



A Comunicação Como Meio Eficaz Para a Conciliação¹

Maíra Tunes OLIVEIRA²

Helena Maria CAMPOS³

Instituto de Ensino Superior de Rio Verde - IESRIVER

RESUMO

Somos, por excelência, seres da comunicação. No encontro comunicativo com os outros, descobrimos quem somos, nos compreendemos, crescemos em humanidade, mudamos para melhor e nos tornamos fator de transformação da realidade em que vivemos. No meio jurídico, uma das transformações que podemos presenciar, está diretamente ligada aos meios alternativos para solução do conflito. A conciliação, um dos meios alternativos, está sendo bastante difundida e utilizada, entretanto para sua eficácia, necessário se faz reconhecer e ratificar que a comunicação será sempre condição fundamental para que as partes possam galgar o resultado almejado sempre que buscarem no instituto da conciliação o meio eficaz para solução do conflito

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação; Conciliação; Meios alternativos; Solução; Litígio.

¹ Trabalho apresentado no DT 1 – Jornalismo do XV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Centro-Oeste, realizado de 30 de maio a 01 de junho de 2013.

² Estudante de Graduação do 8º período do Curso de Direito do Instituto de Ensino Superior de Rio Verde – IESRIVER., email: maira.tunes@hotmail.com

³ Orientadora do trabalho. Professora e Coordenadora do Curso de Direito do Instituto de Ensino Superior de Rio Verde – IESRIVER, email: helena@faculdadeobjetivo.com.br



1. Introdução

O tema proposto no presente trabalho é: A Comunicação Como Meio Eficaz para a Conciliação, o qual se justifica pela necessidade de evidenciar a seriedade da comunicação para a pujança da conciliação, quando utilizada pelas partes, como meio alternativo para resolução do conflito.

Trata-se de um assunto relevante, vez que a conciliação, nos últimos tempos, está sendo bastante difundida e utilizada para uma solução harmoniosa de conflitos.

A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica exploratória documental, com consultas em livros, doutrinas e artigos de internet.

Consoante a pesquisa alcançada para o desenvolvimento deste trabalho, no primeiro momento depara-se com um breve histórico da comunicação. Prosseguindo, foi arrazoado sobre duas formas de comunicação, quais sejam: comunicação oral e comunicação escrita, com o reconhecimento de a oral é tão importante quanto a escrita, já que em todos os seguimentos e em todas as estações da vida humana, sempre nos ampararemos em ambas.

Dando continuidade, discorreu-se sobre a conciliação como meio alternativo para solução de conflito, tendo a comunicação como condição fundamental para se galgar o resultado almejado entre as partes que se valem deste instituto.

Finalizando a pesquisa, foi abordado quanto a importância da comunicação para a eficácia da conciliação, restando demonstrado que são tantas as vantagens da conciliação (redução do custo financeiro e emocional, sigilo, agilidade e rapidez na lide, etc.), todavia o processo não será aplicado, assim como não existirá, se deixarmos de empregar a comunicação como pilastra basilar para a solidificação da manifestação da vontade das partes na resolução do conflito.

Concluindo, há que se perceber que a comunicação é o principal instrumento para a solução de conflito, pois será utilizando a comunicação que as partes encontrarão todos os suportes necessários para chegarem à conciliação, haja vista que a comunicação materializa a vontade das partes, além de consubstanciar as idéias para o desiderato do litígio.



2. A Comunicação

2.1 Breve Histórico

Para falar sobre a comunicação, mormente sobre seu surgimento, mister se faz trazer a baila os ensinamentos de Freire que preleciona:

Que todo ato de pensar exige um sujeito que pensa e um objeto pensado, assim, um mediatiza o outro, sendo que entre ambos a comunicação acontece por meio de signos lingüísticos e é por isso que o mundo humano é um mundo de comunicação (FREIRE, 2006 apud SILVA, 2011 p. 25)

Houve um tempo em que a comunicação à longa distancia era a voz humana ecoando pelos vales, e a tecnologia mais avançada significava um jeito melhor de lascar a pedra, e o mundo, por mais vasto que fosse, acabava no horizonte, onde a vista alcançava.

O conceito que o mundo existe, vem desde o momento em que alguém começou a contar o que via a seu redor para alguém o que lhe era contado. Surgia o primeiro elo de uma cadeia de códigos e símbolos que foram sendo transmitidos ao longo do tempo, das mais diferentes maneiras, e que se constituiu o inicio da historia da comunicação.

Cada indivíduo se expressava usando suas aptidões e as técnicas disponíveis em seu tempo. Cada um foi meio, mensagem, receptor e emissor, de uma forma ou de outra, houve a comunicação. (GOTIJO, 2004)

A necessidade de se comunicar, sempre foi premente no ser humano. Desde os primórdios, a comunicação entre as pessoas era feita por meio dos sons e com o passar dos tempos, foram desenvolvendo de modo a exprimir idéias, que segundo relato histórico, assim teria abrolhado a linguagem através de palavras.

Relata a história que no ano de 3500 AC, o povo Sumério que habitava a região da Mesopotâmia, inventou a escrita. Esta forma de comunicar, tem sido ao longo dos séculos, talvez a mais poderosa e eficaz tecnologia de comunicação, que chegou até nossos dias e, com certeza perdurará enquanto houver vida humana na terra.



Sem embargo, seja para comunicar diretamente através de mensagens escritas em papel, ou por meios em que a mensagem escrita é propagada totalmente, como é o caso deste e de muitos outros trabalhos que poderão ser lidos por inúmeras pessoas. Daí o porque de a internet, ter se transformado em um importante meio de comunicação, posto que demudou a velha escrita em um dos principais meios de comunicação do mundo.

Consoante ao já exposto em linhas pretéritas e diante das novas tecnologias de comunicação, todas as informações são depositadas em evidencia com maior celeridade e de maneira mais inteligível para todo o mundo, haja vista o que há pouco tempo era totalmente impraticável, hodiernamente não encontra fronteiras. De toda sorte, é imperativo estar cauteloso quanto aos riscos que todos estes avanços tecnológicos dos meios de comunicação podem oferecer quando não utilizados para os fins de mister.

2.2 Comunicação Oral

“No princípio era o verbo” (Bíblia Sagrada, João 1: 1)

Ao longo do tempo, a humanidade evoluiu tecnologicamente e ampliou sua capacidade de sobreviver e de produzir conhecimento. Nossos ancestrais foram aprendendo que o mundo era maior do que os limites avistados nas cavernas ou explorados nas incursões para caçar e colher alimentos. Desenvolveram sua motricidade e a capacidade oral. (GOTIJO, 2004)

Do ponto de vista do autor (GOTIJO, 2004, p.13) “a linguagem oral foi o primeiro meio de comunicação da pré-história e antiguidade...”.

Assim, em sociedades totalmente baseadas em oralidade, (o que ocorreu entre cerca de 40 mil e quatro mil A.C.), os proto-humanos e humanos utilizavam a gestualidade como complemento importante à fala. Este aspecto, inclusive torna evidente o fato de que a oralidade desenvolveu-se a partir da crescente complexificação dos sistemas de símbolos e sinais. (LAIGNIER; FORTES, 2009)

Há que se reconhecer, portanto que a comunicação oral é tão importante quanto a comunicação escrita, já que em todos os seguimentos e em todas as estações da vida humana, sempre nos ampararemos em ambas.

2.3 Comunicação Escrita



Segundo relatos históricos, a escrita foi criada e elaborada na antiga Mesopotâmia. Embora muitos séculos tenham passado, hodiernamente torna-se impossível imaginar o mundo sem a escrita.

A escrita pode ser vista como a tecnologia mais dinâmica da comunicação, haja vista que conseguiu ultrapassar séculos e com certeza perpetuará por toda a eternidade.

É uma tecnologia tão prosseguida que pode ser utilizada das mais diversas maneiras. Pode-se comunicar através de mensagens escritas em papel, ou por meio de elementos em que a mensagem escrita é propagada globalmente, porquanto é através da comunicação que se exprime desde o mais sublime ao mais aterrorizante dos sentimentos.

Do ponto de vista de Adorno (2013), “Nenhum pensamento é imune à sua comunicação, e basta já expressá-lo num falso lugar e num falso acordo para minar a sua verdade.”

Consoante ao entendimento do autor citado, Akinasso (1982, p. 113) apud Fávero (1999, p. 700), afirma que, “Enquanto a fala é um processo natural, a escrita é um processo artificial”. (COEHN, 2011)

Neste diapasão, resta evidenciado que a escrita teve seu surgimento na Idade Média, quando o manuscrito começou a disseminar, ler e escrever eram privilégios de minoria em todas as civilizações existentes. (GOTIJO, 2004)

Fortes indícios existem de que a motivação principal que levou os seres humanos ao registro da informação em suporte material (como pedra e argila inicialmente) foram fatores econômicos. (LAIGNIER; FORTES, 2009)

Os povos antigos a empregaram inicialmente para registrar os movimentos do comércio e depois os acontecimentos que envolviam as sociedades, tais como as leis e costumes. (COHEN, 2011)

Assim, a origem da escrita é social, surgindo da comunicação entre sujeitos. (GUMPERZ, 1997, p.39 apud COIMBRA, 2009, p.75)



3. A Conciliação

3.1 Evolução histórica

Há basicamente quatro formas históricas de resolução de conflitos: autodefesa, autocomposição (na qual estão também incluídas a mediação e conciliação), arbitragem e o processo.

Algumas das formas de resolução coexistiram historicamente e persistem até os dias atuais, embora não mais necessariamente, em suas formas puras. Cada povo e cada época possuem suas peculiaridades não existindo, conseqüentemente a possibilidade de traçar de forma linear, a história de como todos eles solucionavam seus conflitos.

Assim sendo, a autocomposição é considerada como um meio alternativo ao processo jurisdicional, pois resolve conflitos assim como a jurisdição. (RODRIGUES; LAMY, 2012). Diante disso, a conciliação é considerada uma forma autocompositiva de solução dos conflitos.

Sem sombra de dúvida, o ordenamento processual civil, com as modificações que lhe foram introduzidas pela Lei n.8.952/94, contempla o princípio segundo o qual é dever do magistrado, sempre que possível, levar as partes à composição amigável do conflito posto em juízo.

Por esta razão, é cogente a imposição de que seja designada audiência preliminar à de instrução e julgamento para tentativa de composição das partes, nos casos em que é cabível e obrigatória a designação de audiência de conciliação. (BARROSO, 2007)

Dessa forma, a instituição de audiência prévia de tentativa de conciliação, segundo os fatores dos novos diplomas, tem sua origem no modelo de Stuttgart, cidade alemã onde a prática seria adotada.

3.2 O que é a Conciliação?

É um meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de um acordo.



O conciliador é uma pessoa da sociedade que atua, de forma voluntária e após treinamento específico, como facilitador do acordo entre os envolvidos, criando um contexto propício ao entendimento mútuo, à aproximação de interesses e à harmonização das relações, por meio da comunicação.

A conciliação pode ser processual ou pré-processual. É processual quando se dá em conflitos já ajuizados, nos quais atua como conciliador o próprio juiz do processo ou conciliador treinado e nomeado. Pré-processual, conforme já elucidado, é meio alternativo para solução de conflito, o que está sendo bastante difundido no meio jurídico. (<http://portal.tjpr.jus.br/web/conciliacao>)

Por isso, a conciliação está se consolidando como alternativa eficaz, rápida e satisfatória para solucionar as mais diversas causas, tanto que desde a Constituição Imperial (1824), já se previa como condição a prévia de conciliação, que seguidamente, auferiu forma com a previsão expressa na audiência preliminar da Consolidação das Leis Trabalhistas, e posteriormente inclusa no Diploma Processual Civil, enquanto alcance alternativo para a resolução dos conflitos em busca da pacificação social.

4. Comunicação e Conciliação

4.1 A utilização da comunicação na conciliação

Somos, por excelência, seres da comunicação. No encontro comunicativo com os outros, descobrimos quem somos, nos compreendemos, crescemos em humanidade, mudamos para melhor e nos tornamos fator de transformação da realidade em que vivemos.

Convivemos, porém, em contrastes e contradições! (SILVA, 2006), entretanto podemos superar essas situações por meio da conciliação, um processo pelo qual duas pessoas em disputa acordam um compromisso, tendo a comunicação como pilar fundamental para o desiderato. (SCHIEFER et al., 2006).

Na conciliação devem-se considerar todos os aspectos, essencialmente os emocionais durante o processo, e ao conciliador não caberá decidir pelas partes, mas as conduzirem a um diálogo produtivo e respeitoso, superando barreiras de comunicação a fim de que encontrem a solução do litígio.



A evolução da comunicação humana é algo que não para, está em constante mutação e nós fazemos parte dela. Por isso esta evolução deveria ser iniciada nos ambientes acadêmicos, mormente sob o argumento de que os cursos de Direito deveriam incluir em suas matrizes curriculares, as disciplinas multidisciplinares voltadas à comunicação, mediação e conciliação.

4.1. A Comunicação do Conciliador

O conciliador deve se apresentar como um auxiliar e facilitador da comunicação entre as partes, valendo mencionar que a declaração de abertura estabelece o tom de comunicação eficiente que se pretende imprimir na conciliação.

Sendo assim, uma comunicação clara resulta num encontro de ideias ao invés de apenas uma troca de palavras, já que não se deve realizar apenas um encontro de ideias.

É claro e evidente que existem técnicas para enfrentar esses fatores humanos a fim de que se possa realizar um encontro de ideias, entretanto há que se adquirirem habilidades para empregá-las, o que exige prática, e essa prática, uma vez obtida, contribuirá imensamente para se compreender as outras pessoas, fazendo com que elas nos compreendam e empregá-las habilmente, auxiliará a pensar direito e a resolver os problemas com mais eficácia. (NIRENBERG,1980)

Daí a necessidade de se abdicar da figura paternalista do Juiz para permitir o avanço na processualística brasileira, essencialmente em favor daqueles que buscam soluções justas para a resolução dos conflitos, cujas decisões até então, eram características dos juristas e aplicadores do direito.

Resta, pois cristalino que o papel do conciliador está pautado em favorecer uma melhor comunicação entre as pessoas que buscam na conciliação um meio eficaz e justo para resolução do conflito.

5. A Importância da Comunicação para a Conciliação

“Quem não se comunica se estrumbica!”



Este velho e sábio dito popular demonstra quão importante é a comunicação em todas as estações da vida humana, essencialmente para a conciliação e, via de consequência para a solução dos conflitos.

A comunicação somada à capacidade de comunicar confere a todo e qualquer cidadão, a possibilidade de alcançar o objetivo almejado, visto que até mesmo o Poder Judiciário vem mudando sua mentalidade em matéria de comunicação. Daí percebe-se o quão importante é a comunicação no meio jurídico.

Por outro lado uma das grandes vantagens da conciliação está pautada na preservação das relações entre as partes envolvidas, que normalmente em processo judicial, são abaladas por questões diversas, haja vista que sempre terá vencedor e perdedor, enquanto que na conciliação todas sairão vencedoras. Também há que se considerar, na conciliação, a enorme agilidade na conclusão do processo, além do custo reduzido em comparação à forma judicial.

Ressalta-se que o acordo firmado terá sempre como parâmetro, a vontade das partes, e não pela decisão imposta por um terceiro, por isso se traduz de forma mais justa, sem danos, sem ressentimentos e sem mágoas não se valendo da máxima de que para um sair vencedor, o outro terá que perder.

Ante isso, são tantas as vantagens da conciliação (redução do custo financeiro e emocional, sigilo, agilidade e rapidez na lide, etc.), entretanto não será aplicado, assim como não existirá, se deixarmos de utilizar a comunicação como pilastra basilar para o possível acordo entre as partes.

Observa-se, também que a comunicação no momento da conciliação não se apresenta apenas de forma verbal, mas sobretudo com sinais não verbais como olhares, expressões faciais, gestos e posturas, até mesmo a postura corporal pode manifestar de maneira inconsciente, a nossa real intenção. Um simples olhar é fundamental como parte da comunicação, no momento da conciliação, pois ele pode manifestar sua vontade em resolver ou prosseguir com o litígio.

Finalizando, há que se observar que o assunto não se exauriu, no entanto, da pesquisa alcançada, denota-se que viver um conflito é sempre um aprendizado, é ir sempre além dos limites do conflito e que para sua resolução, mister se faz viver com



veemência o poder de comunicação com criatividade, responsabilidade e compromisso, em busca da aplicabilidade da justiça e da paz.

6. Considerações finais

Diante do tema proposto e da pesquisa alcançada, restou demonstrado o quanto a comunicação é basilar na vida do ser humano, essencialmente no meio jurídico quando utilizada em busca da promoção da justiça e da paz social. E sob este prisma, há que se considerar que a conciliação, meio alternativo para resolução de conflito, tem papel fundamental para a presteza processual, o que por si só já garante sua importância nas relações jurídicas com a prevalência da harmonia entre as partes envolvidas no conflito.

Sem embargo, a conquista desse instituto depende de maneira singular, da comunicação.

A comunicação no processo de conciliação será sempre condição fundamental para que as partes possam galgar o resultado almejado sempre que buscarem no instituto da conciliação o meio eficaz para solução do conflito.

Neste diapasão, o diálogo na composição amigável do conflito, seja através da linguagem falada, escrita, gestos, ou qualquer outro meio simbólico, ratifica que somente com o emprego da comunicação se pode materializar a conciliação.

Referências

SILVA, Célia dos Santos. **As Relações Interpessoais e o Processo de Ensino e de Aprendizagem para o Profissional Enfermeiro**. 2011. 25f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade do Oeste Paulista/UNOESTE, Presidente Prudente, 2011.

GONTIJO, Silvana. **O livro de Ouro da Comunicação**. Rio de Janeiro: Ediouro, 2004.

Bíblia Sagrada, João 1: 1.

LAIGNIER, Pablo; FORTES, Rafael. **Introdução à história da Comunicação**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.

Disponível em: <<http://www.lexico.pt/comunicacao>>. Theodore Adorno. Acesso em: 2 abril. 2013.



COHEN, Maria Clara Jorgewich. **Comunicação Escrita, a busca do texto objetivo**. Rio de Janeiro: E-papers, 2011.

COIMBRA, Nazaré Trigo. **A Escrita em Projecto**. Portugal: Ecopy, 2009.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria Geral do Processo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012

BARROSO, Darlan. **Manual de Direito Processual Civil, teoria geral e processo de conhecimento**, vol.1. Barueri - São Paulo: Manole Ltda, 2007.

Disponível em <<http://portal.tjpr.jus.br/web/conciliacao>>. Acesso em: 4 abril, 2013.

SILVA, Maria Júlia Paes. **A Comunicação tem Remédio**. São Paulo: Loyola, 2006.

SCHIEFER, U. et al. **Manual de Planejamento e Avaliação de Projectos**. São João do Estoril, Cascais: Principia, 2006.

NIREMBERG, Jesse S. **A Psicologia da Comunicação**. São Paulo: Ibrasa, 1980.