

1. INTRODUÇÃO

Os conflitos estão presentes nas relações humanas, e se situam tanto no âmbito intrapsíquico quanto na esfera das relações intersubjetivas.

Os estudos em psicologia se deram num primeiro momento na esfera da análise da psiqué do indivíduo e seu comportamento, desconsiderando a dimensão sociológica. Entendia-se, a princípio, que cabia à psicologia o estudo do indivíduo e seu comportamento, atentando para a dimensão intrapsíquica, enquanto cabia à sociologia o estudo do indivíduo em sua relação com a sociedade.

Foi tão somente com os estudos desenvolvidos pela psicologia social que esta dicotomia passou a ser enfrentada, uma vez que “o enfoque da Psicologia Social é estudar o comportamento de indivíduos no que ele é influenciado socialmente” (LANE, 2006, p. 9), o que acontece desde o momento em que nascemos, ou mesmo antes do nascimento, enquanto condições históricas que deram origem a uma família e todos os seus desdobramentos. É no contexto das relações sociais que se define o que deve ser apreendido e, por consequência, determinado socialmente.

Ocorre que a vida em sociedade é marcada por conflitos. E como considerou Freud, em *O Mal estar da Civilização*, a civilização acaba por gerar uma situação de tensão entre o desejo da realização do prazer, inerente ao homem, e as interdições criadas pela sociedade com o objetivo de possibilitar sua existência e continuidade. O resultado é um *mal estar*, que repercute em neuroses e outras disfunções psíquicas (FREUD, 2002).

O estudo do indivíduo sem considerar o seu entorno, a sociedade no qual se encontra imerso é demasiadamente reducionista, como o é de igual forma resumir o homem a um produto da sociedade.

A condição individual e social, ao invés de se constituir de forma estanque, se constituiu de forma intercambiante e complementar, não se justificando a afirmação desta dicotomia. O homem é um ser psíquico e social, e assim deve ser compreendido.

Como já observava Freud, as neuroses se estabelecem na dimensão intrapsíquica, todavia, elas ocorrem no contexto civilizacional, no contexto social. Assim, tais conflitos, devem ser considerados na sua dimensão individual, mas também na sua dimensão social.

Neste sentido, no contexto atual, de uma sociedade marcada por complexidade e conflitos, é que consideraremos em que medida se torna relevante a presença e

participação de um profissional da área psicológica, preparado para compreender a dimensão dos conflitos intrapsíquicos e sociais, em reuniões com as partes envolvidas numa relação de tensão de forma a auxiliá-las a melhor compreender as reais causas do conflito, bem como encontrar um caminho de solução que decorra de uma autocomposição, de sorte a, não só chegar a uma solução satisfatória para o conflito, mas, na medida do possível, manter a relação entre as partes de forma saudável.

2. A CULTURA DO CONTENCIOSO NO CONTEXTO DE UMA SOCIEDADE EM CONFLITO

O ideal iluminista de uma sociedade guiada pela razão, na qual os homens experimentaríamos prosperidade e paz ruiu em meio aos escombros da Segunda Guerra Mundial, fazendo emergir um momento de profundas angústias, incertezas e medos.

A crença no poder da razão para equacionar os problemas humanos se esvaiu (CHAUÍ, 2003), e o mundo moderno assentado em “certeza, segurança e uniformidade” deu lugar ao mundo “pós-moderno” marcado por incertezas, inseguranças e pluralismo.

A sociedade se complexificou, seja nos seus processos comunicativos com o advento da internet e das redes sociais, com o surgimento de um mercado digital, de relações virtuais, de um amplo mercado global, de transformações operadas no Estado, (CAMPILONGO, 2000). Até mesmo as relações íntimas passaram por profundas transformações (BAUMAN, 2004; GIDDENS, 1993).

No bojo destas transformações os conflitos se acentuaram, desde os conflitos familiares até os conflitos de natureza política e social, o que levou as partes conflitantes a acorrerem cada vez mais aos tribunais na expectativa de que estes pudessem dirimir os conflitos e de alguma forma estabelecer o justo.

Por sua vez os tribunais não se encontravam aparelhados para o atendimento de um número tão expressivo de demandas, o que tem ocasionado um “congestionamento processual”, que por sua vez ocasiona a falta de celeridade processual, que por sua vez faz com que a demanda se estenda por um lapso temporal difícil de suportar para pelo menos uma das partes litigantes. Obstáculos vários para um efetivo acesso à justiça já foram considerados por Cappelletti e Garth (1988), sendo dois deles o tempo (morosidade da justiça) e finanças (parcos recursos financeiros por parte de quem se vê lesado para fazer frente às custas do processo).

A crença que se disseminou na sociedade brasileira de que os conflitos se resolvem através do Poder Judiciário, que é quem diz quem tem razão (solução heterônoma), através de um juiz monocrático ou de um corpo de juízes que compõe os tribunais superiores, ganhou corpo e se solidificou. Estabeleceu-se o que Kazuo Watanabe denomina de “cultura do contencioso” ou “cultura da sentença” (2007, p. 7).

O que se percebe é que os conflitos sociais têm aumentado, e tais se evidenciam não somente em razão do aumento a cada ano do número de processos nos tribunais¹, mas também do número de homicídios, furtos, roubos, estupros e toda sorte de violência contra a mulher etc².

Nos últimos anos, tendo como marco o ano de 2013, tem-se observado um alto índice de polarização no Brasil, que teve início no mês de junho de 2013 com manifestações promovidas pelo MBL – Movimento Brasil Livre contra o aumento da passagem e que culminaram, posteriormente, em uma série de manifestações difusas por todo o país.

Estas manifestações acabaram por serem acolhidas por uma ala política que as direcionaram para fins político-partidários, e cujos desdobramentos culminaram no Impeachment da presidenta Dilma Rousseff, mas que repercutem até o presente momento (abril/2019), e levaram à eleição de um governo de direita (Jair Messias Bolsonaro) e que faz com que o país se encontre polarizado no que tange à questão política, pois de um lado temos o atual presidente que desenvolve um discurso de “criminalização da política” por ele denominada de “velha política”, um ataque quanto a tudo que se afigure como “marxismo” e “esquerda”, com predileção para a expressão “marxismo cultural”, e que acredita que os problemas de violência do país podem ser resolvidos armando a população, com maior atuação por parte dos policiais, que teriam com as mudanças das regras propostas a figura da “legítima defesa” quando atirassem

¹ O relatório do CNJ – **Justiça em Números 2018** – traz de forma detalhada o aumento do número de processos nos tribunais do país. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/09/8d9faee7812d35a58cee3d92d2df2f25.pdf>. Acesso em 30 de março de 2019.

² O **Atlas da Violência do IPEA** aponta que em 2016 houve 62.517 homicídios no Brasil. Isso implica dizer que, pela primeira vez na história, o país superou o patamar de trinta mortes por 100 mil habitantes (taxa igual a 30,3). Os mesmos índices mostram contra mulheres (4.645 homicídios). No mesmo sentido observou-se um aumento da violência contra negros: “Em 2016, por exemplo, a taxa de homicídios de negros foi duas vezes e meia superior à de não negros (16,0% contra 40,2%). Em um período de uma década, entre 2006 e 2016, a taxa de homicídios de negros cresceu 23,1%. No mesmo período, a taxa entre os não negros teve uma redução de 6,8%. Cabe também comentar que a taxa de homicídios de mulheres negras foi 71% superior à de mulheres não negras.” Disponível em http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/relatorio_institucional/180604_atlas_da_violencia_2018.pdf. Acesso em 30 de março de 2019.

em pessoas tomadas por criminosos, etc. De outro lado temos partidos políticos que entendem que estas medidas acabarão resultando no aumento do número da violência no país.

O fato é que o discurso presidencial, como sua decisão de ordenar que neste ano de 2019 os quartéis em todo o país comemorem o dia 31 de março como sendo um evento cívico-militar de proteção à democracia no Brasil, negando que tenha havido ditadura no Brasil, só faz com que os ânimos se exaltem ainda mais, e a polarização continue. E atos e medidas semelhantes só têm contribuído para acirrar os ânimos de uma sociedade em certa medida polarizada.

Ainda que este fenômeno do advento de um governo de direita não seja prerrogativa do Brasil, haja vista o que ocorre nos Estados Unidos e em países europeus, o fato é que algumas posturas que vem sendo adotadas no início do governo (janeiro-abril de 2019) é muito prejudicial à construção de uma cultura que prime pela resolução dos conflitos de forma pacífica, antes, desperta e acentua o espírito de guerra.

Todas estas considerações nos mostram que vivemos em uma sociedade altamente conflitiva, e que continua a alimentar uma cultura do contencioso, que é potencializada por parte de integrantes do poder instituído, tendo em vista que a cultura do contencioso não se exaure no Poder Judiciário, antes se espraia por toda a sociedade, seja nas relações sociais, políticas e judiciais.

Portanto, não é suficiente que haja no âmbito do Poder Judiciário normas que definam a obrigatoriedade de práticas conciliativas de resoluções de conflito, antes, faz-se necessário uma mudança que perpassa a formação daqueles que atuam no âmbito judicial, incluindo necessariamente as instituições de ensino jurídico, responsáveis pela formação jurídica de todos quantos atuarão no Poder Judiciário e, para além disso, faz-se necessário o desenvolvimento de uma cultura de conciliação que perpassa toda a sociedade, no que devem dar exemplo, as autoridades constituídas, que devem atuar no sentido de manter a coesão social, a unidade da sociedade em torno de objetivos comuns, ao invés de fomentar a intolerância, o ódio, etc.

3. DA CULTURA DA RESOLUÇÃO CONTENCIOSA DE CONFLITOS À CULTURA DE RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS.

Como bem observa Kazuo Watanabe (2007, p. 6), “o grande obstáculo, no Brasil à utilização mais intensa da conciliação, da mediação e de outros meios alternativos de

resolução de conflitos, está na **formação acadêmica dos nossos operadores de Direito**, que é voltada, fundamentalmente, para a solução contenciosa e adjudicada de conflitos de interesses” Logo, trata-se de uma cultura arraigada nas práticas jurídicas, exigindo-se, portanto, para que transformação, uma mudança cultural.

É ainda Kazuo Watanabe que pontua o fato de esta mentalidade e práxis dos tribunais ser ainda mais agravada “pela sobrecarga excessiva de serviços que têm os magistrados” (2007, p. 7), tendo em vista o altíssimo número de processos que ingressam a cada ano nos tribunais.

E não obstante o Código de Processo Civil prever em seu artigo 331 a designação de audiência preliminar para a tentativa de conciliação e para um contato pessoal entre as partes e seus advogados, e destes com o juiz, o fato é que esta audiência, tendo em vista a apertadíssima agenda dos juízes, é realizada na maioria das vezes por mera formalidade, sem maiores efeitos no que tange efetiva conciliação. Em regra o que o juiz faz é fixar os pontos controvertidos da causa.

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, ciente do grande número de processos que ano após ano adentram no tribunal, no ano de 2003 iniciou o Plano de Conciliação em segundo Grau de Jurisdição, sendo que no início do segundo semestre de 2004 deu início ao Setor de Conciliação em Primeiro Grau de Jurisdição. Posteriormente, através do Provimento 953/2005, autorizou a criação e a instalação do Setor de Conciliação em todas as comarcas do Estado para questões cíveis que versem sobre direitos patrimoniais disponíveis, questões de família e da infância e juventude (WATANABE, 2007, p. 9).

No mês de agosto de 2006, o Conselho Nacional de Justiça implantou o Movimento pela Conciliação, que teve por objetivo alterar a cultura da litigiosidade e promover a busca de soluções para os conflitos mediante a construção de acordos. O Movimento promoveu encontros e debates sobre o tema e lançou a Semana Nacional da Conciliação, evento anual que abrange todos os tribunais do país. (CNJ.jus.br:2019).³

Em 2010, com o crescimento das demandas internas sobre o tema, foi editada a Resolução n. 125, que dispôs sobre a Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no Âmbito do Poder Judiciário:

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

³ BRASIL, CNJ. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/movimento-conciliacao-mediacao>

Art. 5º O programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino.

Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ:

I – estabelecer diretrizes para implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos a serem observadas pelos Tribunais;

II – desenvolver conteúdo programático mínimo e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos, para magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal, servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias, ressalvada a competência da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM;

III – providenciar que as atividades relacionadas à conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos sejam consideradas nas promoções e remoções de magistrados pelo critério do merecimento;

IV – regulamentar, em código de ética, a atuação dos conciliadores, mediadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

V – buscar a cooperação dos órgãos públicos competentes e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos, bem como que, nas Escolas de Magistratura, haja módulo voltado aos métodos consensuais de solução de conflitos, no curso de iniciação funcional e no curso de aperfeiçoamento;

VI – estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios;

VII – realizar gestão junto às empresas, públicas e privadas, bem como junto às agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas e desenvolver acompanhamento estatístico, com a instituição de banco de dados para visualização de resultados, conferindo selo de qualidade;

VIII – atuar junto aos entes públicos e grandes litigantes de modo a estimular a autocomposição.

Vale ressaltar também que o Código de Processo Civil de 2015 tornou obrigatória a realização de audiência de tentativa de conciliação e mediação prevista no art. 334.

O art. 319, VII, impõe como requisito da petição inicial, sob pena de seu indeferimento (art. 321, parágrafo único), o autor optar pela realização ou não da audiência de tentativa de mediação ou conciliação, ao passo em que o art. 334 e §§s estabelecem que referida audiência não se realizará (i) quando a petição inicial não preencher seus requisitos ou não for a hipótese de julgamento liminar de improcedência do pedido (art. 332), (ii) nas causas em que a autocomposição não for admissível e, (iii) desde que tanto o autor, quanto o réu se manifestem contrariamente nos autos a realização da aludida audiência.

Não obstante as discussões em torno do disposto no artigo 319 e 334 do CPC, o fato é que o legislador, em consonância com o movimento voltado para a busca de

soluções conciliativas de conflitos iniciado nos tribunais e no Conselho Nacional de Justiça, entendeu que as partes deveriam obrigatoriamente se manifestar sobre a possibilidade da via conciliativa antes de se instaurar o processo pela via contenciosa.

Observa-se, portanto, um movimento no sentido de uma mudança cultural no âmbito jurisdicional, no sentido de se passar de uma cultura do contencioso para uma cultura orientada por soluções conciliativas de conflitos.

É necessário que se frise que não é suficiente uma mudança legal, formal, mas uma mudança cultural. Como se depreende do artigo 319 e 334 do CPC, a utilização da via conciliativa, através da prática da conciliação e mediação tem seus limites, pois somente pode ser aplicada nas causas em que a autocomposição é admissível, e desde que as partes o queiram.

Assim, uma mudança cultural se faz necessária, de forma que se crie no âmbito da vida social uma cultura de autocomposição, que leva em conta a autonomia das pessoas, seu empoderamento para o enfrentamento e solução de seus conflitos, de sorte que o Estado, ainda que participe, através do Poder Judiciário, dos procedimentos com vistas à legitimação das soluções encontradas, não seja meramente um terceiro que decida de forma heterônoma sobre os conflitos alheios.

Destarte, esta mudança cultural precisa acontecer necessariamente, a começar do próprio Poder Judiciário, bem como nos cursos de Direito, de sorte que acha uma ruptura com o paradigma do juiz decisor para que surja, doravante, o paradigma do juiz facilitador.

4. DA NECESSIDADE DA MUDANÇA DA RACIONALIDADE DO CONVENCIMENTO PARA A RACIONALIDADE DA COMPREENSÃO

Toda a prática jurídica foi construída ao longo do tempo com base na cultura do convencimento. Cabe aos advogados que representam as partes em um conflito apresentar provas com vistas a convencer o juiz de suas razões.

Estabelece-se uma disputa, um combate, no qual as partes vão digladiar até a morte buscando provar que tem razão. E ao final, em face da sentença, ficamos sabendo quem é o vitorioso e quem é o perdedor.

Tal cultura está arraigada na vida social e de igual forma nos tribunais. Não é suficiente que se resolva o conflito, é necessário provar que se tem razão. É necessário que fique provado que eu estou certo e que o outro está errado.

A razão, neste sentido, passa a ter tão somente uma função instrumental⁴ (MATOS, 1993) para que eu atinja o meu fim: provar que estou certo e que o outro está errado.

A razão que se propõe no caso, para além da razão instrumental, e até mesmo para além da razão comunicativa habermasiana⁵, é a razão compreensiva.

Não é suficiente convencer, não é suficiente comunicar, mas sim comunicar compreensivamente. E isto exige que haja de minha parte um esforço para me colocar no lugar do outro, de ouvi-lo compreensivamente, e não apenas ouvi-lo para em seguida rebater seus argumentos.

Como observa Abreu (2006, p. 25), a dialógica da razão é lógica, mas não é afetiva, não trilha pelos caminhos do amor, não alcança o coração. Pode convencer, mas não persuade, pois o convencimento diz respeito à razão, à lógica, mas a persuasão diz respeito ao coração⁶.

Na perspectiva da razão instrumental a palavra é utilizada como uma arma para atingir o oponente. Na perspectiva da razão comunicativa o objetivo é a construção de consensos seguindo determinados procedimentos, como por exemplo, os procedimentos processuais que terminam em uma sentença. No que se refere ao que denominas de **razão compreensiva**, destaca-se, não apenas a capacidade de falar e convencer, mas a capacidade de ouvir, e ouvir compreensivamente.

Por certo que esta forma de comunicação passa não somente pela dimensão racional, mas também pela dimensão afetiva, a dificuldade, contudo, consiste no fato de que fomos alfabetizados racionalmente, mas não o fomos, na mesma medida, afetivamente.

É neste sentido que emerge de forma exponencial a figura do psicólogo como alguém que foi preparado em sua formação para ouvir compreensivamente, sem julgamentos, e que está apto a auxiliar as partes envolvidas em um conflito a filtrar os ruídos de uma comunicação orientada tão somente para o convencimento, e assim auxiliar as partes envolvidas em um conflito a ouvir o outro de forma compreensiva.

De todas as áreas de formação, o psicólogo se apresenta como o mais preparado para a realização deste mister.

⁴ É a razão instrumental no exato sentido propugnado pelos pensadores da Escola de Frankfurt.

⁵ Refere-se à proposta de Jürgen Habermas de uma racionalidade orientada por processos comunicativos por meio dos quais se chegaria à formação do consenso.

⁶ ABREU, Antônio Suárez. **A Arte de Argumentar. Gerenciando Razão e Emoção**. Cotia: Ateliê Editorial, 2006, p. 25.

Carl Rogers (1902-1987) foi pioneiro nos estudos de Psicologia Clínica, e desenvolveu uma metodologia que é conhecida como Abordagem Centrada na Pessoa.

Rogers, descrevendo sua experiência na clínica terapêutica afirma:

Vou agora abordar um aspecto central do que aprendi e que se revestiu de grande importância para mim. Pode exprimir-se assim: *atribuo um enorme valor ao fato de poder me permitir compreender uma outra pessoa*. A forma como traduzi esta afirmação pode parecer-lhes estranha. Será necessário *permitir* a si mesmo compreender outra pessoa? Penso que sim. A nossa primeira reação à maior parte das afirmações que ouvimos das outras pessoas é uma apreciação imediata, é mais um juízo do que uma tentativa de compreensão. Quando alguém exprime um sentimento, uma atitude ou uma opinião, a nossa tendência é julgar imediatamente, na maioria das vezes: “Está certo”, “que besteira”, “não é normal”, “não tem sentido”, “não está certo”, “não fica bem”. Raramente permitimos a nós mesmos *compreender* precisamente o que significa para essa pessoa o que ela está dizendo. Julgo que esta situação é provocada pelo fato da compreensão implicar um risco. Se me permito compreender, na realizada, uma outra pessoa, é possível que essa compreensão acarrete uma alteração. E todos nós temos medo de mudar. Por isso, como afirmei, não é fácil permitir a si mesmo compreender outra pessoa, penetrar inteiramente, completamente e empaticamente no seu quadro de referência. É mesmo uma coisa muito rara.⁷ (ROGERS: 1987: 30).

Rogers constatou, em sua experiência psicológica, que a compreensão é essencial na prática terapêutica, mas o é também nas relações humanas. Ele constata que a compreensão não é inerente à natureza humana, ao contrário, a tendência humana é de julgar imediatamente, e neste sentido, parece-nos que tanto Freud quanto Melanie Klein tem essa percepção (KLEIN, 1991; FREUD, 1997).

Ora, é exatamente este tipo de reação que está na base da cultura do contencioso. É exatamente a impossibilidade de se colocar no lugar do outro de forma empática que inviabiliza, não raro, a resolução de conflitos de forma consensual.

O desenvolvimento de uma racionalidade compreensiva torna-se ainda mais desafiadora na contemporaneidade, tendo em vista as transformações que vem ocorrendo nas relações humanas⁸. (BAUMAN: 2003).

Assim, em um conflito envolvendo duas ou mais pessoas, se não houver no processo de mediação ou mesmo conciliação, alguém que tenha esta habilidade de ouvir com atenção e compreensão, de forma a poder traduzir para a outra parte o que o outro

⁷ ROGERS, Carl. **Tornar-se**

⁸ Zigmunt Bauman se dedicou ao estudo das mudanças operadas no mundo em razão das relações de produção e consumo, e seus reflexos nas relações pessoais. E ele percebe que o processo de reificação analisado por Marx no primeiro volume do Capital tem se potencializado, transformando as pessoas ao mesmo tempo em consumidores e mercadorias. Estas mudanças segundo ele afeta as relações humanas, até mesmo as relações mais íntimas, como por exemplo, as relações afetivas. E neste sentido compara as relações afetivas na atualidade como um investimento que alguém faz em ações. À medida em as ações sobem mantém a aplicação, quando as ações começam a baixar, vende-as e aplica em outro investimento. As relações humanas, destarte, se tornaram totalmente descartáveis. Em seus vários textos Bauman busca analisar este fenômeno.

está sentindo, o que realmente está pensando, de forma a eliminar os ruídos no processo de comunicação, dificilmente se chegará a uma solução consensual.

É justamente no contexto deste quadro que a presença de um psicólogo com esta habilidade se faz necessário.

Rogers ainda, quanto à compreensão, considera:

Compreender é duplamente enriquecedor. Quando trabalho com clientes perturbados, verifico que compreender o mundo estranho de uma pessoa psicótica, ou compreender e sentir as atitudes de um indivíduo que tem a impressão de que a sua vida é demasiado trágica para poder ser suportada, ou compreender um homem que se sente indigno e inferior – cada uma dessas compreensões me enriquece de algum modo. Estas experiências modificam-me, tornam-me diferente e, segundo creio, mais sensível. Mas talvez o que mais importa é que a minha compreensão dessas pessoas permite-lhes que se modifiquem. Permite-lhes que assumam seus próprios temores, os pensamentos estranhos, os sentimentos trágicos e os desânimos, tão bem como os seus momentos de coragem, de bondade, de amor e de sensibilidade. É tanto experiência sua como é minha que, quando alguém compreende perfeitamente esses sentimentos, se torna possível aceitá-los em si mesmo. Descobre-se a partir desse momento que se deu uma modificação nos nossos sentimentos e na nossa própria pessoa. (ROGERS, 1987: 30-31).

Depreende-se, portanto, que a compreensão é para Rogers, condição de transformação, tanto do terapeuta quanto do paciente, ou como prefere Rogers, cliente.

O mesmo ocorre nas relações humanas de forma geral. Quando compreendemos o outro, mudamos. Não conseguimos simplesmente ficar indiferentes ao outro, pois ele deixa de ser simplesmente um “outro”, pois se estabeleceu uma relação de ordem pessoal.

A forma como as relações jurídicas orientadas para o contencioso, que ainda estão na base do processo de formação e prática jurídicas, certamente decorre do processo de desumanização operado na sociedade moderna e pós-moderna.

O tecnicismo, a impessoalidade, a competição no mercado de trabalho e nas relações sociais, acabaram por “naturalizar” as disputas, os litígios, os conflitos. Afinal, viemos de um século que teve duas grandes guerras mundiais, no qual as relações de competição no âmbito econômico só tem feito com que a riqueza se concentre nas mãos de poucos e a pobreza seja distribuída entre muitos (BAUMAN, 2015), e em meio a tudo isto vemos a violência aumentar.

No caso do Brasil temos um número de 60.000 homicídios por ano, afóra outros tipos de mortes violentas. O número de violência doméstica...O espaço doméstico que deveria ser espaço de acolhimento, de compreensão acaba por ser transformar num espaço de violência, de incompreensão e intolerância. CONCLUIR

É assim que Juliana Demarchi (2007: p. 5-51) observa ao tratar dos aspectos sociopsicológicos dos conflitos:

É preciso respeitar a identidade das pessoas atendidas e o conjunto de todos os elementos que conformam sua concepção de vida, como valores sociais e familiares, relações afetivas, ambições profissionais etc. Isso porque a abordagem dos conflitos sem a consciência de tais elementos pode levar à incompleta compreensão da situação conflituosa, pois o terceiro (conciliador/mediador) pode pretender compreender e/ou avaliar o conflito com base em seus próprios preconceitos e paradigmas, sem compreender, porém, os diferentes valores e percepções das pessoas envolvidas no conflito. O que é aceitável para uma pessoa pode não o ser para outra; as noções de “bom” ou “ruim” são pessoais, haja vista diferentes preferências musicais, artísticas, gastronômicas etc. Cada pessoa tem um ponto de vista sobre determinada situação, e esse ponto de vista deve ser respeitado.

Observa-se que a compreensão é fundamentalmente necessária nos processos de resolução de conflitos, pois senão o conciliador/mediador pode acabar por trazer para a relação conflituosa elementos de sua experiência pessoal, que não raro destoam da vivência das partes envolvidas no conflito, e com isto ele fará julgamentos valorativos que acabarão por inviabilizar a sua atuação, uma vez que se há algo que é necessário é que as partes se sintam compreendidas.

Na seara da filosofia contemporânea Edgar Morin se afigura como um pensador que advoga a indispensabilidade da compreensão como condição da vida humana.

O problema da compreensão tornou-se crucial para os humanos. E, por este motivo, deve ser uma das finalidades da educação do futuro.

Lembremo-nos de que nenhuma técnica de comunicação, do telefone à Internet, traz por si mesma a compreensão. A compreensão não pode ser quantificada. Educar para compreender a matemática ou uma disciplina determinada é uma coisa; educar para a compreensão humana é outra. Nela encontra-se a missão propriamente espiritual da educação: ensinar a compreensão entre as pessoas como condição e garantia da solidariedade intelectual e moral da humanidade.

O problema da compreensão é duplamente polarizado:

- Um pólo, agora planetário, é o da compreensão entre humanos, os encontros e relações que se multiplicam entre pessoas, culturas, povos de diferentes origens culturais.
- Um pólo individual é o das relações particulares entre próximos. Estas estão cada vez mais ameaçadas pela incompreensão (como será indicado mais adiante). O axioma “quanto mais próximos estamos, melhor compreendemos” é apenas uma verdade relativa à qual se pode opor o axioma contrário “quanto mais estamos próximos, menos compreendemos”, já que a proximidade pode alimentar mal-entendidos, ciúmes, agressividades, mesmo nos meios aparentemente mais evoluídos intelectualmente. (MORIN, 2000, p. 93-94)

Como bem destaca Morin, o fato de se estar próximo não significa que se compreende. Aliás, tem-se percebido que quanto mais perto as pessoas se encontram maior é a chance de atritos. De igual forma, a comunicação por si só não é capaz de

produzir compreensão, ao contrário, muito das incompreensões que têm-se manifestado na vida social decorre de problemas de comunicação.

Como também observa Morin (2000, p. 94-95).

Há duas formas de compreensão: a compreensão intelectual ou objetiva e a compreensão humana intersubjetiva. Compreender significa intelectualmente apreender em conjunto, compreender, abraçar junto (o texto e seu contexto, as partes e o todo, o múltiplo e o uno). A compreensão intelectual passa pela inteligibilidade e pela explicação.

Explicar é considerar o que é preciso conhecer como objeto e aplicar-lhe todos os meios objetivos de conhecimento. A explicação é, bem entendido, necessária para a compreensão intelectual ou objetiva.

A compreensão humana vai além da explicação. A explicação é bastante para a compreensão intelectual ou objetiva das coisas anônimas ou materiais. É insuficiente para a compreensão humana.

Observa-se que a compreensão é que possibilita a superação de barreiras comunicativas efetivas e eficazes, além do que, não é algo com que nós nascemos, antes é algo que aprendemos.

Assim, faz-se necessário a construção de uma racionalidade compreensiva, que deve ser levada a efeito no processo educativo desde a mais tenra infância, prolongando-se na vida adulta.

Não se resolverá os problemas de conflitos na sociedade armando a população, nem tão pouco multiplicando o número de prisões, muito menos reduzindo a maioria penal. Na base de tudo deve estar a educação, e uma educação que passa pela compreensão, logo, que encontra-se embasada em elementos de natureza ética.

Como ainda observa Morin (2000, p. 104),

A compreensão é ao mesmo tempo meio e fim da comunicação humana. O planeta necessita, em todos os sentidos, de compreensões mútuas. Dada a importância da educação para a compreensão, em todos os níveis educativos e em todas as idades, o desenvolvimento da compreensão necessita da reforma planetária das mentalidades; esta deve ser a tarefa da educação do futuro.

Dessarte, faz-se necessário uma mudança cultural e educacional.

Neste sentido, com muita propriedade Boaventura de Sousa Santos considera necessária uma revolução nas faculdades de Direito.

Afirma ele que o paradigma dominante nos cursos jurídicos é o jurídico-dogmático, que “não consegue ver que na sociedade circulam várias formas de poder, de direito e de conhecimentos que vão muito além do que cabe nos seus postulados” (SANTOS, 2011, p. 86-87).

Como ele bem observa, a educação jurídica no Brasil ainda é muito orientada para o que Paulo Freire denominou de “Educação Bancária”, em que os alunos são “depósitos” nos quais os professores vão debitando as informações que devem ser memorizadas, sendo, portanto, um receptor passivo.

Faz-se, portanto, necessária, uma educação que prime pela interdisciplinaridade e até mesmo pela transdisciplinaridade, pois não é razoável que faculdades de direito continuem a ser feudos de conhecimentos em pleno século XXI, sendo totalmente necessário o diálogo com outras áreas do saber.

É importante registrar que tem havido movimento no sentido da busca de caminhos “alternativos” de resolução de conflitos e seu ensino nos cursos de direito, conforme se depreende de iniciativa do Ministério da Educação:

A partir deste ano, as disciplinas que versem sobre conciliação, mediação e arbitragem passam a ser matérias obrigatórias nas grades curriculares dos cursos de direito de todo o país, segundo a Resolução CNE/CES n. 5/2018, oriunda do Parecer nº 635/2018, homologado pela Portaria nº 1.351/2018 do Ministério da Educação (MEC). A medida atende a uma provocação conjunta do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). O prazo de adaptação às novas diretrizes curriculares é de dois anos.⁹

Esta iniciativa é totalmente necessária em face de resolução tomadas pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo disposto no Código de Processo Civil, conforme já foi considerado.

Entendemos que o que está em curso é uma mudança paradigmática, que certamente levará um tempo para se concretizar, mas que é o caminho que se nos afigura totalmente necessário para a construção de uma sociedade mais livre, justa e solidária, que é a teleologia do artigo 3º, I da Constituição Federal, e por que não, pacífica.

Boaventura de Sousa Santos, assim como propôs em Portugal, de igual forma propõe que no Brasil somente 50% dos professores das faculdades de direito sejam juristas, vindo todos os demais de outras formações. Além disso, propõe que para algumas áreas do exercício judicial, como por exemplo, a Vara da Infância e Juventude, não seja necessária uma formação jurídica de base (2011). Seu objetivo é uma educação interdisciplinar no direito.

⁹ Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/88448-conciliacao-sera-materia-obrigatoria-nos-cursos-de-direito>.
Matéria publicada em 19.02.2019. Acesso em 10 de abril de 2019.

Nesta mesma toada defende ele uma educação permanente para juízes e demais operadores do direito, por entender que os que aplicam o direito precisam o tempo todo atualizar sua formação, e isto numa perspectiva interdisciplinar e humanística, tendo em vista que a cultura do juiz é em regra generalista e sua atuação burocrática e autossuficiente.

É profundamente lamentável que ainda hoje muitas disciplinas como psicologia, filosofia, antropologia, sociologia, dentre outras, sejam consideradas desnecessárias nos cursos de direito, somente existindo por força normativa do Ministério da Educação. Sim, a educação jurídica no Brasil ainda é significativamente positivista, normativista, legalista e codicista. É uma educação que se dá totalmente em descompasso com as mudanças sociais.

Neste sentido, entendemos que a atuação do psicólogo no âmbito da conciliação e mediação é fundamentalmente necessária, pois em muito contribuirá para facilitar às partes envolvidas em um conflito um olhar compreensivo sobre o litígio e sobre a própria pessoa humana, proporcionando, destarte, a construção de uma racionalidade compreensiva, sem a pretensão de convencer quem quer que seja de suas razões de direito.

O direito e o sistema jurídico foi construído sobre o paradigma da racionalidade do convencimento, das razões e das contra-razões de direito. E sem desconsiderar o fato de que alguns litígios acabarão sendo resolvidos no âmbito do contencioso, das razões e contra-razões, o certo é que este paradigma precisa ser desconstruído.

Espera-se que os assim denominados “meios alternativos de resolução de conflitos” dêem lugar ao Poder Judiciário, este sim, como “meio alternativo de resolução de conflitos”. E esta inversão somente se dará a partir de uma racionalidade compreensiva.

O fato é que o modelo vigente do contencioso encontra-se em estado falimentar, já demonstrou sua incompetência e ineficiência, não realiza e nem distribui efetivamente justiça. Os processos se acumulam, a morosidade, não obstante o processo eletrônico, ainda é significativa, e é um sistema que privilegia quem tem mais poder econômico como já analisava Mauro Cappelletti e Bryant Garth.

Uma nova cultura jurídica voltada para uma racionalidade compreensiva faz-se necessária para que se construa um sistema de justiça que não restrinja aos tribunais, mas que de fato viabilize às pessoas o efetivo acesso à justiça, no qual as pessoas não

sejam meros sujeitos passivos de um processo, mas no qual as pessoas atuem com autonomia e com empoderamento, participando do processo de construção das soluções dos conflitos, na busca da solução mais razoável e, portanto, mais justa.

E o psicólogo certamente tem muito a contribuir para a construção desta nova cultura jurídica, desta nova racionalidade de justiça, orientada pela compreensão.

Mauro Cappelletti e Bryan Garth analisaram as três primeiras ondas de acesso à justiça: assistência judiciária para os pobres, representação e defesa dos interesses metaindividuais e procedimentos judiciais, custos e tempo de duração. Outrossim, afirma-se hoje uma quarta onda renovatória, de acesso à justiça, que aborda a dimensão ética e política do direito, que, conforme preconize Kin Economides, foca-se nos operadores do direito, na análise das questões éticas em face de novos desafios, e na complementação da formação desses profissionais. (ESTEVES, SILVA, 2017); e uma quinta onda que aborda a internacionalização da proteção dos direitos humanos.

As duas últimas ondas estão pouco a pouco se consolidando no Brasil. Há ainda um longo caminho a ser percorrido, mas é o caminho certo e, que portanto, vale a pena ser trilhado, não obstante dos desafios da caminhada, para que o princípio da inafastabilidade da apreciação jurisdicional traduzido no art. 5º, XXXV, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/1988) seja efetivamente realizado, seja pelos tribunais, seja por soluções extrajudiciais, pois o que importa é que a justiça seja efetivamente distribuída.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De todo o exposto, depreende-se que a psicologia pode contribuir significativamente com o conhecimento que construiu ao longo do tempo para a construção de uma racionalidade compreensiva, uma vez que se especializou sobre o conhecimento da pessoa humana, na sua subjetividade, ou seja, intrapsíquico, bem como nas relações e intersubjetivas, o que lhe torna totalmente na condição de proporcionar ao direito aportes para uma melhor atuação no que se refere aos conflitos humanos.

Faz-se necessário que o direito e o ensino jurídico rompam com o viés técnico-dogmático que orientou sua atuação até aqui, e que se abram para uma nova perspectiva de compreensão e aplicação do direito, tendo em vista que o modelo vigente já deu

mostras suficientes de sua inefetividade no que concerne à aplicação do direito e distribuição da justiça.

Os conflitos abundam na sociedade brasileira, e não há indicativos de que serão mitigados a curto prazo, até porque não há políticas públicas consistentes que possam realizar um enfrentamento destes problemas de forma inteligente e transformadora.

Do que observa, a cultura do contencioso ainda perpassa por toda a sociedade, e não apenas no que se refere ao sistema de justiça, antes, este é apenas o reflexo de toda uma cultura que predominou e ainda predomina na vida e na sociedade brasileira.

A ideia do brasileiro como homem cordial, que está presente no pensamento social brasileiro, conforme desenvolvido por Sérgio Buarque de Holanda, somente faz com que se camufle a realidade da violência que perpassa as relações sociais, e isto ao longo de toda a sua história, fazendo-se presente nas relações políticas, sociais, jurídicas e mesmo familiares.

Constituímos uma sociedade que foi construída com o uso da violência (escravidão), coronelismo, ditadura militar, exclusão social, etc. A cultura do contencioso perpassa as páginas de nossa história, fazendo-se, mister, a mudança do paradigma do contencioso, ancorado em uma racionalidade instrumental e comunicativa, para uma racionalidade compreensiva, com vistas à construção de uma cultura de paz, e de resolução consensual de conflitos.

E é neste contexto que a psicologia e o psicólogo podem dar sua inestimável contribuição, seja atuando na esfera de conciliações e mediações judiciais e extrajudiciais, se fazendo presente nos mais diversos processos de resolução de conflitos, uma vez que têm as ferramentas e o preparo necessários para proporcionar uma comunicação compreensiva, apta a colaborar para resoluções consensuais dos conflitos.

Desta forma, as partes envolvidas no conflito deixam de ser meros expectadores da atuação de advogados, promotores, juízes, etc., e passam a ter um protagonismo e uma autonomia que não tinham na forma de resolução heterônoma de conflitos, sendo empoderadas para construir a melhor e mais justa solução para o conflito no qual se encontram envolvidas.

REFERÊNCIAS

ABREU, Antônio Suárez. **A Arte de Argumentar: Gerenciando Razão e Emoção**. Cotia: Ateliê Editorial, 2006.

BAUMAN, Zygmunt. **A riqueza de poucos beneficia a todos nós? Rio de Janeiro: Zahar, 2013.**

BAUMAN, Zygmunt. **Amor Líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos.** Rio de Janeiro: Zahar, 2004.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça.** Porto Alegre: Sérgio Antônio Frabris: 1988.

CAMPILONGO, Celso Fernandes. **O Direito na Sociedade Complexa.** São Paulo: Max Limonad, 2000.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia.** São Paulo: Ática, 2003.

DEMARCHI, Juliana. Técnicas de Conciliação e Mediação. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo, LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo: Revolução na Prestação Jurisdicional – Guia prático para a instalação do setor de Conciliação e Mediação.** São Paulo: Atlas, 2007.

ESTEVES, Diogo; SILVA, Franklyn Roger Alves. **Princípios Institucionais da Defensoria Pública.** Rio de Janeiro: Gen-Forense, 2018.

FREUD, Sigmund. **O Mal-Estar na Civilização.** Rio de Janeiro: Imago, 1997.

GIDDENS, Anthony. **A Transformação da Intimidade: Sexualidade, amor e erotismo nas sociedades modernas.** São Paulo: Unesp, 1993.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os Fundamentos da Justiça Conciliativa. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo, LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo: Revolução na Prestação Jurisdicional – Guia prático para a instalação do setor de Conciliação e Mediação.** São Paulo: Atlas, 2007.

KLEIN, Melaine. **Inveja e Gratidão e outros trabalhos.** Rio de Janeiro: Imago, 1991.

MATOS, Olgária C. F. **A Escola de Frankfurt: luzes e sombras do Iluminismo.** São Paulo: Moderna, 1993.

MORIN, Edgar. **Os Sete Saberes Necessários à Educação do Futuro.** São Paulo: Cortez, Brasília-DF: Unesco, 2000.

ROGERS, Carl. R. **Tornar-se Pessoa.** São Paulo: Martins Fontes, 1987.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça.** São Paulo: Cortez, 2011.

WATANABE, Kazuo. A Mentalidade e os Meios Alternativos de Solução de Conflitos no Brasil. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo, LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo: Revolução na Prestação Jurisdicional – Guia prático para a instalação do setor de Conciliação e Mediação.** São Paulo: Atlas, 2007.