



A MEDIAÇÃO WARATIANA CONTRIBUINDO COM AS RELAÇÕES EMPRESARIAIS: UMA VISÃO EFICAZ NA CONSTRUÇÃO DOS LUCROS

Marielle Flores Schmitt¹
Francisco Ribeiro Lopes²

RESUMO

O presente trabalho tem por finalidade analisar a mediação Waratiana no contexto empresarial bem como ressaltar a necessidade de novas práticas no âmbito empresarial. A mediação empresarial é uma técnica de resolução de conflitos no âmbito comercial, que possui grande importância para o Poder Judiciário e para sociedade como um todo. Elucida-se que a mediação é uma forma alternativa de conflitos com objetivo principal de restabelecer o diálogo entre os conflitantes e fomentar a cultura da paz. Assim, no Brasil os conflitos geralmente são dirimidos perante o Poder judiciário, ou seja, a cultura das partes serem adversárias, sendo que não há espaços para tal postural, visto que existem outras técnicas para pacificação de conflitos, que não são devidamente aproveitadas.

Palavras- chave: conflitos- mediação empresarial- Warat

INTRODUÇÃO:

O instituto mediação waratiana possui um papel de grande relevância social nos conflitos de âmbito empresarial, sendo uma técnica de resolução de conflitos capaz de elucidar e sanar as possíveis controvérsias com base no diálogo, respeito e na transformação dos envolvidos.

Nesse sentido, a mediação possui o intuito de cumprir um papel útil e necessário para a sociedade corroborando com o Poder Judiciário bem como transformar o conflito em uma oportunidade positiva.

Assim, a efetivação da mediação empresarial terá condições de desempenhar sua função com eficiência e celeridade, devendo se reservar apenas e fundamentalmente, a causas de maior relevância que exijam controle de legalidade nos casos de lesão ou ameaça de lesão a direitos. Todas as outras questões relativas a divergências de interesses podem ser resolvidas por estes métodos alternativos menos custosos, eficazes e de relevância social.

¹ Acadêmica do 9º semestre de Direito na Faculdade de Direito de Santa Maria. E-mail: mariellefloresschmitt@yahoo.com

² Mestre em Derecho Empresario com orientación em mediación y resolución alternativa de conflictos pela ESEADE; Membro do Grupo de Estudos em Meios Autocompositivos- GEMA/UFSC. E-mail francisco_1@yahoo.com.br



Importante mencionar que utilizou-se o método de pesquisa hipotético-dedutivo e análise bibliográfica para corroborar com o trabalho

Outrossim, é de extrema relevância que os métodos de resolução de conflitos na esfera empresarial proporcionam aos conflitantes um novo (re) começar, pois se o que se deseja são pessoas justas é preciso ensinar o que é Justiça e a mediação tem papel primordial para uma sociedade que carece de decisões mais equilibradas.

A MEDIAÇÃO WARATIANA: A PERSPECTIVA DAS RELAÇÕES HUMANAS SEREM TRATADAS DE FORMA HUMANA

O renomado autor Luis Alberto Warat possui um papel fundamental, eficaz e contributivo para a sociedade moderna e seus desafios, pois seu trabalho é marcado pela sensibilidade, pelo amor, criatividade e pela interdisciplinaridade uma vez que ele acredita que a sociedade atual não possui empatia com o outro e então é necessário alguns sentimentos sejam resgatados.

A preocupação com o ensino jurídico foi uma das marcas do autor onde havia a preocupação com o ser humano e suas situações conflituosas muito além do saber jurídico, colaciona-se Warat (2004, p. 190-191):

Cheguei como argentino exilado ao Brasil, e me contagiei de seu modo de contagiar-se a ponto de não poder reconhecer-me mais nesse intelectual portenho que um dia desembarcou quase como um desaparecido mais da repressão militar. Cheguei kelseniano, impregnado de alguns dos vícios do paradigma moderno, mas também contagiado do pensamento dissidente francês: Barthes e outros. Vim já sendo a ovelha negra da filosofia analítica argentina. Instalei-me no Rio Grande do Sul contagiado de um pensamento contra dogmático e já querendo fugir da metodologia do ensino do Direito que começava a instalar-se no pensamento jurídico latino-americano.

Destaca-se que Luis Alberto Warat foi um grande pensador que, a partir de um vasto conhecimento do Direito, percorria pela filosofia, psicanálise, literatura até a teoria do Direito, de modo que, influenciou e continua influenciando pesquisadores destas áreas de investigações. Assim, o autor, com suas ideias contestadoras e radicais, vindas de lugares inesperados marcou profundamente o universo jurídico.

Assim, a preocupação em ensinar e transmitir o conhecimento amplo (social e humano) foram características e preocupações que habitavam o cotidiano do professor.

Warat (2004, p. 425-426) destaca:



Ninguém pode ensinar nada a ninguém. Quando muito, um mestre pode ajudar as pessoas a aprender. O que já é demasiado difícil. Existem vários abismos intransponíveis entre pretender ensinar e ajudar a aprender (...) Freud, enigmaticamente para seu tempo, usou metaforicamente a afirmação de que é impossível educar, é impossível ensinar. O enigma teve várias interpretações, começando pela que tenta demonstrar que, mais do que ensinar, as pessoas aprendem porque querem e o que querem e não as coisas que um outro impõe ou força a saber. Porém, a afirmação freudiana pode ser entendida como o fato de que os homens só se educam entre si e mediatizados pelo mundo, que ninguém educa a ninguém, que o que educa é a possibilidade de construir um diálogo, fazer circular a palavra no “entre-nós” do educador e do educando.

Nessa senda, salientando essa importante característica do professor supracitado se faz necessário enaltecer sua preocupação com o outro na transformação social bem como ver o ser humano de forma humana para ampliar e proporcionar situações mais saudáveis na busca por soluções mais satisfatórias.

Imperioso mencionar que de forma criativa e de integração os conflitos podem ser vistos como uma forma de despolarização na relação estabelecida. A autora Follett (1997, p. 298) enaltece que as diferenças não podem ser vistas como algo negativo, agrega-se:

[...]O conflito é algo inerente às relações humanas e dele não podemos fugir, representa a diferença que habita a individualidade humana. Cada indivíduo tem propósitos, desejos e vontades pessoas que muitas vezes conflitam com os de outros. Devemos, assim, aproveitar a energia do atrito causado pela divergência de interesses, ideias e visões de mundo para construir novas realidades, novos relacionamentos, em patamares mais produtivos para todos os envolvidos no conflito. Pela Teoria Moderna do Conflito uma opção válida para solução dos conflitos é afastar as abordagens dominadora, comumente adotada, e excessivamente concessiva para adotar uma terceira forma, a integradora de interesses de forma construtiva.

Ressalta-se que a mediação vem com intuito de desmistificar o procedimento tradicional realizando um papel educacional e social de extrema relevância proporcionando que os conflitantes consigam restabelecer o diálogo e decidir a melhor decisão (os envolvidos).

A sensibilidade do renomado pesquisador em analisar a psicanálise social e os desafios, Warat³:

Para amar é preciso encontrar o outro em sua reserva selvagem. Algo duro, que não é fácil, obriga cada parceiro a passar por uma revolução que o transforme, porque se

³ WARAT, Luis Alberto. Essa raridade chamada amor. Disponível em: <<http://luisalbertowarat.blogspot.com.br/2007/08/essa-raridade-chamada-amor.html>> Acesso em: 20 Setembro 2018.



queres encontrar a alguém em tua reserva, terás que permitir que essa pessoa chegue a tua reserva. Tua reserva selvagem terá que voltar a se desarmar, terá que ficar absolutamente desarmada. Algo que traz muito risco (...) O amor é doloroso porque nos deixa sem armaduras, vulneráveis, o amor nos coloca no risco, fora dos cálculos, fora dos portos seguros.

Nesse contexto, a mediação waratiana possui a intenção de resgatar esses sentimentos uma vez que é regada de carinho, solidariedade, afeto, respeito às diferenças e possui o intuito de promover a paz social por meio da transformação dos conflitos.

O professor Alexandre Morais da Rosa⁴ ressalta a mediação Waratiana pela como uma necessidade de ver o conflito de forma ampla e não linear, cita-se:

Talvez uma das chaves para entender a proposta de Warat sobre mediação possa estar na leitura cruzada, ou seja, como metáfora, da literatura, recurso utilizado por ele diversas vezes. Por isso a invocação de Cortazar e seu fantástico livro *História de Cronópios e Famas*, justamente para indicar duas posições diferentes, a saber, os *famas* como sujeitos matemáticos, estatísticos, ordenados, loucos por protocolos de atuação. Já os *cronópios*, por seu turno, gente que aceita o convite da vida, do inesperado e de bom grado a surpresa da faticidade, sem querer impor um padrão de vida. A opção entre *famas* e *cronópios*, no caso da mediação, dá a dimensão do que se passa. Embora o discurso seja de aceitar o outro e a violência que ele sempre traz consigo, muitas e muitas vezes o deslizar para “consertar” o sujeito, a relação estabelecida entre os envolvidos, faz com que os *famas*-mediadores neguem o fundamento da mediação, alienadamente. Assim, parece, com acerto, que somente uma postura de mediador-cronópio pode promover uma mediação sem salvação transcendente, já que vivem o mundo poeticamente. É que não se pode fazer uma leitura linear do conflito, nem o entender como uma imagem. (grifo original).

Nesse contexto, o autor traduz a necessidade do conflito ser visto como uma oportunidade positiva, construtiva e transformativa evidenciando que as pessoas podem e devem solucionar os seus conflitos (da forma mais ampla). A (re) construção livre do que cada um deseja para apaziguar o conflito, é a maior garantia de que a resolução buscada é satisfatória, pois do contrário, não haveria motivos para haver o consenso.

Assim, Warat (2009, p. 20) elucidou que o indivíduo tem por característica seguir o comportamento cultural vivenciado, a isto agrega-se:

Os indivíduos tendem a reproduzir os atos sociais passados nos processos de interação. O comportamento humano se encontra ligado ao sistema cultural precedente. A experiência se desenvolve num âmbito já plasmado, vinculadas a mensagens anteriores que a guiam- vale dizer, que a rede de comunicação do grupo proporciona o armazenamento de uma programação da conduta. Os atos que podem

⁴ Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2014-jun-28/entre-famas-cronopios-mediacao-warat-leva-literatura>> acesso em 20 de Setembro de 2018.



se considerar espontâneos, livres, não programados por algum sistema de signos, são muito mais reduzidos do que se acredita, e se desenvolvem também sob a influência da informação entesourada.

Imperioso mencionar, que a melhor forma de realização da democracia e dos direitos humanos é através da mediação, sendo um mecanismo de exercício da cidadania, na medida em que educam e auxiliam as partes envolvidas no conflito a tomarem decisões, sem a interferência de terceiros que deliberem por elas fomentando a cultura da paz e enaltecendo a necessidade de práticas construtivas para o auxílio de todos.

Para Warat a mediação supera a litigiosidade da era moderna, marcada pela cultura do litígio e pela busca da verdade. Verdade esta que para o autor era imaginária da magistratura, e que não levava em consideração que o querer das partes podia ser diferente do querer decidido. (WARAT, 1998, p.11).

O autor destaca que a mediação é o instrumento que proporcionará a criação de uma atmosfera de confiança e respeito entre os sujeitos onde o estado emocional das pessoas serão poupados, diferente do que ocorreria em um processo judicial, por exemplo. A mediação é uma visão humana de mundo e a transdisciplinaridade é extremamente perfeita na evolução, elucida Warat (2018, p.17):

É digno de destacar-se que a estratégia mediadora não pode ser unicamente pensada em termos jurídicos. É uma técnica ou um saber que pode ser interpretado nas mais variadas instancias. Estou pensando nas possibilidades da mediação na psicanálise, na pedagogia, nos conflitos policiais, familiares, de vizinhança, institucionais e comunitários em seus vários tipos. Em termos de autonomia, cidadania, democracia e direitos humanos, a mediação pode ser vista como a melhor forma de realização.

Nesse passo, um ambiente cooperativo que incentiva novas condutas que condizem com uma sociedade contemporânea que carece e precisa de bons exemplos para se alcançar uma sociedade equilibrada e harmônica.

Dito isso, aprender a conhecer significa que o conhecimento não deve ser entendido como algo completo e acabado, mas sim conhecer é um processo dinâmico e contextualizado logo é necessário adaptá-lo as demandas individuais e coletivas, reinventando o pensamento sem reproduzi-lo, buscando o caminho da curiosidade na codificação de uma sociedade mais ciente do seu papel.

O processo de humanizar o homem é um desafio, salienta Peixoto (2003, p.48-49):



O processo de (re) humanizar os sentidos do homem, ampliar-lhe a âmbito da reflexão e criar uma sensibilidade genuinamente humana é um desafio histórico posto a cada dia para todos aqueles que trabalham ou se preocupam com a educação e para o artista em particular, pois que este, na sua práxis, ao operar com a matéria, trabalha direta e fundamentalmente com a sensibilidade humana, sem esquecer, no entanto, que a arte, ao ser captada como totalidade, refere-se e capta, por sua vez, a totalidade do homem: o sensível, o cognitivo e o ético.

Dessa forma, essa humanização dos desafios da sociedade contemporânea deve ser vista como uma possibilidade de (re) ver novas oportunidades para as situações conflituosas.

É na visão humanizada dos conflitos que Warat (2004, p. 75) elucida a necessidade de um momento de autoconhecimento e de retorno ao equilíbrio, cita-se:

A mediação, como terapia do reencontro amoroso, parte da ideia de que os processos de amor e desamor se encontram na vida de toda pessoa; que os vínculos afetivos formam parte de sua socialização e contribuem para o seu bem estar, ou sua infelicidade no dia a dia, sendo um componente estrutural no desenrolar dos conflitos e na possibilidade de estabelecer com o outro uma diferença neles.

Assim, a busca por uma melhor resolução dos conflitos sociais necessita da ajuda de todos, e percebe-se que através de métodos alternativos de resolução de conflitos podemos sonhar com uma sociedade menos ignorante e mais tolerante bem como atingir uma maturidade social em que o respeito e a educação são pilares de boa coexistência.

Nessa perspectiva, as situações de conflito são resguardadas aos atores sociais e suas angustias, ou seja, somente quem está enfrentando essa relação conflituosa sabe a dificuldade de aflorar e mencionar a magnitude da sua dor. O instituto da mediação realiza essa oportunidade de que os conflitantes possam externalizar as suas angustias e suas dores bem como os próprios conflitantes podem chegar a uma solução. Dessa forma, a mediação tem como pilar o restabelecimento do diálogo e a transformação dos envolvidos na busca por um equilíbrio nas relações pessoais. A mediação transformadora possibilita a articulação de um diálogo das diferenças pautado pela igualdade, na busca do entendimento entre os sentimentos em desencontro. Para Cortina (2005, p.195) elucida que

O diálogo é, então, um caminho que compromete totalmente a pessoa de todos os que o empreendem porque, enquanto, se introduzem nele, deixam de ser meros expectadores, para se converter em protagonistas de uma tarefa compartilhada, que se bifurca em dois ramais: a busca compartilhada do verdadeiro e do justo, a resolução justa de conflitos que vão surgindo ao longo da vida.



Na busca desta transformação, no intuito de promover uma mudança social busca-se ferramentas que auxiliam está prática, de visualizar o conflito como uma oportunidade e é nesta seara que destaca-se a mediação, ferramenta alternativa de resolução de conflitos que busca a pacificação social por meio do diálogo. A mediação ao longo dos anos vindo sendo promovida nos mais diversos ambientes, e em razão dos resultados positivos desta prática cada vez mais é necessário e importante promovê-la.

Para Warat (2004, p. 26):

Muitas coisas em um conflito estão ocultas, mas podemos senti-las. Se tentarmos entendê-las, não encontraremos nada, correremos o risco de agravar o problema. Para mediar, como para viver, é preciso sentir o sentimento. O mediador não pode se preocupar por intervir no conflito, transformá-lo. Ele tem que intervir sobre os sentimentos das pessoas, ajudá-las a sentir seus sentimentos, renunciando a interpretação. Os conflitos nunca desaparecem, se transformam; isso porque, geralmente, tentamos intervir sobre o conflito e não sobre o sentimento das pessoas. Por isso, é recomendável, na presença de um conflito pessoal, intervir sobre si mesmo, transformar-se internamente, então, o conflito se dissolverá (se todas as partes comprometidas fizerem a mesma coisa). O mediador deve entender a diferença entre intervir no conflito e nos sentimentos das partes. O mediador deve ajudar as partes, fazer com que olhem a si mesmas e não ao conflito, como se ele fosse alguma coisa absolutamente exterior a elas mesmas. Quando as pessoas interpretam (interpretar é redefinir), escondem-se ou tentam dominar (ou ambas as coisas). Quando as pessoas sentem sem interpretar, crescem. Os sentimentos sente-se em silêncio, nos corpos vazios de pensamentos. As pessoas, em geral, fogem do silêncio. Escondem-se no escândalo das palavras. Teatralizam os sentimentos, para não senti-los. O sentimento sentido é sempre aristocrático, precisa da elegância do silêncio. As coisas simples e vitais como o amor entende-se pelo silêncio que as expressam. A energia que está sendo dirigida ao ciúme, à raiva, à dor tem que se tornar silêncio. A pessoa, quando fica silenciosa, serena, atinge a paz interior, a não violência, a amorosidade. Estamos a caminho de tornarmo-nos liberdade. Essa é a meta mediação.

Dito isso, Warat possui como alternativa uma reflexão sobre a ciência jurídica e fatores externos de nossa organização social bem como afasta a concepção do conflito ser algo rígido, mas sim elenca o conflito como uma possibilidade positiva e construtiva para que todos os envolvidos encontrem as suas decisões pautadas no diálogo e no respeito.

Nesse contexto, na mediação os mediandos são encorajados para resolverem a sua demanda a partir do dialogo na busca da mútua satisfação dos desejos, transformando e reconstruindo as relações, ou seja, fomenta a possibilidade dos conflitantes proporcionarem um novo momento para a relação que em algum momento se perdeu. Dito isso, tratar os conflitos de forma humana é empoderar a sociedade de que pode dirimir os ruídos de comunicação a partir do diálogo, respeito e a reflexão frente aos problemas de uma sociedade que clama por dias melhores.



As relações precisam ser olhadas de uma forma diferente, com um olhar mais humano, mais sensível a fim de desenvolver-se uma gestão positiva do conflito. É preciso (re) pensar na possibilidade de trabalhar o conflito para que estas relações contínuas sejam apaziguadas, resolvidas e assim preservadas, com o intuito de se alcançar um ambiente saudável, equilibrado e pacífico.

Ressalta-se a importância de buscar mecanismos que objetivam promover transformação do conflito em uma oportunidade, seja ela de crescimento pessoal, seja para solidificar relações de forma positiva, seja para construir uma sociedade mais autônoma.

Com este viés humano e sensível de trabalhar o conflito, destaca-se a mediação waratiana que solidifica dar autonomia aos envolvidos no conflito para que eles mesmos os resolvam, sem precisar recorrer à Justiça para solucioná-lo proporcionando um novo olhar para as relações humanas e seus desafios.

Dessa forma, as relações devem ser vistas como uma oportunidade e o instituto da mediação têm um papel fundamental na (re) construção do diálogo. Importante mencionar que pode ser aplicada nas relações mais complexas como, por exemplo, nas empresas familiares tendo como desafio as relações empresariais e familiares unidas em uma única relação.

A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL E SEUS DESAFIOS: A DIFICULDADE DE ENCONTRAR SOLUÇÕES

A mediação empresarial é uma técnica de resolução de conflitos extrajudicial no âmbito comercial, que possui grande importância para os operadores do Direito e de muito interesse para a sociedade contemporânea.

Destaca-se, que o empresário envolvido em ações judiciais perde, também, valor da marca de seu negócio, sendo que não há como negar as vantagens que um empresário com “o nome limpo” tem nas suas atividades empresariais, cita-se alguns exemplos: prazos dilatados para pagamento dos insumos, obtenção de financiamentos com juros mais baixos (devido sua responsabilidade com os negócios), entre outros.

Nessa situação, os empresários brasileiros devem buscar soluções inteligentes para os conflitos bem como proporcionar a potencializar o conflito como uma oportunidade para todos evoluírem sendo uma forma de fortalecer e harmonizar o ambiente de trabalho na busca pelos objetos empresariais, principalmente em tempos de crise.



Assim, o empresário envolvido em ações judiciais perde, também, valor da marca de seu negócio, ou seja, os consumidores cada vez mais exigentes possuem a tendência de procurar empresas que respeitem direitos e garantias. Nessa vertente, os consumidores atuais, com o amplo acesso às informações, evitam consumir produtos ou serviços de empresários que possuem um considerável número de ações judiciais em seu desfavor, ocasionando prejuízos financeiros e rotulando a empresa em sentido negativo.

Salienta-se que a mediação é um meio de viabilizar um novo momento para os conflitantes, um recomeçar, contribuindo para uma possível decisão que desmistifica a cultura de ganhador e perdedor, mas sim, realiza um novo posicionamento de que a cultura de pacificar é uma benfeitoria e ganho para os atores do conflito.

Nesse sentido, o instituto da mediação possui um papel fundamental na transformação social onde a realidade contemporânea exige que o direito se adapte as novas realidades sociais e a construção de uma nova cultura em prol do coletivo sendo uma importante característica da sociedade moderna que cada vez mais necessita de alternativas viáveis e eficazes frente as demandas conflituosas.

Nessa senda, se faz necessário uma reflexão em face do tema supra bem como enaltecer uma nova cultura para a resolução de conflitos, que proporcionem aos conflitantes um novo (re) começar, pois se queremos pessoas justas temos que ensinar o que é Justiça e a mediação tem papel fundamental para uma sociedade que carece de decisões mais equilibradas e humanas.

É nessa vertente que a mediação empresarial tem muito para colaborar com os envolvidos, pois o diálogo no ambiente de trabalho resulta em lucros e o convívio sadio é sinônimo de produtividade e equilíbrio emocional no ambiente empresarial.

Destaca-se, que a intervenção do mediador acaba promovendo o reenquadramento da questão controversa, ao integrar perspectivas diferenciadas, permitindo a cooperação entre os empresários, e a busca de opções mais criativas de soluções, resultando no cumprimento espontâneo das obrigações assumidas ao longo da mediação e após o seu término.

Nesse contexto, fica visível que a mediação possui um papel de extrema relevância no ordenamento jurídico, sendo uma solução célere, o que não significa sem a devida responsabilidade e técnica, ou seja, a mediação enaltece as obrigações assumidas pelas partes e o controle de um bom diálogo para solucionar o caso concreto.



O autor Rodrigues Júnior, (2007, p. 114) em seu magistério salienta o importante papel do mediador, colaciona-se:

É necessário conciliar um aprendizado teórico e prático e desenvolvê-lo numa sólida instituição. Naturalmente que, além da capacitação teórica e prática, as características pessoais irão influenciar fortemente na formação do mediador. Assim, o seu tom de voz, a sua formação profissional anterior (psicólogo, advogado, assistente social,...), a sua religião, a sua condição social, servirão para definir o seu estilo próprio de mediação. Por isso cada mediador terá um estilo próprio e distinto dos demais. Por isso a importância de se definir os princípios da mediação, bem como um padrão ético de atuação.

Dessa forma, a mediação empresarial tem por finalidade uma mudança cultural, que consiste em modificar os procedimentos adotados atualmente, ou seja, restabelece o diálogo entre os envolvidos e fomenta a cultura da paz, sem ter que levar o conflito até o Poder Judiciário, tendo uma prestação de serviço célere e eficaz.

O resultado rápido e imediato são elementos constantes e fatores decisivos e prioritários nas questões empresariais em face das atividades envolverem na sua maioria valores (dinheiro) e projetos futuros de ganhos.

Importante mencionar que a mediação empresarial busca a conscientização acerca de que os discursos fechados por parte dos empresários são situações que não colaboram com as relações empresariais, pois essas exposições estão impregnadas de fortes argumentos de convencimento, em uma visão apenas empresarial e não levam em consideração os valores pessoais, sendo um atraso para os conflitos empresariais.

Nesse contexto, verifica-se que a área empresarial pode elencar a mediação como alternativa de solução de conflitos, além da celeridade e principalmente restaurar a relação dos conflitantes sendo um passo importante para a mudança da cultura jurídica do país, ou seja, a cultura de adversários.

Destaca-se que a mediação é opção apta para o ativismo dos refugiados do judiciário, em razão de viabilizar um procedimento diferenciado e com proposta de trazer inúmeros benefícios como corolário. Conforme aponta Cezar-Ferreira (2007, p. 158):

A mediação é uma prática não terapêutica que vem sendo largamente difundida, mundialmente, e obtendo bons resultados, sobretudo em culturas de tradição comunitária, nas quais as comunidades, há tempos, cultivam o hábito de tentar resolver os próprios problemas, antes de entregá-los às autoridades competentes. É o caso de certos Estados americanos e países da Europa.



Com isso, a doutrina ainda prossegue com conceituações esclarecedoras da dinâmica oferecida pela mediação, a qual, através do diálogo e do bom senso, proporciona aos litigantes vias de resolução enraizadas na maturidade e no crescimento pessoal, pois, ao que se percebe, os ganhos são mútuos, sem o enquadramento de ganhador e perdedor previstos no procedimento judicial comum.

Menciona-se que o sistema de resolução, a iniciativa das partes acaba deslocando para si a responsabilidade de encontrar o deslinde ao caso concreto, forçando (somente no uso expressivo da palavra) os atores a manter uma boa relação, diferentemente do quadro anteriormente visto, onde enxerga-se uma verdadeira guerra judiciária.

No modelo tradicional de solução de conflitos – Poder Judiciário -, existem partes antagônicas, lados opostos, disputas, petição inicial, contestação, réu, enfim, inúmeras formas de ver o conflito como uma disputa em que um ganha e o outro perde. Na mediação a proposta é fazer com que os dois ganhem – ganha-ganha. Para se alcançar esse sentimento de satisfação mútua, é necessário se discutirem bastante os interesses, permitindo que se encontrem pontos de convergência, dentre as divergências relatadas (SALES, 2007, p. 26).

Para Ortiz (2010, p.27) diferencia os conflitos em “Internos ou relativos ao âmbito próprio da empresa, tanto trabalhistas como organizacionais. Externos, ou de âmbito exterior da companhia ou interempresarial, como podem ser os de caráter contratual com outras entidades que já sejam clientes ou entidades provedoras”.

Salienta-se que no seu âmbito interno, podem ocorrer conflitos com ou entre funcionários, entre departamentos, entre gerência e funcionários; no âmbito externo, com fornecedores, consumidores ou com a própria concorrência, o que pode conduzir a prática de mediação intraorganizacional ou extraorganizacional ocasionando uma transformação mais viável/colaborativa de solucionar os conflitos através do diálogo e do respeito.

Imperioso mencionar que o conflito empresarial se tratado de forma construtiva pode-se chegar a bons resultados conforme a posição adotada pela advogada Inaiá Nogueira Queiroz Botelho mediadora na Câmara de Mediação e Arbitragem (Arbitac) da Associação Comercial do Paraná⁵, colaciona-se:

E ao contrário do que se possa pensar, um conflito empresarial, seja ele interno (dentro da empresa) ou externo (entre a empresa e terceiros), se administrado de forma construtiva e por profissionais qualificados, pode ser uma oportunidade de resgate da relação de confiança fragilizada pelo conflito, bem como a abertura de novas possibilidades para todos os envolvidos. O uso da mediação pode ser previsto nas minutas de contratos sociais e de todo e qualquer tipo de contrato, preferencialmente

⁵ Disponível em <http://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/mediacao-empresarial-e-um-novo-caminho-para-solucionar-conflitos-e-evitar-litigios-judiciais/> acesso em 20 de Setembro de 2018.



já fixando as premissas do procedimento ou, alternativamente, elegendo regulamento específico de uma Câmara ou instituição habilitada para mediação. Essa previsão pode existir independentemente da existência de cláusula de compromisso arbitral.

Nesse contexto, as empresas carecem de estratégias para gerenciar os conflitos de forma eficaz, ou seja, a cultura corporativa prima por decisões rápidas, que nem sempre são eficazes. Nesse contexto, diante de um conflito, opta-se, às vezes, por ignorá-lo, ou se recorre a medidas paliativas, como transferências ou demissões, onde o conflito não é sanado, mas sim levado adiante com maiores repercussões no futuro.

Dito isso, salienta-se alguns dados fornecidos pelo Conselho Nacional de Justiça- CNJ⁶ que elencou o número de processos resolvidos por meio de acordos, fruto de mediações ou conciliações, acrescenta-se:

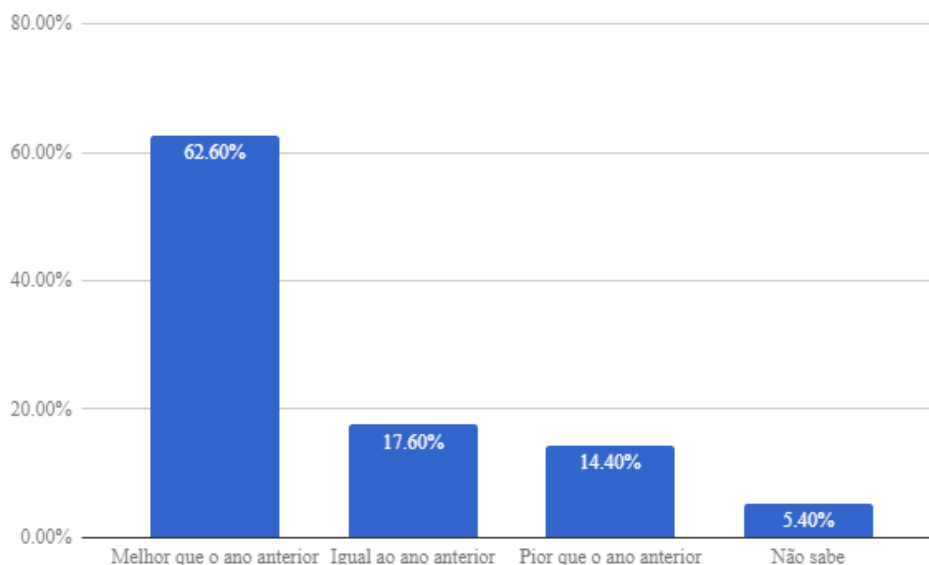
O dado foi incluído na 12ª edição do Relatório Justiça em Números (ano-base 2015), publicado nesta segunda-feira (17/10). Utilizando a base de dados dos tribunais, o órgão revelou índice médio de conciliação em 11% das sentenças, resultando aproximadamente 2,9 milhões de processos finalizados de maneira autocompositiva. O acompanhamento estatístico dos números relativos à implementação da Política Judiciária Nacional de Tratamento de Conflitos nos tribunais está previsto na Resolução 125/2010.

Nessa senda, é pertinente enaltecer que os avanços através das formas alternativas de conflitos são de relevância social e destaca-se uma nova postura do Poder Judiciário Brasileiro nos tratamentos dos conflitos bem como uma nova visão aos conflitantes.

Dito isso, se faz necessário elencar os dados do SEBRAE- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas⁷ que possui a finalidade de potencializar os negócios, oferecendo uma série de serviços e contribuições na busca por melhoria das empresas brasileiras. Nesse sentido cita-se as expectativas do empresário brasileiro:

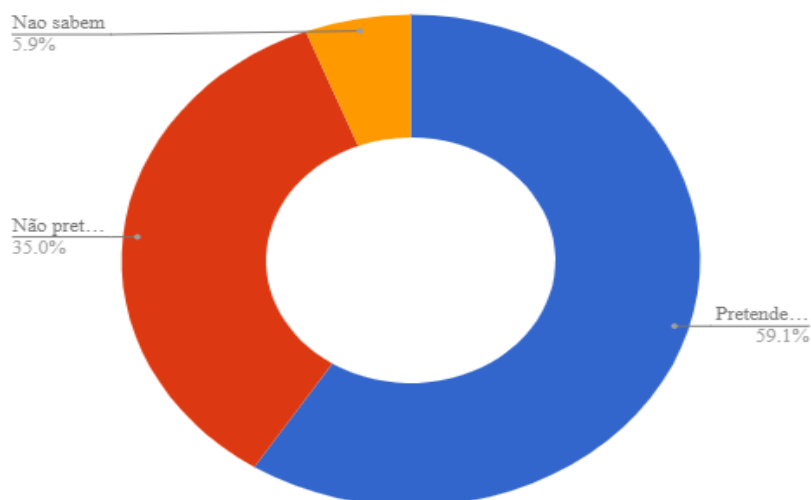
⁶Disponível em <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/83676-relatorio-justica-em-numeros-traz-indice-de-conciliacao-pela-1-vez>> acesso em 20 de Setembro de 2018.

⁷ Disponível em: < <http://datasebrae.com.br/expectativas-para-2017/>> acesso em 20 de Setembro de 2018.



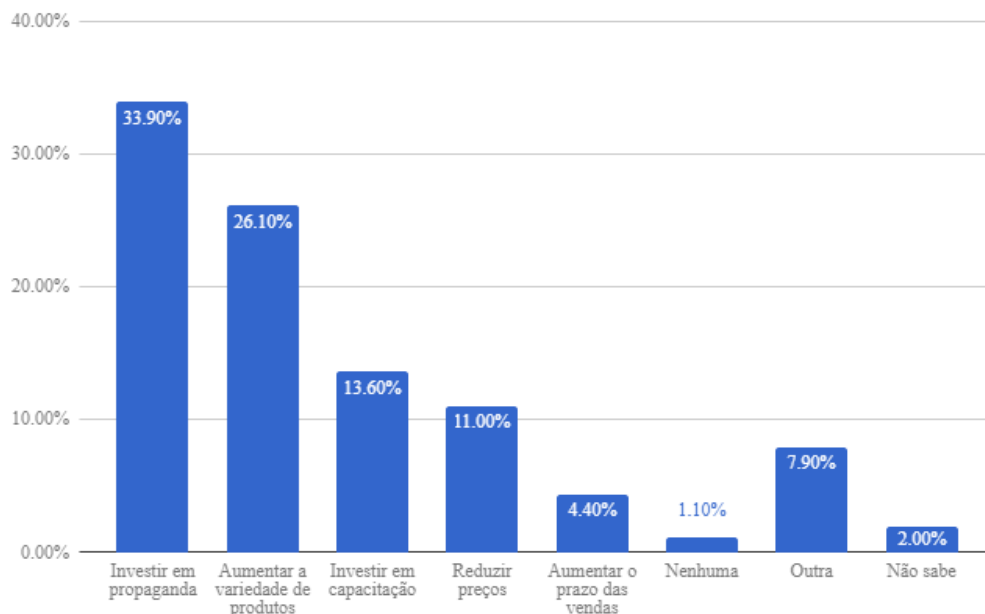
Expectativas para 2017. Sebrae, 2017.

Importante mencionar que parte dos empresários projeta que o próximo ano será melhor do que 2016 (62,6%) e alguns projetam uma situação pior em 2017, com percentual de 14,4%. Um dos momentos marcantes da pesquisa realizada pelo SEBRAE é que 59,1% pretendem mudar sua estratégia para alcançar seus objetivos e 35% não pretende mudar a sua forma de atuação, colaciona-se:



Expectativas para 2017. Sebrae, 2017.

A principal medida dos empreendedores para aumentar suas vendas no próximo ano é o investimento em propaganda e marketing (33,9%). Em seguida estão o aumento na variedade de produtos (26,1%) e o investimento em cursos e treinamentos (13,6%), agrega-se:



Expectativas para 2017. Sebrae, 2017.

É nessa perspectiva que o empresário brasileiro em muitos momentos não conseguiu prosperar em face das ideias já realizadas, mas sem êxito, insistindo nas mesmas ferramentas para alcançar seus propósitos.

Nesse contexto, a mediação pode ser aplicada como forma de auxiliar os empresários e suas equipes, pois não é efetivo utilizar mídias para propagandas se há um conflito, se a equipe não interage e muito menos conseguiu trabalhar em harmonia. As empresas podem utilizar a mediação na sua equipe como forma de resgatar as relações com base no diálogo e respeito, sendo os pilares do referido instituto e das relações saudáveis.

A pesquisa relacionada pelo SEBRAE não questiona aos empresários se eles sabem dos conflitos envolvendo a equipe de trabalho? se há conflitos, como são dirimidos? Quais as perspectivas da empresa frente a esse fato?

Esses questionamentos são essenciais para a produtividade da empresa, a mediação como ferramenta viável frente aos atores empresariais e uma perspectiva de lucro, pois esse é o objeto central da área empresária.

CONCLUSÃO

A presente pesquisa objetivou analisar o instituto da mediação empresarial, bem como trazer a reflexão sobre os conflitos e ressaltar os benefícios da mediação waratiana na área empresarial com uma nova visão em face do atual cenário jurídico.



No primeiro momento trouxe a teoria de Warat e suas perspectivas e posteriormente houve uma reflexão sobre a mediação na esfera empresarial, realizando

Nesse contexto a mediação na esfera empresária apresenta várias vantagens enquanto método de resolução de conflitos em termos práticos relacionais e pessoais, diminuindo os custos inerentes aos conflitos, reduzindo o tempo médio na resolução do conflito, permitindo sanar na medida em que o mesmo é tratado a fundo e de acordo com os critérios valorizados pelos conflitantes, uma visão mais humana sobre as angústias dos atores sociais, conforme ensina Warat. É forçoso mencionar que entender o conflito de forma positiva é proporcionar uma nova conduta pessoal e profissional, ou seja, o conflito é pode ser visto como uma oportunidade de harmonizar a vida pessoal e profissional.

Diante de tal panorama, percebe-se que reformas legislativas não serão capazes de suprir as necessidades de acesso à Justiça e se faz necessário uma mudança de paradigma, uma nova cultura na qual haja lugar para modos diversos de se resolver uma situação conflituosa.

Nesse contexto a sociedade não pode contar apenas com a atuação do sistema judiciário clássico, ou seja, a realidade contemporânea exige que o direito se adapte às novas necessidades sociais e a transformação em prol do coletivo valora ainda mais a mediação e suas técnicas de resolução de conflitos. Assim os conflitos da sociedade moderna são cada vez mais complexos e o instituto da mediação vem proporcionando uma nova cultura aos conflitantes além de proporcionar uma política social que abarca a sociedade como um todo.

É extremamente importante mencionar que o instituto da mediação visa humanizar mais as relações humanas, demonstrando que o diálogo e o respeito são importantes ferramentas para chegar a um convívio pacífico, onde a cultura adversarial não é a melhor opção para termos uma sociedade mais justa e equilibrada.

BIBLIOGRAFIA

BARBOSA, Águida Arruda. Mediação e princípio da solidariedade humana. In: PEREIRA, Rodrigo da Cunha. *Família e solidariedade*. Rio de Janeiro: IBDFAM, Lumen Juris, 2008. p. 19-33.

CEZAR-FERREIRA, Verônica A. da Motta. *Família, separação e mediação: uma visão psicojurídica*. São Paulo: Método, 2007, p. 165.

CORTINA, Adela. *Cidadãos do mundo: para uma teoria da cidadania*. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

FOLLETT, Mary Parker. *Mary Parker Follett: profeta do gerenciamento*. Tradução de Eliana Hiochetti e Maria Luiza de Abreu Lima. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.



- GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro*, volume 6.8 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- ORTIZ, Cristina Merino. *Gestão estratégica de conflitos em âmbito empresarial: transferência a partir da prática da mediação*. In: AGUIAR, Carla Zamith Boin. *Mediação Empresarial – Aspectos jurídicos relevantes*. São Paulo: Quartier Latin, 2010.
- PEIXOTO, M. I. H. **Arte e grande público**: a distância a ser extinta. Campinas, SP: Autores Associados, 2003.
- RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. *A prática da mediação e o acesso à justiça*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.
- SALES, Lília Maia de Moraes. *Mediação de conflitos: família, escola e comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.
- SILVA, Antônio Hélio. Arbitragem, Mediação e Conciliação. In: LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord.). *Mediação, arbitragem e conciliação*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2008, v. 7. p. 17-38.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2008.
- WARAT, Luis Alberto. **A digna voz da majestade: Lingüística e argumentação jurídica, textos didáticos**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2009.
- _____. **Em nome do acordo**: a mediação no direito. Florianópolis: ALMED, 1998.
- _____. **Em nome do acordo**: a mediação no direito. Florianópolis: EModara, 2018.
- _____. WARAT. O ofício do mediador I. Surfando na pororoca, v. 3. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.
- WARAT, Luis Alberto. O ofício do mediador II: a escuta dos marginalizados. Surfando na pororoca, v. 3. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 190-191.