



Revista da Abordagem Gestáltica:

Phenomenological Studies

ISSN: 1809-6867

revista@itgt.com.br

Instituto de Treinamento e Pesquisa em
Gestalt Terapia de Goiânia
Brasil

Queiroz Mota de Sousa, Nayara

CONCILIAÇÃO HUMANISTA: APLICAÇÃO DA ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA NA
RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS JUDICIAIS

Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies, vol. XX, núm. 1, enero-junio, 2014, pp.
104-110

Instituto de Treinamento e Pesquisa em Gestalt Terapia de Goiânia
Goiânia, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357733920013>

- ▶ Como citar este artigo
- ▶ Número completo
- ▶ Mais artigos
- ▶ Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

ARTIGOS

- ESTUDOS TEÓRICOS OU HISTÓRICOS

CONCILIAÇÃO HUMANISTA: APLICAÇÃO DA ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA NA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS JUDICIAIS

Humanistic Reconciliation: The Application of the Person Centered Approach in Resolution of Legal Disputes

Conciliación Humanista: La Aplicación del Enfoque Centrado en la Persona en la Resolución de Conflictos Judiciales

NAYARA QUEIROZ MOTA DE SOUSA

Resumo: A conciliação é o meio mais eficaz de resolução dos conflitos judiciais por ser ato voluntário, ser menos oneroso e mais rápido, além de possibilitar a restauração do relacionamento. No conflito judicial existe uma dificuldade na comunicação entre os conflitantes, em virtude da ansiedade, medo, confusão e perturbação na percepção dos fatos, sendo imprescindível a intervenção de um terceiro habilitado para atuar como conciliador. O presente estudo, extraído da revisão da literatura, inova apresentando a metodologia da Conciliação Humanista, fundamentada na teoria da Abordagem Centrada na Pessoa de Carl Rogers, que habilita o magistrado como facilitador do diálogo, orientando-o para a adoção de atitudes de empatia, aceitação incondicional e genuinidade. O conciliador humanista oportuniza a fala a cada participante, escuta ativamente e de forma genuína cada um, repudia julgamentos ou críticas às falas expressadas, age com empatia e autenticidade, em um clima de cooperação e mutualidade. Nas considerações finais se convida para um repensar sobre as posturas adotadas pelos magistrados durante a proposta conciliatória, sugerindo uma qualificação na atividade jurisdicional, para favorecer a liberdade de pensamento, o fluir da fala e a escuta ativa dos jurisdicionados, facilitando escolhas conscientes e responsáveis como resultado da retomada do diálogo.

Palavras-chave: Conciliação; Humanismo; Abordagem centrada na pessoa; Diálogo.

Abstract: Conciliation is the most effective means of resolving legal disputes to be voluntary act, and it is less expensive and faster, and enable the restoration of relationship. In legal conflict there is a difficulty in communication between the parties, because their anxious, their disarray and disturbance in their perception of the facts, it is fundamental to the intervention of anyone to act as a conciliator. This study, extracted from the literature review, presenting innovative methodology Reconciliation Humanist, based on the theory of Person-Centered Approach of Carl Rogers, which enables the magistrate as a facilitator of dialogue, directing him to adopt attitudes of empathy, genuineness and unconditional acceptance. The conciliator humanist provides an opportunity to speak to each participant, listens actively and genuine each repudiates judgments or criticisms expressed, act with empathy and authenticity, in a climate of cooperation and mutuality. In the final considerations are invited to rethink about the postures adopted by the magistrates during the conciliatory proposal, suggesting a qualification in judicial activity, to promote freedom of thought, speech and the flow of jurisdictional active listening, facilitating conscious and responsible choices as a result the resumption of dialogue.

Keywords: Reconciliation; Humanism; Person-centered approach; Dialogue.

Resumen: La conciliación es el medio más eficaz para resolver los conflictos judiciales por ser un acto voluntario, es más barato, más rápido y permite el restablecimiento de la relación. En un conflicto judicial hay una dificultad en la comunicación entre las personas, por la ansiedad, la confusión y por la alteración en la percepción de los hechos, por lo tanto es fundamental la intervención de una persona para actuar como conciliador. Este estudio, extraído de la revisión de la literatura, demuestra la metodología innovadora de la conciliación humanista, basado en la teoría de Enfoque Centrado en la Persona de Carl Rogers, que habilita al magistrado como facilitador del diálogo, por adoptar actitudes de empatía, autenticidad y aceptación incondicional. El conciliador permite cada participante hablar, desenvuelve una escucha activa y genuina, repudia juicios o críticas, actúa en un clima de cooperación y reciprocidad. En las consideraciones finales se invita a repensar sobre las posturas adoptadas por los magistrados durante la propuesta de conciliación, lo que sugiere una calificación en la actividad judicial, para promover la libertad de pensamiento, de expresión y el flujo de la escucha activa jurisdiccional, facilitando decisiones conscientes y responsables, como resultado del diálogo.

Palabras-clave: Conciliación; Humanismo; Enfoque centrado en la persona; Diálogo.

Introdução

A conciliação judicial se constitui no meio mais eficiente de solução dos conflitos judiciais por reduzir os custos com o processo, trazer respostas mais rápidas e mais eficientes, por resultar de pacto advindo da vontade das próprias partes e por possibilitar a restauração dos relacionamentos pós-conflito. A presente proposta faz uma pesquisa interdisciplinar, com revisão da literatura, utilizando-se de conhecimentos da psicologia humanista, a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) de Carl Rogers, para aprimorar o Direito Processual e inova apresentando a conciliação humanista como metodologia para qualificar o ato judicial da tentativa conciliatória.

O magistrado, embora lhe seja atribuída a função de pacificação dos conflitos através da proposta de acordo, não é contemplado com os conhecimentos necessários para facilitar a comunicação entre os litigantes. A mediação extrajudicial, por outro lado, já se apropriou dos conhecimentos da Psicologia para habilitar os profissionais que buscam atuar como mediadores em conflitos interpessoais, sendo, pois, a presente proposta uma forma de avançar na atuação do Poder Judiciário e a oferecer subsídios para qualificar o ato judicial da conciliação.

É sabido que as partes que se apresentam diante do Poder Judiciário se encontram envolvidas em um conflito e não necessariamente se mostram disponíveis para um acordo, diferente do que acontecem com aqueles que procuram um mediador extrajudicial para firmar uma avença de consenso. Neste cenário o magistrado precisa estar capacitado para facilitar a comunicação e instalar um clima favorável ao consenso.

O comportamento, pois, do juiz-conciliador representa um papel importante na tentativa conciliatória, sendo fundamental a habilidade para desarmar os contendores e possibilitar o acordo. Como afirma Andrade (1999), nos conflitos sociais os indivíduos se apresentam em incongruência intra e interpessoal, em virtude da tensão provocada pela falta de aceitação e compreensão empática, pela fixação da convicção de que se está certo, que rompe a comunicação e distorce os fatos.

A situação conflituosa ao gerar sentimentos desfavoráveis, como o medo, angústia e amarguras, dificulta a organização do pensamento e provoca uma percepção unifocal dos fatos. No conflito judicializado a situação se agrava, em virtude da ansiedade, do temor e da hostilidade proporcionados pelo ambiente nada calido da sala de audiência. Por outro lado, as posturas do magistrado, formais e distantes, que firmam uma relação de dominação, não colaboram com a aproximação das partes e a retomada do diálogo. Assegura Andrade (1999) que o mundo externo hostil e as relações interpessoais limitantes aprofundam o conflito. Deste modo é possível afirmar que o ambiente e a relação com o magistrado, que ainda utiliza uma linguagem técnica e intelectual, de pouco acesso ao cidadão, não contribuem para a dissolução amigável do conflito.

O grande desafio é preparar os fóruns para os tornarem mais atrativos para os cidadãos, não só quanto aos aspectos físicos e econômicos, mas também psicológicos, para que os litigantes se sintam à vontade e confiantes para utilizá-los, embora os recursos de que disponibilizem sejam diferentes dos seus oponentes (Cappelletti, 2002).

O magistrado agindo como facilitador do diálogo deve disponibilizar a escuta, para que os litigantes digam tudo o que precisam comunicar ao outro, desmontando a relação de dominação firmada em audiência, uma vez que a conexão promovida pelo diálogo chamado de genuíno, conforme afirma Freire (1987), acontece quando a ação da fala e a reflexão pela escuta se solidarizam, sem dominação, arrogância ou opressão de um sobre o parceiro, mas com humildade dos interlocutores que se veem na presença do outro; quando ocorre a confiança e a aproximação que permite o fluir da fala, sem a pretensão de modificar o companheiro, dominado e conquistado. Assim, os litigantes ao se sentirem validados pelo conciliador, que se apresentou dialógico, retiram suas armaduras de defesa, se presentificam na sessão de conciliação e recobram a comunicação sobre a situação conflituosa.

Na tentativa de alcançar o “ser” daquele que fala, com todo o seu sentimento, é preciso permitir o fluir da voz para que se diga tudo o que se pretende comunicar através do que chama “fala autêntica”, única e imprevisível, onde o falante integra totalmente a sua experiência com a comunicação e a consciência, passa a agir com responsabilidade e com coerência a sua vontade, de acordo com a atualização do “ser”. Ao revés, na situação de dominação se diz o que se preparou para ser dito, a fala secundária, e se apresenta como uma ficção do dominante que só existe para o escutar e ser dominado, quando há um bloqueio por questões de segurança, afeto, ou consideração ao outro, que ocupa posição antagônica na estratificação social e as decisões passam a ser tomadas no plano secundário e sem consciência. Possibilitar que o outro seja ele próprio significa servir de “auxiliar das forças de atualização” para permitir que o falante responda por si mesmo em suas escolhas e decisões (Amatuzzi, 1989).

A comunicação sobre o conflito revivenciado pelas partes permite que as falas revelem a visão dos fatos percebida por cada conflitante e o facilitador poderá ter uma maior compreensão sobre os pontos de vista apresentados em cada contexto, apreciá-los e ressignificá-los, para clarificar os fatores divergentes com maior amplitude, removendo a individualização fixada por cada contendor.

Na conciliação humanista o facilitador se mostra interessado em conhecer a percepção dos litigantes, através da instalação de um diálogo amplo e fluido. O juiz ao ativar a escuta e liberar a fala, zelando pelo respeito mútuo, se posiciona na condição deste “auxiliar das forças de atualização” acima mencionado, qualifica a relação instalada em audiência e possibilita o desenvolvimento da potencialidade de cada um de fazer suas próprias escolhas.

A atuação interessada do magistrado é parte integrante da proposta global de humanitarismo. A figura do juiz é fundamental para melhorar o relacionamento interpessoal entre os conflitantes, pois por se encontrar posicionado fora da contenda poderá agir com maior serenidade; identificar o problema que se encontra por trás do conflito e ajudar na implantação de um diálogo (Macedo Júnior, 1999). As posturas do facilitador dialógico permeiam o movimento das partes na busca da solução do conflito, na medida em que age com aceitação da outridade dos litigantes, respeita a liberdade de pensamento e de sentimento, sem opressão.

A experiência com grupos de encontro demonstra que a mudança na relação interpessoal com a instalação de um clima de aceitação, proporciona nas pessoas a capacidade de modificarem os seus pontos de vistas, inclusive os autoconceitos, em virtude da expressão de seus próprios pensamentos, assim, se permitem ampliar os campos de visão e a se conscientizarem dos sentimentos vinculados a determinados fatos (Rogers, 1970-2009).

Na tentativa de resolução de um conflito de interesse, a ampliação da visão dos fatos possui um papel fundamental, pois é procurando novas possibilidades de saída, que se encontra uma intersecção no pensamento dos contendores. Para alcançar esse objetivo, se faz necessário que aflorem os sentimentos mais verdadeiros sobre a questão, que se discutam os fatos tal como percebidos por cada um, com horror, amargor ou temor.

Relacionamentos interpessoais limitantes, em que predominem a opressão, a dominação ou mesmo o medo e a ansiedade e não existem diálogos, induzem as pessoas a fazerem suas escolhas que agradem ao opressor, que sejam incompatíveis com os processos internos e, portanto, com as vontades, gerando opções inconscientes e irresponsáveis, além de sentimentos de angústias e sofrimentos, que muitas vezes são traduzidos em agressões e violências (Rogers, 1970/2009).

Nessa linha de raciocínio o magistrado para atuar como facilitador, adotando os conhecimentos da Abordagem Centrada na Pessoa, precisa se despojar de qualquer atitude de dominação ou opressão, bem como desconstituir estas mesmas posturas dentro da relação interpartes, proporcionando o ambiente psicológico favorável ao desenvolvimento do diálogo.

O ambiente onde se realizada a proposta de acordo associado a atitudes facilitadoras poderão ter um papel significativo na busca de solução de conflitos. As posturas verbais e não-verbais como o timbre da voz, o olhar e os gestos, promovem o relaxamento ou a tensão das partes. Havendo posturas calmas e tranquilas na sala de audiência, as partes tendem a se sintonizarem no mesmo estado mental e a reduzirem suas ansiedades, o que facilitará o diálogo. O ambiente precisa ser calmo e respeitoso, para que haja a liberdade de expressão de situações dolorosas ou vergonhosas, sem julgamentos ou agressões. O magistrado, envolvendo-se na relação, precisa de autoconscienc-

tização para preparar o seu estado mental e o harmonizar com o momento da conciliação (Macedo Júnior, 1999).

Dito de outro modo, a tentativa conciliatória proposta em um ambiente cálido e por um conciliador, facilitador dialógico, empático, compreensivo e autêntico, que promova a aceitação necessária para o fluir da liberdade de expressão, para a vivência da experiência conflituosa e para a liberação dos sentimentos experimentados no aqui-e-agora, instiga que os conflitantes retomem o diálogo, se conscientizem da percepção que têm sobre os fatos e se permitam ouvir novos pontos de vista sobre a mesma situação.

A espontaneidade do conciliador humanista promove a sintonia necessária para que os litigantes se sintam livres para fazer suas avaliações e críticas e para que consigam responder as próprias vontades, com consciência e responsabilidade. As posturas adotadas pelo facilitador se mostram fundamentais para o êxito da tentativa conciliatória, enquanto busca de resposta compatível com o ato volitivo dos conflitantes.

Na mesma linha de valorização das atitudes do magistrado segue Andrade (1999) quando afirma que o conciliador precisa antes de tudo de autoconscientização do seu estado emocional interno, para entrar em contato com a sua vivência e perceber as suas emoções. Processo a que chamou de inteligência emocional, afirma, ainda, o autor, que as pessoas que se relacionam com o facilitador entram em sintonia com as mesmas emoções, permeiam um ambiente salutar, que acalmam as emoções e abrandam as agressões, possibilitando um conviver mais harmonioso.

Este processo tão conhecido na atualidade a que se chama de “inteligência emocional” caracteriza a capacidade de desenvolvimento do potencial interno, para se adaptar ao ambiente e às circunstâncias vividas. O ajustamento da pessoa, em que pensamento, ação e emoção se encontram em harmonia, gera o vivenciar da experiência com presentificação, que preserva a saúde física e mental. Em uma situação de conflito ocorre um desajuste na relação interpessoal, que precisa ser realinhada para a retomada da convivência harmoniosa, o que reforça, cada vez mais, a necessidade de atos comissivos do conciliador para o processo de reconstrução do relacionamento coletivo. O conciliador humanista se ocupa não somente da tentativa de acordo formal, mas da reconstituição da relação pós-conflito, ao adotar posturas facilitadoras, que revalidam a outridade dos conflitantes e permitem a liberdade de ser.

A interrupção da comunicação com o outro, a rejeição e ausência de empatia entre as partes, agravadas pela não consideração do pensar do outro, confronta com a condição humana dialógica, gerando sentimentos de angústia. O facilitador humanista ao se implicar no relacionamento firmado em audiência, com interesse na solução amigável da contenda, favorece ao consenso. A abordagem orientada por Rogers sugere a adoção de atitudes pelo conciliador, que contribuem para o retorno do diálogo dos conflitantes.

Comenta Holanda (1994) que a Abordagem Centrada na Pessoa é um misto de linha terapêutica, filosofia de relações humanas, um esboço metodológico de terapia e uma teoria da personalidade. Assim, se revela em uma filosofia de atitude ou de um agir e termina como uma filosofia de vida e, mesmo assim, afirma o autor, não consegue dar conta da importância histórica e metodológica do pensamento de Rogers, que acreditava em um recurso direcional em cada organismo vivo, que segue a um fluxo ininterrupto e subjacente no sentido da realização de suas próprias potencialidades, objetivando atingir a “ex-celência”, ou seja, o melhor de si coerente com a vivência.

Conforme sustenta Wood (1983) a Abordagem Centrada na Pessoa sistematizou que atitudes de empatia, autenticidade e consideração positiva incondicional qualificam o relacionamento ao impulsivar as tendências organísmicas do ser humano. Assim, afirma Rogers (1983) que a presença das atitudes facilitadoras implanta um clima psicológico favorável, que permite o diálogo, auxiliando que as pessoas se reconheçam com toda sua completude, independente de que sejam clientes, trabalhadores, estudantes ou qualquer outro papel social.

A prática das atitudes facilitadoras se aprimora nas atividades do dia-a-dia do facilitador, sendo suficiente a junção do cognitivo com o afetivo. Deste modo, é perfeitamente aplicável pelos profissionais de vários domínios do saber, podendo ser adotada com maestria pela atividade jurisdicional, que se desenvolve perante uma relação conflituosa, em que o diálogo se mostra fundamental e essencial para os conflitantes.

A pessoa que pretende atuar na condição de facilitador deve agir para permitir a fala autêntica das partes, quando o “dito”, vem impregnado com os sentimentos, acontecendo a mutualidade que aperfeiçoa o relacionamento. O facilitador quando fala e escuta com cuidado e sensibilidade, valida o falante que se sente seguro e minimiza suas defesas (Rogers, 1970- 2009).

O magistrado-facilitador ao permitir a liberdade de pensamento e a expressão dos sentimentos experimentados pelos conflitantes se mostra respeitoso, confiante e oferece segurança para a retomada do diálogo sobre a situação conflituosa. Aponta Rogers (1970-2009), que quando se permite que o “dito” seja considerado pelo outro, se sente a presença do facilitador, ou seja, se percebe o outro e não se vê sozinho e desprotegido, se vive a liberdade de se dizer o que realmente se pensa. Ao se permitir ouvir-e-ser-ouvido, a visão dos fatos se clarifica e se amplia a possibilidade de solução voluntária da contenda. O magistrado humanista ao adotar as posturas facilitadoras firma a comunicação e impulsiona o conflito na direção da resolução.

A primeira atitude facilitadora foi denominada por Carl Rogers como consideração positiva incondicional e se refere à aceitação do outro dentro do mundo perceptual dele, com toda a sua carga valorativa e sentimental. É em uma atitude de receptividade do outro com todo o

seu entorno, que aceita cada aspecto da experiência interna como se fosse parte dele, permitindo a expressão de sentimentos negativos e positivos, independente de sua consistência. A pessoa se aceita tal como ela é dentro da relação, não precisando falar ou fazer nada que não seja coerente consigo, assim, é uma aceitação sem condições impostas, não significando, entretanto, que o profissional aprove ou concorde com a reação, apenas escute atentamente e acolha o sentimento como sendo possível de ser sentido dentro da realidade construída pelo outro, sendo suficiente o silêncio respeitoso do facilitador (Palma, 2009).

O contendor ao perceber a sua aceitação, enquanto ser independente e capaz de resolver suas contendas, toma consciência de tudo que se passou no evento e se permite ouvir outra visão dos fatos, ampliando os seus pontos de vista. Assegura Andrade (1999) que o conciliador precisa criar um ambiente de confiança mútua, para fazer surgir um movimento de cooperação e produtividade, que poderá ser instalado a partir da veracidade das afirmações e/ou da conduta do outro, da demonstração da compreensão com as preocupações externadas, mesmo que se discorde do teor, além da manifestação genuína de disponibilidade para ajudar a solucionar os problemas.

O magistrado na metodologia da conciliação humanista precisa ser um moderador das emoções das partes, evitando agressões e atuando sem arrogância ou opressão. Oportunizar a fala a cada parte em momentos alternados, valorizando cada palavra dita, oferecendo, pois, uma escuta ativa, para que cada falante se sinta acolhido e perceba que suas colocações são importantes para o ouvinte. Assim, poderá reelaborar as informações para que sejam mais palatáveis e não agridam o ouvir do oponente, com todo o cuidado para não alterar a versão dos fatos tal como percebida pelo falante.

O facilitador do diálogo precisa ser genuíno em suas atitudes para gerar a confiança na pessoa com quem se relaciona, só assim conseguirá desenvolver uma escuta sem julgamentos ou interpretações. É uma aceitação incondicional da experiência vivida no aqui-e-agora. Não se espera o que vai ser dito, pensado ou sentido, apenas se escuta e se acolhe, sem condições impostas, para que se promova a segurança fundamental para o outro “ser”, sem poder ou controle sobre o outro, assim, ocorrerá o fortalecimento na consciência do poder pessoal e na autonomia da vontade dos participantes (Freire, 2009).

A humildade na atuação do conciliador humanista é uma característica fundamental para a instalação da relação de confiança, para o reestabelecimento do diálogo verdadeiro e para a conscientização da potencialidade de cada um em resolver suas próprias querelas, de acordo com o pensamento e a vontade. Conforme afirma Freire & Tambara (2007) diante da atitude de compreensão do facilitador, o outro se sente livre e se afasta das atitudes defensivas e, talvez pela primeira vez na vida, consiga ser autenticamente ele próprio, sem o receio de ter que prote-

ger o seu sentimento da censura e avaliação dos outros, passando a aceitá-lo como parte de si mesmo, se tornando capaz de o enfrentar com o seu próprio potencial interior.

A aceitação da legitimidade do conflitante, enquanto outro na relação, permite que este retire as armaduras de proteção, para se apresentar como pessoa autônoma e capaz de encontrar saídas para seus conflitos. O magistrado facilitador, ao se implicar na relação conflituosa com interesse na solução, procura se empatizar com os conflitantes, para compreender o sentimento experimentado dentro da sua realidade perceptual.

Na atividade jurisdicional um ponto que dificulta a comunicação instalada na audiência e que deve ser considerado para o conciliador, é a linguagem requintada utilizada dentro dos fóruns. A empatia depende de forma significativa da compreensão do que está sendo dito. A pessoa precisa se sentir pertencente ao ambiente onde se encontra. É preciso recriar o encontro entre o magistrado e as partes, para possibilitar o reestabelecimento do diálogo genuíno entre as pessoas e o Poder Judiciário, principalmente durante a tentativa conciliatória.

Dante de um conflito, a ansiedade que domina as partes já impede, por si só, a compreensão das falas, assim, o conciliador não poderá dificultar ainda mais o diálogo, se utilizando de palavras estranhas aos conflitantes e que geram mais desconforto e hostilidade dentro do ambiente. O facilitador precisa de uma linguagem acessível ao cidadão comum na atuação como conciliador. É preciso modificar a forma de falar para se adequar ao referencial interno das partes, principalmente quando se tenta esclarecer pontos que se apresentam como obscuros no conflito. É fundamental que as informações prestadas pelo conciliador sejam ditas de forma objetiva, simples e claras para facilitar o diálogo e alcançar a decisão das partes (Andrade, 1999).

Ressalte-se, pois, que a comunicação é importante para estabelecer a compreensão empática tão defendida por Rogers (1983), que sustenta ser o empático capaz de captar os sentimentos e significados que o outro está vivendo e compartilhar com eles. Esta atitude acontece quando se disponibiliza uma escuta ativa e sensível para o parceiro e se faz compreender. No mesmo sentido afirmou Poland (2007) que empatia tem o significado de separação; a compreensão de uma pessoa pela outra, ou seja, no encontro está presente esta atitude quando as duas pessoas distintas são consideradas cada uma com seus próprios pontos de vista, por isso é fundamental que a comunicação aconteça através da compreensão das falas.

Por outro lado, a empatia somente pode ser válida quando fundamentada no respeito pela alteridade do outro com toda a sua singularidade e particularidade. Na formação de suas ideias Rogers destacou a importância do “ouvir” em um encontro, onde os interlocutores se colocam em um face-a-face, para tentar alcançar o quanto possível a realidade vivida naquele momento. Exemplificativamente, no instante em que o profissio-

nal consegue “intra-habitar” a pessoa, ele sente e ver o mundo como se constitui para o outro em uma atitude empática (O’Hara, 1983).

É no diálogo que a conciliação acontece, quando as partes em conflito, confusas e com a percepção dos fatos individualizada, conseguem falar sobre a situação, ouvir novas interpretações para a mesma vivência, seja do oponente ou do facilitador, avaliam os seus conceitos já enrijecidos e permitem flexibilizá-los na direção de uma solução amigável. Desse modo, no fluir do encontro o conciliador humanista auxilia as partes a serem empáticas umas com as outras, permeando uma situação em que cada uma seja ouvida pelo outra, com atenção e sem agressão.

O conciliador precisa expor a importância do ouvir de forma atenta à fala do outro, evitando que o ouvinte se deslique para se ocupar com os seus próprios pensamentos, pois na medida em que a pessoa se sente ouvida e compreendida ocorre o efeito trampolim, mais e mais se sente vontade de esclarecer o que se está vivendo e sentindo, se aceitando melhor e reagindo de modo menos defensivo. Ademais, se o magistrado proporciona um maior entendimento interpessoal, fazendo com que uma das partes se coloque no lugar da outra, de modo empático, permite a visualização do problema em diferentes vertentes. Muitas vezes a situação é vista somente pela perspectiva a que se está acostumado a ver, mas se for esclarecida sob outros enfoques, maiores serão as possibilidades de solução, pois romper-se-ão as barreiras internas que condicionaram as partes a ver a realidade sob um único foco (Andrade, 1999).

Interessante enfatizar que o movimento do encontro precisa ser espontâneo, sem que se utilizem de técnicas ou manipulações. O conciliador humanista comprehende a comunicação dos litigantes e amplia a visão dos fatos para atingir os pontos que divergem nas opiniões, apresentando a cada um a perspectiva do outro, para que todos encontrem a intersecção das ideias, sem dominação ou imposição.

É interessante ressaltar a visão de Halpern (2004) sobre a importância da empatia. Sustenta o autor que a reconciliação não é apenas intelectual, mas também um processo emocional. Afirma que a educação para atitudes que costumavam ser conhecidas pelo antiquado cultivo do termo “do coração” tem um papel fundamental na função pacificadora. Logo, a dimensão emocional da empatia, que permite que se vejam com seus próprios olhos, as percepções de outras pessoas sobre as experiências vividas, desempenha um importante papel nesta missão.

O conciliador humanista atua com autenticidade de seus sentimentos para com a situação vivenciada no aqui-e-agora, demonstrando com naturalidade as suas emoções. Esta genuinidade o permite sentir, raiva, irritação, desconforto ou qualquer outro sentimento, que espontaneamente revelado, captura a confiança dos conflitantes. Essa autenticidade é de suma importância para a relação interpessoal que se forma em audiência. A assertiva é sus-

tentada no artigo em que comenta Diaz-Laplante (2007) sobre a importância da Psicologia Humanista. Declara o autor ao comentar sobre o livro de Carl Roger “Tornar-se Pessoa” e ao analisar depoimentos transcritos na referida obra, que a habilidade de ser verdadeiro em situações desconfortáveis e a capacidade de ser honesto sobre os próprios medos e preocupações, permitem que os outros entendam que mesmo sendo de origem cultural e classe social diferentes, as pessoas partilham os mesmos desafios da condição de humano.

A relação interpessoal limitante, marcada pela repressão dos sentimentos e imposições do “eu” por dominação, prejudica a liberdade de “ser” quem verdadeiramente se é; de sentir o que realmente se sente e de tomar decisões e fazer escolhas coerentes com o que se acredita, ou seja, autênticas, porém ao se relacionar em um clima psicológicamente favorável, a pessoa retoma a direção de sua plenitude, integrando raciocínio, afeto e corpo, e realiza escolhas livres entre alternativas reais, eis que se encontra dominado pela sua força construtiva inata. A ACP reconhece a existência de forças externas como os deveres e as obrigações impostas pela cultura, a opressão ou temor reverencial, que podem prejudicar ou mesmo fulminar as tendências do crescimento humano (Rosemberg, 2008).

O conciliador humanista qualifica a relação firmada em audiência ao adotar as atitudes facilitadoras, pois além de possibilitar o diálogo, deixa evidente a confiança do facilitador no potencial interno de cada conflitante para resolver suas contendas por meio de escolhas voluntárias, conscientes e responsáveis.

A prática das atitudes facilitadoras trará uma maior habilidade para o magistrado agir como facilitador dialógico, que adotará um simples “jeito de ser”, tornando-se uma pessoa empática, mais compreensiva e mais acolhedora, despojando-se cada vez mais da atuação como mero representante de um papel social, sem rosto, sem sentimento e sem motivação.

Alerta Rosenberg (2008) que a proposta de Rogers não se resume a seguir um roteiro com instruções técnicas para a implantação de um clima psicológico favorável, tampouco afirma que o cumprimento fiel de forma mecanizada das orientações conduzirá ao crescimento do outro. Segue afirmando que o objetivo da Abordagem Centrada na Pessoa é auxiliar as pessoas a crescerem para que possam enfrentar os seus problemas atuais e futuros de forma mais integradas e mais responsáveis, de modo que a proposta desta Abordagem convida os indivíduos a aceitarem o outro na sua integralidade, com toda a sua carga de valores e ideologia, seja no convívio da vida pública ou privada.

A postura adotada pelo magistrado facilitador proporcionará a segurança necessária para que os conflitantes consigam expor as suas ideias e as suas percepções sobre a situação conflituosa, cabendo ao profissional mediar a comunicação por meio da compreensão da visão de cada um, de um modo respeitoso e acolhedor.

Adotar as atitudes facilitadoras sugeridas pela Abordagem Centrada na Pessoa implica na eleição voluntária de um jeito de ser “pessoa”, que indica uma escolha livre nas relações pessoais e profissionais em que se envolve, optando por contribuir no processo de crescimento do outro, independente do lugar, do tempo ou de quem se esteja encontrando, é uma proposta de vida. A pessoa se propõe a contribuir para a formação de relações dialógicas, onde acontecem as escutas ativas para a compreensão da realidade do outro. O facilitador não precisa ser um perito em assuntos comportamentais, ou necessariamente um psicólogo, precisa ser “humano” para poder interagir com os outros de forma verdadeira, se permitindo ser pessoa e possibilitando o outro, do mesmo modo, tornar-se pessoa (Bacellar, 2009).

O profissional para ser centrado na pessoa precisa conhecer a dimensão teórico-técnica, que se constitui no conhecimento das atitudes facilitadoras e dos seus efeitos benéficos, trabalhar o seu autoconhecimento: sabendo suas possibilidades e limites; conhecer a importância de encontrar pessoas diferentes em sua vida; vivenciar cada experiência com sabor e conhecer a sua capacidade de autodeterminação. É necessário que esteja disposto a ampliar os horizontes, não julgue na certeza de sua sapiência para solucionar o problema dos outros, atue sem poder ou dominação, consiga ser ele próprio e acolha o outro na sua integridade. Por último, na dimensão relacional, é preciso que aja com consideração positiva incondicional, com autenticidade e transparência, pois é na própria relação pessoal, no ato de se encontrar, no mesmo tempo e espaço que acontece o clima psicológico favorável à mudança. Esta última dimensão precisa ser percebida pelo outro, de modo que o facilitador precisa se esforçar para olhar o mundo fenomenal da pessoa com quem se relaciona o mais próximo possível da visão dele (Palma, 2009).

O presente trabalho apresenta aos magistrados a metodologia da conciliação humanista para resolução dos conflitos, que os habilitam a atuarem como facilitadores do diálogo, auxiliando os litigantes a encontrarem soluções para seus conflitos de interesse, por meio de escolhas voluntárias, conscientes e responsáveis.

Considerações finais

A conciliação como meio de solução dos conflitos interpessoais precisa ser qualificada, para proporcionar aos litigantes a liberdade de pensamento e de expressão dos seus sentimentos, facilitando o diálogo e o processo de tomada de decisão. Assim, contribuirá para o fortalecimento do potencial de crescimento das pessoas, para a restauração dos relacionamentos pós-conflitos e para a redução da conflituosidade.

A qualificação da atividade jurisdicional de tentativa conciliatória através da conciliação humanista é um

caminho a ser seguido para tornar o acordo um método efetivo de resolução dos conflitos sociais, em que a escolha pelo consenso será fonte de decisão voluntária e consciente das próprias partes.

Os efeitos positivos promovidos pela Abordagem Centrada na Pessoa, diante das relações terapêuticas e educacionais, conforme demonstram os estudos de Carl Rogers (1983, 1989, 2008), John Wood (1983), Raquel Rosemberg (2008), entre outros, instigam a utilização da filosofia para capacitar o magistrado como facilitador do diálogo.

O conciliador humanista estabelece no encontro firmado em audiência um ambiente psicológico favorável, oportuniza a fala a cada participante, escuta ativamente e de forma genuína cada um, repudia julgamentos ou críticas às falas expressadas pelas partes, age com empatia e autenticidade, em um clima de cooperação e mutualidade. Assim, se resume que as atitudes facilitadoras sistematizadas por Carl Rogers, através da Abordagem Centrada na Pessoa, podem ser perfeitamente aplicadas na tentativa conciliatória, por facilitar a dinâmica dialógica dos encontros e auxiliar no aperfeiçoamento das relações interpessoais.

Em remate, convida-se para um repensar sobre as posturas adotadas pelos magistrados durante a proposta conciliatória, sugerindo uma qualificação na atividade jurisdicional da conciliação, para favorecer a liberdade de pensamento, o fluir da fala e a escuta ativa dos jurisdicionados, facilitando escolhas conscientes e responsáveis como resultado da retomada do diálogo. Convida, ainda, a magistratura a se transformar neste “jeito de ser”, respeitoso, autêntico e empático.

Referências

Amatuzzi, M. (1989). *O Resgate da Fala Autêntica: Filosofia da Psicoterapia e da Educação*. São Paulo: Papirus.

Andrade, A. M. R. & Macedo Júnior, F. L. (1999). *Manual de Conciliação*. Curitiba: Juruá.

Bacellar, A. (2009). Ludoterapia Centrada na Pessoa: a psicoterapia infantil proposta pela Abordagem Centrada na Pessoa. In: Anita Bacellar (Coord.). *A Psicologia Humanista na Prática: Reflexões sobre a Abordagem Centrada na Pessoa* (pp.153-171). Palhoça/SC: Editora Unisul.

Cappelletti, M.; Garth, B. (2002). *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris.

Diaz-Laplante, J. (2007). Humanistic Psychology and Social Transformation: Building the Path Toward a Livable Today and a Just Tomorrow. *Revista de Psicologia Humanista*, 17(1), 54-72.

Freire, E. (2009). Psicoterapia Centrada na Pessoa: Uma Jornada em Busca de Auto-Realização e Plenitude. In: F.C.S.Klockner (Org.). *Abordagem Centrada na Pessoa: A Psicologia Humanista em Diferentes Contextos* (p. 225-233). Londrina: Editora Unifil.

Freire, E. & Tamabara, N. (2007). *Terapia Centrada no Cliente: Teoria e Prática. Um caminho sem volta...* Porto Alegre: Editora Delphos.

Freire, P. (1987). *Pedagogia do Oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

Halpern, J. (2004). Rehumanizing The Other: Empathy and Reconciliation. *Human Rights Quarterly*, 26(3), 561-583.

Holanda, A. (1994). *Repensando as Fases do Pensamento de Rogers*. In: VII Encontro Latino-Americano da Abordagem Centrada. Maragogi-Al.

Macedo Júnior, F. L. (1999). In: A. M. R. Andrade. *Manual de Conciliação*. Curitiba: Juruá.

O'Hara, M. M. (1983). Psicoterapia Centrada na Pessoa: Tecnologia da Mudança ou Busca de Conhecimento. In: Carl Rogers, J. K. Wood, M. M. O'Hara & A. H. L. Fonseca. *Em Busca de Vida: Da Terapia Centrada no Cliente à Abordagem Centrada na Pessoa* (pp. 103-120). São Paulo: Summus.

Palma, A. L. S. C. (2009). Um Jeito de Ser Centrado na Pessoa: uma visão pessoal sobre a formação de psicoterapeutas em Abordagem Centrada na Pessoa. In: Anita Bacellar (Coord.). *A Psicologia Humanista na Prática. Reflexões sobre a Abordagem Centrada na Pessoa* (p. 137-152). Palhoça/SC: Editora Unisul.

Poland, W. S. (2007). The Limits of Empathy. *Imago American*, 64(1), 87-93.

Rogers, C. R. (1983). *Um Jeito de Ser*. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda.

Rogers, C. R. (2009). *Grupo de Encontro*. São Paulo: Editora Martins Fontes (Original publicado em 1970).

Rosenberg, R. & Rogers, C. R. (2008). *A Pessoa Como Centro*. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda.

Wood, J. K. (1983). Sombras da Entrega: Tendências na Percepção Interior nas Abordagens Centradas na Pessoa. In: Carl Rogers, J. K. Wood, M. M. O'Hara & A. H. L. Fonseca. *Em Busca de Vida: Da Terapia Centrada no Cliente à Abordagem Centrada na Pessoa* (pp. 23-44). São Paulo: Summus.

Nayara Queiroz Mota de Sousa - Graduada em Direito, Mestre em Direito pela Universidade Católica de Pernambuco (Unicap), com Especialização em Direito do Trabalho pela Universidade Potiguar (UnP), Doutoranda em Inteligência Multifocal pela Bircham International University e Juíza Titular da Vara do Trabalho de Catolé do Rocha/PB. Coordenadora do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos do TRT 13ª Região. Endereço Institucional: Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, Vara do Trabalho de Sousa. Rua Corálio Soares S/N. Centro. CEP 58000-000. João Pessoa/PB. E-mail: nayaraqueiroz@globo.com

Recebido em 01.04.2013
Primeira Decisão Editorial em 05.07.2013
Segunda Decisão Editorial em 17.09.13
Aceito em 22.04.2014