

4. CONFLITO: UMA VISÃO CONSTRUTIVA

Na contemporaneidade, viver em sociedade, respeitando a diversidade de interesses e promovendo a paz tem sido um desafio para todos. Nos relacionamentos interpessoais e nas interações sociais mais amplas, quando as pessoas percebem suas aspirações como incompatíveis, suas diferenças como excludentes e suas necessidades como opostas, os conflitos podem surgir. Nas relações familiares, entre vizinhos, entre empresas e consumidores, empregados e patrões, uma vez instalado o conflito, as pessoas nele envolvidas podem evitá-lo ou eliminá-lo pela força, violência ou coerção. Neste contexto, as pessoas podem associar a palavra conflito às idéias de antagonismo, controvérsia, discussão, disputa, briga, violência, dentre outras idéias negativas.

Mas, será o conflito sempre negativo?

Um importante estudioso do tema argumenta que o conflito em si não é nem positivo, nem negativo. Ele é uma manifestação inerente às condutas humanas, podendo assumir esta ou aquela feição de acordo com o caminho que os envolvidos escolhem para o seu manejo ou resolução. (DEUTSCH, Morton, 2003)

No esteio desse entendimento, o conflito pode ser visto como uma força natural à vida em sociedade, e quando aproveitada a sua potencialidade construtiva, tende a proporcionar mudanças positivas, construir novos conhecimentos, estimular o crescimento pessoal e promover a realização de uma sociedade mais justa. Nesta perspectiva, o conceito de conflito pode estar relacionado à idéia de diálogos sustentáveis, convivência com o diferente, respeito e reconhecimento pelo outro, construção de contextos colaborativos e relações de autonomia e protagonismo social.

Dessa forma, pode-se dizer que a concepção adotada pelos envolvidos em conflitos determinará o curso para a sua resolução e conseqüências futuras, construtivas ou destrutivas, quais sejam: o fortalecimento ou enfraquecimento da relação social prévia ao conflito; redução ou elevação da litigiosidade entre os envolvidos; satisfação dos participantes com os resultados do conflito. (DEUTSCH, Morton, 2003)

No cenário atual, a sociedade tem enfrentado desafios advindos de transformações mais amplas, estimuladas sobretudo pelas inovações tecnológicas e mudanças culturais. Tais transformações têm impacto direto sobre a qualidade da convivência entre os atores sociais, sendo crescente a demanda ao Poder Judiciário pela garantia de direitos. Todavia, há que se pensar nas formas mais eficazes de solução e que proporcionam maior satisfação dos interesses de todos que acessam a Justiça em busca da resolução de seus conflitos.

Indo mais além, fala-se hoje em um sistema de gestão de conflitos como um conjunto de ações integradas com vistas à aplicação das melhores técnicas para sua resolução, sob pena de ter que enfrentar os efeitos indelévels da destrutividade dos conflitos.

Existem técnicas distintas e cada uma traz em seu bojo fatores que evidenciam custos ou benefícios, a saber: tempo, custo financeiro, desgaste emocional, eficácia da solução, preservação dos relacionamentos.

4.1. Formas alternativas de resolução de conflitos

Resolução Judicial

Trata-se da imposição de uma solução por um Juiz de Direito, pertencente ao quadro da magistratura oficial do Estado, a uma controvérsia apresentada ao Poder Judiciário, na expectativa de se garantir um direito previsto em lei. O juiz de Direito, após sua apreciação do caso e formação de seu convencimento acerca do mérito da questão, aplica a lei genérica ao caso concreto e a apresenta aos envolvidos através de uma sentença judicial.

Arbitragem

A arbitragem é um termo genérico para um método de resolução de conflitos na área privada, no qual os envolvidos elegem um terceiro imparcial e neutro para analisar, decidir e impor uma solução acerca de uma controvérsia. A decisão proferida, também chamada de laudo ou sentença arbitral, pode assumir a eficácia de uma sentença judicial.

Mediação

Trata-se de um mecanismo confidencial e voluntário de resolução de conflitos em que a responsabilidade das decisões é dos envolvidos. O mediador é um terceiro imparcial que por meio de procedimentos próprios, auxilia os envolvidos em uma situação conflitiva a identificarem seus interesses e constroem conjuntamente uma solução satisfatória.

Conciliação

Trata-se de uma técnica focada no processo comunicacional dos envolvidos, com objetivo primordial de possibilitar o diálogo e recuperar a negociação, a fim de se chegar a um acordo sobre os interesses em questão.

O conciliador tem o papel mais diretivo neste contexto, podendo inclusive apresentar alternativas de solução.

Negociação

É uma forma de solucionar conflitos em que as partes envolvidas na disputa tentam chegar a um acordo. Sem maiores formalidades, fazem concessões recíprocas, barganham e compõem seus interesses buscando a solução que melhor lhes convier. Não há, portanto, um terceiro intermediando a negociação.