pdf. Acesso em: 20.11.2017 às 21:50

FERREIRA, J. O. Cardona. **O direito fundamental à Justiça. Um novo paradigma de justiça.** Revista Julgar - n. °7 - 2009 [em linha]. Disponível em [<http://julgar.pt/o-direito-fundamental-a-justica-um-novo-paradigma-de-justica/>]. Consultado em 04.01.2021]

HESPANHA, Antônio. **Os modelos jurídicos do liberalismo, do fascismo e do estado social. Continuidades e rupturas.** *Análise Social*, vol. XXXVII (165), 2003, p. 1285-1302. Disponível em: [Antonio Hespanha \(ul.pt\)](#) Acesso em 04.02.2022 às 15:54

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Projeção da população do Brasil.

[em linha]. Disponível em: [<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>]. Consultado em 02.02.2017].

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Diagnóstico sobre os Juizados Especiais Cíveis.** Relatório de pesquisa. Brasília, 2013. [em linha]. Disponível em: [http://ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/relatoriopesquisa/181013_diagnostico_sobre_juizados.pdf]. Consultado em: 10.07.2017].

LESSA NETO, João Luiz. **Métodos Alternativos de Solução de Conflitos – ADR.** Revista de Processo. [em linha]. Vol. 244 (junho 2015). Disponível em [http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RPro_n.244.17.PDF]. Consultado em 21.02.2020].

MIRANDA, Jorge. **A Constituição de 04 de abril de 1838.** O portal da história. O liberalismo em Portugal. Disponível em: [<http://www.arqnet.pt/portal/portugal/liberalismo/const838.html>]. Consultado em: 16.03.2018].

NADER, Laura. **Harmonia Coercitiva. A economia política dos modelos jurídicos.** Disponível em: http://anpocs.com/images/stories/RBCS/26/rbcs26_02.pdf. Acesso em 27.11.2017. http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_26/rbcs26_02.htm http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_26/rbcs26_02.htm

NASCIMENTO, Dulce. **Julgados de Paz e conciliação: sua importância no paradigma da justiça restaurativa.** Lisboa, 2013. Dissertação de mestrado em Direito apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Lusíada de Lisboa. (polic. ^a). Disponível em: [md_dulce_nascimento_dissertacao.pdf (ulusiada.pt)]. Consultada em 25.03.2021].

NUNES Izabela dos Santos. SOUZA, Amanda Soares de Oliveira. **Justiça do Trabalho do Brasil: antecedentes históricos.** Jus.com.br [em linha]. 09/2018, p.1-2. Disponível em: [<https://jus.com.br/artigos/68937/justica-do-trabalho-no-brasil-antecedentes-historicos>]. Consultado em 21.02.2020].

PIRES, Edite Freire. **Julgados de Paz em Portugal: uma diferente forma de Justiça. Justiça de Proximidade. Pacificação Social. Complementaridade de Sistemas.** Lisboa, 2008. Dissertação de Mestrado em Novas Fronteiras do Direito, apresentada ao Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (polic.^a). Disponível em: [\[TESE DE MESTRADO 18 dezembro 2008 \(iscte-iul.pt\)\]](#). Consultada em em 04.01.2021].

PORDATA. Disponível em: [\[https://www.pordata.pt/Portugal/Tribunais+Judiciais+processos+entrados+e+findos+por+mil+habitantes-628\]](https://www.pordata.pt/Portugal/Tribunais+Judiciais+processos+entrados+e+findos+por+mil+habitantes-628). Consultado em 19.02.2010].

PORTUGAL. [\[http://catalogo.bnportugal.pt/ipac20/ipac.jsp?session=1522T62881X5K.41908&menu=search&aspect=subtab11&npp=20&ipp=20&spp=20&profile=bn&ri=&term=%22concilia%C3%A7%C3%A3o+judicial%22&index=.GW&x=0&y=0&aspect=subtab11\]](http://catalogo.bnportugal.pt/ipac20/ipac.jsp?session=1522T62881X5K.41908&menu=search&aspect=subtab11&npp=20&ipp=20&spp=20&profile=bn&ri=&term=%22concilia%C3%A7%C3%A3o+judicial%22&index=.GW&x=0&y=0&aspect=subtab11). Consultado em 29.04.2018].

PORTUGAL. **Decreto-lei 24.363 de 20 de julho de 1930.** Disponível em: [\[https://dre.pt/application/conteudo/457651\]](https://dre.pt/application/conteudo/457651). Consultado em 14.07.2018].

PORTUGAL. **Decreto-lei 23.053 de 23 de setembro de 1933.** Disponível em: [\[https://dre.pt/application/conteudo/330460\]](https://dre.pt/application/conteudo/330460) . Consultado em 14.07.2018].

PORTUGAL. **Constituição de 1933.** Disponível em: [\[http://www.parlamento.pt/Parlamento/Documents/CRP-1933.pdf\]](http://www.parlamento.pt/Parlamento/Documents/CRP-1933.pdf). Consultado em 29.04.2018].

PORTUGAL. **Decreto-lei 24.363 de 20 de julho de 1934.** Disponível em: [\[https://dre.pt/application/file/457699\]](https://dre.pt/application/file/457699). Consultado em 14.07.2018].

PORTUGAL. **Decreto-lei 30.910 de 23 de novembro de 1940.** Disponível em [\[https://dre.pt/application/conteudo/167391\]](https://dre.pt/application/conteudo/167391). Consultado em 15.07.2018].

PORTUGAL. **Decreto-lei 43.179 de 23 de setembro de 1960.** Disponível em: [\https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/514838/details/normal?q=Decreto-Lei+n.%C2%BA%2043179 . Consultado em 15.07.2018].

PORTUGAL. **Decreto-lei 44.129 de 1961.** Disponível em: http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=570&tabela=leis&so_miolo=. Consultado em: 16.04.2018].

PORTUGAL. **Decreto-lei 45497 de 30 de setembro de 1963.** Disponível em: [\https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/680446/details/normal?q=Decreto-Lei+45497+. Consultado em 15.07.2018].

PORTUGAL. **Projeto de lei 113/XII.** Disponível em: <http://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=6148523063446f764c3246795a5868774d546f334e7a67774c336470626d6c7561574e7059585270646d467a4c31684a535339305a58683062334d76634842734d54457a4c56684a5353356b62324d3d&fich=ppl113-XII.doc&Inline=true>. Consultado em 07.02.2018].

PORTUGAL. Lei 29/2013. **Estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública.** Disponível em: http://www.dgpj.mj.pt/sections/leis-da-justica/livro-iii-leis-civis-e/consolidacao-processo/codigo-processo-civil/downloadFile/file/CODIGO_PROCESSO_CIVIL_VF.pdf. Acesso em 16.04.2018].

PORTUGAL. Lei 144/2015. **Transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.os 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio.**

Disponível em: [\https://dre.pt/home/-/dre/70215248/details/maximized?p_auth=xdpaQ51S. Consultado em: 16.04.2018].

PRÊMIO INNOVARE. Núcleo de Conciliação Humanista. **Prêmio Innovare**. TRT – 13ª Região. Edição XI. 2014. Disponível em: [<http://www.premioinnovare.com.br/buscar/praticas?e=12&c=4&s=PB&st=1&q=concilia%C3%A7%C3%A3o+humanista>]. Consultado em 01.08.2017].

ROBERTH, Marlon. **O paradigma da linguagem como novo marco teórico para a interpret jurídica**. Publicadireito. Disponível em: [<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=a00932afc9f4deb1>] por Marlon Roberth de Sales. Consultado em 06.10.2018].

RIBEIRO, José Silvestre. **Resoluções do Conselho de Estado na Secção do Contencioso Administrativo. Colligidas e explicadas**. Lisboa: Imprensa Nacional, 1855. Disponível em: [<https://books.google.com.br/books?id=JcMtAAAAYAAJ&pg=PA180&dq=concertadores+em+Portugal&hl=ptBR&sa=X&ved=0ahUKEwis5WAqbzWAhUPmJAKHd8CDIoQ6AEIODAD#v=onepage&q=concertadores%20&f=false>]. Consultado em 19.03.2019].

STJ. Notícias. Disponível em: [<http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Numero-de-processos-em-tramitacao-na-Justica-cai-pela-primeira-vez-em-15-anos.aspx>]. Consultado em 19.02.2020].

SENADO FEDERAL. **Código de Processo Civil e normas correlatas**. 7ª ed. Brasília, 2015. 313p. ISBN 978-85-7018-611-9. Disponível em: [<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/512422/001041135.pdf>]. Consultado em 01.07.2018].

SANTOS, Bruno Viegas dos. **A mediação familiar e o direito: o processo de humanização do Judiciário**. Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Direito apresentada à Universidade Autônoma de Lisboa. Agosto, 2019, Lisboa.

SOARES, Matias Gonsales. **Mediação por Notários: a experiência de Portugal e do Brasil**. Dissertação para obtenção do grau de Mestre apresentada a Universidade Autônoma de Lisboa. Julho, 2020, Lisboa.

SOUSA, Luiz Filipe Pires. **O empenho ativo do juiz na obtenção de uma solução de equidade em sede de tentativa de conciliação**. [Em linha]. 1ª edição. Lisboa: Centro de Estudos Judiciários, 2019. (maio 2019). Disponível em: [www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/civil/eb_Mediacao2019.pdf]. Consultado em 04.01.2021.

SOUSA, Nayara Queiroz Mota de. Conciliação humanista: aplicação da abordagem centrada na pessoa na resolução dos conflitos judiciais. **Revista abordagem gestalt**. [Em linha]. Vol 20, n.º 1, (jun. 2014). p.94-103. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672014000100013&lng=pt&nrm=iso]. Consultado em 06.09.2017].

_____. **Pesquisa Fenomenológica na Justiça do Trabalho:**

proposta de uma metodologia de resolução de conflitos. Recife/PE, 2010.

Dissertação de Mestrado em Direito, apresentada à Universidade Católica de Pernambuco (polic.^a). Disponível em: http://www.unicap.br/tede/tde_arquivos/4/TDE-2011-06-07T155431Z-395/Publico/dissertacao_nayara_queiroz.pdf. Acesso em 02.08.2017 às 21:24.

_____. **Gestão do Processo Administrativo e Judicial**. Tribunal Regional do Trabalho

– 13ª Região. Núcleo de Conciliação Humanista. Disponível em: [<https://www.trt13.jus.br/age/arquivos/NUCON%20-%20II%20Trab.%204%20-%20NUCON.pdf>]. Consultado em 01.08.2017].

_____. **Pesquisa fenomenológica na Justiça do Trabalho: proposta de uma**

conciliação humanista. Recife, 2010. Dissertação de Mestrado em Direito, apresentada à Universidade Católica de Pernambuco (polic.^a). Disponível em: [http://www.unicap.br/tede/tde_arquivos/4/TDE-2011-06-07T155431Z-395/Publico/dissertacao_nayara_queiroz.pdf]. Consultado em 02.08.2017].

SUBTIL, José. Juízes populares e Juízes letrados no liberalismo. Portugal (1820-1841). In: **Dossiê temático -200 anos depois da revolução (1820-2020)**. Dezembro, 2021, p.146-165. Disponível em: JANUS.NET, e-journal of International Relations e-ISSN: 1647-7251

TJPE. Tribunal de Justiça de Pernambuco. Notícias. **Semana Nacional de Conciliação será de 2 a 6 de dezembro**. Disponível em: [<http://www.tjpe.jus.br/documents/171976/172133/Semana+Nacional+de+Concilia%C3%A7%C3%A3o.pdf/e54fc3f5-d147-4cab-a718-c3caea41b031>]. Consultado em 01.08.2017].

TRT. 13ª Região. **Ata da Correição da 13ª Região**. 2016. Disponível em: [<https://www.trt13.jus.br/institucional/corregedoria/atas-de-correicoes-do-tst/2016/ata-da-correicao-da-13a-regiao-2016/view>]. Consultado em 01.08.2017].

_____. **Consulta de Atos Administrativos**. Disponível em: [https://www.trt13.jus.br/engine/initSimples.php?pag=legis_interna_form.php&tipo=L&idTipoDocumento=ATO#]. Consultado em 15.08.2017].

_____. **Consulta de Resoluções Administrativas**. Disponível em: [https://www.trt13.jus.br/engine/initSimples.php?pag=legis_interna_form.php&tipo=L&idTipoDocumento=RA#]. Consultado em 15.08.2017].

_____. Notícias. **Conciliação e Justiça em Palco encerram encontro de boas práticas em São Luís**. Disponível em: [<https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/2012/09/paraiba-e-destaque-em-encontro-de-boas-praticas-em-sao-luis>]. Consultado em 01.08.2017].

_____. **Notícias**. Projeto Conciliação Humanista será apresentado em encontro nacional do Judiciário. Disponível em: [<https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/2015/04/projeto-conciliacao-humanista-sera-apresentado-em-encontro-nacional-do-judiciario>]. Consultado em 01.08.2017].

_____. **Notícias.** TRT vai realizar o I Encontro Nacional dos Núcleos de Conciliação da Justiça do Trabalho. Disponível em: [<https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/2014/09/trt-vai-realizar-o-i-encontro-nacional-dos-nucleos-de-conciliacao-da-justica-do-trabalho.1>. Consultado em 01.08.2017].

TRT 9. Tribunal Regional do Trabalho do Paraná. **Revista Eletrônica.** (Em linha). Vol 1. n.º. 9. Julho, 2012. Disponível em: [< https://ead.trt9.jus.br/moodle/pluginfile.php/24210/mod_resource/content/1/Revista%20Eletr%C3%B4nica%20%28JUL%202012%20-%20n%C2%BA%2009%20-%20Concilia%C3%A7%C3%A3o%20II%29.pdf>]. Consultado em 01.08.2017].

UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2013/11/UE Do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013.** Disponível em: [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>. Consultado em: 07.03.2018].

<https://www.significados.com.br/rapport/> acesso em 8.02.2020.

FOTO 1

Sala de audiência humanizada



Fonte: própria

FOTO 2

Sala de apoio humanizada



Fonte: própria

FOTO 3

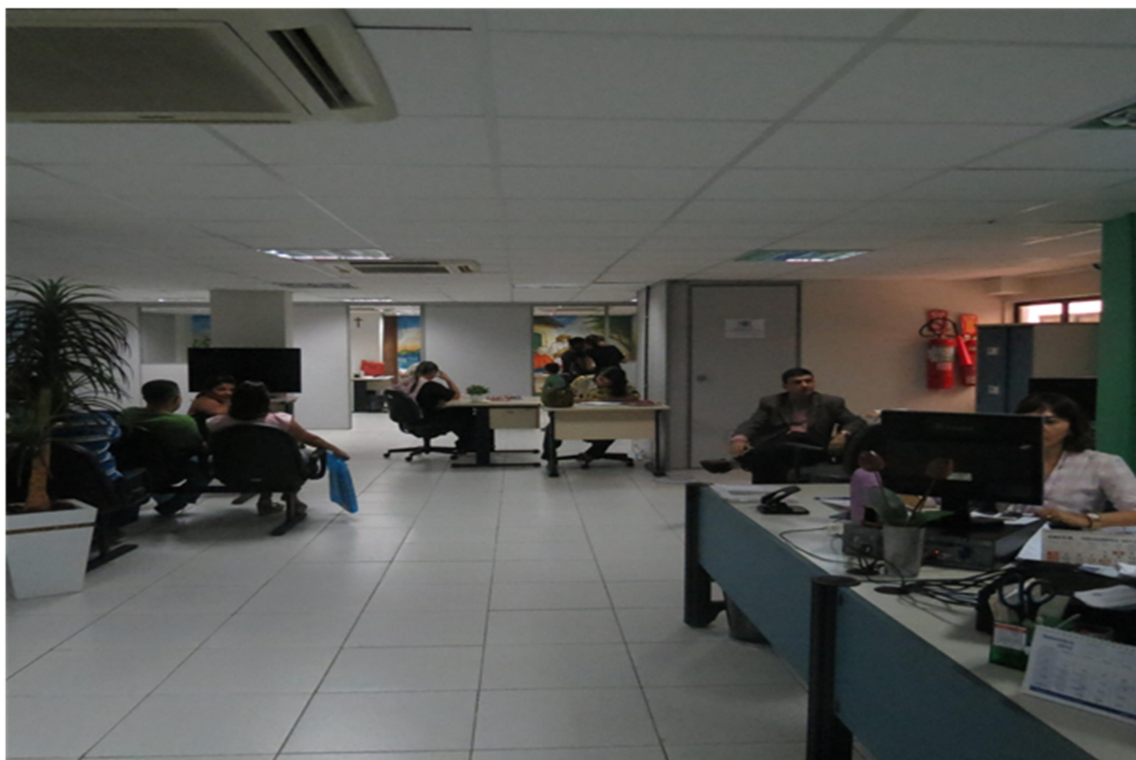
Sala de espera humanizada



Fonte: própria

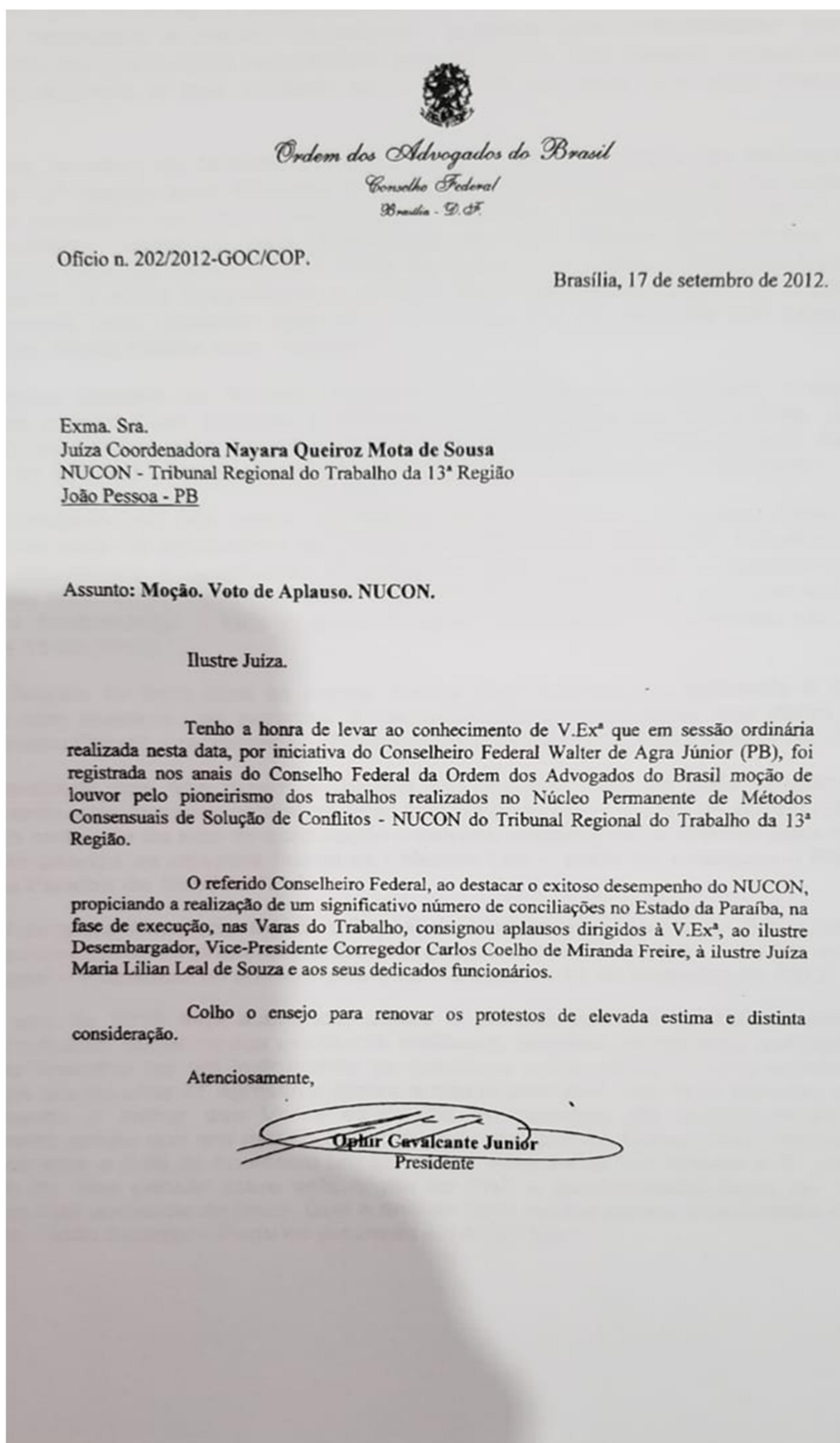
FOTO 4

Secretaria humanizada



Fonte: própria

ANEXO 1



Fonte: TRT 13

14 Ponto de Vista

Jornal da Paraíba

SEXTA 24, FEVEREIRO, 2012

Observatório da **Justiça**

 José Vieira Neto

Linha direta com a coluna: observatoriojustica@jornalparabiba.com.br

A NOVA ONDA DA CONCILIAÇÃO



CONCILIAÇÃO HUMANISTA. A juíza do trabalho Nayara Queiroz começou a estudar academicamente o tema.

Buscar a conciliação tem sido o papel do Poder Judiciário nos últimos anos. A Paraíba soube dar ênfase a essa tendência e em 2004 o então presidente do Tribunal do Trabalho da Paraíba, Afrânio Melo, criou o Projeto Conciliar. Depois, em 2006, o Supremo Tribunal Federal, na gestão da presidente Ellen Gracie, criou o Conciliar é Legal. A própria presidente, à época, reconheceu a iniciativa paraibana.

Agora, quase uma década depois, a Paraíba sai à frente novamente com uma nova proposta de entendimento. Mais do que conciliar, quer humanizar. Mais do que ouvir as pessoas, quer acolher. Essa é a proposta do Núcleo de Conciliação quando a juíza do trabalho Nayara Queiroz começou a estudar academicamente o tema. O presidente do TRT, desembargador Paulo Maia Filho, apoiou a iniciativa, permitindo a adoção da filosofia pelo Núcleo, criado seguindo orientação do CNJ.

Os advogados aprovaram. Anastácia Gondim disse em uma audiência que a humanização lembra que dentro de um processo "existem pessoas que sonham e têm perspectivas". E, dentro de processos existem vidas. Vidas que vão ser valorizadas, ouvidas, acolhidas. É o que a juíza Nayara Queiroz está se propondo a fazer. Quer recriar o encontro entre o magistrado e as partes. E então, a juíza Nayara ou não é a cara?

Direito Objetivo

Precatórios são prioridade

A corregedora-geral de Justiça, ministra Eliana Calmon disse que a prioridade de seu trabalho este ano é atuar em parceria com os tribunais de Justiça para a organização das áreas de precatórios - as dívidas do poder público que já foram objeto de decisões judiciais e cujos credores aguardam o cumprimento das sentenças.

Presos estrangeiros

Os números já começam a preocupar. Segundo o Ministério da Justiça, existem mais de 3 mil estrangeiros presos, a maioria por tráfico internacional de drogas. O CNJ quer tratar do tema e vai realizar no dia 9 de março um Seminário sobre Presos Estrangeiros. O seminário acontecerá em Brasília e vai reunir as organizações internacionais.

É permitido queimar

O Tribunal de Justiça de São Paulo julgou inconstitucional uma Lei do município de Mogi Guaçu, no interior paulista, que proíbe a queima de palha da cana-de-açúcar. O entendimento é que a Constituição Federal não dá ao município competência para legislar sobre questões ambientais. Agora que a queima é ruim para o meio ambiente, é

Precatórios são prioridade II

Segundo a ministra Eliana Calmon, em alguns tribunais foi verificada corrupção. Uma pesquisa do CNJ estimou os débitos de precatórios em R\$ 84 bilhões. Credores estão há mais de 40 anos esperando débitos que datam de mais de 100 anos. "São situações crônicas", comentou a ministra Eliana Calmon.

Presos estrangeiros II

O debate será como facilitar e acelerar a expulsão de pessoas presas em território nacional para cumprirem as penas nos seus países de origem. Também serão discutidos temas como a prisão em flagrante de estrangeiros ou decorrente de ordem judicial, o processo de conhecimento e execução penal, defesa e acusação.

Ir ou não ir ao evento?

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) deverá realizar uma consulta pública para discutir regras sobre a participação de magistrados em eventos patrocinados. Ano passado teve grande repercussão a participação de Ministros de tribunais superiores em um evento patrocinado por uma empresa em um resort na Paraíba.

A SEMANA DA EXECUÇÃO ACONTECERÁ EM JUNHO

O Tribunal Superior do Trabalho se antecipou e já definiu a data para a realização da 2ª Semana Nacional da Execução Trabalhista, que ocorrerá entre os dias 11 e 15 de junho. Uma comissão formada por cinco juízes e 24 representantes dos TRTs se reuniu em Brasília e discutiu ações para acelerar a solução de processos em fase de execução, quando há a cobrança de débitos. Ano passado a semana foi realizada juntamente com o Conciliar é Legal, do CNJ, no mês de dezembro, quando foram encerradas mais de 880 mil execuções. Para este ano a meta é aumentar esse número em 10%.

PRÊMIO INSCREVA BOAS PRÁTICAS DO JUDICIÁRIO



A partir do dia 1º de março o Prêmio Inovare começa a receber inscrições para sua 1ª edição. Serão aceitas iniciativas ligadas aos temas "Desenvolvimento e Cidadania" e práticas ligadas a "Justiça e sustentabilidade".

PREMIAÇÃO. Os inscritos concorrerão a R\$ 50 mil e podem se inscrever em 5 categorias

Fonte: Jornal da Paraíba de 14 de fevereiro de 2012.

Terça-feira, 14 de fevereiro de 2012

CORREIO DA PARAÍBA

Tribunal adota projeto de conciliação humanista

Núcleo quer resolver problemas que se arrastam há anos na Justiça

O Núcleo de Conciliação (Nucon) do Tribunal do Trabalho da Paraíba começou a funcionar na semana passada buscando resolução para problemas que vêm se arrastando há anos na Justiça do Trabalho. Foram realizadas três audiências, duas envolvendo os clubes de futebol da Paraíba, Botafogo e Campinense, e a outra o Instituto Campinense de Neuropsiquiatria e Reabilitação Funcional. Doutor João Ribeiro com 137 ex-funcionários.

A coordenadora do Nucon, juíza Nayara Queiroz, conduziu as três audiências já adotando a filosofia do núcleo, a conciliação humanista, onde se destaca a valorização do potencial de cada pessoa, tendo como meta colocar o juiz cada vez mais próximo do jurisdicionado.

Na audiência com o Botafogo Futebol Clube, de João Pessoa, foi fechado um acordo com o ex-técnico Ferdinando Teixeira, que vai receber R\$ 53,3 mil em 13 parcelas. Ferdinando Teixeira treinou o Botafogo a partir do dia 27 de dezembro de 2004, sendo afastado no dia 06 de maio de 2005, com um salário de R\$ 9 mil.

Na audiência com o Campinense a juíza reuniu os advogados do clube de futebol e dos reclamantes para uma conversa amistosa, sem uma pauta pré-estabelecida para conciliação. O objetivo foi buscar meios para um acordo em um curto espaço de tempo, já que a dívida trabalhista do clube é de mais de R\$ 2,1 milhões a um total de 27 ex-jogadores, ex-técnicos e ex-funcionários.



Núcleo é coordenado pela juíza Nayara Queiroz Mota de Sousa

Aprovado por advogados e partes

Nas três primeiras audiências realizadas pelo Núcleo de Conciliação do TRT, o que mais chamou a atenção foi a aceitação dos advogados e pessoas que são parte nos processos pela nova proposta de conciliação, focada humanização.

A advogada Anastácia Gondim Cabral de Vasconcelos destacou que a humanização tira o foco do automatismo do processo, e lembra que dentro dele existem pessoas que sonham e têm perspectivas.

O trabalho de conciliação humanista começou quando a juíza Nayara Queiroz começou a estudar academicamente o tema, que resultou em um trabalho com o título "Conciliação humanista: um caminho para o aperfeiçoamento da relação interpessoal através da tentativa conciliatória".

O presidente do TRT, desembargador Paulo Maia Filho, apoiou a iniciativa da juíza e foi aprovada pelo Tribunal Pleno a criação do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, seguindo orientação da Resolução 125/2010, publicada pelo Conselho Nacional de

Justiça, na adoção da conciliação humanista.

A juíza Nayara Queiroz Mota de Sousa, é titular da Vara do Trabalho de Catolé do Rocha, na Paraíba, mestre em Direito e especialista em Direito do Processual Civil e em Direito do Trabalho.

Segundo a magistrada, a proposta da conciliação humanista foca a abordagem centrada na pessoa, no relacionamento interpessoal e no diálogo. "É importante esclarecer que o enfoque se direciona para a qualidade das conciliações, a partir da adoção de medidas humanizadoras na atuação do magistrado que pretenda se aperfeiçoar como conciliador".

Ela defende que, diante do conflito, as pessoas sozinhas não conseguem ter uma visão clara e se mantêm com a capacidade de pensar desorganizada. "As partes chegam ao Poder Judiciário, na sua grande maioria, dominadas pela ansiedade, pelo medo e sentimentos insatisfatórios advindos da própria situação conflituosa; e aguçados pelo ambiente nada calido proporcionado pela sala de audiência".



Audiências do novo Núcleo aconteceram em Campina Grande

Prédio será leiloado

Em relação ao Instituto Doutor João Ribeiro, foi designado para o mês de abril, em dia ainda a ser confirmado, o leilão do prédio e o pagamento das dívidas trabalhistas. O imóvel fica em uma área nobre de Campina Grande, no bairro da Liberdade, tem dois pavimentos e está avaliado pela justiça em R\$ 7,5 milhões.

A dívida trabalhis-

ta do instituto chega a quase R\$ 2,2 milhões, e no processo existem 137 ex-funcionários que já tiveram seus direitos reconhecidos. Na audiência com os representantes do instituto e os ex-funcionários, a juíza Nayara Queiroz estava acompanhada do juiz Flávio Londres, supervisor da Central de Mandados e responsável pela realização do leilão.



FLASHS

- | O NORTE
- | CORREIO DA PARAÍBA
- | A UNIÃO
- | JORNAL DA PARAÍBA
- | DIÁRIO DA BORBORÊNSIA
- | JORNAL DO BRASIL
- | CORREIO BRASILENSE
- | OUTRO: _____

Paraíba ■ Terça-feira, 15 de maio de 2012

CORREIO TRABALHISTA

acs@trt13.gov.br



“A nova filosofia do Núcleo, centrada na conciliação humanista, trabalha para diminuir formalidades e focar, com atenção e sensibilidade, os problemas das partes, proporcionando um acolhimento necessário para diminuir as tensões e facilitar o acordo”

Paulo Américo Maia Filho, presidente do TRT/PB

TRT adota conciliação humanista e cria núcleo

Nucon já está em funcionamento e é coordenado pela juíza Nayara Queiroz

O Tribunal do Trabalho da Paraíba passou a contar, desde ontem, com um núcleo especializado em conciliação humanista. A unidade já vinha funcionando há cerca de 30 dias, mas foi entregue à população oficialmente ontem, em solenidade no Fórum Maximiano Figueiredo, coordenada pelo desembargador Paulo Américo Maia Filho, presidente do TRT.

O Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – Nucon, é coordenado pela juíza Naya-

ra Queiroz Mota de Sousa e é uma das grandes novidades da Justiça do Trabalho para este ano. É responsável por realizar audiências de tentativa de conciliação judicial, preliminares à audiência designada para a defesa ou em qualquer fase processual, e homologar os acordos que lhe forem submetidos. O Núcleo também implantará a atividade do plantão psicológico, que será apresentada em palestra proferida por Sandra Souza.

Segundo o desembargador Paulo Maia, a pro-

posta do Núcleo amplia o acesso à Justiça e inicia o projeto de humanização na Justiça do Trabalho da Paraíba. “A nova filosofia do Núcleo, focada na conciliação humanista, trabalha para diminuir formalidades e focar, com atenção e sensibilidade, os problemas das partes, proporcionando um acolhimento necessário para diminuir as tensões e facilitar o acordo”, disse.

Segundo a juíza Nayara Queiroz o Nucon está começando com a marca do sucesso. “Observei a dispo-

nibilidade das partes para o acordo e os advogados estão se mostrando satisfeitos com a nova proposta, com o acolhimento e até com o ambiente diferenciado. O Tribunal do Trabalho da Paraíba é pioneiro na proposta de conciliação humanista, que é composta de qualificação do magistrado para que se priorize a escuta ativa e se consiga falar com maior desenvoltura e linguagem acessível para as partes. Assim o acordo é uma resposta à sua própria consciência”.




Fonte: Jornal Correio da Paraíba de 14 de fevereiro de 2012.

FLASHS

- C NORTE
- CORREIO DA PARAIBA
- A UNIÃO
- JORNAL DA PARAIBA
- DIÁRIO DA BORBOREMA
- JORNAL DO BRASIL
- CORREIO BRASILENSE
- OUTRO: _____

Paraíba ■ Terça-feira, 08 de maio de 2012

CORREIO DA PARAIBA

“A proposta da conciliação humanista qualifica o ato judicial da tentativa conciliatória, ao propor que o magistrado conciliador atue como facilitador dialógico, disponibilizando a sua escuta ativa e permitindo o fluir da fala, impulsionando o potencial de crescimento das partes, para que as escolhas e decisões na audiência conciliatória sejam tomadas de forma voluntária e responsável”

Juiza Nayara Queiroz, coordenadora do Núcleo de Conciliação do TRT da Paraíba

Campinense faz acordo e vai pagar R\$ 1,4 milhão

Ação foi movida pelo Ministério Público do Trabalho de Campina Grande

O Campinense Clube fechou um acordo no Núcleo de Conciliação (Nucon) do Tribunal do Trabalho da Paraíba e vai pagar R\$ 1,4 milhão a 18 ex-jogadores e funcionários. A audiência de conciliação foi conduzida pela juíza Nayara Queiroz, coordenadora do Nucon. Os valores devidos serão pagos em parcelas mensais a partir de junho.

Os débitos trabalhistas variam de R\$ 33.039,96 a R\$ 161.906,88. Na audiência de conciliação, o Campinense Clube foi representado pelo diretor financeiro Raul Timóteo de Sousa Filho e pelo advogado Gustavo Guedes Targino. Os reclamantes foram representados pelos advogados Saulo Farias, Érico Nóbrega, Vital Lopes, Herácliton Gonçalves, Patrícia Nunes, Anastácia Vasconcelos, Tânio Albu-

querque Viana e do estagiário Ramon de Oliveira Vasconcelos.

Os representantes legais do Campinense Clube se comprometeram a depositar, até o mês de junho, o valor de R\$ 18 mil. Entre os meses de julho e setembro, o clube terá que depositar a quantia de R\$ 25 mil e mais R\$ 18 mil até maio de 2013. De acordo com o Termo de Conciliação Judicial, os processos serão pagos em blocos de 18 por vez. Nos meses em que houver pagamento de R\$ 25 mil, os sete primeiros processos na ordem cronológica de interposição da reclamação trabalhista receberão R\$ 2 mil até a quitação total do débito.

As partes se comprometeram em participar de uma nova sessão de audiência para organização do calendário de pagamento

dos demais meses de 2013. De acordo com a juíza Nayara Queiroz, a ausência dos depósitos implica no descumprimento do acordo e

no pagamento de multa de 100% dos valores constantes na tabela fixada na Ata. O acordo totaliza R\$ 1.400.267,10.

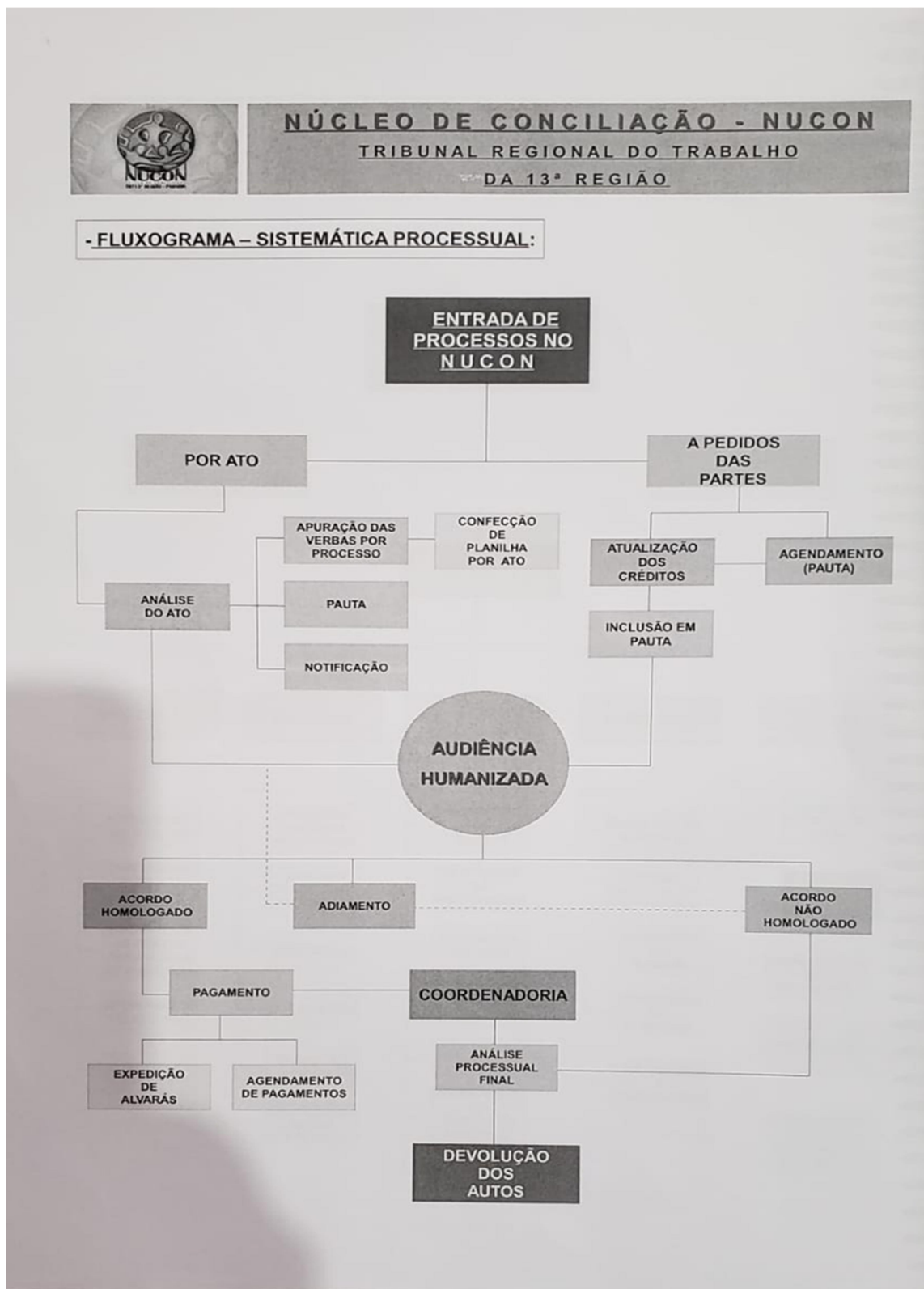
Memória

O Núcleo de Conciliação do TRT foi criado com base na Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse e determina em seu art.7º, a criação do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.

O TRT da Paraíba, além de criar o Nucon, decidiu dar ao núcleo uma nova filosofia, focada na conciliação humanista, que permite a comunicação através da fala das partes e usa linguagem compreensível, sem formalidades e tecnicismo. Segundo a juíza Nayara Queiroz, a conciliação humanista disponibiliza uma escuta ativa, com atenção e sensibilidade aos problemas das partes, proporciona um acolhimento necessário para diminuir as tensões provenientes do conflito e aproxima o Poder Judiciário da sociedade. “A proposta da conciliação humanista qualifica o ato judicial da tentativa conciliatória, ao propor que o magistrado conciliador atue como facilitador dialógico, disponibilizando a sua escuta ativa e permitindo o fluir da fala, impulsionando o potencial de crescimento das partes, para que as escolhas e decisões na audiência conciliatória sejam tomadas de forma voluntária e responsável”, concluiu a magistrada.

Fonte: Jornal Correio da Paraíba de 08 de maio de 2012.

ANEXO 6



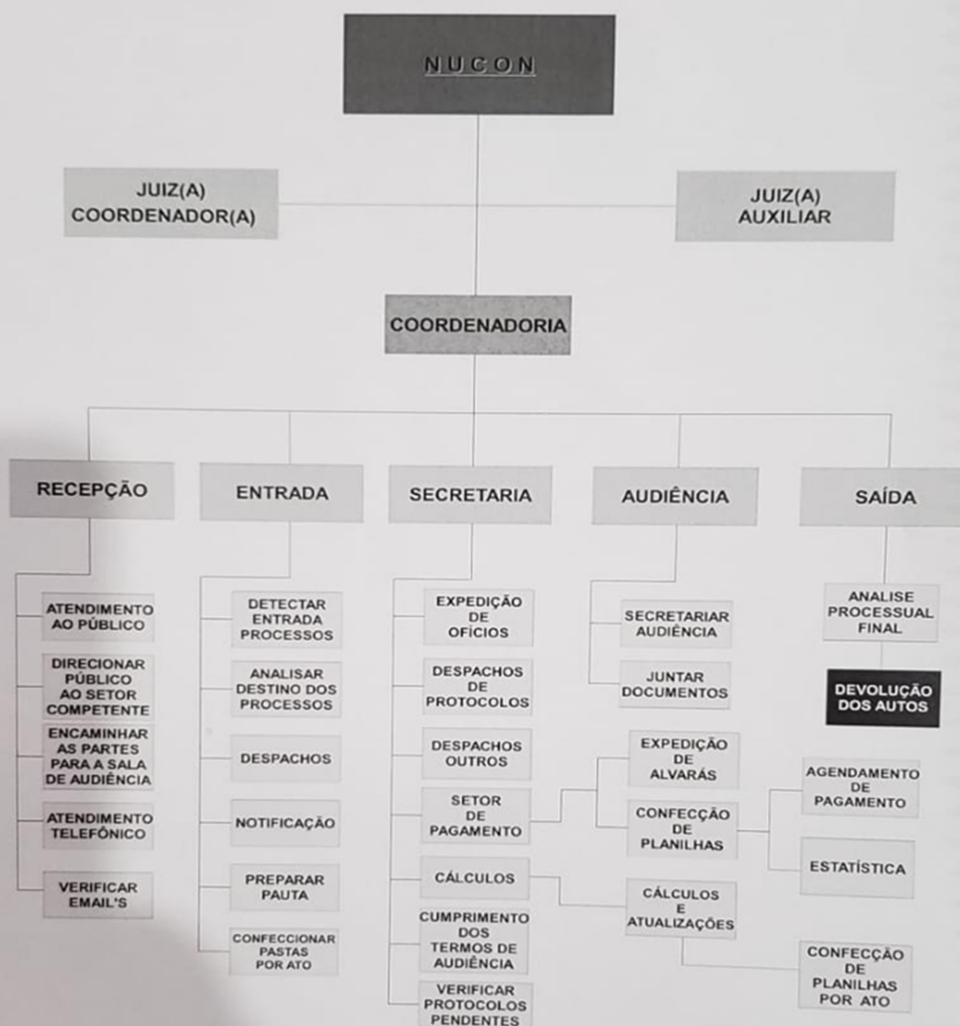
Fonte: TRT 13

ANEXO 8



NÚCLEO DE CONCILIAÇÃO - NUCON
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO
DA 13ª REGIÃO

- ORGANOGRAMA:



Fonte: TRT 13