

03

## Formas de resolver conflitos em contratos

### Transcrição

[00:00] Vamos prosseguir nossa aula 4, a respeito de resolução de conflitos, vendo agora algumas formas de resolução de tais conflitos. Primeiramente, devemos identificar quem tem autoridade para resolver o conflito e o que é melhor para o cliente. Essas são diretrizes básicas na resolução de conflitos.

[00:23] As 5 técnicas clássicas de resolução de conflitos vamos apresentar. A primeira delas é a chamada confrontação. A confrontação com o real problema, não é confrontação entre pessoas. Essa é uma técnica que busca uma solução criativa do tipo ganha-ganha. As partes tentam achar uma solução onde ninguém sai perdendo. Claro que isso exige, como eu citei, muita criatividade, mas é possível.

[00:56] O segundo tipo de resolução é o compromisso, onde eu tento satisfazer todas as partes, mas cada um cede um pouco. Fica, então, uma solução do tipo perde-perde, cada um abre mão de uma coisinha e chega-se em um acordo.

[01:13] O terceiro tipo é o afastamento, eu me afasto ou postergo a busca de uma solução. Essa estratégia, às vezes, pode fazer sentido quando as cabeças estiverem muito quentes, os ânimos estiverem muito exaltados. Às vezes, é melhor realmente esperar um pouquinho, alguns problemas acabam se atenuando por si próprios e mais tarde, com calma, retomar o assunto. O afastamento, desde que temporário, pode ajudar.

[01:47] O 4, chamado Smoothing, é algo como colocar panos quentes, criar um clima de deixa disso, e focar em um acordo amigável entre as partes através de uma conversa com um lado, conversa com o outro, mexendo nos humores e tentando, de uma maneira suave, colocar os ânimos em um patamar adequado para resolver esse conflito.

[02:14] E a quinta estratégia que cabe em momentos dramáticos onde é uma situação de vida ou morte e a demora pode ser fatal, não há tempo de discutir, é a estratégia da força: adotar uma solução derrubando todas a outras.

[02:33] Em algumas situações específicas de extrema urgência ou de extrema criticidade, no meio de uma guerra, no meio de uma cirurgia em que o paciente começa a responder mal, pode ser uma forma adequada, naquele momento, para resolver o conflito. Vejam que tudo é muito contingencial no uso dessas técnicas.

[02:57] Quando existe um contrato, ele está lá para balizar, para auxiliar na resolução do conflito. Lembre-se que o contrato existe para proteger as partes. Porém, sempre há diferentes interpretações ou probleminhas de clareza no contrato que fazem com que o conflito não desapareça com uma simples releitura conjunta do contrato.

[03:24] Para isso, eu devo utilizar outros elementos. Uma das cláusulas que deve existir no contrato, que é importante que exista no contrato, como nós já vimos, é uma cláusula de resolução de conflitos, que sinaliza como o conflito vai ser resolvido, que caminho deve ser buscado quando necessário.

[03:48] Há alternativas de resolvemos o conflito antes de partirmos para as vias judiciais. Levar a coisa aos tribunais deve ser sempre a última instância, a última alternativa. Existem formas mais baratas, mais rápidas e mais suaves de tentar resolver o conflito antes disso.

[04:12] Essas alternativas são as seguintes: primeiramente, a arbitragem. Na arbitragem, as partes que estão em conflito arrumam um árbitro, que é um terceiro no qual ambas as partes confiam e ele faz o julgamento do conflito.

[04:35] O árbitro é uma pessoa de comum acordo para as partes. Ele tem um conhecimento, uma visão muito boa a respeito do cenário, tem conhecimento do negócio, de todos os aspectos envolvidos no contrato e, portanto, pode dar

uma opinião técnica, fria e balizada no conhecimento para julgar de maneira imparcial a questão que está sendo discutida. Isso é a arbitragem.

[05:11] O segundo caminho é a conciliação. Esse método não usa um árbitro. Ele usa um conciliador que ajuda as partes a buscarem um consenso. O conciliador sugere algumas soluções, mas ele não delibera sobre o caso. Não é como o árbitro, que decide e diz "é assim, porque a regra é essa e o melhor a fazer é isso", com a anuência prévia das partes em aceitar essa decisão do árbitro. No caso do conciliador, ele procura sugerir mais do que determinar.

[05:51] O objetivo é chegar em um termo que defina o fim do conflito. Então, o conflito vai terminar. O conciliador leva a uma solução chamada termo, que vai definir o fim do conflito, beneficiando uma das partes.

[06:11] O terceiro método para enfrentar conflitos antes do caminho judicial é a chamada mediação. Aqui, quem atua é a figura do mediador. O mediador de conflitos escuta as partes, busca entender os motivos sem fazer julgamentos e sem intervir diretamente nas decisões, criando apenas um ambiente favorável a um acordo.

[06:41] Então, as partes é que vão ter que chegar a uma solução. Não haverá um termo e nem um julgamento. O mediador é mais uma pessoa para acalmar os ânimos do que propriamente para interferir na decisão do conflito.

[06:59] Pode haver alguma dúvida entre os papéis de conciliação e de mediação. O que temos é o seguinte: o conciliador exerce a função de negociador do litígio, existe um vencedor e um perdedor; busca-se o termo. Não é como o árbitro que determina. O conciliador conduz para o estabelecimento de um termo. Alguém vai ganhar e alguém vai perder como resultado da conciliação.

[07:35] Na mediação, o mediador procura transformar o conflito, buscando a harmonização, o diálogo. Ele tenta trabalhar no ambiente e não levar a coisa a um termo, não é esse o objetivo primeiro de um mediador. O mediador é mais um político do que propriamente alguém que objetivamente queira conduzir para o final do conflito através de um termo ou de uma decisão. Essa é a sutil diferença entre o conciliador e o mediador.

[08:13] O contrato pode prever a figura do árbitro, do conciliador, ou até do mediador como alternativas ao caminho judicial. Dessa forma, as partes estarão sabendo o que fazer no caso de um conflito. No próximo vídeo, nós vamos trazer uma parte bem prática do mundo real, apresentando algumas lições aprendidas em contratações técnicas.