



CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DOS ESTADOS BRASILEIROS E MERCOSUL LTDA-CAEB LEI FEDERAL 9.307/96 – RES. 125/2010 e PROV. 2348/2016



QUANDO EU VIREI A CHAVE DO LITÍGIO PARA CONCILIAÇÃO

Por Priscila Diacov

Mestre em Direito. Pesquisadora inquieta sobre formas de lidar com conflitos. Conteudista e tutora de Direito em EAD, Mediadora de conflitos e Coach ontológico.

Estudei Direito em SP por cinco anos para aprender sobre conflitos e formas de resolvê-los. Queria muito ajudar as pessoas a se entenderem. Só não contava que a

www.caebcamaraarbitral.com.br

Barueri/SP: Alameda Araguaia, nº 933, conj.84, 8º andar, Edifício Alpha Enterprise, Alphaville Industrial, CEP: 06455-000

Tel. (11) 4375-0285/4196-3682/96033-6873 (Whats)

Uberlândia/MG: Rua Cel. Constantino, 130 - Sala Leme, Bairro Tabajaras, CEP: 38400-222

Tel. (34) 2589-2077 ou (34) 98408-2178 (Whats)



CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DOS ESTADOS BRASILEIROS E MERCOSUL LTDA-CAEB

LEI FEDERAL 9.307/96 – RES. 125/2010 e PROV. 2348/2016

maioria das aulas seria sobre litígio. **Com isso, percebi que estava ficando craque em ajudar as pessoas a brigarem.**

Eu me sentia frustrada e questionava se continuaria ou desistiria do curso. Então decidi concluir e buscar outros caminhos para lidar com os conflitos que não fossem o processo judicial. **Já formada, me capacitei em Conciliação e Mediação de Conflitos que são formas alternativas ao processo judicial.** Aqui as partes decidem as suas próprias questões com o auxílio do conciliador ou mediador. No Direito, chamamos isso de autocomposição.

Cada vez mais os profissionais da área jurídica enfrentam uma pluralidade de demandas com temas e saberes não jurídicos, como tecnologia, empreendedorismo e novos negócios. **Acredito que para lidar com essas realidades tão recentes e impactantes ao Direito é necessário desenvolver novas habilidades e competências que não foram ensinadas na graduação.**

É possível notar que grande parte dos conflitos tem origem na comunicação, é o caso de muitos mal-entendidos ou interpretações equivocadas nos relacionamentos interpessoais, de trabalho, com clientes etc. Segundo William Ury (2014, p.43) **“entender o raciocínio desenvolvido pelo outro lado não apenas é uma atividade útil, que o ajudará a resolver o problema. Esse raciocínio da outra parte é o problema”.**

Quero compartilhar um comportamento indispensável ao processo de comunicação: **escutar, escutar e escutar!** Pode parecer óbvio a necessidade da escuta, mas é difícil escutar bem especialmente sob estresse e pressão.

www.caebcamaraarbitral.com.br

Barueri/SP: Alameda Araguaia, nº 933, conj.84, 8º andar, Edifício Alpha Enterprise,
Alphaville Industrial, CEP: 06455-000
Tel. (11) 4375-0285/4196-3682/96033-6873 (Whats)
Uberlândia/MG: Rua Cel. Constantino, 130 - Sala Leme, Bairro Tabajaras, CEP: 38400-222
Tel. (34) 2589-2077 ou (34) 98408-2178 (Whats)



CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DOS ESTADOS BRASILEIROS E MERCOSUL LTDA-CAEB

LEI FEDERAL 9.307/96 – RES. 125/2010 e PROV. 2348/2016



Acredito que a escuta interessada permite entender as emoções, percepções e interesses de quem fala, o que, na maioria das vezes, representam as causas do conflito. Quando duas pessoas discutem sobre a compra de um equipamento novo, presumimos que o problema está no assunto “compra”, quando, muitas vezes, o conflito está no modo como pensam a respeito do assunto, ou seja, no seu mindset.

A escuta superficial é um grande empecilho à comunicação. O oposto desse comportamento é a escuta ativa. Essa qualidade de escuta compreende

- **escutar até o final**, sem concordar ou discordar de imediato (se necessário interrompa para dizer “Estou entendendo. Você quer dizer...”);

www.caebcamaraarbitral.com.br

Barueri/SP: Alameda Araguaia, nº 933, conj.84, 8º andar, Edifício Alpha Enterprise,
Alphaville Industrial, CEP: 06455-000

Tel. (11) 4375-0285/4196-3682/96033-6873 (Whats)

Uberlândia/MG: Rua Cel. Constantino, 130 - Sala Leme, Bairro Tabajaras, CEP: 38400-222

Tel. (34) 2589-2077 ou (34) 98408-2178 (Whats)



CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DOS ESTADOS BRASILEIROS E MERCOSUL LTDA-CAEB

LEI FEDERAL 9.307/96 – RES. 125/2010 e PROV. 2348/2016

- **escutar para compreender e não para resolver** (enquanto escuta, não formule respostas prévias como “Acho que você deveria...” ou “Você já pensou em fazer assim?”, apenas escute para entender o que aquela pessoa pensa, como se sente e do que precisa. Um exemplo de escuta compreensiva seria “Realmente deve ser difícil se sentir nessa posição. Você está querendo...? ou Do que você precisa e gostaria de pedir em relação a isso?”);

- **checar se compreendeu o que está sendo dito**, solicitar a repetição da mensagem para evitar mal-entendidos (ex.: “Veja se compreendi, você está me dizendo que..., é isso mesmo?”)

Na comunicação, lidamos com as nossas diferenças. Entender não é concordar, mas pode ser acordar. A mediação trata dos conflitos através do redesenho das conversas ou, como aprendi na Ontologia da Linguagem, da reconstrução linguística dos conflitos.

É impossível não se comunicar. A escuta ativa é essencial para uma boa comunicação. Não precisa ser um mediador para começar a praticá-la. Comece hoje mesmo e boas conversas para você!

Fontes:

Echeverría, Rafael. Ontología del Lenguaje. JCSáez Editor, 2008.

Malhadas Junior, Marcos Júlio Olivé, Psicologia na Mediação. LTR, 2014.

Mariotti, Humberto. Automatismo concordo-discordo e as armadilhas do reducionismo. Instituto de Estudos de Complexidade e Pensamento Sistêmico (www.geocities.com/complexidade), 2000.

Rosenberg, Marshall B. Comunicação não-violenta. Editora Ágora, 2006.

Ury, William. Como chegar ao Sim. Solomon Editores, 2014.

Contato: DIACOV.PRISCILA@GMAIL.COM

www.caebcamaraarbitral.com.br

Barueri/SP: Alameda Araguaia, nº 933, conj.84, 8º andar, Edifício Alpha Enterprise,
Alphaville Industrial, CEP: 06455-000

Tel. (11) 4375-0285/4196-3682/96033-6873 (Whats)

Uberlândia/MG: Rua Cel. Constantino, 130 - Sala Leme, Bairro Tabajaras, CEP: 38400-222

Tel. (34) 2589-2077 ou (34) 98408-2178 (Whats)