

**XXIV ENCONTRO NACIONAL DO
CONPEDI - UFS**

JUSTIÇA MEDIÁTICA E PREVENTIVA

ADRIANA SILVA MAILLART

JAMILE BERGAMASCHINE MATA DIZ

MAURO JOSÉ GAGLIETTI

Todos os direitos reservados e protegidos.

Nenhuma parte deste livro poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – Conpedi

Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UFRN

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. José Alcebíades de Oliveira Junior - UFRGS

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR

Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes - IDP

Secretário Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC

Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Conselho Fiscal

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG /PUC PR

Prof. Dr. Roberto Correia da Silva Gomes Caldas - PUC SP

Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini Sanches - UNINOVE

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS (suplente)

Prof. Dr. Paulo Roberto Lyrio Pimenta - UFBA (suplente)

Representante Discente - Mestrando Caio Augusto Souza Lara - UFMG (titular)

Secretarias

Diretor de Informática - Prof. Dr. Aires José Rover – UFSC

Diretor de Relações com a Graduação - Prof. Dr. Alexandre Walmott Borgs – UFU

Diretor de Relações Internacionais - Prof. Dr. Antonio Carlos Diniz Murta - FUMEC

Diretora de Apoio Institucional - Profa. Dra. Clerilei Aparecida Bier - UDESC

Diretor de Educação Jurídica - Prof. Dr. Eid Badr - UEA / ESBAM / OAB-AM

Diretoras de Eventos - Profa. Dra. Valesca Raizer Borges Moschen – UFES e Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - UNICURITIBA

Diretor de Apoio Interinstitucional - Prof. Dr. Vladimir Oliveira da Silveira – UNINOVE

J961

Justiça mediática e preventiva [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFS;
Coordenadores: Adriana Silva Maillart, Jamile Bergamaschine Mata Diz, Mauro José Gaglietti – Florianópolis: CONPEDI, 2015.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-060-2

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: DIREITO, CONSTITUIÇÃO E CIDADANIA: contribuições para os objetivos de desenvolvimento do Milênio

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Encontros. 2. Mídia. I. Encontro Nacional do CONPEDI/UFS (24. : 2015 : Aracaju, SE).

CDU: 34



XXIV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI - UFS

JUSTIÇA MEDIÁTICA E PREVENTIVA

Apresentação

APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que apresentamos este livro produto dos dezenove trabalhos apresentados no GT de Justiça Mediática e Preventiva na 24ª edição do CONPEDI em Aracajú (Sergipe) em junho de 2015. O tema deste GT ganhou relevância e, já há algum tempo, sentia-se a necessidade de um ambiente próprio para a discussão dos meios adequados de resolução de controvérsias, tendo em vista, principalmente, o aumento do número e a qualidade dos artigos apresentados nesta área. Assim, por iniciativa dos coordenadores dos GTs de Acesso à Justiça e da Diretoria do Conselho Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Direito entendeu-se relevante a criação de um GT específico para tratar das formas consensuais de solução de conflitos.

A criação deste novo GT coaduna com um momento importante pela qual passam as ADRs no Brasil, principalmente, com a aprovação da Lei nº. 13.129/2015, que amplia a aplicação da arbitragem; da sanção do Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), que traz capítulo específico sobre a mediação e conciliação e diretrizes para as audiências conciliatórias e mediáticas; e também da tão aguardada promulgação da Lei Brasileira de Mediação (Lei nº. 13.140, de 26 de junho de 2015).

Desta maneira, o Conpedi, atento às transformações no âmbito jurídico e social, vem, uma vez mais, responder aos anseios e às demandas da sociedade acadêmica, criando um veículo para tratar das discussões oriundas dos cursos de pós-graduação e pesquisas em Direito. Isto reflete, sem dúvida, na importância essencial do Conpedi como instrumento de encontro, discussão, reflexão e divulgação dos trabalhos realizados em cenário nacional e internacional.

Assinala-se, assim, que ficamos muito felizes com a incumbência de coordenarmos a primeira edição deste GT voltado à Justiça Mediática e Preventiva. Ao todo, como ressaltado anteriormente, foram 19 trabalhos apresentados, destacando-se que todos os autores e autoras marcaram, significativamente, presença. O debate foi conduzido de modo a facilitar a comunicação, o diálogo e o entendimento entre as pessoas interessadas, todos com grande envolvimento pessoal, profissional e afetivo com os temas abordados e revelam o estágio das pesquisas no que se refere à cultura da autocomposição dos conflitos emergentes na sociedade brasileira, enfatizando-se, nesse caso, os aspectos associados ao litígio na esfera do

Poder Judiciário, e fora, na intervenção junto aos conflitos de interesse cujas partes ao procurarem os núcleos de prática jurídica e as câmaras arbitrais (Lei 9.307/96) tendem a acessar à justiça de um modo mais abrangente e eficiente.

A temática em tela encontra-se em voga em virtude do papel que passa a exercer a mediação na conjectura do Código de Processo Civil (CPC) que vigorará no Brasil a partir de março do próximo ano na medida em que está em harmonia com o Preâmbulo da Constituição Federal de 1988. Nesse contexto, a institucionalização da mediação no Brasil torna-se extremamente relevante, sobretudo, por abordar extrajudicialmente e judicialmente - os conflitos associados à parentalidade e à conjugalidade no âmbito das famílias brasileiras. Assim, salientam-se os tópicos presentes no novo Código de Processo Civil e na Lei da Mediação aprovados recentemente para refletir acerca da necessidade da preparação cultural do conjunto da sociedade, das famílias e dos profissionais do Direito.

Nessa senda, percebe-se que há um incentivo ao diálogo e ao entendimento, voltando-se, assim, para a busca de um acordo. Provavelmente, a instalação da mediação por via institucional, estatal, e, sobretudo, o seu entendimento e a sua implementação poderá colaborar com a alteração da cultura do litígio expresso, em grande medida, pela judicialização de todas as controvérsias que ocorrem no âmbito social, e, ao mesmo tempo, poderá reduzir a quantidade de processos, que se arrasta junto ao Poder Judiciário há muitos anos. Ao mesmo tempo, nota-se a preocupação segundo a qual é necessário pensar para além da legislação, sobretudo, em relação à singularidade dos operadores do Direito no Brasil. Assinala-se, nesses termos, que o direito que vigora no País possui entre as suas fontes os princípios gerais que também interferem na criação da lei e, principalmente, na sua efetivação (ou não efetivação) ao concretizar materialmente o direito entendido aqui como o acesso à justiça enquanto direito fundamental dos direitos fundamentais.

Pode-se afirmar que, se inicialmente o movimento de acesso à justiça buscava endereçar conflitos que ficavam sem solução em razão da falta de instrumentos processuais efetivos, voltando-se inicialmente a reduzir a denominada litigiosidade contida. Hoje, atenta-se para o fato de a processualística voltar-se a resolver disputas de forma mais eficiente e eficaz - afastando-se muitas vezes de fórmulas exclusivamente jurídicas e incorporando métodos transdisciplinares a fim de atender não apenas aqueles interesses juridicamente tutelados, mas também outros que possam auxiliar na sua função de pacificação social diante da percepção segundo a qual todo o conflito se diferencia do litígio à razão de ser multidisciplinar, ao passo que o litígio é um aspecto do conflito, aquele que se associa direta e indiretamente à dimensão jurídica. Toda a sentença é uma boa resposta ao litígio, mas não resolve o conflito em sua amplitude.

Além disso, percebe-se que por meio da incorporação desses diversos procedimentos ao sistema processual o operador do direito tende a preocupar-se, também, com a litigiosidade remanescente aquela que, em regra, persiste entre as partes após o término de um processo heterocompositivo à medida que amplia-se a existência de conflitos de interesses que não foram tratados no processo judicial - seja por não se tratar de matéria juridicamente tutelada, seja por não se ter aventado certa matéria juridicamente tutelada perante o Estado. Soma-se a tal atitude, outra, a atentar para o princípio do empoderamento, em sintonia fina com um modelo preventivo de conflitos na medida em que capacita as partes a melhor comporem seus conflitos educando-as com técnicas de negociação e mediação. Além desses dois aspectos, pode-se voltar mediante o emprego desse instrumento de pacificação social para que haja uma maior humanização do conflito. Em outros termos: concebe-se o princípio da validação ou o princípio do reconhecimento recíproco de sentimentos, sobretudo, à medida que esse novo paradigma de ordenamento jurídico se desenvolve, nota-se a necessidade da adequação do exercício profissional de magistrados para que estes assumam cada vez mais uma função de gestão de processos de resolução de disputas. Naturalmente, a mudança de paradigma decorrente dessa nova sistemática processual atinge, além de magistrados, todos os operadores do direito, já que, quando exercendo suas atividades profissionais nesses processos, que, em regra são menos adversarial e mais propenso à utilização criativa dos instrumentos jurídicos existentes no ordenamento jurídico para uma atuação cooperativa enfocada na solução de controvérsias de maneira mais eficiente. Desse modo, criou-se a necessidade de um operador do direito que aborde questões como um solucionador de problemas ou um pacificador a pergunta a ser feita deixou de ser "quem devo acionar" e passou a ser "como devo abordar essa questão para que os interesses que defendo sejam atingidos de modo mais eficiente".

Assim, as perspectivas metodológicas do processo de mediação refletem uma crescente tendência de se observar o operador do direito como um pacificador mesmo em processos heterocompositivos, pois começa a existir a preocupação com o meio mais eficiente de compor certa disputa na medida em que esta escolha passa a refletir a própria efetividade do profissional. A composição de conflitos "sob os auspícios do Estado", de um lado, impõe um ônus adicional ao magistrado que deverá acompanhar e fiscalizar seus auxiliares (conciliadores autocompositivos, mediadores e árbitros no âmbito da Lei 9.307/1996), ainda que somente quando requisitado como no exemplo da demanda anulatória de arbitragem. Por outro lado, a adequada sistematização desses mecanismos e o seu estímulo para que as partes os utilizem é marcante tendência do direito processual, na medida em que vai ganhando corpo a consciência de que, se o que importa é pacificar, torna-se irrelevante que a pacificação venha por obra do Estado ou por outros meios, desde que eficientes.

A arbitragem, neste sentido, funciona como um instrumento alternativo para solucionar as controvérsias que privilegia a autonomia das partes para determinar o alcance das medidas compositivas e a lei aplicável para alcançar tal solução. No âmbito interno, embora a Lei n. 9.307/96 não inaugure a arbitragem no plano jurídico nacional, foi responsável por imprimir uma feição mais moderna além de promover a sistematização do tema e, por isso, compreender as influências sob as quais se encontravam a jurisprudência brasileira em relação à arbitragem no momento de sua elaboração permite conhecer os mecanismos que proporcionaram o desenvolver de sua aplicação no país. No âmbito internacional, pode-se perceber a influência das Convenções de Direito Internacional em matéria de arbitragem na elaboração da lei nacional. Ainda que antes da incorporação de alguns instrumentos normativos ao âmbito interno, certas garantias eram necessárias para que o país pudesse apresentar uma maior confiabilidade a nível internacional no que concernia a proteção jurídica das questões arbitrais.

Agora, um dos pilares da arbitragem se refere à questão da segurança jurídica que deve ser analisada também sob a perspectiva da aplicação e interpretação posterior do reconhecimento e admissibilidade dos efeitos da sentença arbitral sobre as relações jurídicas. Ainda que haja uma regulação específica atinente à utilização do mecanismo arbitral, este só ganha força na medida em que as autoridades judiciais se inclinam pela devida observância da vontade das partes em se submeter a esta forma de solução de controvérsias, e logram admitir que no âmbito da esfera privada podem os particulares pactuar da forma que melhor lhes convier, observados os limites dispostos pelo próprio sistema. A adoção de uma lei segundo os mais avançados parâmetros internacionais não tem o condão de fornecer a segurança jurídica necessária se as instituições brasileiras, especialmente o Judiciário, não conseguirem compreender a importância do instituto para a concretização inclusive do direito fundamental de acesso à justiça.

O Novo Código de Processo Civil confirma a arbitragem como um instrumento jurisdicional autônomo e reconhece a importância do mesmo, pondo fim à eterna e estéril discussão sobre legitimidade, validade, legalidade e aplicação da sentença arbitral. Além disso, inova ao estabelecer a possibilidade de integração entre juízo arbitral e juízo estatal para cumprimento de medidas liminares, cautelares e antecipações de tutelas, bem como para condução e oitiva de testemunha renitente, dando plena eficácia ao art. 22 da Lei de arbitragem. Outro ponto digno de nota é que preserva uma das características básicas da arbitragem que é justamente o sigilo, já que a confidencialidade é essencial para a manutenção de certos negócios ou a formulação de estratégias empresariais e o desenvolvimento de novos produtos.

A mediação, a ser nesse momento discutida, constitui uma prática jurídica que pode contribuir com a construção da autonomia. Sendo assim, a obra em foco sugere a você leitor /leitora que atente para esse mecanismo não-adversarial de encaminhamento de conflitos enquanto prática pedagógica de construção da autonomia e de construção do Direito emancipatório. Em outras palavras, a mediação transformadora é, na verdade, uma forma de ecologia política de resolução dos conflitos sociais e jurídicos. Forma particular na qual o intuito de satisfação do desejo substitui a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal. A mediação é uma forma alternativa ao processo judicial (com o outro) de resolução de conflitos e litígios, sem que exista a preocupação de dividir a justiça ou de ajustar o acordo às disposições do direito positivo.

Por fim, quer-se que essa obra possa contribuir com os esforços dos juristas que há décadas clamam pela mediação emancipatória que ao se transmutar de um mero procedimento de resolução de conflitos para se converter em um verdadeiro instrumento de exercício da cidadania, na medida em que possibilita a criação de um direito inclusivo, rompendo com o normativismo jurídico estatal, possibilitando - concretamente - o surgimento de um direito plural, capaz de absorver as expectativas de uma maior variedade de sujeitos sociais, em especial aqueles oriundos de segmentos mais marginalizados da sociedade. Assim, a mediação transformadora assinada por Luis Alberto Warat se coaduna perfeitamente com as perspectivas de uma nova política judiciária que deve estar comprometida com a democratização do direito e da sociedade.

Pode então o direito transformar a sociedade? Os autores/autoras dos textos desse livro pensam e agem de forma otimista a tal assertiva na medida em que além de guiar as coletividades na defesa daquilo que foi ao menos formalmente conquistado, o debate jurídico, enquanto manifestação do político, possibilita a ampliação do campo de luta pela afirmação de identidades sejam elas individuais ou coletivas e a conquista do reconhecimento e legitimação da pluralidade, em um verdadeiro exercício de emancipação da cidadania e democratização da sociedade. Diante de tal perspectiva, um livro pode transformar pessoas e estas o mundo.....

Nesse caso, nos resta a desejar a você que está nos acompanhando até aqui, que seja feliz, na medida do possível e faça uma adorável viagem mental entre as linhas dos trabalhos que se encontram nas próximas páginas!

Até breve,

Profa. Dra. Adriana Silva Maillart (Uninove)

Prof. Dr. Mauro Gaglietti (URI, FAI, IMED)

Prof. Dra. Jamile Bergamaschine Mata Diz (UIT e UFMG)

Organizadores da obra

CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA PARA OS PROCESSOS DE NEGOCIAÇÃO PSYCHOLOGY CONTRIBUTIONS FOR NEGOCIATION PROCESS

Stevam Lopes Alves Afonso
Luciane Ferreira

Resumo

O presente trabalho trata sobre os processos cognitivos que podem ocorrer durante uma negociação e como técnicas cognitivo-comportamentais podem auxiliar a identificar e corrigir possíveis interpretações errôneas dos profissionais envolvidos. Por meio de uma revisão bibliográfica, foi possível entender a base dos processos cognitivos que envolvem uma negociação e como a psicologia cognitivo-comportamental e a Psicologia Diplomática podem contribuir para a eficácia das negociações. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, visto que busca realizar uma revisão sobre o material produzido acerca do tema. Este artigo está baseado no trabalho de conclusão de curso para obtenção do grau de bacharel no curso de graduação de Psicologia, sob a orientação do professor especialista Ruy Bueno.

Palavras-chave: Psicologia diplomática; relações internacionais; processos cognitivos; negociação.

Abstract/Resumen/Résumé

This paper reports on cognitive processes that may occur during negotiations and how cognitive-behavioral techniques can help to identify and correct possible misinterpretations of the professionals involved. Through a literature review, it was possible to understand the base of the cognitive processes that involve a negotiation and how Cognitive behavioral Psychology and Psychology of Diplomacy can contribute to the effectiveness of the negotiations. The methodology used was literature search, as search undertake a review of the material produced on the subject. This paper is based on the thesis to obtain a bachelor's degree in Psychology, under the guidance of the teacher expert Ruy Bueno.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Psychology of diplomacy; international relations; cognitive processes; negotiation.

INTRODUÇÃO

A Psicologia Diplomática é uma área de estudo relativamente nova, mas sua proposta já vem se mostrando eficaz. A Psicologia diplomática pode ser definida como o estudo da interação de diplomatas enquanto representam suas respectivas nações. Atualmente este campo de estudo não se limita apenas a relações internacionais, e sim a todos os processos de negociação e mediação existentes. Esta abordagem estuda todos os processos envolvidos antes, durante e depois do momento da negociação. A Psicologia Diplomática tem como base as seguintes áreas de estudo que a definem:

- O estudo das diferentes culturas e como elas podem afetar as relações de um país com outro;
- A maneira como os conflitos se originam e se perpetuam;
- Busca a prevenção de um possível conflito através da psicoeducação, conscientizando as partes conflitantes de suas necessidades e os ajudando a entender a percepção de cada um sobre a situação;
- O estudo do comportamento dos negociadores e seus processos internos em todos os estágios da negociação;
- Propõe uma nova maneira de solucionar problemas através da compreensão dos processos cognitivos e comportamentais que podem afetar negativamente as partes envolvidas.

Para entendermos melhor este campo de estudo, faz-se necessário compreendermos, isoladamente, o funcionamento da diplomacia e da psicologia e como um campo de estudo pode auxiliar o outro.

A diplomacia, antes de tudo, é um tipo de interação social, ao mesmo tempo, complexa; uma vez que a interação entre membros de uma mesma sociedade pode ser difícil. No entanto, em um nível internacional, ela é muito mais delicada. A Diplomacia pode ser compreendida como uma ferramenta de política estrangeira para o estabelecimento e manutenção da interação entre governantes de diferentes nações através de seus intermediários (diplomatas).

O diplomata tem como principal objetivo representar a sua nação em uma negociação política ou econômica e garantir um acordo benéfico para ambas as partes. Para isso, ele deve estudar diferentes culturas e costumes comportamentais. Desse modo, quando estiver em

negociação com um determinado país, ele pode ser mais eficaz na sua abordagem, evitando, assim, um mal entendido devido a uma interpretação comportamental errônea.

A empatia é também uma habilidade indispensável nesta área de atuação, pois a maneira como a mensagem é passada durante uma negociação pode ser um fator determinante para o sucesso da mesma. Pelo simples fato das relações internacionais se concentrarem mais nas questões políticas do que nas questões sociais, existe a lacuna, a subjetividade de cada pessoa. Por isso, percebe-se que a subjetividade do negociador pode influenciar no fluxo da negociação. Por meio do estudo da subjetividade cultural (valores e crenças), é possível aumentar a assertividade do negociador. É neste estudo que as teorias da psicologia podem se mostrar úteis à diplomacia.

A Psicologia cognitivo-comportamental possui o embasamento necessário para preencher essa lacuna da diplomacia ao levar em conta o fator humano quando se trata de negociação. Desta forma, uma preparação cognitivo-comportamental pode auxiliar no sucesso das negociações, sejam elas parte de relações internacionais ou não, pois qualquer pessoa está sujeita a interpretações errôneas de maneira subconsciente e isso pode influenciar seu desempenho profissional. Esta área da Psicologia trabalha com a hipótese de que as emoções, o comportamento e a fisiologia de um indivíduo são influenciados pela percepção que ele tem de eventos. Partindo desta premissa, os pesquisadores Francesco Aquilar e Mauro Galluccio desenvolveram um programa de treinamento para negociadores, no qual eles irão desenvolver a capacidade de compreender e utilizar o modelo cognitivo a seu favor. A partir deste programa, os negociadores profissionais serão capazes de identificar suas crenças equivocadas, por exemplo, em relação ao país vizinho ou no que concerne à sua própria nação.

A partir do momento em que estes profissionais conseguem entender melhor suas emoções, comportamentos, pensamentos e passam a compreender como funcionam suas crenças, as negociações podem ter resultados melhores. Todavia, isso não é uma “fórmula para o sucesso”, tendo em vista que, em uma mesa de negociações diversos fatores devem ser levados em conta além da percepção dos envolvidos no processo. Portanto, neste trabalho, serão abordadas técnicas cognitivo-comportamentais para treinamento dos negociadores a fim de aumentar a eficácia do seu trabalho e, conseqüentemente, auxiliar no seu desenvolvimento pessoal.

A importância desta pesquisa se dá pelo simples fato de que todas as pessoas, embora não percebam, estão sujeitas a interpretações errôneas de diferentes acontecimentos do seu cotidiano. O modelo cognitivo diz que: “a maneira como as pessoas se sentem emocionalmente e a forma como se comportam estão associadas a como elas interpretam e pensam a respeito da situação”. Seguindo esta linha de pensamento, é correto afirmar que os profissionais da diplomacia também podem sofrer este tipo de interpretação errônea que pode influenciar diretamente no seu trabalho. Assim como todo e qualquer ser humano em uma situação estressante, este profissional irá agir de acordo com: seu humor, seu estilo de comunicação, suas emoções, crenças, percepções, pensamentos automáticos disfuncionais e outros fatores que podem influenciar o seu trabalho.

O objetivo desta pesquisa é analisar as possibilidades da Psicologia Diplomática sob a ótica da teoria Cognitivo-comportamental e como esta teoria pode aumentar a eficácia dos profissionais da negociação. Esta é uma pesquisa bibliográfica exploratória, pois se adequa à escassez de materiais relacionados ao tema. Os objetivos específicos são: estudar os fatores que podem influenciar o processo de negociação, e contribuir para a ampliação dos horizontes da comunidade acadêmica brasileira, introduzindo-a a esta nova temática, uma vez que textos acadêmicos relacionados à Psicologia Diplomática estão apenas disponíveis em língua estrangeira e explorar as teorias desenvolvidas em torno da Psicologia Cognitivo-comportamental. Este trabalho limita-se a estudar apenas alguns dos possíveis processos internos vivenciados por negociadores segundo viés da teoria cognitivo-comportamental.

1-BASES SUBJETIVAS DO PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO

A todo o momento o ser humano é influenciado por sua subjetividade, seja por seus pensamentos, sua história ou o contexto no qual se encontra no momento e isso não é diferente quando um indivíduo se encontra em um processo de negociação. O maior problema dos processos subjetivos é que são apenas perceptíveis através do comportamento da pessoa e apenas profissionais previamente capacitadas possuem o conhecimento necessário para identificar e agir de acordo com o comportamento apresentado. Um profissional que possua domínio sobre o conhecimento cognitivo e comportamental do ser humano será mais eficaz na sua abordagem. Se um negociador for capacitado para compreender a teoria proposta pela Psicologia Cognitivo-comportamental e aplicar este conhecimento aos processos de negociação ele estará mais

próximo de se tornar um mediador imparcial. Por exemplo: Um negociador decide aprender sobre esta técnica e durante o processo de treinamento descobre que possui uma linha de pensamento racista, neste caso ele aprenderá a se desvincular de suas crenças errôneas e conseqüentemente se tornará um profissional melhor.

Para que os profissionais da negociação possam aprimorar seu conhecimento e utilizar as técnicas da Psicologia objetivando aumentar a eficácia do seu trabalho, primeiramente ele deve entender melhor sobre as bases subjetivas que estão presentes nos envolvidos em um processo de negociação, que são: Cognição Social, Crenças, Negociação, Conflito e Tomada de Decisões, as quais descrevemos nos subtítulos.

1.1.Cognição social

A cognição social é definida como: “processo pelo qual um indivíduo adquire, constrói e mantém um conhecimento da sua realidade e fazendo isso a produz ou reproduz”¹. Utilizando este conceito, é possível afirmar que a cognição social é o ato de adquirir conhecimento do mundo através da percepção social que é passada ao indivíduo, ou seja, a sua cultura. Parte dos conceitos formados de um ser humano adulto são consequência de suas relações interpessoais e como essa pessoa percebe e classifica o mundo à sua volta. A partir deste compartilhamento de informações, o indivíduo constrói seu próprio conceito de realidade, mas sempre sujeito aos preconceitos gerados por suas crenças adquiridas socialmente. Por intermédio destes conceitos aprendidos socialmente são formados os estereótipos que são definidos como: “percepção ou concepção relativamente rígida e esquemática de um aspecto da realidade, especialmente de grupos ou pessoas”². Analisando este conceito, é possível chegar à conclusão que estereótipo nada mais é do que uma imagem mental padronizada construída socialmente por meio do conhecimento previamente construído por determinados grupos.

“Estereótipos influenciam o julgamento e as ações de um indivíduo no momento em que este indivíduo interage com outro que possui características presentes no estereótipo específico”³.

¹ DORON, Rolando; PAROT, Françoise. **Dicionário de Psicologia**, editora Ática, 1ª edição, 2000, p.149.

² CABRAL, Álvaro; NICK, Eva. **Dicionário Técnico de Psicologia**, 14ª edição, 2006, p.114.

³ GREENWALD, G. Anthony; BANAJI, R. Mahzarin. **Implicit Social Cognition: Attitudes, Self-Esteem, and Stereotypes**. Psychological Review, the American Psychological Association 1995, Vol. 102, No. 1, 4-27, p.14.

Com base nesta informação, entende-se que no instante em que uma pessoa entra em contato com alguém que possui um estereótipo que lhe foi ensinado anteriormente, ele tende a ser influenciado por esse, mas ainda não é possível dizer se este processo é apenas subconsciente ou não. No entanto, com a ajuda das técnicas cognitivo-comportamentais, é possível aprender a identificar o momento no qual o subconsciente age sobre o indivíduo e, neste momento, modificar seu pensamento errôneo ou viés cognitivo. Rodrigues afirma que: “o estereótipo é a base cognitiva do preconceito”⁴. Após entendê-lo, é possível analisar como o preconceito é formado na cognição de cada indivíduo. Por exemplo: Um negociador por causa de sua história de vida, possui um preconceito relacionado às pessoas altas, caso ele se depare com uma situação aonde a outra parte for uma pessoa um pouco mais alta que ele, imediatamente ele tenderá a tratar esta pessoa de uma maneira mais agressiva, pois pode se sentir ameaçado.

O preconceito, hoje, é um tema, ainda, muito discutido; pois, como se trata de um comportamento social, ainda é muito polêmico. O preconceito é: “atitude ou sentimento que predispõe ou inclina um indivíduo a atuar, pensar, perceber e sentir de um modo que é coerente com um juízo favorável (ou, mais frequentemente, desfavorável) sobre outra pessoa ou objeto”⁵. De acordo com esta definição, é possível analisar e trabalhar o preconceito segundo o viés do modelo cognitivo, tendo em vista que crenças disfuncionais e emoções condicionadas podem ser modificadas por meio de um treinamento cognitivo.

A partir do estudo do estereótipo, é possível analisar outra questão importante nas relações interpessoais que é a primeira impressão. A primeira impressão pode ser determinada por diversos fatores como: aparência física, personalidade, humor, pensamentos automáticos, estereótipos, preconceitos.

Rabin e Schrag⁶ consideram que “a partir do momento em que uma pessoa já possui um estereótipo formado, dificilmente ela irá prestar atenção às outras informações relevantes em relação a determinadas pessoas”. Assim como o preconceito, a primeira impressão é diretamente influenciada pela cognição humana, pois a partir do momento em que um indivíduo não gosta de

Disponível em: <http://faculty.washington.edu/agg/pdf/Greenwald_Banaji_PsychRev_1995.OCR.pdf> Acesso em: 27 Set. 2014.

⁴ RODRIGUES, Aroldo; ASSMAR, L. M. Eveline; JABLONSKI, Bernardo. **Psicologia Social**, 28ª edição, 2010, p.150.

⁵ CABRAL, Álvaro; NICK, Eva. **Dicionário Técnico de Psicologia**, 14ª edição, 2006, p.251.

⁶ RABIN, Matthew; SCHRAG, L. Joel. **First Impressions Matter: A Model of Confirmatory Bias**, Emory University, 1996. Disponível em:

<http://www.anderson.ucla.edu/faculty/keith.chen/negot.%20papers/RabinSchrag_ConfirmBias99.pdf> Acesso em: 04 Out. 2014.

outro sem o ter conhecido, ele está sendo influenciado pelo seu subconsciente sem estar ciente disto. Os autores ainda afirmam que as pessoas tendem a fazer uma interpretação errônea das evidências à sua volta, contribuindo com a primeira impressão negativa. Ou seja, quando um indivíduo tem o primeiro encontro com uma pessoa que possua algumas características de um de seus estereótipos negativos, é provável que ocorra uma primeira impressão negativa, já que a cognição irá inibir todas as outras informações sobre esta pessoa que não forem àquelas consideradas “relevantes”, isto é, apenas as informações presentes nos estereótipos já existentes naquela pessoa.

Para Quist⁷, “o processo de formação da impressão envolve a organização e a integração das informações disponíveis sobre a pessoa no momento do encontro, criando, neste instante, uma impressão geral sobre a pessoa”. Segundo esta afirmação, é possível dizer que estas informações disponíveis sobre determinado indivíduo, no momento do primeiro encontro, podem sofrer influência da nossa cognição. Quist¹⁰ também afirma que “a atratividade física é um estereótipo universal em nossa cultura”. A atratividade física, considerada culturalmente como um fator importante para determinar a primeira impressão que temos de alguém, é ensinada desde os primeiros anos de vida. Sendo assim, torna-se uma regra que direciona as pessoas a acreditarem que um dos fatores importantes para causar uma boa impressão é ter uma boa aparência. A partir do momento em que introjetamos esta regra, nossa cognição a aplica automaticamente em todas as nossas relações interpessoais sem que estejamos conscientes disso. Por exemplo: Estelionatários se aproveitam desta questão cultural para poder se aproximar de suas vítimas, pois sempre estão o mais apresentável possível para poder aplicar o golpe. Consequentemente as pessoas não desconfiaram de uma pessoa utilizando um terno de marca, pois foram ensinados através de sua história de vida que “normalmente” a boa aparência “é o que conta”.

1.2 Crenças

Crenças são vistas como uma compilação de dados coletados pelo nosso cérebro por meio das nossas experiências desde o nascimento, a partir do primeiro contato com outro ser humano.

⁷ QUIST, Linda Diotte. **Impression Formation:** Review of Impression Formation Literature, Algoma University, 1988. Disponível em: <<http://archives.algomau.ca/main/sites/default/files/OSTMA-PSYC-Diotte-Linda-Quist-19880402.pdf>> Acesso em: 07 Out. 2014.

Após inúmeras experiências, as crianças começam a desenvolver regras involuntariamente. A criança tem sua vida direcionada por essas regras, o que significa que cada pessoa constrói seu próprio paradigma sobre o mundo à sua volta desde seu primeiro contato com outro indivíduo.

De acordo com Beck⁸, o sistema de crenças pode ser dividido em três níveis:

- **Crenças nucleares:** crenças nucleares se referem ao nível mais fundamental da crença. Elas são globais, rígidas e supergeneralizadas. A pessoa considera essas ideias como verdades absolutas. Por exemplo: “Sou incompetente, não sou capaz de fazer nada certo e todos sabem disso”.
- **Crenças intermediárias:** são, na verdade, regras, atitudes e pressupostos que são direcionadas pelas crenças nucleares. Por exemplo, sempre que uma situação estressante acontece, o indivíduo tende a fugir dela. Provavelmente, por que sua crença nuclear é a de que ele é incompetente e, tentar superar esta situação, é inútil.
- **Pensamentos automáticos:** eles se referem a todos os tipos de informação que passam pela mente da pessoa. São influenciados pelas crenças intermediárias, pois assim que uma pessoa se depara com uma situação que se adequa a uma de suas regras, ela tende a pensar que o comportamento adequado para aquela situação é o comportamento imposto pela regra. Por exemplo: Quando um estudante está realizando uma prova difícil, ele pode ter o seguinte pensamento automático: “nunca vou conseguir entender isso”.

Para Beck¹¹, “a maneira mais rápida de ajudar o paciente a se sentir melhor e se comportar mais adaptativamente é facilitar a modificação direta das suas crenças nucleares o mais rápido possível”. Ou seja, a partir do momento em que se inicia o processo de modificação de crenças, o paciente tende a interpretar situações de maneira mais eficaz. Seguindo este pensamento, é visível a necessidade de um processo de treinamento baseado no modelo cognitivo cujo objetivo é ensinar ferramentas eficazes para que indivíduos consigam se desvincular de suas crenças errôneas, assim eles começarão a perceber suas relações interpessoais como elas são de fato e não como eles as interpreta. A aplicação deste treinamento em negociadores pode auxiliá-los na eficácia do seu trabalho, uma vez que estarão cientes que suas características pessoais podem influenciar em sua decisão.

⁸ BECK, S. Judith. **Terapia Cognitivo-Comportamental**, Teoria e Prática, 2ª edição, 2013.

1.3 Negociação

A negociação não se limita apenas a acordos diplomáticos complexos. Ela é sempre presente na história da humanidade, desde o pequeno feirante, desejando obter lucro vendendo seu produto e negociando descontos com seus clientes, até um presidente de um país almejando termos de paz com seu inimigo. A negociação é um processo comum e presente no dia a dia do ser humano. Por estar tão presente na rotina humana, ela pode ser influenciada pelos processos individuais de cada um. Uma negociação pode possuir diferentes perspectivas, portanto:

Cada pessoa participante do processo de negociação tem uma visão diferente das situações, enxerga de seu ponto de vista, de acordo com sua conveniência que inclusive se altera de um para outro além de dar diferentes ênfases a aspectos diversos.⁹

A partir desta afirmação, podemos dizer que um indivíduo inserido no processo de negociação estará sujeito a interpretar a situação de acordo com sua personalidade e suas crenças construídas desde o seu nascimento. A maneira como esse indivíduo entende e lida com suas crenças pode auxiliar ou dificultar sua eficácia na negociação, dependendo de como ele interpreta os fatos. Aquilar e Galluccio¹⁰ acentuam que “os negociadores são influenciados por suas características individuais, que modificam sua percepção da situação e pode influenciar em decisões estratégicas”. A negociação não é apenas uma ferramenta utilizada por duas ou mais partes para se chegar a um acordo. Ela é uma relação humana como todas as outras. Sendo assim, está sujeita a todos os problemas presentes em qualquer relação humana, principalmente a dificuldade de transmissão de informação. Caso os negociadores não possuam as ferramentas necessárias para identificar e moderar suas crenças, um conflito pode nascer a partir de uma negociação mal sucedida. Por isso é necessário um aprimoramento por parte destes profissionais, focando nas abordagens sociais e psicológicas para prevenção do surgimento de novos conflitos.

Aquilar & Galluccio¹³ demonstram que a diferença entre as “reais” características de uma pessoa e a consciência que elas possuem em relação a seus próprios processos cognitivos representam a principal motivação para a criação de um treinamento especial, fornecendo exercícios específicos para a compreensão destes processos. Os autores desenvolveram um

⁹ MARTINELLI, Dante; ALMEIDA, Ana Paula. **Negociação e Solução de Conflitos:** do Impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo, 1998, p.24.

¹⁰ AQUILAR, Francesco; GALLUCCIO, Mauro. **Psychological Processes in:** International Negotiations Theoretical and Practical Perspectives, 2010.

programa especial que utiliza técnicas da Psicologia Cognitivo-comportamental para poder desenvolver as habilidades cognitivas que podem tornar o trabalho do negociador mais eficaz. Por exemplo, em uma das etapas do treinamento, os participantes devem recriar um episódio de negociação de um de seus colegas e depois devem avaliar seus pensamentos e sentimentos do momento no qual estavam revivendo aquela situação e a partir disto discutir como esta negociação poderia ter sido mais eficaz utilizando as técnicas aprendidas durante o treinamento. A aplicação de uma ferramenta como essa pode evitar que muitas negociações não sejam bem sucedidas e conseqüentemente auxiliar na prevenção de conflitos.

1.4 Conflito

Conflito do ponto de vista social, é definido como: “todas as situações de interações caracterizadas por divergências de interesses, competições de poder e antagonismos de objetivos”.¹¹ Segundo Martinelli & Almeida (apud Hampton, 1991):

O conflito pode surgir da experiência de frustração de uma ou ambas as partes, de sua incapacidade de atingir uma ou mais metas. A seguir a parte frustrada interpreta a situação, projetando suas conseqüências, passando a comportar-se à luz da situação imaginada. A outra parte envolvida reage a este comportamento, com base em suas próprias percepções e conceituações da situação, que podem ser bem diferentes daquelas imaginadas pela outra parte. Analisando esta afirmação é possível enxergar claramente que uma interpretação errônea dos interesses ou necessidades das partes envolvidas podem dar início a um conflito.¹²

“O conflito também pode ser entendido como um processo alavancado por medos e necessidades coletivas”, Lanholtz e Stout¹³, Para que duas ou mais partes decidam entrar em processo de negociação, eles devem possuir necessidades que precisam ser supridas. Quando essas partes não conseguem entrar em comum acordo, o medo de não ter a sua necessidade suprida aparece. E, a partir deste medo, um conflito pode ser gerado. Emoções negativas, como o medo, podem auxiliar na geração de conflitos até mesmo quando a situação é favorável a todos. Se os profissionais envolvidos na negociação estiverem conscientes de seus medos e souberem

¹¹ DORON, Rolando; PAROT, Françoise. **Dicionário de Psicologia**, editora Ática, 1ª edição, 2000, p.172.

¹² MARTINELLI, Dante; de ALMEIDA, Ana Paula. **Negociação e Solução de Conflitos: do Impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo**, 1998, p.47.

¹³ LANHOLTZ, J. Harvey; STOUT, E. Chris. **The Psychology of Diplomacy**, 2004.

reconhecer que suas emoções o estão atrapalhando, menos conflitos irão se originar através de negociações mal sucedidas. As emoções podem dominar o ser humano.

Os medos e as necessidades das partes envolvidas em um conflito intenso impõem restrições cognitivas e perceptivas no processamento de novas informações, resultando na tendência de subestimar a ocorrência e a possibilidade de mudanças.¹⁵

Os autores ainda afirmam que uma das melhores soluções para este tipo de conflito é que as partes envolvidas revelem suas necessidades. Por exemplo: Em um conflito, por causa de território em que uma das partes necessita de água e a outra apenas de espaço físico, se ambas as necessidades forem reveladas e ambos descobrem que sua necessidade pode ser suprida, é menos provável que tenham medo desta negociação.

A partir da discussão destas necessidades, as partes podem encontrar uma solução para o conflito sem que nenhuma delas tenha que sacrificar algo que considera vital para si e ao mesmo tempo respeitando seus medos.

Stone, Patton e Heen¹⁴ afirmam que “o pensamento é tão automático que o indivíduo não toma consciência de que sua conclusão é apenas uma dedução das possíveis intenções da outra pessoa”. Neste caso, é importante observar que uma pessoa de personalidade controladora, poderá influenciar a decisão dos negociadores a seu favor, caso eles não tenham a capacidade de perceber esta característica pessoal de sua personalidade. Utilizando esta afirmação, é possível entender que o ser humano, normalmente, não possui controle sobre suas interpretações e suas emoções também podem ser de grande influência para suas interpretações. Por isso, ocorrem muitos conflitos, tanto dentro quanto fora de uma mesa de negociações, uma vez que as pessoas envolvidas são dominadas por sentimentos negativos e percepções errôneas e, desta forma, acabam tendo conclusões precipitadas.

“Tendemos a estabelecer julgamentos sobre o caráter do outro que dão vida à forma como o vemos. Esta percepção afeta não apenas qualquer diálogo que possamos ter, mas qualquer tipo de interação”¹⁷. Aplicando estes conceitos em uma negociação, onde não apenas a segurança financeira, mas também a integridade física de duas ou mais nações depende desta relação, os negociadores estarão à mercê tanto das pressões internas quanto externas. Como citado previamente, os medos e necessidades coletivas podem ser fatores cruciais para o sucesso ou

¹⁴ STONE, Douglas; PATTON, Bruce; HEENN, Sheila. **Conversas Difíceis**, 1999.

fracasso de uma negociação e até o início de um conflito. A partir do momento em que o medo de uma necessidade, que talvez possa não ser suprida, aparece, o negociador pode ser influenciado por seus pensamentos e crenças errôneas que o levam a tomar decisões precipitadas. Esta é uma das possíveis bases cognitivas do conflito.

1.5 Tomada de Decisões

O processo de tomada de decisão também é um fator importante em qualquer negociação, pois a partir de certos posicionamentos tomados, por uma ou ambas as partes, a negociação pode ser concluída com sucesso, onde as partes entram em comum acordo ou quando uma dessas partes tem um posicionamento rígido e decide não cooperar, o que pode dar origem a um conflito.

Wang e Ruhe¹⁵ salientam que tomada de decisões é um processo de construção de critérios, de escolhas e estratégias, para serem utilizados na escolha de uma decisão a partir de uma gama de alternativas. Ou seja, para se tomar uma decisão, é necessário levar em conta as possíveis escolhas e quais estratégias serão utilizadas para que a melhor decisão seja tomada. Quando o processo de tomada de decisão está ocorrendo, o negociador está sendo influenciado por sua cognição neste momento, pois quando ele “acessar” em sua memória as estratégias mais viáveis para determinada situação, ele pode estar sujeito a uma influência negativa sem estar ciente disso. Devido às experiências passadas negativamente, o negociador pode ser influenciado a ser mais cauteloso na escolha de uma estratégia para tomar uma decisão; pois, segundo sua experiência, ele não pode confiar plenamente no que a outra parte está propondo, tendo em vista que ele corre o risco de ser enganado, podendo acarretar em uma negociação falha. Isso acontece devido à maneira como sua cognição o fez tomar a decisão de não confiar no outro antes de analisar todo o contexto e simplesmente se baseou em experiências prévias negativas.

Para Corrêa, os fatores a seguir podem influenciar o processo de tomada de decisão:

Percepção, emoção, atenção e memória, entre outras funções cognitivas, interferem neste processo, dependente da experiência prévia do indivíduo que decide, de sua capacidade de identificar os principais fatores da situação na qual se deve decidir, de

¹⁵ WANG, Yingxu; RUHE, Guenther. **Int'l Journal of Cognitive Informatics and Natural Intelligence**, University of Calgary, Canada, 2007. Disponível em: <http://www.ucalgary.ca/icic/files/icic/67-IJCINI-1205-DecisionMaking.pdf>> Acesso em: 27 Fevereiro de 2015.

quais desses fatores são ressaltados e valorizados, além da afetividade relacionada à decisão.¹⁶

Com base na afirmação de Corrêa, é possível compreender que existem muitos fatores internos que influenciam uma pessoa em um contexto de negociação. Um dos fatores citados anteriormente age sobre o indivíduo enquanto ele tenta identificar qual será a solução mais viável para encerrar uma negociação com êxito, em que ambas as partes podem se beneficiar. A mesma autora também reconhece que as pessoas adotam, com frequência, critérios e estimativas subjetivos, e que fatores de difícil controle, muitas vezes, influenciam as decisões. Por exemplo: As atitudes da população de um país podem influenciar nas decisões diplomáticas. Os processos subjetivos citados dizem respeito ao processamento cognitivo involuntário, ou seja, os pensamentos automáticos, estereótipos ou crenças já relatadas.

2. APLICAÇÕES JURIDICAS

Assim como os seres humanos, cada país possui sua maneira característica de pensar e agir baseado em sua história e em suas crenças estabelecidas através desta história. A cognição social define a maneira como uma sociedade cria e segue determinados padrões cognitivos e comportamentais. Para o direito internacional existe o “costume” que pode ser definido como: o padrão de comportamento social apresentado por uma sociedade.

O segundo elemento que compõe o fundamento da obrigatoriedade de um costume internacional é o elemento psicológico, a convicção de obrigatoriedade do costume (*opinio iuris*). Destaca ROSSEAU¹⁷ que o elemento psicológico passou a ser reconhecido somente com o advento da Corte Permanente de Justiça Internacional (1920); antes disto as arbitragens internacionais contentavam-se somente com a aferição do elemento material; com certa razão, pois o elemento político do direito internacional dificulta a averiguação da *opinio iuris*.

¹⁶CORRÊA, Camile Maria Costa. **Fatores que Participam da Tomada de Decisão em Humanos**, Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, 2011. Disponível em: http://www.teses.usp.br/index.php?option=com_jumi&fileid=20&Itemid=96&lang=pt-br&cx=011662445380875560067%3Acack5lsxley&cof=FORID%3A11&hl=pt-br&q=Fatores+que+participam+da+tomada+de+decis%C3%A3o+em+humanos&siteurl=www.teses.usp.br%2Findex.php%3Foption%3Dcom_jumi%26fileid%3D20%26Itemid%3D96%26lang%3Dptbr&ref=www.teses.usp.br%2Fteses%2Fdisponiveis%2F...%2Fcorrea_me.pdf&ss=7257j34928091j4> Acesso em: 11 Out. 2014.

¹⁷ ROSSEAU, Charles, “Droit International Public”, t. I, Paris, 1970. p. 95

Dentre críticas que sofre o elemento psicológico, destaca-se o posicionamento lógico-normativista de GUGGENHEIM¹⁸: se o agente acreditava agir em conformidade com o Direito (opinio iuris) ou já havia uma norma que ditava o direito, então o costume não é fonte de direito internacional; ou não havia norma, então agia contra o direito. GUGGENHEIM, ao lado de GROTIUS, BYNKERSHOEK, VATTEL E ROCHEL, entende que o fundamento do costume está no consentimento tácito dos Estados (teoria voluntarista), representado somente em elementos materiais. Partidários da teoria da consciência sociológica entendemos, assim como ROSSEAU, que o costume é um fenômeno sociológico, lento e progressivo, que não pode ser apreendido pelos quadros formais do normativismo. Somente através do elemento psicológico se pode diferenciar um costume internacional¹⁹. Para que possa existir uma compreensão deste elemento psicológico é necessário entender como foram formadas as crenças da sociedade em questão. A cognição social nada mais é do que um senso comum que é passado de geração para geração que em determinado momento se torna uma verdade absoluta para esta sociedade e pode então influenciar suas decisões pessoais e políticas. A melhor maneira para se compreender uma cultura diferente é estudar e procurar entender as raízes de seus costumes e a partir disto criar planos estratégicos baseados nas possíveis respostas que esta sociedade tende a ter. Muitos conflitos entre nações ocorrem justamente porque não é investigado a fundo o fator humano na negociação entre duas ou mais nações. Segundo Bazerman²⁰, a perspectiva dominante em trabalhos de pesquisa sobre negociação publicados na última década foca sua atenção nos processos de decisão e desvalorizam traços e habilidades do negociador como fator determinante no resultado da negociação. As pesquisas existentes são muito voltadas apenas para as questões políticas e legais das negociações internacionais, mas um dos principais fatores que tem influência no sucesso ou no fracasso destas negociações é o fator humano e como foi citado

¹⁸ GRENN, L. C., "International Law through Cases", 3ª ed., Londres, 1970. Pg 95

¹⁹ QUADROS, Fausto & PEREIRA, André Gonçalves, "Manual de Direito Internacional Público", 3ª ed., Almedina, Coimbra, 1995. p. 167. "Em resumo é imprescindível a opinio iuris para que surja o costume, mas como a averiguação é particularmente difícil, a CIJ tem seguido o critério de em princípio supor que a prática constante é acompanhada da opinio iuris. Assim, quando se defronta com um uso geral, constante e uniforme, presume estar perante um costume, a menos que lhe seja demonstrado que não existe convicção da obrigatoriedade mas que a prática resulta apenas de motivos de conveniência e oportunidade. Há assim uma espécie de presunção iuris tantum a favor da obrigatoriedade de uma prática geral, constante e uniforme. Notemos que não é uma presunção em sentido técnico, nem tem de ser sempre seguida, mas é apenas a forma prática pela qual a Corte normalmente se determina."

²⁰ BAZERMAN, H. Max; CURHAN, R. Jared; MOORE A. Donand; Kathleen L. Valley L. Kathleen. **Negotiation**. Annual Review of Psychology, Vol. 51: 279-314 (Volume publication date February 2000) Disponível em: <http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Publications/Curhan_ARP.pdf> Acesso em: 18 Fev. 2015.

acima, ainda existem poucas pesquisas que investiguem o fator humano por traz das negociações. A partir do momento em que os profissionais da negociação possuem autoconhecimento necessário para poder entender e questionar suas próprias crenças ou costumes, ele tenderá a ter uma atuação mais eficaz, pois não estará preso a questões cognitivas disfuncionais. Por isso a importância da Psicologia atuando em diferentes áreas aonde o fator humano é determinante para um determinado processo.

Atualmente no Brasil, a Justiça vem buscando soluções para melhorar a eficácia do sistema mediações. O conselho nacional de justiça (CNJ) institui através da resolução nº125, de 29 de novembro de 2010²¹ a instalação de um sistema de mediação no país que tem como principal objetivo auxiliar os jurisdicionados na resolução de conflitos e com a finalidade de evitar a abertura de novos processos judiciais. Conforme o artigo 8º da Resolução nº 125/2010²², além da criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, os Tribunais deverão instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania. Estes centros são responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação e possuem a responsabilidade de atender e orientar o cidadão. Quando o objetivo é de orientar o cidadão, apenas a prestação de serviço jurídica pode não ser o suficiente para “resolver o problema”. Por exemplo: Se o motivo do conflito levado ao Centro Judiciário, for de origem social ou por causa de algum problema de saúde? Como estes profissionais poderão auxiliar eficazmente estes cidadãos? A melhor solução para este problema e ainda poder contribuir para a qualidade de vida destes cidadãos é a implantação de uma equipe multidisciplinar nestes Centros, pois assim o problema do cidadão pode ser investigado e em alguns casos solucionado sem a necessidade de abertura de um processo judicial.

A partir da experiência como estagiário do Patronato Penitenciário Municipal de Foz do Iguaçu²², é possível afirmar que a implantação de uma equipe multidisciplinar é o melhor caminho para orientar o cidadão. Pois vivenciando o potencial de uma equipe multidisciplinar, a maior parte das demandas podia ser solucionada, pois a utilização das diversas abordagens e

²¹ CNJ. **Resolução nº125/2010** – Disponível em:

<http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_publicacao_resolucao_n_125.pdf>. Acesso em: 23 fev.2015.

²² Lei Ordinária que cria o Patronato Penitenciário Municipal, 4.085/13. Acessado em 04 de Março de 2015. <https://www.leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/lei-ordinaria/2013/408/4085/lei-ordinaria-n-4085-2013-cria-o-patronato-penitenciario-de-foz-do-iguacu-o-fundo-municipal-do-patronato-e-da-outras-providencias.html>

competências disponibilizadas pela equipe tornou um órgão de execução penal em algo novo, um órgão que auxilia e orienta o egresso do sistema penitenciário.

Por exemplo: Se um cidadão traz uma problemática envolvendo seu vizinho e após conversar com um assistente social, ele descobre que na verdade seu problema é de fundo emocional, pois como tem depressão está mais sugestivo a se sentir irritado ou prejudicado a partir do mais simplório acontecimento. Percebendo uma alteração de humor o assistente social imediatamente encaminha o cidadão para o setor de Psicologia que já prepara alternativas para solucionar o transtorno depressivo desta pessoa. Devem existir vários processos abertos por causa de conflitos que se iniciam através de problemas sociais ou de saúde por exemplo. A implantação de uma equipe multidisciplinar e o treinamento adequado destes profissionais só tem a contribuir para a eficácia do sistema judiciário brasileiro.

Herbert Cornelio Pieter de Bruyn Junior²³ quando discorre sobre o corte metodológico e sua necessidade para a delimitação de um objetivo de estudo, afirma que:

“De todo modo, é certo que, quanto mais numerosas as perspectivas adotadas, maior o aprofundamento da análise e, por consequência, a probabilidade de alcançar melhor entendimento sobre determinada questão. Lição particularmente importante no tocante à conciliação, à vista da necessidade de melhor compreensão das particularidades observáveis no procedimento respectivo, em que para além do interesse manifestado pelas partes, há, normalmente, uma enorme gama de interesses subjacentes, algumas vezes nem mesmo por elas percebidos, a influírem nesse processo”.

O autor ainda acrescenta que:

“Se o propósito é a análise da conciliação e da mediação sob a perspectiva jurídica e, em especial dos ramos dos Direitos Constitucional e Administrativo, cumpre a nós evitar não só análises mais pertinentes à Psicologia e à Sociologia, porquanto extrajurídicas, mas também aquelas mais apropriadas a outros ramos do Direito, como o Processual. Não que suas conclusões sejam desimportantes. Ao contrário: ainda que o Direito seja um sistema fechado, por compor-se apenas de normas jurídicas, ele não pode isolar-se e rompes com a realidade, sob pena de tornar-se socialmente ineficaz e, portanto, inútil aos seus propósitos”.²⁴

²³ BRUYN JUNIOR, Herbert Cornelio Pieter de. **Justiça Federal: inovações nos mecanismos consensuais de solução de conflitos.** Capítulo 5 - O direito Subjetivo à conciliação no estado democrático de direito e sua aplicabilidade às causas de competência da Justiça Federal. p.122.

²⁴ BRUYN JUNIOR, Herbert Cornelio Pieter de. **Justiça Federal: inovações nos mecanismos consensuais de solução de conflitos.** Capítulo 5 - O direito Subjetivo à conciliação no estado democrático de direito e sua aplicabilidade às causas de competência da Justiça Federal. p.123.

O autor reconhece a importância de outras áreas de estudos dentro do Direito, mas afirma que o próprio Direito não possui as ferramentas necessárias para realizar um estudo mais subjetivo dos processos de conciliação, pois senão o Direito estaria fugindo a suas competências. Neste a melhor solução para é iniciar uma parceria com outros campos como a Psicologia e a Sociologia para que seja possível alcançar um entendimento mais profundo sobre o ser humano e suas questões subjetivas quando envolvidos em processos de negociação e processos jurídicos. Com uma forte parceria como esta, será possível aumentar a eficácia na resolução de conflitos antes que estes sejam levados à justiça, assim aliviando a utilização de recursos, que podem ser melhor utilizadas em outros processos.

CONCLUSÃO

A Psicologia Diplomática abriu as portas para o estudo específico das variáveis do fator humano que estão envolvidas no contexto das negociações, sejam essas variáveis internas ou ambientais. Por meio das diferentes teorias estudadas neste trabalho, foi possível entender a construção de diferentes variáveis que possuem forte influência no processo de pensamento e ação de indivíduos diante de uma situação em que a interação entre duas ou mais pessoas podem definir o futuro de várias outras, dependendo da decisão tomada. Este trabalho mostra como técnicas da Psicologia Cognitivo-comportamental podem auxiliar, com eficácia, profissionais envolvidos em negociações, internacionais ou não. Por intermédio do estudo da cognição social, foi possível identificar que as “regras sociais”, ensinadas a todas as pessoas desde os primeiros anos de vida, se tornam um norteador na vida adulta. Tais “regras sociais”, em conjunto com as experiências de vida, formam os estereótipos. Eles são os responsáveis por influenciar nosso subconsciente, pois se tratam de processos cognitivos automáticos baseados em todas as nossas experiências e aprendizados.

O estereótipo possui influência direta na maneira como construímos nossos preconceitos, como percebemos uma pessoa pela primeira vez e nos momentos de tomada de decisões eles afloram, influenciando sobremaneira o resultado. Por isso, a importância do estudo da Psicologia Cognitivo-comportamental com ênfase nos processos cognitivos presentes no negociador.

A necessidade da criação de um programa de treinamento para profissionais da diplomacia e negociadores, focado nas técnicas cognitivo-comportamentais foi percebido pelos pesquisadores Francesco Aquilar e Mauro Galluccio, que, por meio do seu estudo com negociadores profissionais, identificaram a carência de conhecimento de seus próprios processos cognitivos. Este programa de treinamento propõe quinze encontros com uma duração média de oito horas diárias em que os participantes poderão adquirir a proficiência necessária para lidar com as questões cognitivas pessoais e alheias por intermédio de aulas teóricas e exercícios práticos baseados em diferentes abordagens da psicologia, porém com viés cognitivo-comportamental. O objetivo deste treinamento é aumentar a eficácia dos participantes em relação às suas habilidades cognitivas e sociais para que possam realizar negociações de maneira mais eficiente. Neste programa os participantes aprendem a se auto-avaliar, controlar suas emoções, compreender o modelo cognitivo e melhorar o processo de comunicação. Um dos objetivos deste programa foi o de poder trabalhar todas essas competências e fazê-las operacionais em curto espaço de tempo, pois a disponibilidade de tempo de alguns profissionais podiam entrar em conflito com um programa de duração maior.

Neste treinamento são utilizadas diferentes técnicas psicoterápicas para facilitar o aprendizado prático dos participantes, através destas técnicas os participantes são capazes de estar frente à frente com suas próprias problemáticas e quando direcionados pelo organizador da atividade, eles podem compreender o porquê de determinados comportamentos ou crenças disfuncionais que podem estar afetando a eficácia do seu trabalho. Ao final de cada aula teórica, os participantes aplicam o novo conhecimento adquirido através de técnicas ou exercícios direcionados à temática abordada nas aulas teóricas.

A partir do momento que os participantes conseguem compreender e superar seus problemas emocionais, eles se mostram mais capacitados para lidar com situações emocionalmente impactantes, pois saberão lidar com possíveis influências negativas ambientais ou cognitivas e ainda poderão auxiliar seus colegas a lidar melhor com essas situações.

Utilizando este programa de treinamento, profissionais da negociação serão capazes de realizar uma negociação estando cientes de suas crenças, pensamentos automáticos, estereótipos, preconceitos, estilos de comunicação e funcionamento emocional pessoal. Assim que eles perceberam que seu pensamento poderia estar sendo contaminado, eles utilizaram as técnicas aprendidas no treinamento para poder se desvincular de seu viés distorcido e se ater aos fatos à

sua frente. Serão capazes de perceber quando estarão sendo influenciados negativamente por sua cognição, quando as partes podem estar sendo influenciadas diretamente por suas emoções e começam a se distanciar da origem do problema, poderão ser capazes de identificar e lidar com tais emoções no momento em que estão agindo.

Atualmente o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA) criou um modelo padrão de capacitação básica em mediação. No módulo teórico/prático são apresentadas diversas teorias que servem como a base para o mediador. Nos itens: 1.1.b e 1.1.c são destacados os aspectos sociológicos e psicológicos referentes à mediação que devem estar presentes na grade curricular. Mas o modelo de capacitação de mediadores instituído pelo CNJ através da resolução nº125, de 29 de novembro de 2010, não consta em nenhum módulo a apresentação de modelos sociológicos ou psicológicos para auxiliar na formação dos mediadores. É de suma importância o entendimento das questões legais envolvidas no processo, mas quando o fator humano é o foco da situação, se faz necessária uma abordagem mais sutil que é o objetivo de estudo da Psicologia Diplomática. Se neste programa de treinamento de mediadores for incluído um módulo aonde estes profissionais forem capacitados através das teorias da Psicologia Cognitivo-comportamental e da Psicologia Diplomática, esses profissionais possuirão a capacidade de compreender e analisar os processos subjetivos pelos quais as partes estão vivenciando e podem encontrar uma solução mais eficaz onde as partes não precisem realizar grandes sacrifícios e ainda terão suas necessidades supridas.

Em 2013 o CNJ publicou a 1ª emenda para a resolução nº 125/2010 aonde ocorre uma estimulação maior às soluções extrajudiciais de conflitos. Através desta publicação o Conselho Nacional de Justiça reconhece a necessidade de investir em aprimoramento para as soluções extrajudiciais, pois além de beneficiar a população com esta medida, o estado estará economizando, pois a abertura e a manutenção de um processo possui um custo muito alto.

A partir da criação e divulgação de uma nova ferramenta que utiliza técnicas da Psicologia Diplomática, abre-se uma gama de oportunidades de pesquisa tais como:

1. Entender o funcionamento cognitivo de uma pessoa em processo de negociação por meio do viés neurobiológico e entender o porquê de o cérebro ativar determinadas conexões neurais durante este momento.

2. Poder criar um modelo de educação infantil baseado na Psicologia Diplomática, na qual, as crianças possam aprender a lidar com situações onde existam opiniões diferentes, e assim, possam agir respeitando as opiniões do outro, evitando conflitos e construindo uma base comportamental diferenciada que permitirá um adulto mais completo para exigir e defender os seus direitos respeitando os direitos do outro.
3. Aumentar a eficácia dos mediadores jurídicos, pois através deste treinamento serão capazes de compreender e elaborar soluções diferenciadas para o conflito com uma ótica diferenciada.

A partir deste estudo, é possível iniciar novas discussões sobre como a psicologia pode ser um instrumento de aprimoramento de diferentes áreas, não apenas se limitando a processos de negociação. A Interdisciplinaridade é chave para a construção de relações estáveis entre os seres humanos, pois as lacunas que a Psicologia não consegue preencher, outro campo de estudo pode conter a resposta e o trabalho conjunto destes campos podem gerar grandes contribuições. Portanto, afirmamos que as técnicas da Psicologia Diplomática podem contribuir para o aumento da eficácia do trabalho de negociadores, provendo uma justiça mais célere e menos dispendiosa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AQUILAR, Francesco; GALLUCCIO, Mauro. **Psychological Processes in:** International Negotiations Theoretical and Practical Perspectives, 2010.

BAZERMAN, H. Max; CURHAN, R. Jared; MOORE A. Donand; Kathleen L. Valley L. Kathleen. **Negotiation.** Annual Review of Psychology, Vol. 51: 279-314 (Volume publication date February 2000) Disponível em: <
http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Publications/Curhan_ARP.pdf> Acesso em: 18 Fev. 2015.

BECK, S. Judith. **Terapia Cognitivo-Comportamental**, Teoria e Prática, 2ª edição, 2013.

BRUYN JUNIOR, Herbert Cornélio Pieter de. **Justiça Federal: inovações nos mecanismos consensuais de solução de conflitos.**

CABRAL, Álvaro; NICK, Eva. **Dicionário Técnico de Psicologia**, 14ª edição, 2006.

CORRÊA, Camile Maria Costa. **Fatores que Participam da Tomada de Decisão em Humanos**, Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/index.php?option=com_jumi&fileid=20&Itemid=96&lang=pt-br&cx=011662445380875560067%3Acack5lsxley&cof=FORID%3A11&hl=pt-br&q=Fatores+que+participam+da+tomada+de+decis%C3%A3o+em+humanos&siteurl=www.teses.usp.br%2Findex.php%3Foption%3Dcom_jumi%26fileid%3D20%26Itemid%3D96%26lang%3Dptbr&ref=www.teses.usp.br%2Fteses%2Fdisponiveis%2F...%2Fcorrea_me.pdf&ss=7257j34928091j4> Acesso em: 11 Out. 2014.

CONSELHO Nacional de Justiça. **Resolução nº125/2010** – Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf>. Acesso em: 23 fev.2015.

CONSELHO Nacional de Justiça. **Emenda nº 1/2013** – Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/emenda_gp_1_2013.pdf> Acesso em: 23 fev. 2015.

CONIMA. **Plano de capacitação em mediação**. Disponível em: <http://www.conima.org.br/plano_med> Acesso em: 23 fev.2015.

DORON, Rolando; PAROT, Françoise. **Dicionário de Psicologia**, editora Ática, 1ª edição, 2000.

GRENN, L. C., “International Law through Cases”, 3ª ed., Londres, 1970. Pg 95

GREENWALD, G. Anthony; BANAJI, R. Mahzarin. **Implicit Social Cognition: Attitudes, Self-Esteem, and Stereotypes**. Psychological Review, the American Psychological Association 1995, Vol. 102, No. 1, 4-27. Disponível em:

<http://faculty.washington.edu/agg/pdf/Greenwald_Banaji_PsychRev_1995.OCR.pdf> Acesso em: 27 Set. 2014.

LANHOLTZ, J. Harvey; STOUT, E. Chris. **The Psychology of Diplomacy**, 2004.

LARKING, N. Paul. **Margins of Difference**: Constructing Critical Political Psychology. *Interamerican Journal of Psychology* - 2003, Vol. 37, Num. 2 pp. 239-252. Disponível em: <<http://www.psicorip.org/Resumos/PerP/RIP/RIP036a0/RIP03718.pdf>>

MARTINELLI, Dante; de ALMEIDA, Ana Paula. **Negociação e Solução de Conflitos**: do Impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo, 1998.

QUADROS, Fausto & PEREIRA, André Gonçalves, “Manual de Direito Internacional Público”, 3ª ed., Almedina, Coimbra, 1995.

QUIST, Linda Diotte. **Impression Formation**: Review of Impression Formation Literature, Algoma University, 1988. Disponível em: <<http://archives.algomau.ca/main/sites/default/files/OSTMA-PSYC-Diotte-Linda-Quist-19880402.pdf>> Acesso em: 07 Out. 2014.

RABIN, Matthew; SCHRAG, L. Joel. **First Impressions Matter**: A Model of Confirmatory Bias, Emory University, 1996. Disponível em: <http://www.anderson.ucla.edu/faculty/keith.chen/negot.%20papers/RabinSchrag_ConfirmBias99.pdf> Acesso em: 04 Out. 2014.

RODRIGUES, Aroldo; ASSMAR, L. M. Eveline; JABLONSKI, Bernardo. **Psicologia Social**, 28ª edição, 2010.

ROSSEAU, Charles, “Droit International Public”, t. I, Paris, 1970.

STONE, Douglas; PATTON, Bruce; HEENN, Sheila. **Conversas Difíceis**, 1999.

WANG, Yingxu; RUHE, Guenther. **Int'l Journal of Cognitive Informatics and Natural Intelligence**, University of Calgary, Canada, 2007. Disponível em:
<<http://www.ucalgary.ca/icic/files/icic/67-IJCINI-1205-DecisionMaking.pdf>> Acesso em: 27 Set. 2014.