

Artigos

A Conciliação no Processo do Trabalho: Diálogos com a Psicologia

SILVANA SOUZA NETTO
MANDALOZZO.

Mestre e Doutora em Direito pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Professora Associada do Departamento de Direito das Relações Sociais e do Mestrado em Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Estadual de Ponta Grossa-PR (UEPG). Juíza do Trabalho.

DIRCEIA MOREIRA.

Mestre e Doutora em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Professora Adjunta do Departamento de Direito do Estado e do Mestrado em Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Estadual de Ponta Grossa-PR (UEPG).

GLAUCIA MAYARA
NIEDERMEYER ORTH.

Graduada em Psicologia pela Universidade Estadual do Centro-Oeste – PR (UNICENTRO). Mestranda em Ciências Sociais Aplicadas na Universidade Estadual de Ponta Grossa-PR (UEPG).

INTRODUÇÃO

A conciliação¹ é um dos princípios que regem o processo do trabalho. A redação original do artigo 114 da Constituição da República, ao tratar sobre a competência da Justiça do Trabalho, aludia que a esta competia “conciliar e julgar”. Com o advento da Emenda Constitucional 45/2004 a expressão foi suprimida, mas esta omissão não desnaturou o princípio em comento, já que ele continua a existir infraconstitucionalmente e não é incompatível com a nova redação (BEZERRA LEITE, 2010).

A importância da conciliação é visível em termos numéricos, segundo dados extraídos do Tribunal Superior do Trabalho (TST). No ano de 2010, o percentual de conciliação no país foi de 43,4%². O percentual é elevado, e em termos de procedimento, o acerto entre as partes, ainda que amparado pela autoridade do Poder Judiciário, é o melhor caminho a ser trilhado, caso haja esta possibilidade de solução, tendo em vista a celeridade que lhe acompanha na resolução de conflitos trabalhistas.

Para fins de localização no decorrer do texto, o artigo contempla, inicialmente, os aspectos jurídicos envolvidos na conciliação, com a apresentação de sua regulamentação legal e situando-a no contexto da atuação do magistrado na Vara trabalhista. Em seguida, trata das contribuições da Psicologia durante o processo de conciliação, apresentando algumas técnicas que podem vir a colaborar na comunicação que se estabelece durante as tentativas de conciliação. O texto em questão é produto de um estudo bibliográfico, que buscou aliar sob um mesmo assunto (conciliação), as contribuições de duas áreas distintas: Direito e Psicologia.

1 A conciliação a ser tratada é aquela que “vem do latim *conciliare*, de acerto dos ânimos em choque”, segundo MARTINS (2010, p. 310).

2 Disponível em: < <http://www.tst.jus.br/documents/10157/73639/Relat%C3%B3rio+Anal%C3%ADtico+da+Justi%C3%A7a+do+Trabalho>>. Acesso em: 4 mai. 2012.

A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) se refere aos termos “acordo” e “conciliação” como sinônimos da expressão “transação” (TEIXEIRA FILHO, 2009). Logo, tanto um como outro termo, serão utilizados, para se referir à mesma finalidade.

IMPORTÂNCIA JURÍDICA DA CONCILIAÇÃO

Quando os envolvidos numa relação de trabalho (via de regra, empregado e empregador), possuem divergência de interesses, e este impasse não tem solução somente com a presença dos dois envolvidos, surge uma demanda. Esta, de uma forma ou outra merece ser solucionada.

Até mesmo em fase pré-judicial, é possível que empregado e empregador cheguem a transacionar. A transação pode ocorrer perante a Comissão de Conciliação Prévia (CCP), cujo procedimento está definido nos artigos 625-A a 625-G, da CLT. As comissões são colegiadas, formadas de modo paritário, com representantes da classe profissional e da classe econômica. A finalidade é “tentar conciliar os conflitos individuais de trabalho”, como se verifica pelo *caput* do primeiro artigo citado.

Os conciliadores tentarão o acerto entre as partes, e se isto se efetivar, será lavrado um termo, possuindo validade como título executivo extrajudicial, como disposto no artigo 625-E, da CLT.

Tecnicamente, a figura do conciliador se traduz num terceiro, que se aproxima das partes, e nem chega a fazer propostas ou mediação (MARTINS, 2010). Mas, nada obsta que estes conciliadores, atuantes na CCP, cheguem a propor alternativas de solução da demanda às partes.

Não é objeto desta análise a obrigatoriedade ou não da passagem da demanda perante a CCP, mas o fato é que a tentativa de conciliação antes do ajuizamento da ação, ganhou amparo legal com a inserção dos dispositivos legais citados pela Lei 9.958/2000.

Isto demonstrou a preocupação do legislador com a tentativa de conciliação, traçando um novo perfil de solução de divergência de interesses. Esses conciliadores podem ou não ser preparados para a tarefa, por meio da realização de treinamentos. Algumas CCP's, logo após a criação, se utilizaram dos Juízes Classistas que antes auxiliavam nas tentativas conciliatórias perante a Justiça do Trabalho.

Caso exista a conciliação, isto se reflete no número de ações ajuizadas perante a Justiça do Trabalho, mormente em se tratando da fase

de conhecimento. Um acordo celebrado perante a CCP é uma ação a menos entregue ao Poder Judiciário para solução. Evidente que o descumprimento deste acordo, em fase pré-judicial, acaba sendo executado na Justiça do Trabalho, mas o procedimento de execução é diferenciado, sendo a fase anterior abreviada, tornando o andamento mais célere.

Porém, talvez até por razões culturais, esta conciliação perante a CCP, pode se traduzir na via não escolhida pelas partes envolvidas. Cita-se o “juízo crítico” elaborado por GIGLIO e CORRÊA:

Não vislumbramos boas possibilidades de sucesso na atuação prática das Comissões de Conciliação Prévia, por várias razões. Em primeiro lugar, o termo de conciliação não oferece a segurança liberatória almejada pelo empregador... Os precedentes indicam que o empregador, em vez de aceitar acordo extrajudicial, preferirá a garantia da coisa julgada outorgada aos acordos feitos em processos judiciais, que impedem a reabertura da discussão em torno da validade da quitação... Em suma: a conciliação prévia extrajudicial proporcionada pelas comissões apresenta desvantagem para empregados e empregadores, e nenhuma vantagem diante da conciliação feita em processo perante a Justiça do Trabalho, que seria a única beneficiária de um eventual mais improvável sucesso da Lei n. 9.958, pela diminuição de processos. (GIGLIO, CORRÊA, 2007, p. 217-218).

Partindo desta crítica especializada, tem-se que as partes em conflito sentem-se mais seguras, até mesmo no sentido sociológico da questão, para tentar celebrar acordo perante uma autoridade integrante do Poder Judiciário.

No processo do trabalho, ou seja, sob o viés judicial, a tentativa de conciliação é de primordial importância, tanto que, no processo coletivo do trabalho, há mandamento constitucional prevendo a negociação prévia, como se verifica pelos §§ 1º e 2º do artigo 114 da Constituição da República. O magistrado tem a possibilidade de destacar um dos servidores para auxílio nesta tarefa, tentando aproximar as partes, até mesmo antes do ingresso na sala de audiência.

Já no processo individual do trabalho, toda demanda, em fase de conhecimento, deve ser submetida a duas tentativas de conciliação, determinadas legalmente. O primeiro momento, disposto no artigo 846 da CLT, dispõe que *“aberta a audiência, o juiz proporá a conciliação”*, prevendo nos parágrafos subsequentes a forma a ser utilizada, caso a tentativa reste positiva. O segundo momento, disposto no artigo 850 do mesmo diploma legal, determina que, após concedida a oportunidade para as partes aduzirem razões finais, *“o juiz renovar a proposta de conciliação”*.

Na prática, o magistrado questiona as partes se desejam ou não celebrar acordo, e formalmente, estas duas tentativas mencionadas, devem constar expressamente na(s) ata(s) de audiência.

O artigo 764, § 1º, da CLT, expõe que os magistrados *“empregarão sempre os seus bons ofícios e persuasão no sentido de uma solução conciliatória dos conflitos”*. Já o artigo 852-E, do mesmo diploma legal, dispõe que na audiência do procedimento sumaríssimo, o juiz esclarecerá as partes sobre as vantagens da conciliação, usando a persuasão, em qualquer momento da audiência.

Atualmente, muitos juízes procedem a tentativa conciliatória mesmo fora dos dois momentos obrigatórios exigíveis legalmente, na fase de conhecimento. Fazem-no na fase de execução, intimando as partes para comparecimento em audiência com a finalidade específica da tentativa mencionada, conseguindo êxito nesta forma de abordagem. As partes, neste momento processual, já possuem valores definidos, ficando com uma base de acordo mais concreta, ainda que a parte autora tenha que abrir mão de determinada parcela que lhe é devida. A inserção de processos em fase de execução para a tentativa conciliatória não é obrigatória, mas se trata de medida extremamente salutar.

O magistrado deve empregar os *“bons ofícios”* e *“persuasão”* na tentativa de conciliação. A lei não define o alcance destes termos.

Os *“bons ofícios”* inserem-se dentro de uma perspectiva subjetiva daquele que está propondo a conciliação. Logo, o juiz que só questiona as partes se há ou não a possibilidade de acordo, de certa forma, age de acordo com a norma legal. Alguns magistrados, por alguns motivos, exemplificando-se como maior propensão ao convencimento das partes, despreocupação com o tempo a ser dispendido na tentativa de acordo, maior paciência para ouvir e aconselhar, empregam seus esforços com mais habilidade do que os demais. Mas estes critérios são extremamente pessoais, logo, variam de uma pessoa para outra.

Já a persuasão, originária do termo persuadir, tem os seguintes sentidos (HOUAISS, p. 1.480):

1- levar (alguém ou a si mesmo) a acreditar, a aceitar ou a decidir (sobre algo); convencer(-se)

2- convencer (alguém) da necessidade ou conveniência de; mover, induzir

3- levar (alguém) a mudar de atitude

4- fazer (alguém) ter certeza a respeito de (algo)

5- conduzir a uma solução ou situação convincente, satisfatória; satisfazer.

A persuasão leva o juiz a convencer as partes envolvidas na demanda, a acreditar que o acordo é a melhor atitude a ser adotada. Mas, para isso, o próprio juiz tem que possuir séria convicção neste fator. Como as pautas de audiências possuem um grande número de processos inseridos num mesmo dia pelo magistrado, pela cobrança de metas e produtividade, gera uma ausência de tempo hábil para que o profissional se dedique totalmente a esta tarefa.

Pode-se afirmar que todo juiz achará muito mais vantajosa a celebração de acordo, pois além de abreviar o procedimento, a parte ré se comprometeu a pagar determinado valor, aceitando a conciliação. Sendo assim, a possibilidade de cumprimento voluntário desta obrigação torna-se mais flagrante, comparando com o cumprimento da obrigação forçada (através da penosa fase de execução).

Além disso, outro aspecto positivo é que o número de conciliações realizadas pelo magistrado é um dos critérios analisados, dentre inúmeros outros, para a promoção por merecimento, como se verifica na Resolução 106, de 06 de abril de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), segundo o disposto no artigo 6º, II, "b". Verifica-se ainda no parágrafo único, a importância da conciliação para a promoção pelo critério aludido:

Na avaliação da produtividade deverá ser considerada a média do número de sentenças e audiências em comparação com a produtividade média de juízes de unidades similares, utilizando-

se, para tanto, dos institutos da mediana e do desvio padrão oriundos da ciência da estatística, privilegiando-se, em todos os casos, os magistrados cujo índice de conciliação seja proporcionalmente superior ao índice de sentenças proferidas dentro da mesma média.

A Resolução 126, de 22 de fevereiro de 2011, prevê no artigo 5º, o núcleo básico mínimo para a formação inicial de magistrados, dentre as quais se inserem no item VII, as “Técnicas de Conciliação – apresenta as mais modernas e eficazes formas de se obter a solução negociada das demandas judiciais”.

Esta preocupação do CNJ demonstra a mudança de paradigma, pois a tentativa de conciliação que obtenha êxito pode influenciar na promoção por merecimento de um juiz.

Evidente que muitos magistrados não pensam em promoção por merecimento ou não desejam este tipo de crescimento na carreira. Mas, este fator não impede que envidem seus esforços para obter o acordo entre as partes, já que este fator é mais salutar não só para a unidade jurisdicional que atua, mas para toda a sociedade.

Através de uma noção contemporânea, o juiz deve ter uma participação mais eficaz no processo, adotando atitudes que venham a contribuir com a solução da lide. Uma destas atitudes, seria a questão de olvidar todos os seus esforços para que as partes conciliem. Isto está aliado à postura “pró-ativa” do juiz, cuja noção segue:

Como postura “pró-ativa” do juiz entende-se uma participação efetiva do juiz na condução do processo, usando seu poder diretivo (formal e material) e suas faculdades instrutórias, sem se afastar, é claro, da condição e garantia que as partes têm de ter um Juiz imparcial. (SENA, 2007, p. 145).

A postura citada também foi esclarecida da seguinte forma:

Assim, o magistrado atualizado é aquele que adota postura de inovação, de criação, de incremento da velocidade, de atuação pró-ativa. É rompedor de barreiras, aberto para aprendizagem, avaliação

de desempenho e com comprometimento ético em relação ao Estado e à sociedade. (SCHULZE, 2011).

Embora a pessoa do juiz não seja, isoladamente, a responsável pela decisão das partes em conciliar, a sua postura contribui grandemente para este processo. Neste sentido, é válido esclarecer que o magistrado ou conciliador não deve subestimar a sua presença diante das partes, pois o processo de conciliação inicia no justo momento em que o magistrado se faz presente junto às mesmas. Isto porque, a postura que assume diante delas influencia a forma como as partes irão se situar no contexto da conversa ³.

Estar em uma situação da qual depende o destino de alguém, e que a decisão neste momento não lhe cabe, é com certeza uma fonte geradora de ansiedade. Nesse caso, é necessário que o conciliador não se deixe envolver pela ansiedade que por vezes acomete as partes ou uma delas. E, ao assumir um posicionamento distanciado destas emoções, portando-se com tranquilidade e serenidade na situação, possibilita que o restante seja contagiado pela tranquilidade com a qual o magistrado lida na conciliação, o que propicia a criação de um ambiente favorável ao diálogo. Ressalta-se que esta postura depende muito das contingências que estão controlando o comportamento do juiz no momento, ou seja, aquilo que é privilegiado pelo magistrado, se a rapidez na resolução da sentença, possivelmente, devido a uma auto-cobrança por produtividade, ou se a disposição por entender o lado de cada parte e assim, promovendo o diálogo, facilitar a resolução pela conciliação. Caso opte pelo caminho do diálogo, os apontamentos que seguem poderão contribuir para que o conciliador facilite este processo.

CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA PARA O PROCESSO DE CONCILIAÇÃO

Como apontado anteriormente, o processo de conciliação inicia no momento em que o magistrado se junta às partes e, nesse sentido, seus comportamentos verbais e não verbais apresentam efeitos expressivos sobre a postura que cada parte irá assumir. Assim, se a intenção do magistrado for buscar uma conciliação, é preciso que assuma comportamentos condizentes com o resultado que espera. Nesse caso, o primeiro ponto de maior relevância está no estabelecimento de um

³ Já é consenso na comunidade científica que, estando em uma situação de interação, o comportamento adotado por uma pessoa influencia e ao mesmo tempo é influenciado por seu interlocutor.

bom *rapport*⁴, ou seja, a capacidade do conciliador em criar um ambiente de aceitação favorável à comunicação. No contexto da conciliação, alguns fatores contribuem para o estabelecimento de um bom *rapport* - quando se tem o estabelecimento das regras da comunicação e o efetivo cumprimento das mesmas -, tais como:

- Juiz informar como funciona o processo de conciliação, contribuindo para que as partes diminuam o receio diante da mesma, pelo desconhecimento inicial;
- Orientar as partes à não se utilizarem de ataques ao outro, mas que possuem liberdade para discordar das idéias do seu interlocutor (ANDRADE, 1999);
- Esclarecer aos participantes que aquilo que é dito não será julgado como falso ou verdadeiro, e ressaltar a importância da escuta do outro sem a preocupação de buscar culpados (ANDRADE, 1999);
- Marcadores verbais e não-verbais: o uso dos marcadores “aham”, “sim”, “estou entendendo”, balanços de cabeça, são estratégias que encorajam a verbalização. O seu uso ou não uso pode funcionar como “motor” ou “freio” para a expressão de cada um (ANDRADE, 1999), pois demonstram, sobretudo, o interesse e preocupação do juiz com aquilo que está sendo dito.

A forma de tratamento dispendida às partes, por vezes mais formal, e por outras, informal, ou então, intercalada, é uma escolha que depende do público. Há situações em que um tratamento mais formal pode contribuir para tornar o contexto mais tenso, acabando por inibir a conversação. Em outras, quando a audiência é encarada com maior seriedade pelas partes, o contexto exige um tratamento mais formal.

Embora, na maior parte das vezes, o magistrado esteja habituado a uma linguagem hermética, o esforço em torná-la simples é outro ponto relevante quando se tem a intenção de favorecer a comunicação e compreensão das partes. É preciso se certificar de que aquilo que o juiz fala está sendo compreendido pelos interlocutores. Esta postura pode contribuir para o aumento ou diminuição da ansiedade dos presentes, uma vez que a não compreensão do que se diz “pode produzir um estado de confusão interna que pode bloquear os mecanismos de pensamento

4 Palavra de origem francesa que significa “relação”. No contexto da psicologia é utilizada para formar a aliança terapêutica com o cliente, facilitar a comunicação e criar um clima de confiança mútua.

da pessoa”, além de promover um afastamento da mesma do diálogo, por se sentir incapaz ou em posição inferior de argumentar com a outra parte ou com o magistrado (ANDRADE, 1999, p. 118). Portanto, clareza e simplicidade na linguagem são atributos que favorecem um clima de compreensão mútua ⁵.

Além disso, outras intervenções do magistrado podem favorecer a diminuição de ansiedades e a promoção do diálogo durante a audiência. Dentre elas, destaca-se a preocupação constante de informar as partes acerca do que está ocorrendo, para que reconheçam o lugar que ocupam na audiência, tendo em vista que estados ansiosos comprometem a compreensão da pessoa. Levando isso em consideração, faz-se pertinente ao magistrado a preocupação em repetir as informações em diferentes momentos (ANDRADE, 1999).

Esta é uma questão de extrema importância no conjunto do processo e que, com frequência, pode passar despercebido ao conciliador, pois reconhecer estes estados de não compreensão, ou mesmo de ansiedade, requer, sobretudo, o uso da sensibilidade, que neste caso se traduz na atenção dispendida às expressões não-verbais dos sujeitos. Estas expressões não-verbais dizem respeito ao “tom, timbre, modulação da voz, expressão facial, postura corporal, gestos, maneira de colocar as mãos, (...) qualidade do olhar e do sorriso, e assim por diante” (MALDONADO; CANELLA, 2003, p. 106). Maldonado e Canella (2003) apontam que nós possuímos maior controle sobre aquilo que é dito (elementos verbais) do que sobre a forma como determinada coisa é expressa, ou seja, os elementos não-verbais. Isto porque, para dizer algo nós nos valem de um pensamento anterior, ao passo que a forma como isto será expresso dependerá do nosso estado emocional, sobre o qual não exercemos controle. Neste sentido, observar possíveis incoerências entre o que é dito e o que é expressado (elementos não-verbais) fornece importantes pistas para entender o que se passa com o outro. Ponto este que requer especial atenção do magistrado, à medida que as decisões que ali são tomadas trazem importantes consequências na vida daqueles que dependem de uma sentença.

⁵ A importância da linguagem adequada está presente, por exemplo, nas solicitações que são feitas acerca de questões jurídicas. É importante que os pontos de dúvida sejam esclarecidos com a maior objetividade, clareza e simplicidade possíveis, para facilitar a compreensão do(s) solicitante(s) (ANDRADE, 1999).

Outra intervenção importante por parte do conciliador diz respeito à ação de perguntar. As perguntas podem ser caracterizadas em abertas e fechadas, e o seu emprego depende do momento e da finalidade almejada. Questões abertas propiciam abertura para que os envolvidos sintam liberdade para falar e geralmente são empregadas quando se quer conhecer algo de modo mais aprofundado (exemplo: você poderia me falar mais sobre isso? Qual é a sua opinião?). Já as questões fechadas são melhores usadas para clarificar pontos específicos do diálogo que não tenham ficado claros, ou então para retomar a atenção das partes para o foco da audiência (exemplo: quando isso ocorreu?). Embora a realização de perguntas seja uma intervenção interessante por permitir explorar pontos importantes do conflito e até mesmo para que a parte possa clarificar melhor os reais motivos envolvidos na situação, vale ressaltar que este recurso não deve ser usado em demasia, tomando o cuidado de não transpor a situação de audiência para uma atmosfera psicológica (ANDRADE, 1999). Tendo isso esclarecido, atribuem-se às perguntas as seguintes funcionalidades:

- Obter informações (ANDRADE, 1999);
- Confirmar o entendimento e o nível de interesse (ANDRADE, 1999);
- Levar as partes a refletir, questionando por exemplo como os envolvidos acreditam que o problema poderia ser resolvido (ANDRADE, 1999);
- Trazer novamente o assunto para o centro da atenção, mantendo o foco da conversa (ANDRADE, 1999);
- Buscar pontos de acordo, a fim de sondar a flexibilidade das partes, bem como conhecer quais aspectos são mais valorizados, e por quem (ANDRADE, 1999);
- Reduzir a tensão, ao perguntar, por exemplo, por que uma das partes se posiciona de forma tão contrária a um ponto em questão, o que exigirá da pessoa maiores esclarecimentos sobre sua posição, quais aspectos ela não considera justo ou em que momento ela está sendo lesada, a fim de que isto possa ser levado em consideração (ANDRADE, 1999).

A abertura à expressão verbal é um ponto importante no processo de conciliação, pois é a partir do entendimento entre as partes que será possível chegarem a um acordo. Além disso, é por meio da fala que as

peessoas passam a compreender melhor suas próprias vivências e cognições envolvidas com o conflito. Nesse processo, é importante que a parte que se mostra mais ansiosa tenha abertura para falar primeiro, para que possa amenizar seu estado emocional e melhor organizar suas ideias. Outro ponto relevante a ser considerado diz respeito à ausência de julgamentos por parte do conciliador, que deve colaborar para que as partes façam o mesmo. Neste diálogo é preciso se certificar de que as partes estejam prestando atenção no que a outra está falando. Ao perceber que isto possa não estar ocorrendo, o conciliador deve reafirmar a importância da escuta atenta, ou ainda, questionar a parte sobre o que a outra disse, com detalhes (ANDRADE, 1999).

Desenvolver a confiança das partes entre si é, também, tarefa essencial do conciliador, uma vez que, não acreditar no que o outro diz impede o estabelecimento de qualquer acordo com o mesmo (KELLY, 1966 *apud* MOORE, 1998), pois dessa forma não existem garantias de que a parte acordante irá cumprir com o que for resolvido. A construção deste ambiente de confiança entre as partes pode ser favorecida por ações de encorajamento, por parte do conciliador, nos seguintes aspectos:

- Haver coerência nas declarações proferidas pelas partes, que as mesmas sejam claras e não contrariem o que já fora dito (MOORE, 1998);
- Mesmo não concordando com as preocupações da outra parte, demonstrar compreensão com as mesmas (MOORE, 1998);
- Preocupar-se em ajudar os outros participantes na busca dos seus objetivos, ao passo que não desconsidera os seus próprios (MOORE, 1998);
- Pedir ajuda (MOORE, 1998);
- Evitar discursos ameaçadores à outra parte, bem como, não prometer coisas que não terá capacidade de cumprir (MOORE, 1998).

No que se refere à postura do magistrado em relação à confiança e comunicação, Moore (1998) aponta, ainda, as intervenções que o conciliador pode fazer no intuito de promover um clima emocional positivo, quais sejam:

- Não permitir interrupções ou afrontas verbais;
- Motivar as partes para que se concentrem no problema e não uma na outra, ou seja, que as partes possam assumir um posicionamento de distanciamento em relação ao conflito, para que olhem para o fato e não para os aspectos pessoais e emocionais do mesmo;

- Transformar a linguagem emocionalmente carregada em uma linguagem inteligível, desprovida de juízos de valor;
- Levantar alternativas e possibilidades de resolução/encaminhamento, mas jamais tomar partido de um dos lados;
- Ser empático quando houver a expressão de sentimentos de uma das partes, sem comprometer a imparcialidade de sua posição;
- Lembrar as partes sobre os acordos comportamentais que elas estabeleceram;
- Intervir, quando necessário, a fim de evitar o aumento do conflito.

Além destas, o exercício da empatia⁶ deve ocorrer toda vez que o conciliador perceber que não há numa das partes, ou nas duas, a preocupação em considerar como a outra parte tem sido afetada pela situação que os levou até ali. Isto pode ser feito de forma mais direta, quando o conciliador indica os pontos levantados pela pessoa, para que a outra a compreenda melhor, ou então, de forma indireta, quando o magistrado diz, por exemplo, da importância de se colocar no lugar do outro e de levar em consideração o que o outro está vivenciando (ANDRADE, 1999).

Outra técnica pertinente para facilitar a comunicação das partes diz respeito à “reformulação e escuta ativa”. A primeira, também conhecida por “parafrasear”, consiste em repetir com outros termos a idéia expressa por um dos lados, a fim de torná-la mais clara (SILVARES; GONGORA, 1998). Vale ressaltar que parafrasear é afirmar, e não perguntar. A segunda, por sua vez, trata de reformular as palavras proferidas pela parte, situando a emoção presente nas mesmas. A importância desta técnica está em mostrar que as pessoas não precisam necessariamente concordar com o que é dito pelo outro, entretanto, não devem prescindir de aceitar o que o outro sente e vivencia (ANDRADE, 1999). A mudança de perspectiva, igualmente, contribui para a compreensão do conflito a partir de outros enfoques, ao propiciar um olhar mais amplo da realidade.

Por fim, Andrade (1999) aponta técnicas que se referem ao fechamento do processo de conciliação, quais sejam:

- Resumir: refere-se ao resumo que o conciliador faz diante do que é expresso pelas partes, a fim de mostrar que está compreendendo o que é

⁶ Capacidade de se colocar no lugar do outro, de se imaginar nas mesmas circunstâncias em que o outro se encontra.

dito. Pode ser usado quando entra em contato com uma fala muito prolixa ou confusa, ou então quando se quer encaminhar os debates para um acordo final;

- Silenciar: quando o conciliador permite que as partes pensem em silêncio e, assim, decidam com tranquilidade;
- Direcionar as partes: quando o juiz propõe um possível encaminhamento do conflito, mas deixa muito claro que esta é uma decisão das partes, e que as mesmas têm liberdade para concordar ou não com a proposta.

Tendo passado por todo este processo, cabe ainda, avaliar se o acordo estabelecido pelas partes é viável de ser implementado e se as mesmas estão comprometidas a realizá-lo, além de verificar se o acordo estabelecido não fere aos direitos legais irrenunciáveis pertinentes a cada parte. Tendo considerado estas ressalvas, a opção pela conciliação é uma escolha proveitosa para a resolução de conflitos na seara trabalhista.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O texto em questão buscou ressaltar a importância da tentativa de conciliação, inserindo-a dentro do espectro jurídico, mormente traçando a obrigatoriedade desta busca pelo magistrado, ao menos em dois momentos da fase de conhecimento de um processo trabalhista.

A busca da conciliação pelo juiz, que se coloca na posição de autoridade condutora do processo trabalhista, possui uma grande importância. As partes envolvidas, empregado e empregador, podem estar tendentes a aceitar as opiniões do magistrado, e acabam transigindo.

Entretanto, também é possível que as partes possuam uma opinião formada, no sentido de não realizar a transação e, se a convicção estiver firme neste sentido, nem mesmo o juiz utilizando de seu profissionalismo conseguirá o intento conciliatório perseguido. Mesmo neste caso, vale a tentativa impulsionada pelo integrante do Poder Judiciário, até mesmo pela obrigação legal que lhe pertine.

A fim de tentar contribuir para melhor desempenho e resolução das tentativas de conciliação, o magistrado pode valer-se das técnicas ora apresentadas, estas abordadas por um ramo da ciência não jurídica, ou seja, da psicologia. Vale ressaltar, entretanto, que as técnicas de conciliação apontadas neste espaço não tiveram por finalidade traduzir-se em um

manual a ser seguido fielmente por conciliadores. São sugestões que podem ser adotadas no processo de conciliação, quando o magistrado julgar que o momento é pertinente ao seu uso, o que depende muito de cada situação. É o contexto particular de cada conciliação que irá ditar a forma como o conciliador irá proceder, e nestas poderá ou não se valer dos recursos aqui apresentados.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Antonio Marcelo Rogoski. Aspectos Psicológicos. In: ANDRADE, Antonio Marcelo Rogoski; MACEDO JUNIOR, Francisco Luiz. Manual de conciliação. Curitiba: Juruá, 1999, p. 103-146.

BEZERRA LEITE, Carlos Henrique. Curso de direito processual do trabalho. 8. ed. São Paulo: LTr, 2010.

GIGLIO, Wagner D; CORRÊA, Claudia Giglio Veltri. Direito processual do trabalho. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. Dicionário Houaiss da língua portuguesa. Rio de Janeiro, Objetiva, 2009.

MALDONADO, Maria Tereza; CANELLA, Paulo. Recursos de relacionamento para profissionais de saúde: a boa comunicação com clientes e seus familiares em Consultórios, Ambulatórios e Hospitais. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso Editores Ltda, 2003.

MARTINS, Sergio Pinto. Direito processual do trabalho. 30. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MOORE, Christopher W. O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos. [Tradução de Magda França Lopes] 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

SCHULZE, Clenio Jair. O planejamento estratégico e o juiz administrador. SCHULZE, Clenio Jair. Jus Navigandi, Teresina, ano 16, n. 2840, 11abr. 2011. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/18879>>. Acesso em: 5 mai. 2012.

SENA, Adriana Goulart de. Juízo conciliatório trabalhista. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, Belo Horizonte, v.45, n.75, p.139-161, jan./jun.2007. Disponível em: <http://www.trt3.jus.br/escola/>

download/revista/rev_75/Adriana_Sena.pdf. Acesso em: 5 mai. 2012.

SILVARES, Edwiges Ferreira de Mattos; GONGORA, Maura Alves Nunes. Psicologia clínica comportamental: a inserção da entrevista com adultos e crianças. São Paulo: EDICON, 1998.

TEIXEIRA FILHO, Manoel Antonio. Curso de direito processual do trabalho I – Processo de conhecimento. São Paulo: LTr, 2009.