SOLUÇÃO DE CONFLITOS E ADEQUAÇÃO DE MEIOS

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

O **conflito** constitui a base para escolha do método de resolução a ser utilizado. A **análise** de suas **características** é indispensável para uma **opção consciente** nesse sentido, **devendo ser considerados seus mais variados aspectos**, como quais são as partes, seus objetivos, quais os problemas que deram causa ao conflito, dentre outros.

Partindo dessa análise, é possível encontrar o meio mais adequado para a resolução do conflito. Definido o método, deverão ser aplicadas as técnicas próprias a ele, para que haja maior efetividade de sua utilização.

ADEQUAÇÃO DE MEIOS

A adequação do procedimento ao conflito está prevista na exposição de motivos do CPC/2015. **O processo**, nesse diploma legislativo**, é considerado um instrumento a serviço das partes e não um fim em si mesmo**. Em outras palavras, os procedimentos devem adequar-se ao conflito e aos fins desejados, e não o contrário – princípio da instrumentalidade do processo.

> IMPORTANTE! A mediação e os demais meios consensuais nem sempre serão as melhores opções para resolução do conflito!

PROCESSOS CONSTRUTIVOS E DESTRUTIVOS

Independentemente do meio de resolução de conflitos escolhido pelas partes, é possível classificar o processo como construtivo ou destrutivo, de acordo com Morton Deutsch.

Um **processo** será classificado como **destrutivo** se causar o enfraquecimento ou rompimento de uma relação, bem como a expansão ou aumento da intensidade do conflito. O grande problema desses processos destrutivos, especialmente no que tange às relações continuadas, é que **os relacionamentos podem ser prejudicados**, ocorrendo a chamada **escalada ou espiral do conflito**.

Desse modo, a abordagem imprópria do conflito pode agravá-lo. Disso decorre a importância de, independentemente do procedimento escolhido, torna-lo **construtivo**, ou seja, um procedimento no qual haja estímulo a soluções criativas de acordo com suas reais necessidades e que seja feita uma motivação da abordagem prospectiva – sendo o passado utilizado apenas como referência para a construção de soluções efetivas para o futuro.

Além disso, para que se configure um processo construtivo, as questões deverão ser reformuladas, deixando-se de lado as acusações feitas mutuamente e, observando os fatos como são, entender tais fatos de uma forma positiva que favoreça uma solução efetiva.

Ademais, uma **abordagem mais aprofundada das questões envolvidas no conflito é essencial**, sem que seja solucionado apenas sua parcela superficial e aparente, deixando de lado pontos controvertidos que podem prejudicar a relação ou gerar insatisfação acerca do resultado do procedimento, o que favoreceria a escalada do conflito.

ESCOLHA CONSCIENTE

A grande relevância do conhecimento sobre os mais variados tipos de meios de resolução de conflitos é a possibilidade de escolha consciente de qual seria o mais adequado ao caso concreto. Por isso, a formação do profissional que atua no âmbito jurídico – especialmente advogados e defensores, que são os primeiros a serem procurados pelas partes em conflito – deverá ser tão completa e ampla quanto possível, para que ele possa instruir devidamente seus clientes.

Desse modo, a população poderá ser melhor informada sobre as vantagens e desvantagens de cada um, quais as consequências da opção por um deles, se tornando mais conscientes sobre as possibilidades existentes em virtude das informações recebidas de seus procuradores.

Essa análise mais aprofundada permite uma abordagem estratégica do conflito, havendo maior possibilidade de um *design* de solução de disputas melhor efetuado, seja pela junção de diversos métodos ou pela utilização de um método específico que seja adequado à solução das controvérsias.

DESENHO DE SISTEMAS DE DISPUTAS

DESIGN DE SISTEMAS DE DISPUTAS

O **desenho de solução de disputas** (DSD) consiste, basicamente, na elaboração de um sistema de resolução de conflitos com um conjunto de procedimentos sob medida, sendo feita uma escala de meios de resolução de controvérsias, de acordo com as características e especificidades dos conflitos tratados.

CUSTOMIZAÇÃO PROCEDIMENTAL

A **customização procedimental**, ou seja, a adequação do procedimento às necessidades específicas das partes, possui alguns **requisitos** para que o DSD seja mais eficiente. Nesse sentido, essas necessidades específicas deverão ser atendidas com **eficiência**, proporcionando aos envolvidos o **menor gasto possível**, em termos de recurso, tempo e energia. Pretende-se ainda **diminuir**, ao máximo, **a perda de oportunidades**, pela **busca conjunta de soluções**.

A participação conjunta das partes na construção do resultado é outro ponto abordado na exposição de motivos do CPC/2015. Uma das **premissas** desse Código é que **existe uma satisfação mais efetiva das partes quando elas mesmas auxiliam na elaboração da solução** , pois só elas conhecerão todos os detalhes e nuances de seus problemas, rotinas, limitações e possibilidades.

A **instrumentalidade do processo** é outro preceito que fundamenta a elaboração de um desenho de sistemas de disputas. Os procedimentos deverão ser adequados ao tipo de conflito, efetivos para solução da controvérsia, eficientes quanto meio escolhido e os mais propensos a gerar satisfação nas partes envolvidas no conflito.

Essas escolhas são possíveis de serem feitas em razão **da autonomia privada das partes**, que escolhem qual o método mais adequado para solucionar seus conflitos, sendo essa escolha pautada pela análise dos interesses dos envolvidos e dos mais variados aspectos do conflito.

OS SEIS PRINCÍPIOS DO DSD

O DSD é regido por seis princípios básicos, nos termos da obra de Ury, Brett e Goldberg, os quais deverão ser analisados no momento de definição do desenho do sistema de solução de disputas. O primeiro deles é o foco no **interesse das partes**, ou seja, não considerar apenas as posições superficiais apresentadas, mas buscar seus **reais interesses**.

Deverá ser analisada também a viabilidade de se realizar um **escalonamento procedimental**, sendo utilizados diferentes mecanismos, **partindo-se do menos custoso para o que demande mais recursos** (financeiros, emocionais, dentre outros).

Igualmente, é necessário avaliar no momento da definição de como será o escalonamento, as **regras e força**, para que haja a **possibilidade de, em momentos de impasse, eventualmente utilizar as normas jurídicas e a sua força quanto à posição da parte**, no caso da outra parte não cooperar para a promoção de um diálogo efetivo, constituindo **vias complementares para o caso de falhas na utilização dos meios consensuais**.

Nesse momento, é importante ressaltar que a utilização dos meios consensuais não significa abdicar de seus interesses e necessidades, sempre cedendo ao que a outra parte deseja, apenas para chegar a um acordo que não será proveitoso para ambos. Nesse sentido, às vezes é necessário utilizar-se de assertividade.

Outro importante pilar de análise para a elaboração do DSD é o planejamento de **meios de encorajar a volta à negociação**. Em caso de escalada do conflito ou dificuldade de diálogo, é estratégico ter **instrumentos preparados para encorajar a volta à negociação**. Elaborar tais regras conjuntamente desde o princípio é de extrema importância, pois, em momentos em que as partes estejam exaltadas, é mais difícil conter a escalada do conflito.

De igual modo, os **mecanismos** escolhidos deverão ser **profiláticos**, ou seja, **prevenirem a volta ou o surgimento de novos conflitos**. Um instrumento facilitador de tal postura são a consulta prévia e a busca constante por um *feedback* dos envolvidos (das partes e dos interessados nas soluções alcançadas).

Por fim, é importante **buscar providenciar motivação, habilidades e os recursos necessários às partes, interessados e demais atores**, para que possam exercer adequadamente suas funções nos procedimentos escolhidos.

APARECEU NA MÍDIA! No caso do acidente com o Airbus A-320, o qual fazia o voo JJ 3054 da TAM, ocorrido no ano de 2007, a indenização dos familiares da vítima foram realizadas por acordos planejados por um *design* de sistemas de disputas, por intermédio da Câmara de Indenização Voo 3054 (CI3054). Fonte: http://g1.globo.com/Noticias/SaoPaulo/0,,MUL1264083-

5605,00-CAMARA+DE+INDENIZACAO+DE+ACIDENTE+DA+TAM+E+ENCERRADA+COM+DE+ACORDOS.html