

**Comunicação e Direito:
a importância do diálogo na conciliação entre as partes
em busca da resolução de conflitos**

Priscila Maila da Silva¹

Resumo

O presente artigo visa mostrar como a parceria entre o diálogo e a conciliação, através da argumentação e discussão de propostas visando um interesse em comum entre as partes, tem contribuído para resoluções satisfatórias de conflitos no âmbito do judiciário brasileiro. O artigo traz uma abordagem sobre: a comunicação como principal elemento da conciliação entre as partes, o poder do diálogo e da conciliação em alguns ramos do Direito, conciliação e diálogo no Direito de Família, conciliação e diálogo nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. No final será comprovado que é através da comunicação que a conciliação vem produzindo benefícios para os litigantes, uma vez que por meio do diálogo formulado não há vencedor ou vencido e sim concessões recíprocas que fazem com que os conflitos sejam resolvidos de forma amigável, incentivando a troca de idéias entre os oponentes.

Palavras-chave: Comunicação. Diálogo. Conciliação.

Introdução

A comunicação permite a abertura de vários horizontes, sejam eles nas relações empresariais, religiosas, midiáticas entre outras. Também sempre fez parte das relações jurídicas, sendo um dos elementos fundamentais na resolução de conflitos. Trata-se de um fenômeno que faz parte da natureza humana o qual exercitamos desde os primeiros dias de vida, tornando-se algo indispensável do nosso cotidiano e necessário para a nossa convivência em sociedade.

Pablo Zevallos (2011) compartilha dessa mesma linha de pensamento ao afirmar que:

A comunicação está guiada por sentimentos e pela informação que transmitimos e compreendemos. A comunicação serve para estabelecermos contato com as pessoas, para dar ou receber informação, para expressar ou compreender o que pensamos, para transmitir nossos sentimentos, valores, comungar algum pensamento, idéia, experiência, ou informação com o outro, e nos unirmos ou vincularmos pelo afeto.

Seja através da linguagem oral, verbal ou escrita, ou ainda pela propagação de diversas mídias como: jornais, rádio, televisão, internet, entre outros, as relações comunicativas tornaram-se diversificadas, facilitando a interação entre emissor e

¹ Bacharel em Direito. E-mail: priscilaplug@yahoo.bom.br

receptor. Santaella (2001,p.22) assegura que “a comunicação é inevitável porque mesmo quando não queremos, estamos o tempo todo emitindo mensagens um para o outro”. No ambiente das audiências falar, ouvir e persuadir faz parte de todo um contexto necessário na defesa de interesses em conflito. Cada parte, bem como os advogados, expõem os seus argumentos com o intuito de obter êxito na demanda judicial.

O diálogo, na verdade é a ponte entre as partes e a resolução do conflito. Através do acordo mútuo é que se permite a unificação de idéias para que se chegue a um bem comum. Saber ouvir, pensar no que está dizendo, admitir opiniões do outro são simples atitudes que quando utilizadas entre as partes tendem a direcioná-las para uma solução mais satisfatória e rápida da lide.

Através da comunicação é que a conciliação tem se fortalecido cada vez mais no mundo jurídico, uma vez que a conversa, a troca de opiniões através de concessões recíprocas vem merecendo atenção especial e sendo constantemente incentivada pelos operadores do Direito, principalmente no Direito de Família.

A comunicação como principal elemento da conciliação entre as partes

A Comunicação está em tudo ao nosso redor. Está em qualquer ato que viermos a praticar, pois é nítida a sua essencialidade na vida humana.

França (2001, p.39) descreve que “trata-se de um objeto que está a nossa frente, disponível aos nossos sentidos, materializado em objetos e práticas que podemos ver, ouvir, tocar”. E como componente básico da vida social, é através da comunicação que podemos expressar nossas atitudes, opiniões, pensamentos e aprendemos a desenvolver o nosso senso crítico.

Nas relações jurídicas, especificamente nas relações processuais, a comunicação e a conciliação são elementos que se complementam, uma vez que contribuem de imediato para que os conflitos submetidos à apreciação do judiciário sejam resolvidos de forma harmônica, oferecendo diversas vantagens para as partes envolvidas na demanda.

A palavra conciliação é originária do latim *conciliatio*, de *conciliare* (estabelecer a conciliação, o ajuste entre as partes. Harmonizar; combinar). Guimarães (2007, p. 188) explica que “conciliação é o acordo, entendimento entre as partes em litígio, pondo fim à lide”. O diálogo entre as partes adversas constitui um dos principais objetivos da conciliação. Estas podem sugerir e formular propostas, apontar vantagens e desvantagens, sempre com a finalidade de compor o litígio amigavelmente, sem precisar necessariamente invocar o Judiciário.

O método conciliatório não é novidade no ordenamento jurídico brasileiro, isto porque, durante o período colonial (1530 a 1822), a legislação portuguesa que vigorava no Brasil já previa que os juízes deveriam tentar conciliar as partes.

Assim, Fregapani (1997, p.102) explica que as Ordenações Filipinas em seu Livro III, Título XX, parágrafo 1º, já estabelecia, *in verbis*:

E no começo da demanda dirá o juiz à ambas as partes, que antes que façam suas despesas, e sigam entre elles os ódios e disensões, se devem concordar, e não gastar suas fazendas por seguirem suas vontades, porque o vencimento da causa sempre he duvidoso.

A utilização deste instituto como meio alternativo de solução de conflitos não significou apenas o desafogamento das pautas de audiência, significou também a grande evolução na direção de um conceito mais pleno de realização de justiça, onde a comunicação se apresenta de maneira estritamente necessária para se chegar a uma adequada solução do problema.

Pautada nos valores éticos, principalmente no diálogo, respeito e solidariedade, a conciliação já era utilizada para solucionar divergências oriundas dos costumes e ações de épocas remotas. Por isso, não se pode identificar com precisão a sua origem, pois esses valores que a integram, são próprios da natureza humana, intrinsecamente ligados ao seu modo de ser e de agir. Sua inserção na norma processual brasileira sem dúvida pode ser verificada pelos resultados positivos alcançados nas ações trabalhistas e por estar em vigor há muito tempo nas principais legislações européias, razão pela qual o nosso ordenamento a adotou como modelo eficiente de pacificação social.

A audiência de conciliação, em muitos casos, torna-se o primeiro momento que uma pessoa, autor ou réu, tem contato com o Poder Judiciário. Assim sendo, o diálogo com o juiz é sempre utilizado, principalmente o diálogo entre as próprias partes sempre deve ser incentivado como forma delas próprias negociarem, discutirem as controvérsias a fim de que, conjuntamente, cheguem a uma solução para a sua pendência.

Por isso que além do juiz, cabe aos advogados e também aos litigantes a função de estudar com precisão a possibilidade do ajuste, bem como a proposta da parte adversária, expondo sinceramente os fatos para que seja possível uma solução que melhor atenda os interesses de ambos, respeitando é claro, os limites do razoável para que se evitem aborrecimentos futuros.

Desta forma, a comunicação através do uso da conciliação para compor conflitos processuais é uma alternativa continuamente presente nas audiências realizadas no judiciário brasileiro, sempre rumo à melhoria do funcionamento da justiça, desburocratizando, criando formas de o cidadão chegar ao juiz e à prestação jurisdicional o mais rápido possível.

O Poder do diálogo e da conciliação em alguns ramos do Direito

A conciliação como alternativa para resolução de conflitos é uma questão já consolidada na doutrina e na jurisprudência brasileira. Além do Direito Processual do Trabalho, no Direito processual Civil, também se encontram disposições que serviram de base para a aplicação do referido instituto em alguns ramos do Direito. Por exemplo, o Código Civil aprecia o uso da conciliação em seu art. 840, que considera lícito as partes fazerem concessões recíprocas afim de que previna-se ou ponha-se fim ao litígio de maneira amistosa.

Já o art. 447 do mesmo diploma preceitua que se o litígio versar sobre direitos que admitam a conciliação deve o juiz determinar o comparecimento das partes na audiência, para tentar conciliá-las, estimulando sempre o diálogo visando uma solução amigável. Isso não quer dizer que as partes estão obrigadas a comparecerem a convocação do magistrado para compor o conflito harmonicamente na audiência de instrução e julgamento, salvo se a lei expressamente o exigir, como é o caso de pedido de alimentos e nos processo trabalhistas. Outro fato importante, é que de acordo com o Código de Processo Civil a intimação das partes não precisa ser pessoal e mesmo que elas não compareçam, o juiz poderá propor a acordo junto aos advogados, se

obviamente, estes tiverem poderes de conciliação devidamente estabelecidos na procuração.

A ausência das partes ou de seus procuradores enseja a frustração da tentativa de conciliação, restando ao juiz tentar realizá-la em outro momento. No entanto, a lei não prevê nenhuma punição para as partes pelo não comparecimento a audiência de conciliação.

Santos (2007, p. 600), explica que:

No comum, a conciliação só é admissível quando se tratar de direitos patrimoniais. Cobra-se uma dívida; na audiência as partes se conciliam, combinando pagamento parcial. Reivindica-se um bem; na audiência, as partes transacionam sua pretensão, em troca de determinada soma em dinheiro.

Assim, como a conciliação objetiva a composição da lide, podemos observar que através do diálogo é ampla a possibilidade de as partes entrarem em um consenso, porém, quando o litígio tratar sobre direitos não patrimoniais, de regra a conciliação não é possível. O processo ainda pode ser resolvido através da conciliação quando o réu espontaneamente reconhecer o pedido formulado pelo autor, também, quando as partes bilateralmente transigirem e ainda, quando o autor renunciar o direito que fundamenta sua pretensão.

A tentativa conciliação realizada nas audiências em âmbito civil representa uma primeira oportunidade de resolver a lide sem que seja necessário adentrar em uma longa instrução probatória, incentivando a comunicação entre os oponentes, buscando então otimizar os serviços do Poder Judiciário.

Pode ainda ser buscada em qualquer fase do processo, uma vez que trata-se de um dever do juiz por força do art. 125, IV do CPC e o mesmo nunca poderá abster-se de tentá-la.

Conciliação e diálogo no Direito de Família

Os conflitos de natureza familiar são na maioria das vezes muito desgastantes para as partes envolvidas e principalmente para os filhos. Mas é certo que existe a possibilidade de conciliação, quando as próprias partes sentem a necessidade de compor um acordo, e desta forma, empregam suas forças para persuadir a parte contrária de suas razões, o que faz com que um entenda a posição do outro, e desta forma, cheguem a um consenso, sem que nenhuma delas saiam prejudicadas.

Um bom exemplo pode ser verificado quanto às ações que envolvam prestações de natureza alimentar. De regra, tratam-se de direitos indisponíveis, mas que podem ser objeto de acordo com relação a fixação do valor a ser pago.

O diálogo e a conciliação também estão presentes na separação consensual, onde os cônjuges decidem conjuntamente pela não continuidade do casamento. De acordo com o art. 1574 do Código Civil, a separação amigável pode ser homologada pelo juiz, desde que o casal concorde e tenha decorrido o lapso de um ano da união.

Na petição, se possível, deverá vir descrito, desde logo, o que foi acordado quanto à partilha dos bens, a guarda dos filhos e o montante dos alimentos dos filhos e do cônjuge. Ainda, poderão os cônjuges que tenham recursos ou rendimentos próprios, negociarem pela dispensa da pensão entre eles sem, no entanto, ser esta uma renúncia

definitiva. O acordo de separação consensual será homologado pelo juiz, porém, o magistrado pode recusar-se a homologar a separação quando entender que o mesmo não preserva suficientemente a pessoa dos filhos menores ou se os alimentos propostos ao cônjuge forem considerados insuficientes, como prescreve o art. 1574 do Código Civil, já citado anteriormente.

Venosa (2005, p. 199) explica que:

O acordo para a separação conjugal, é portanto, um negócio jurídico bilateral no qual as partes, além de decidirem o desenlace, regulam também as conseqüências da dissolução conjugal tanto sob o prisma pessoal, quanto sob o prisma patrimonial.

É na verdade, uma oportunidade conveniente para as partes que estão passando por um processo de separação, de resolverem as questões através do diálogo, evitando assim vários aborrecimentos. Desta forma, os cônjuges gozam de ampla liberdade quanto ao conteúdo do acordo, salvo se o juiz averiguar alguma cláusula que possa causar qualquer constrangimento aos envolvidos, e assim não irá homologá-lo.

Durante o processo de separação, também existe a possibilidade de reconciliação dos cônjuges. Nesta fase, o diálogo é essencial entre as partes para ajudá-los afim de que a união entre o casal não seja desfeita. Os pais que já estejam separados, também podem acordar no que diz respeito ao direito de visitas, onde o cônjuge que não tenha a guarda pode ajustar com o outro, os dias e horários em que poderão estar junto com os filhos. Contudo, é na guarda compartilhada, inovação trazida pela Lei nº 11.698/08, que a conciliação vem obtendo resultados satisfatórios.

Sobre o assunto, Akel (2009, p. 46) ressalta que:

Ambiente saudável do lar, relação afetiva e amigável com o menor e seu genitor, possibilidade de concessões recíprocas entre o casal e uma relação no mínimo cordial dos genitores com relação aos assuntos da criança, são pré-requisitos fundamentais para sua admissibilidade e, conseqüentemente, para que o verdadeiro escopo da guarda compartilhada seja atingido.

Assim sendo, verifica-se que o objetivo precípua desta espécie de guarda, é conferir aos filhos de pais separados ou divorciados uma criação mais equilibrada e pautada em uma convivência com ambos os genitores. Assim, ambos os pais podem estabelecer um acordo quanto às responsabilidades na educação e formação dos filhos, e ao direito de convívio com as crianças. A guarda compartilhada já vem sendo concedida a vários casais separados no Brasil, sendo utilizada pelos magistrados através do bom senso e priorizando sempre os interesses dos filhos.

Desta feita, Diniz (2005, p. 328) entende que “todos deverão buscar a conciliação, a diminuição do sofrimento dos filhos, a transformação da crise familiar numa relação parental (pai, mãe, filhos) reorganizada”. Por isso que o diálogo entre as partes é fundamental para evitar que elas tomem decisões precipitadas a respeito dos conflitos, e assim possam atender a necessidade de todos, especialmente a de preservar o direito dos filhos de conviverem harmonicamente com os pais, mesmo que estes já não sejam mais um casal.

O uso da conciliação e da comunicação no direito de família tem por escopo minimizar o sofrimento e a angústia dos envolvidos em conflitos, onde as partes podem chegar a um consenso e a uma solução aceitável e possível de ser cumprida, com responsabilidade e respeito mútuo.

Conciliação e diálogo nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais

Os princípios que orientam o sistema dos Juizados Especiais (oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade) constituem as bases para que se busque a conciliação ou a transação na resolução de conflitos, fazendo com que o titular do direito tenha uma resposta rápida do judiciário, sem que sejam violadas as garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa. Nas infrações penais de menor potencial ofensivo de ação penal privada, como por exemplo, nos crimes de dano simples (art.163 do Código Penal), através do diálogo é possível chegar a um acordo entre autor e vítima quanto à reparação do dano.

Visando a composição do litígio de maneira simples e informal, busca-se conciliar as partes com imparcialidade, e, uma vez obtido o acordo, este será devidamente homologado estabelecendo o valor e a forma do pagamento correspondente a reparação do dano como prevê o art. 74 da lei nº 9.099/95, (Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais), passando a ser considerada uma sentença irrecorrível.

Tourinho Filho (2008, p. 83) destacou que “deu-se à vítima dessas infrações mirins uma atenção até então inexistente: ela é intimada a comparecer ao juizado para se manifestar sobre a possibilidade de uma “composição de danos”. Desta feita, o ofendido tem ampla liberdade para aceitar ou não o que lhe for proposto na conciliação. Se for incapaz, deverá estar devidamente representado pelos pais, tutor ou curador na audiência preliminar.

Como o interesse em resolver o conflito é maior em relação à parte ofendida, se esta não comparecer a audiência, a conciliação ficará inutilizada, e assim ele perderá uma grande oportunidade de solucionar o problema conversando com a outra parte, com maior rapidez e sem gastos. Por isso, seu comparecimento é necessariamente indispensável, assim como o de seu advogado.

Luiz Flávio Gomes ao comentar sobre o assunto afirmou que:

Muitas vítimas, que jamais conseguiram qualquer reparação no processo de conhecimento clássico, saem agora dos Juizados Criminais com indenização. Permitiu-se a aproximação entre o infrator e a vítima. O sistema de Administração de Justiça está gastando menos para a resolução desses conflitos menores. E atua com certa rapidez.

Com relação aos danos civis, a composição do conflito será realizada entre o autor do fato e a vítima, sendo estes conduzidos a um diálogo sobre a questão processual, pelo juiz ou pelo conciliador conforme exposto no art. 73 da lei 9.099/95. Cumpre destacar que o conciliador limita-se a apenas conduzir a conciliação civil, ou seja, ele atua apenas na área da satisfação do dano, pois a homologação do eventual acordo celebrado pelas partes, só poderá ser feita pelo juiz.

O conciliador exerce um papel relevante no Juizado Especial, principalmente por estar em contato com as partes antes do magistrado. Ele age com paciência e habilidade, contribuindo também para que os litigantes alcancem uma melhor solução para o conflito. O uso da conciliação nas causas de menor potencial ofensivo julgadas perante os Juizados Especiais, já é uma prática que busca fornecer uma melhor qualidade no atendimento ao cidadão, através de uma justiça restaurativa e comunicativa onde os conflitos poderão ser resolvidos pacificamente entre os próprios envolvidos.

Considerações Finais

Com a característica de envolver litigantes, advogados e juízes num diálogo ativo e oral sobre os seus direitos, a conciliação não apenas acelera o procedimento, mas também tende a resultar em decisões que as partes compreendem e na maioria das vezes aceitam sem recorrer, consolidando a idéia de que um acordo bem construído é sempre a melhor solução. Trata-se, portanto, de um processo baseado na comunicação com o objetivo primordial de possibilitar o diálogo a fim de se chegar a um acordo sobre os interesses em questão.

Para que a conciliação possa atingir os seus objetivos é necessário que as partes queiram uma solução e se esforcem para alcançá-la, conversando, discutindo propostas e principalmente havendo o respeito entre elas e ainda, o compromisso de que ambas vão cumprir o que foi acordado durante a audiência. O entendimento mútuo, à aproximação de interesses e à harmonização das relações, são requisitos fundamentais para que a conciliação seja benéfica.

Os litigantes são favorecidos pelo simples fato de terem chegado mais rápido ao fim do processo com a aceitação da proposta conciliatória. Verifica-se também a economia de tempo e de gastos quando o conflito é resolvido através de uma alternativa baseada na comunicação como é a conciliação e com isso, as partes não precisam passar por todas as fases do procedimento judicial, que por vezes torna-se exaustiva para os envolvidos.

Desta forma, através de alternativas baseadas no diálogo busca-se o aprimoramento do sistema jurídico e de seus mecanismos de resolução de litígios, procurando amenizar o formalismo excessivo para construir um processo de resultados, onde a participação ativa e a troca de idéias entre os oponentes possam ser sempre utilizadas ampliando cada vez mais a possibilidade de composição de conflitos de interesses de maneira amigável.

Referências

BRASIL. , **Código de processo civil**. 4 ed. Saraiva, 2009.

_____. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 set. 1995.

_____. **Lei nº 11.698, de 13 de junho de 2008**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 16 jun. 2008.

DELGADO, Mário; COLTRO, Mathias. **Guarda compartilhada**. São Paulo: Método, 2009.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: direito de família**. vol.5 .20 ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005.

FIGUEIREDO, Ricardo Vergueiro. **Código penal**. 15 ed. Rideel, 2009.

FRANÇA, Vera Veiga. **O objeto da comunicação/A comunicação como objeto**. In: MARTINO, Luiz C.; HOHLFELDT, Antonio; FRANÇA, Vera Veiga. (organizadores) *Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

FREGAPANI, Guilherme Silva Barbosa. **Formas alternativas de solução de conflitos e a lei dos juizados especiais cíveis**. Revista da informação legislativa. Brasília, a.34; n°. 133 jan/ mar; 1997.

GOMES, Luiz Flávio. **Juizados Especiais: Esplendor ou Ocaso?** Bol. IBCCRIM, n° 89. Abr. 2000.

GRINOVER, Ada Pellegrini, DINAMARCO, Cândido Rangel, CINTRA, Antônio Carlos de Araújo. **Teoria geral do processo**. 26 ed. rev. e atual. Malheiros Editores, São Paulo: 2010.

GUIA INFANTIL. www.guiainfantil.com. Acesso em 04 de março de 2011.

GUIMARÃES; Deocleciano Torrieri. **Dicionário técnico jurídico**. 9. ed. São Paulo. Rideel, 2007.

NEGRÃO, Theotonio. **Código civil e legislação em vigor**. 29. ed. Saraiva, 2010.

PINTO. Carlos Alberto Dias Sobral. **Conciliação: expressão maior do pacto social entre as partes**. Disponível em < <http://www.conjur.com.br/2006-dez-07/conciliaçãoexpressaomaiorpactosocialentrepertes>> Acesso em 11 de dez.2010.

SANTAELLA, Lúcia. **Comunicação e pesquisa projeto para mestrado e doutorado**. São Paulo: Hackers Editores, 2001.

SANTOS, Ernane Fidélis dos. **Manual de direito processual civil**, volume 1: processo de conhecimento.12. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva. 2007.

TOURINHO FILHO, Fernando da Costa. **Comentários à lei dos juizados especiais criminais**. 5° ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2008.

UOL. www.jus2.uol.com.br. Acesso em 25 mai.2010.

VENOSA, Silvio de Sávio. **Direito civil: direito de família**. vol.6, 5°. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ZEVALLLOS, Pablo. **Comunicação e diálogo**. Disponível em <http://br.guiainfantil.com/dialogo-na-familia.html>. Acesso em 11 de mar. de 2011.