

UNIVERSIDADE TUIUTI DO PARANÁ

LAURO STANKIEWICZ

**A DIALÉTICA E A LEGITIMAÇÃO DA CONCILIAÇÃO
JUSLABORAL
NA PERSPECTIVA DA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO:
IMPLICAÇÕES NA CIDADANIA**

CURITIBA

2021

UNIVERSIDADE TUIUTI DO PARANÁ

LAURO STANKIEWICZ

**A DIALÉTICA E A LEGITIMAÇÃO DA CONCILIAÇÃO JUSLABORAL NA
PERSPECTIVA DA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO:**

IMPLICAÇÕES NA CIDADANIA

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Linguagens da Universidade Tuiuti do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de doutor.

Orientador: Prof. Dr. Geraldo Magela Pieroni.

CURITIBA

2021

Dados Internacionais de Catalogação na fonte
Biblioteca "Sydney Antonio Rangel Santos"
Universidade Tuiuti do Paraná

S784 Stankiewicz, Lauro.

A dialética e a legitimação da conciliação juslaboral na perspectiva da teoria do agir comunicativo: implicações na cidadania/ Lauro Stankiewicz; orientador Prof. Dr. Geraldo Magela Pieroni.

131 f.

Tese (Doutorado) – Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba, 2021.

1. Conciliação. 2. Conflito. 3. Cidadania. 4. Comunicação.
5. Habermas. 6. Legitimação. I. Tese (Doutorado) – Programa de Pós- Graduação em Comunicação e Linguagens/ Doutorado em Comunicação e Linguagens. II. Título.

TRIBUTO A MEUS PAIS

A meu pai, Pedro Paulo Stankiewicz [*in memoriam*], a despeito da precoce desvinculação material, pelo legado da honra e do respeito ao próximo e à minha mãe, Clara Glus Stankiewicz, pela incansável e redobrada dedicação, em razão do duplo papel desempenhado, apresento a mais profunda gratidão e consideração.

ESTE TRABALHO DEDICO:

À Elisabete, minha esposa, aos meus filhos, Michele e Lauro Henrique,
às netinhas, Laura e Lívia, pela compreensão e incentivo durante
todos os momentos de minha atividade no meio acadêmico,
subtraídos da convivência familiar.

Ao professor Doutor Geraldo Pieroni pela orientação e
estímulo imprescindíveis à realização deste trabalho.

AGRADEÇO:

A DEUS,
pela utilidade da existência;

Ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Linguagens da Universidade Tuiuti do Paraná, cumprimentando os Professores Doutores Angie Biondi, Carlos Eduardo Marquioni, Geraldo Pieroni, Kati Caetano, Mônica Fort e Rafael Tassi pela dedicação, competência e inequívoca demonstração de comprometimento com o ensino, bem como os demais Professores, Funcionários e colegas Doutorandos, pelo familiar espírito reinante;

Ao meu irmão, Nivaldo Stankiewicz, pelo incondicionado companheirismo.

À Sra. Juliana Borges de Souza Muraro, funcionária da Vara do Trabalho de Canoinhas SC, pelo relevante subsídio.

RESUMO

A concepção de Habermas no sentido de que a sociedade emancipa-se pela capacidade de alcançar consensos racionais, através de processos argumentativos, suscita a reflexão sobre a incidência prática dessa compreensão na conciliação trabalhista, celebrada sob os princípios do humanismo no judiciário, porque se fundamenta na valorização do ser humano, ou seja, no paradigma comportamental que possibilita a formação discursiva da vontade, gerada pelas formas de negociação e de decisão, pautadas pelo respeito, consideração e livre manifestação, no espaço público de poder. Esse pensamento, além de validar a pactuação, porquanto a concordância exteriorizada emana da efetiva participação na solução da questão, apresenta-se plausível, pois depende, basicamente, da apropriada comunicação que, em adequadas condições, permite que a teórica abstração seja concretizada, contribuindo, assim, para a modernidade social. Buscando esse pragmatismo nas lides laborais, pela indicação da legislação de que o acordo entre as partes é a melhor forma de equacionamento das demandas, analisa-se a conduta procedimental que concretiza a hipotética orientação. Em razão disso, examinam-se as circunstâncias dos conflitos e a comunicação em seus múltiplos aspectos, como meio de obtenção do propósito legalmente estabelecido. Neste raciocínio, pondera-se sobre o modelo comunicacional que propicia a explanação da aspiração e a interação, bem como as formas de procedimento para o atingimento da situação de fala ideal, que viabiliza a interlocução imparcial, procurando, deste modo, neutralizar a manipulação, o desequilíbrio e a insatisfação. Para afastar essas debilidades, são apresentados os pressupostos que legitimam a avença, consoante a metodologia da teoria do agir comunicativo, a qual constitui um tipo de atividade social que se caracteriza pela utilização dos atos de fala orientados, simetricamente, pelo entendimento. O consenso e a sua ratificação, pelos aportes teóricos, redundam na constatação de que adveio do diálogo, que proporcionou uma solução benéfica a todos os envolvidos na deliberação, balizada pela modalidade comportamental que considera, também, o sentimento, pelo envolvimento na decisão, já que o atendimento da carência financeira pertine ao aspecto objetivo e a íntima satisfação contempla a faceta subjetiva, binômio que precisa ser observado para o pleno exercício da cidadania.

PALAVRAS-CHAVE: Conciliação. Conflito. Cidadania. Comunicação. Habermas. Legitimação.

ABSTRACT

Habermas' concept in the sense that society emancipates itself by the ability of reaching rational consensus through argumentative processes raises the reflection on the practical incidence of this understanding in the conciliation of labor disputes, celebrated under the principles of humanism in the judiciary, because it is based on the valorization of the human being, that is, in the behavioral paradigm that enables the discursive formation of the will, generated by the forms of negotiation and decision, guided by respect, consideration and free expression, in the public space of power. This thought becomes plausible because, in addition to validating the understanding since the externalized agreement emanates from the effective participation in the solution of the question, it basically depends on the appropriate communication that under adequate conditions allows the theoretical abstraction to be materialized, contributing, thus, for social modernity. Seeking this pragmatism in labor disputes, by the indication of the legislation in the sense that the agreement between the parties is the best way of solving the demands, the procedural conduct that materializes the hypothetical orientation is analyzed. As a result, the circumstances of conflicts and communication in their multiple aspects are examined as a means of achieving the legally established purpose. Through this line of reasoning, we consider the communicational model that provides the explanation of aspiration and interaction, as well as the forms of procedure to achieve the ideal speech situation, which enables impartial dialogue, seeking in this way to neutralize manipulation, imbalance and dissatisfaction. To eliminate these weaknesses, the assumptions that legitimize the agreement are presented, according to the methodology of the theory of communicative action, which constitutes a type of social activity characterized by the use of speech acts guided, symmetrically, by understanding. The consensus and its ratification, through theoretical contributions, results in the realization that it came from dialogue, which provided a beneficial solution to all those involved in the deliberation, guided by the behavioral modality that also considers the feeling, for the involvement in the decision, since meeting the financial need pertains to the objective aspect and the intimate satisfaction includes the subjective aspect, a binomial that needs to be observed for the full exercise of citizenship.

KEYWORDS: Conciliation. Conflict. Citizenship. Communicatio. Habermas. Legitimation.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FOTOGRAFIA 1 - PRÊMIO EXCELÊNCIA - CONCILIAÇÃO 2011.....	124
FOTOGRAFIA 2 - PRÊMIO EXCELÊNCIA CONCILIAÇÃO 2012.....	124
FOTOGRAFIA 3 - TÍTULO DE CIDADÃO HONORÁRIO DO MUNICÍPIO DE CANOINHAS.....	125
FOTOGRAFIA 4 - JUIZ UTILIZA PSICOLOGIA E ATÉ LÍNGUA ESTRANGEIRA EM CONCILIAÇÕES	126

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	A SOCIABILIDADE HUMANA, A BUSCA POR RECONHECIMENTO E A CIDADANIA	15
2.1	A SOCIABILIDADE HUMANA	15
2.2	OS CONFLITOS SOCIAIS E A BUSCA POR RECONHECIMENTO	20
2.3	A CIDADANIA EM CONOTAÇÃO RESSIGNIFICADA	26
2.4	O AVANÇO TECNOLÓGICO E A CIDADANIA	30
3	A CONCILIAÇÃO E A PACIFICAÇÃO SOCIAL	34
3.1	ESCORÇO HISTÓRICO DA CONCILIAÇÃO	34
3.2	A CONCILIAÇÃO COMO FORMA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS	36
3.3	A IMPRESCINDÍVEL NOÇÃO DE JUSTIÇA NO CONSENSO LABORAL	41
3.4	A CONDUTA PROCEDIMENTAL DO CONCILIADOR	43
4	A COMUNICAÇÃO COMO INSTRUMENTO DA CONCILIAÇÃO	54
4.1	A CONCILIAÇÃO E A ADEQUAÇÃO DO MODELO COMUNICACIONAL	54
4.2	A CARACTERIZAÇÃO DA LINGUAGEM NO ASPECTO CONSENSUAL	60
4.3	AS MODALIDADES DE DISCURSO E OS EFEITOS DA RETÓRICA E DA ARGUMENTAÇÃO NO CONSENSO	63
4.4	A RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NA CONCILIAÇÃO	69
4.5	O GESTO E A POSTURA COMO SUBSÍDIOS NO CONSENSO	71
4.6	A EXPRESSÃO FACIAL E O COMPORTAMENTO VISUAL NO BALIZAMENTO DA INTERLOCUÇÃO CONSENSUAL	76
5	A LEGITIMAÇÃO DA CONCILIAÇÃO PELA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO	80
5.1	ASPECTOS CIRCUNSTANCIAIS DA AÇÃO COMUNICATIVA	80
5.2	O MUNDO DA VIDA COMO SISTEMA DE REFERÊNCIAS	86
5.3	A RACIONALIDADE COMO FUNDAMENTO DO ENTENDIMENTO	89
5.4	A PRETENSÃO DE VALIDADE COMO MECANISMO LEGITIMADOR DA CONCILIAÇÃO	91
5.5	A COMUNICAÇÃO CONCILIATÓRIA NA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO	95
5.6	A ADEQUAÇÃO DOS ATOS DA FALA AO CONSENSO	99
5.7	O ENTENDIMENTO CONFIGURADO PELO AGIR COMUNICATIVO	101
5.8	A CONCILIAÇÃO JUSLABORAL LEGITIMADA SOB O ENFOQUE DA METODOLOGIA DO AGIR COMUNICATIVO	105
6	CONCLUSÃO	119
	REFERÊNCIAS	123
	APÊNDICE	129

1 INTRODUÇÃO

A instigante constatação de Habermas¹ contida na assertiva de que a emancipação² da sociedade encontra-se na capacidade de celebrar consensos racionais, através de processos argumentativos, ensejou a reflexão sobre a possibilidade prática de aperfeiçoar a solução das demandas laborais. Em razão desse pragmatismo, levou-se a efeito a observação participante, como método de pesquisa, pela experiência angariada em quase três décadas de dedicação à judicatura, amparando-se no permissivo doutrinário que assim estabelece:

A observação participante se distingue de uma observação comum, na medida em que pressupõe essa integração do investigador ao grupo, à comunidade ou à sociedade que pretende estudar, não como simples observador externo aos acontecimentos, mas neles tomando parte ativa.³

Atuando cotidianamente, neste contexto, portanto; vivenciando a dinâmica dos litígios, a atenta dedicação aguçou a percepção e o aprimoramento da sensibilidade, para melhor compreender o ser humano nas suas relações sociais. Consistindo isso em pensar o humanismo no Judiciário, percebeu-se que a acessibilidade viabiliza-se pelo aspecto físico e arquitetônico, mas, em sua plenitude, perfectibiliza-se pela conduta comunicacional e comportamental do magistrado.

Nesta linha de raciocínio, em que o paradigma procedimental defendido por Habermas propõe deslocar a carga de legitimação democrática dos corações dos cidadãos para os procedimentos de deliberação e decisão, tornou-se objeto de análise

¹ Jürgen Habermas é escritor, filósofo, sociólogo e um dos principais representantes da segunda geração da Escola de Frankfurt. Nasceu na cidade de Düsseldorf, na Alemanha, em 1929, formando-se em 1954 e tornando-se assistente de Adorno durante cinco anos. Lecionou filosofia e sociologia em Heildeberg e na Universidade de Frankfurt de 1964 até 1971, voltando mais tarde, em 1983. Também foi professor na New York School for Social Research (Nova York) e mais tarde, em 1972, dirigiu o Instituto Max Planck (perto de Munique). Em 1994, se aposentou, passando a dar palestras e a se dedicar à publicação de livros. PENA, Felipe. et al. (Org). *1000 perguntas sobre teoria da comunicação*. Rio de Janeiro: LTC, 2012, p. 91.

²HABERMAS, Jürgen. *Teoria de la accion comunicativa*, 1 Taurus: Madri, 1999, p. 500.

³ A observação participante foi criada nas ciências sociais pela antropologia, principalmente pela escola funcionalista. Partia do princípio de que, para conhecer as sociedades “arcaicas”, era preciso que o cientista deixasse seu gabinete de estudos e se deslocasse para os grupos que deseja estudar, permanecendo pelo tempo necessário integrado ao modo de vida que neles se desenvolvia. [...] O que se pode dizer é que, como as demais técnicas de pesquisa, os resultados dependem do treino do investigador e das teorias nas quais se apoia, e não apenas do método em si. Hoje, a observação participante implica um convívio estreito com a comunidade estudada, não supondo, entretanto, plena identificação do investigador com o objeto estudado. COSTA, Maria Cristina Castilho. *Sociologia : introdução à ciência da sociedade*. 3 ed. São Paulo: Moderna, 2005, p. 343.

a ação comunicativa e a sua aplicação prática nas conciliações trabalhistas, sendo, com base em tal enfoque, elaborada a tese que se fundamenta na seguinte proposição: consenso celebrado mediante o reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade do discurso, instaurado pelo exercício racional de argumentação, sem qualquer tipo de coerção, que se desenvolve no processo comunicativo, pautado pela compreensão, verdade, sinceridade e justiça.

Por versar sobre o entendimento que se consubstancia na livre manifestação dos litigantes, são avaliadas as circunstâncias que proporcionam as condições para a concretização. Em função disso, aborda-se, no primeiro capítulo, a sociabilidade humana para, desta maneira, entender o fato gerador dos conflitos porque a adequada solução não pode deixar de considerar as causas das demandas e propiciar a inclusiva cidadania, que se exterioriza na efetiva participação.

Em tal acepção e constituindo a interação a essência da interlocução, verifica-se se esta não foi afetada pela modificação do campo visual dos participantes porque o processo judicial eletrônico, em razão do avanço tecnológico, aumentou a quantidade de monitores e com isso alterou a configuração da sala de audiências. Pela nova aparência do ambiente, procura-se detectar até que ponto foi prejudicada a conversação, avaliando, também, o sentimento dos litigantes quanto à supressão da assinatura na ata da sessão e o efeito da falta de formalização do consenso no papel já que o subjetivismo apresenta-se importante, não somente nessa conformação, mas, também, para identificar e considerar a oculta motivação vez que pode o dissenso extrapolar o âmbito financeiro, derivando de:

uma experiência de desrespeito social, de um ataque à identidade pessoal ou coletiva, capaz de suscitar uma ação que busque restaurar relações de reconhecimento mútuo ou justamente desenvolvê-las num nível evolutivo superior.⁴

Como a encoberta justificação não se revela de imediato, pois depende da oportunidade para ser expressada, necessário se apresenta o diálogo, tanto que numa situação concreta duas pessoas compareceram à audiência, estando, na ocasião, o autor acompanhado de advogado e o réu sem esse respaldo. Indagados sobre a possibilidade de acordo o reclamante pediu um valor exorbitante para aquela condição em que a carência transparecia. Constatada essa situação, foi buscada a causa do

⁴ HONNETH, Axel. *Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. Apresentação de Marcos Nobre. 2 ed. São Paulo: Editora 34, 2009, p.18.

conflito sendo esclarecido pelo vindicante que não pretendia a pecuniária reparação e que somente ajuizou a ação porque se sentiu ofendido pelo vindicado, num desentendimento que tiveram, deixando evidenciado, assim, também, na expressão facial que ansiava somente pelo pedido de perdão.

Diante dessa afirmação o empregador admitiu a desavença e pediu desculpas dizendo que acabou ofendendo o obreiro porque estava nervoso por outras circunstâncias e que publicamente reconhecia que o mesmo era um excelente colaborador, pois, além do liame profissional, tinha a admiração e que eram amigos de longa data. Com essa manifestação ambos abraçaram-se e sorridentes restabeleceram a velha amizade, dizendo o autor que desistia da reclamação formulada, momento em que foram interpelados pela questão dos honorários advocatícios.

Apesar do valor apresentado ser baixo o demandante disse que não tinha condições de arcar com a pequena importância, oportunidade em que o demandado prontificou-se a dividir o valor e de forma parcelada, em meses alternados, adimplir a sua parte no assumido compromisso⁵. A demanda foi desta maneira solucionada porque se proporcionou a ampla liberdade de manifestação, que trouxe à tona o que estava ocultado no âmago dos envolvidos, já que essa motivação não constava na petição que formalizou a reclamação. Assim, compreendendo que o conflito⁶ tem múltiplas origens e considerando que a luta social implica em desgaste, que ultrapassa o âmbito pessoal, torna-se primordial que a divergência seja solvida o mais rápido e da melhor maneira possível.

Com este propósito, centrado o interesse nas relações entre trabalho e capital, porque a legislação laboral recomenda que a solução do litígio ocorra sem a intervenção decisiva de terceiros, são apresentados, no segundo tópico, o delineamento histórico e a adequação da conciliação, como forma de solução dos conflitos, apontando que se faz necessário observar a noção de justiça, levando em conta o senso comum e a adoção de alguns procedimentos que possibilitam a

⁵ cnj.jusbrasil.com.br

⁶ Os conflitos sociais foram estudados sob diferentes perspectivas nas ciências sociais. A sociologia da Ordem, da qual Durkheim é um dos grandes representantes, via no conflito a expressão de uma anomia, ou seja, de um estado patológico da vida social. Os teóricos marxistas, percebendo na sociedade o antagonismo de interesses e a desigualdade na distribuição de bens e poder, consideraram o conflito como elemento integrante da vida social responsável por seu processo de transformação. CASTILHO, Maria Cristina Costa. *Sociologia: introdução à ciência da sociedade*. 3 ed. São Paulo: Moderna, 2005, p. 388.

obtenção da avença, sendo, para tanto, imprescindível a apropriada conduta do conciliador que precisa agir como facilitador.

Viabilizada a conciliação através da comunicação, como linguagem orientada ao entendimento,⁷ pondera-se, no terceiro segmento, sobre a adequação do modelo comunicacional discorrendo sobre a locução voltada ao acordo, indicando as modalidades de discurso, os impactos da retórica e da argumentação, considerando, também, a manifestação não verbal, o gesto, a postura, a expressão facial e o comportamento visual, na condição de balizadores. Assim, os variados aspectos são especificamente examinados para restaurar o mútuo reconhecimento que precisa ser restabelecido, com a devida valoração das razões que provocaram o dissenso.

Pelo controverso e conflituoso contexto, na quarta seção, avaliam-se os procedimentos que neutralizam as sutilezas dos atos de fala desvirtuados, procurando escoimar a avença do desequilíbrio e manipulação. Para a consecução dessa intenção, são objeto de pesquisa os elementos estruturais da teoria do agir comunicativo, os quais geram o racional⁸ consenso, possibilitando a discursiva argumentação, que se sustenta na recíproca atuação, conforme exige a modernidade social.

Sendo a dialética estruturada nos elementos da ação comunicativa, operacionaliza-se pela condição de fala ideal, mundo da vida, racionalidade e pretensões de validade, fundamentos que foram especificamente tratados porque deles se extrai a metodologia que reveste de embasamento teórico a solução das lides trabalhistas, por indicar que adveio da deliberação, pautada pela livre manifestação.

Efetivadas as pressuposições doutrinárias, o consenso fica validado

⁷ DUPEYRIX, Alexandre. *Compreender Habermas*. Tradução de Edson Bini. São Paulo: Edições Loyola, 2012, p. 47.

⁸ A razão comunicativa se revela em um procedimento argumentativo, o que equivale a dizer, em um discurso. Mas, para que uma estrutura discursiva se verifique, é necessária a intersubjetividade, uma interação entre interlocutores que se encontram em uma mesma situação e que estabeleçam um diálogo entre si. A lógica interna que regula este processo interativo é a da ação comunicativa. Em uma ação comunicativa, um sujeito traz em seu discurso, uma pretensão de validade de seus argumentos que pode ser questionada pelos outros participantes do jogo comunicativo. A ideia é a de que na argumentação existe um acordo sobre a verdade e a justiça. Por exemplo: as relações sociais são dialogicamente administradas e fundadas na ideia de consenso. Os atores comunicativos são autônomos, conscientes e responsáveis por seus atos; são, enfim, seres despertos. HABERMAS, Jürgen. *O Discurso Filosófico da Modernidade*, p. 291. FREITAG, Barbara. *A Teoria Crítica – Ontem e Hoje*, pp. 59-60, apud MONTEIRO, Cláudia Servilha. *Teoria da argumentação jurídica e nova retórica*. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, p. 167.

porque emana da “deliberação de todos,”⁹ sinalizando, desta forma, que as facetas necessidade econômica e a subjetividade foram contempladas atendendo, não só a carência material, mas, igualmente, a expectativa de ser bem atendido na sala de audiências, local em que a palavra encontrou ressonância, repercutindo, na cidadania, cujo significado vem sendo remodelado de acordo com a evolução da sociedade.

Em conformidade com essa abordagem, a tese consolida-se na possibilidade de incidência prática do agir comunicativo nos conflitos trabalhistas, que são equacionados pela conciliação, a qual fica chancelada por derivar do procedimento comunicativo, direcionado ao entendimento, que se embasa na racionalidade e plena liberdade argumentativa, gerada pela conduta procedimental do conciliador balizada pela sensibilidade do magistrado que transparece na consideração da dignidade dos envolvidos como: “[...] um valor espiritual e moral inerente à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável da própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas [...]”¹⁰ para, deste modo, solucionar a lide pelos prismas subjacente e manifesto, porque a apreciação, em sua plenitude, contribui para a pacificação social.

2 A SOCIABILIDADE HUMANA, A BUSCA POR RECONHECIMENTO E A CIDADANIA

2.1 A SOCIABILIDADE HUMANA

A sociabilidade envolve a convivência humana, mas somente torna-se perceptível quando acontece uma situação de dependência entre as pessoas, nas mais variadas circunstâncias. Transparece essa condição, por exemplo, na desagradável experiência de permanecer trancado, durante muito tempo, num antigo elevador, no momento em que uma conhecida voz faz cessar o pânico e a desesperança dizendo, calmamente, que o socorro virá em breve e que tudo está sob controle. Essa inadequada percepção ocorre porque, estando no convívio social desde o nascimento, não se dá conta da importância deste para a plena realização, já que a interação, independentemente do grau de intensidade, integra o cotidiano e

⁹ DUPEYRIX, Alexandre. *Compreender Habermas*. Tradução Edson Bini. São Paulo: Editora Loyola, 2012, p. 158.

¹⁰MORAIS, Alexandre de. *Direito Constitucional*. 16 Edição. São Paulo: Atlas, 2004, p. 52

por esse motivo passa sem ser percebida. Quando, porém, há o involuntário isolamento, em decorrência de um infortúnio, desperta-se para a triste realidade da solidão, porque o afastamento forçado não se apresenta desejável.

Por tais circunstâncias, o ser humano, nascendo e vivendo em sociedade, caracteriza-se como uma criatura extremamente social, um animal político. Essa convicção, entretanto, constitui objeto de questionamento vez que há entendimentos apregoando que o homem não se acha dotado dessa tendência, mas ao contrário a sua natureza agressiva faz gerar o permanente atrito com os semelhantes. A desconformidade, bem como o excesso, somente podem ser coibidos por um severo poder político. Diante das opostas concepções, a questão acha-se tratada por três teorias:¹¹

a) Pela visão contratualista existiu uma fase pré-social na qual os homens evoluíram para a criação da sociedade, por livre decisão entre eles. A etapa pré-social, para Rousseau, foi caracterizada pela bondade original humana que restou corrompida pela vida em comum, almejada, no princípio, como modalidade mútua de cooperação que, na esfera individual, não seria possível. Em diferente sentido, Thomas Hobbes¹², entendia que sendo o homem o lobo do próprio homem, porque tem na índole a feição de um ser antissocial, o estágio pré-social caracterizou-se pela luta dos homens entre si, em decorrência da natural maldade humana e isto provocou a busca da paz alicerçada na limitação da liberdade individual, pela autoridade de uma entidade coletiva.

b) No entendimento Naturalista a sociedade representa a última fase da evolução da realidade, regulada por leis inflexíveis, determinismo universal. Para Spencer o avanço em direção da sociedade seria a da matéria em fases de agregação cada vez mais sofisticadas, enquanto; para Hegel o Estado constitui a última etapa da evolução dialética do Espírito Universal. Esse entendimento embasou os totalitarismos do século XX.

c) A concepção Jusnaturalista fundamenta-se na assertiva de Aristóteles¹³, 384-322 a.C., manifestada na constatação de que o homem é, naturalmente, dotado

¹¹ MARTINS FILHO, Ives Gandra da Silva. *Manual Esquemático de filosofia*. 2 ed. São Paulo: LTr, 1993, p. 179.

¹² HOBBS, Thomas de Malmesbury. *Leviatã ou Matéria, Forma e Poder de um Estado Eclesiástico e Civil*. Tradução de João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda, 2004, p. 13.

¹³ ARISTÓTELES. *Política. Coleção os Pensadores*. Tradução de Therezinha Monteiro Deutsch e Baby Abrão. São Paulo: Nova Cultural, 2000, p. 147.

do instinto social, pois:

[...] resta evidente que o Estado é uma instituição natural e que o homem vem a ser, POR NATUREZA, um animal político. Um homem que, por temperamento, e não em razão de determinadas circunstâncias, não vive em sociedade, ou é um degenerado ou é muito superior a um homem [...].

Inspirado nesta afirmação, Santo Tomás de Aquino, 1225-1274, afirma que somente em três episódios o homem viveria na solidão:

a) caso de natureza excelsa, isto é, o do indivíduo dotado de natureza divina, carismática, vivendo em comunhão com a própria divindade, como Jesus em seu retiro no deserto; b) caso da natureza doentia, vale dizer, o do indivíduo atingido por anomalias físicas ou mentais [...] as quais criam uma barreira entre ele e seus semelhantes; c) caso da má sorte no qual o indivíduo ver-se-ia privado do convívio social em razão do destino, por exemplo, num naufrágio, na queda de uma aeronave. Robinson Crusóé ilustra bem esta última hipótese.¹⁴

Assim a sociedade constitui uma realidade que não emana da livre pactuação entre os homens, mas da natural instituição. Exigindo a coletividade a conservação da dinâmica própria da pessoa e o agir de acordo com a racionalidade e liberdade¹⁵, a convivência harmoniosa suscita o desafio apresentando-se, por causa disso, apropriada a visão jusnaturalista. Prevalecendo a convicção da aludida teoria, torna-se pertinente consignar que, mesmo muitos anos após ao que atestou Aristóteles, a inclusão social, como pressuposto indispensável à existência, foi ratificada por John Locke¹⁶, na seguinte asserção:

Deus fez do homem uma criatura tal que lhe não seria conveniente ficar só, e por isso instilou-lhe fortes sentimentos de necessidade, conveniência e inclinação para a vida em sociedade, provendo-o igualmente de entendimento e linguagem para que dela desfrutasse [...].

Esta é a inclinação da própria natureza porquanto o ser humano não consegue prover a sua subsistência, durante a infância e após o nascimento. Dessa forma, necessita, paulatinamente, adaptar-se ao modo de ser da sociedade, agindo de acordo com os valores desta, num processo assimilativo, denominado socialização,

¹⁴ NOVÍSSIMO Dicionário Jurídico. São Paulo: brasiliense coleções livros Ltda., 1991, v. 3, p.1081.

¹⁵ CHARBONNEAU, Paul-Eugène. *Curso de Filosofia. Lógica e Metodologia*. São Paulo: EPTU. 1986, p. 125.

¹⁶ LOCKE, John. *Segundo Tratado sobre o Governo*. Tradução de Alex Martins. São Paulo: Martin Claret, 2002, p. 65.

na qual a linguagem reforça essa tendência, pela necessidade de comunicação. Sendo a reunião estável de seres humanos distingue-se do agregado, qualidade típica dos despojados de racionalidade. Por essa condição, a sociedade apresenta-se dinâmica e mutável, na maioria das vezes evolutiva, pois, como fruto da cultura, vai se aperfeiçoando, pela experiência em busca da melhor convivência, obviamente, superando erros, retrocessos e a degeneração, mas modificando-se constantemente, na procura de novos modos de vida, em decorrência de diferentes peculiaridades, consistentes em:

Há quem a defina como o AGRUPAMENTO DE CARÁTER DURADOURO, DOTADA DE UM ESPAÇO TERRITORIAL, definição esta que peca pela acidentalidade, ao incluir o elemento territorial, já porque pode haver sociedades desprovidas de base física, por exemplo, os nômades ou aquelas que perdem, temporariamente, seu território. Régis Jolivet define a sociedade como a UNIÃO MORAL ESTÁVEL, SOB UMA ÚNICA AUTORIDADE, DE VÁRIAS PESSOAS, FÍSICAS OU MORAIS, QUE TENDEM A UM FIM COMUM (Curso de Filosofia, São Paulo, Agir, 13 edição, 1979, p. 408). Parece-nos bastante plausível tal conceito, originário de um filósofo eminente, pois nele não se inclui nenhum elemento acidental da sociedade, ressaltada, apenas, a sua ESSÊNCIA. Outra definição importante é a do jurista e filósofo italiano Giorgio Del Vecchio: “complexo de relações pelo qual vários indivíduos convivem e trabalham conjuntamente, de modo a formarem uma nova e superior unidade” (Lições de Filosofia do Direito, Coimbra, 2 edição, 1951, p. 329). Nesta definição, fica salientado o elemento “relações”, no sentido de que a vida em sociedade pressupõe um relacionamento que os sociólogos denominam, sugestivamente, INTERAÇÃO, definida esta como a ação que se exerce mutuamente entre duas pessoas. Ação recíproca, enfim. Na expressão “convivem e trabalham conjuntamente”, fica evidenciada a PERMANÊNCIA, A ESTABILIDADE, o desejo de todos de VIVER PERMANENTEMENTE em sociedade (*AFFECTIO SOCIETATIS*).¹⁷(destaques no original).

Apesar das diferentes configurações, a compreensão da sociedade converge para o fundamento da permanência, já que somente a perenidade permite a consecução dos fins porque a civilização atua de forma crítica e transformadora modificando-se incessantemente. Em decorrência dessa contextualização, não se questiona a propensão social do ser humano e essa constatação vem se sustentando no tempo e permanece repercutindo, tanto que estudos recentes aduzem:

Afirmamos que a sociologia se caracteriza por uma determinada abordagem da realidade e não por um campo do saber delimitado pelos limites precisos de seu objeto. Isso em razão da generalidade própria dos fenômenos sociais e do caráter sociocultural de todo comportamento humano. Sendo o homem essencialmente social, tudo que lhe diz respeito compartilha igualmente

¹⁷ NOVÍSSIMO Dicionário Jurídico, Acquaviva. São Paulo: Brasiliense coleções de livros Ltda, 1991, v. 3, p. 1082-1083.

dessa natureza.¹⁸

Em função dessa conjuntura, considerando a necessidade de organização, vez que as relações intersubjetivas apresentam-se vulneráveis aos desentendimentos o direito, como: “princípio de adequação do homem à vida social.”¹⁹, assume o papel regulador do convívio porquanto: “no atual estágio dos conhecimentos científicos sobre direito, predomina o entendimento no sentido de que não há sociedade sem direito.”²⁰ Nesta simbiose entre o coletivo e a faculdade individual de agir, aparecendo a inadequação da conduta, pela dificuldade de resguardar “o equilíbrio entre o pessoal e o social.”²¹, surgem as divergências que precisam ser dirimidas, sob a perspectiva de que:

o capitalismo vive hoje, no século XXI, uma profunda reestruturação que está exigindo dos cidadãos, dos governos e das nações uma revisão completa não só de conceitos como dos mecanismos de funcionamento da sociedade, uma análise de todos os aspectos que a compõe – sistema produtivo, relações de trabalho, exercício do poder, cidadania, ciência e tecnologia, direitos e deveres, classes sociais e assim por diante. Essa reestruturação torna mais necessário ainda desenvolver a capacidade de entender os acontecimentos e planejar nossas ações. A complexidade do mundo exige uma compreensão mais profunda de nossa posição e de nossos objetivos. [...] Enfim, é hora de repensar os padrões, as regularidades que ordenam a vida social e hierarquizá-los. Nesse contexto, a ciência da sociedade ganha nova importância e se confronta com novos desafios.²²

Pinçando dessa conscientização o exercício do poder e a cidadania, surge o embasamento no sentido de que os conflitos sociais que afloram devem ser adequadamente solvidos. Consistindo isso na devida valoração e consideração do sentimento, que transcende o resultado da demanda e vincula-se à qualidade do atendimento, os anseios e a motivação devem ser objeto de atenção por quem exerce o poder. O subjetivismo, assim, embora de maneira circunstancial, não raras vezes, atua como causa independente do que pode ser financeiramente reparado, tendo o condão de impulsionar e fazer permanecer a insatisfação que, além das imprevisíveis

¹⁸ COSTA, Maria Cristina Castilho. *Sociologia: introdução à ciência da sociedade*. 3 ed. São Paulo: Moderna, 2005, p. 324.

¹⁹ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de direito civil; teoria geral de direito civil*. 5 ed. 3 tiragem. Rio de Janeiro: Forense, 1980, p. 18.

²⁰ CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido R. *Teoria Geral do Processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1981, p. 3.

²¹ CHARBONNEAU, Paul-Eugène. *Curso de Filosofia. Lógica e Metodologia*. São Paulo: EPU. 1986, p. 120.

²² COSTA, Maria Cristina Castilho. *Sociologia: introdução à ciência da sociedade*. 3 ed. São Paulo: Moderna, 2005, p. 21 e 22.

consequências, afeta a ressignificação da cidadania, que a coletividade contemporânea procura como forma de modernização.

2.2 OS CONFLITOS SOCIAIS E A BUSCA POR RECONHECIMENTO

Sem olvidar que o vocábulo conflito²³ tem uma conotação genérica porque pode significar contenda individual ou impasse internacional entre países, abrangendo tudo que acontece dentro dos extremos, a sociologia dedica a atenção para os embates sociais. Procurando encontrar a motivação, afirma que o desejo ardente pelo poder e riqueza, as diferenças sociais e o propósito de galgar certas posições induzem à constituição de distintos grupos sociais que, movidos pelos mesmos interesses, passam a lutar pelos objetivos. Quando outros segmentos demonstram oposição e resistência, às pretensões, surge o litígio e essa condição suscita a análise, por diferentes correntes doutrinárias as quais destacam as múltiplas causas aduzindo que:

As teorias do conflito investigam a importância dessas estruturas sociais na sociedade, as quais produzem tensões e rivalidade crônicas que eventualmente eclodem em violência. Algumas teorias, como o marxismo, posicionam os conflitos de classe estruturados no centro da sociedade como a dinâmica que impulsiona a mudança social. Vale lembrar o argumento de Simmel aqui, a saber, que ainda que as classes sociais estejam em conflito, também estão imersas em relações de dependência mútua. No capitalismo, os trabalhadores dependem dos capitalistas que lhes oferecem empregos e a renda necessária para sua sobrevivência. Já os capitalistas precisam dos trabalhadores para poderem fornecer os produtos e serviços que lhes rendem lucros. Que fique bem claro que nem todas as teorias do conflito são marxistas. Diversos estudos sobre o conflito foram mais influenciados pelas ideias de Max Weber, para quem havia conflitos muito mais amplos no horizonte, motivados por outros elementos além de classes.²⁴

²³ Enquanto os sociólogos do início do século XIX procuraram entender os elementos responsáveis pela continuidade da vida social, os sociólogos do final desse século se dedicaram a pesquisar o conflito como aspecto integrante e universal da sociedade. Ao elaborar sua teoria da seleção natural das espécies, Charles Darwin já elegera a competição como o elemento explicativo da ordem social existente na natureza. Segundo essa teoria, em todas as espécies a competição e o conflito teriam a função de selecionar os seres mais aptos, perpetuando sua bagagem genética através da reprodução. Os conflitos, assim como as formas de cooperação, podem ser temporários ou contínuos. Podem ser também predominantemente agudos, ou ao contrário, acentuadamente integrativos; podem ser conscientes ou inconscientes. É possível iniciar uma relação conflituosa e terminar numa relação cooperativa. De igual maneira, é possível que se inicie uma relação integrada que termine de forma conflituada. Hoje em dia há teóricos que estudam a possibilidade de ser o conflito, e não a integração, a base da vida social, responsável por seus mecanismos de transformação e manutenção. [...] COSTA, Maria Cristina Castilho. *Sociologia: introdução à ciência da sociedade*. 3 ed. São Paulo: Moderna, 2005, p. 388.

²⁴ GIDDENS, Anthony. SUTTON, Philip W. *Conceitos essenciais da Sociologia*. Traduzido por Claudia Freire. 2 ed. São Paulo: Editora Unesp, 2017, p. 312-313.

A falta de entendimento, que se encontra latente ou exteriorizada numa demanda, pode decorrer de expectativas, valores e interesses contrariados. Desta maneira, compreender e identificar a lógica dos conflitos sociais apresenta-se importante para a adequada solução, porque nem sempre o que se acha visível constitui o âmago da insatisfação, pois para Honneth²⁵ “[...] os conflitos sociais podem remontar à infração das regras implícitas do reconhecimento recíproco [...]” Por esta abordagem doutrinária, importam os conflitos que derivam da experiência de desrespeito social, de uma violação à identidade individual ou coletiva, com possibilidade de instaurar uma ação que procura restabelecer o relacionamento de reconhecimento mútuo ou mais aperfeiçoado, por conceber que nas lutas por reconhecimento há uma força moral que impele desenvolvimentos sociais. Assim, as desavenças surgem pelo desrespeito nas três esferas: o amor que gera a autoconfiança, o direito que implica no autorrespeito e a solidariedade que redonda na autoestima.

Ressalva que a tensão moral não se acha presente com a mesma intensidade em todas formas, asseverando que o amor, como configuração elementar do reconhecimento, por si só, não pode levar ao conflito social, já que as questões afetivas ficam contidas na relação primária não se tornando, assim, de interesse público. Destaca, por sua vez, que as formas de reconhecimento do direito e da estima social acham-se dotadas de um quadro moral de conflitos porquanto dependentes de critérios socialmente generalizados podendo afetar potencialmente, também, outros sujeitos, afirmando:

Do que foi dito até aqui parece resultar agora a ideia de que todos os confrontos sociais e todas as formas de conflito seriam constituídos em princípio segundo o mesmo modelo de uma luta por reconhecimento: nesse caso, todo ato coletivo de resistência e rebelião seria atribuído, segundo sua origem, a um quadro invariante de experiências morais, dentro do qual a realidade social é interpretada conforme uma gramática historicamente cambiante de reconhecimento e desrespeito.²⁶

Para a referida doutrina, os sentimentos de desrespeito, constituindo o bojo das experiências morais, inserem-se na sustentação das interações sociais porque as pessoas esperam o reconhecimento que faz parte da integridade psíquica. Citando

²⁵ HONNETH, Axel. *Luta por Reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. São Paulo: Editora 34, 2009, p. 253.

²⁶ HONNETH, Axel. *Luta por Reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. São Paulo: Editora 34, 2009, p. 260.

Hegel e Mead aduz que ambos pensaram o futuro da sociedade moderna:

de modo que ele suscitasse um sistema de valores novo, aberto, em cujo horizonte os sujeitos aprendessem a se estimar reciprocamente em suas metas de vida livremente escolhidas. Com isso, ambos avançaram até o limiar em que começa a se entrever um conceito de solidariedade social que aponta para uma estima simétrica entre cidadãos juridicamente autônomos.²⁷

A luta por reconhecimento, assim, amplia a gama de sensações, pela seguinte compreensão:

No entanto, o primeiro Hegel só chegou a essa concepção, que até hoje não rendeu efetivamente os devidos frutos, porque esteve em condições de dar ao modelo da 'luta social' introduzido na filosofia por Maquiavel e Hobbes uma guinada teórica, com a qual aquele processo prático de um conflito entre homens passou a ser atribuído a impulsos morais; não aos motivos da autoconservação; é só porque havia conferido ao processo de ação de luta o significado específico de um distúrbio e de uma lesão nas relações sociais de reconhecimento que Hegel pôde em seguida reconhecer nele também o MEDIUM central de um processo de formação ética do espírito humano.²⁸

Em decorrência do entendimento manifestado, embora advertindo que corresponde a um conceito preliminar e rudimentar, considera a luta social como:

[...] um processo prático no qual experiências individuais de desrespeito são interpretadas como experiências cruciais típicas de um grupo inteiro, de forma que elas podem influir, como motivos diretores da ação, na exigência coletiva de relações ampliadas de reconhecimento.²⁹

Destarte, o não reconhecimento, pela mencionada doutrina, revela-se pelo desrespeito e que como este sempre acompanha o sentimento afetivo, pode, em princípio, mostrar ao indivíduo que determinadas formas de consideração lhe são socialmente denegadas. Em função disso, estes comportamentos são praticados intersubjetivamente, com a conotação da ocorrência envolvendo consciências individuais, nas relações entre duas ou mais pessoas, ou especificamente: “do que meu gesto significa para o outro, eu posso me conscientizar ao produzir em mim mesmo, simultaneamente, seu comportamento de resposta.”³⁰

Sendo esta a condição que permeia as sociedades fica suscetível ao surgimento de desentendimentos. Direcionando a questão ao âmbito juslaboral, a

²⁷ Ibid p.279.

²⁸ Ibid p.30.

²⁹ HONNETH, Axel. *Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. Editora 34. São Paulo, 2009, p.257.

³⁰ Ibid. p.129.

solução das desavenças constitui um desafio porque não fica restrita somente ao clima de tensionamento permanente entre trabalho e capital³¹, já que traz em seu bojo outros elementos que devem ser identificados e considerados porque, para Honneth:

Marx, porém, nunca entendeu sistematicamente a luta de classes, que constituiu não obstante uma peça central de sua própria teoria, como uma forma de conflito moralmente motivada, através da qual se podem distinguir analiticamente os diversos aspectos da ampliação de relações de reconhecimento; por isso não lhe foi possível durante a vida ancorar as finalidades normativas do próprio projeto no mesmo processo social que ele tinha constantemente em vista com a categoria de 'luta de classes'.³²

Em tal conotação, o conflito tem na sua composição três elementos: relação interpessoal, problema objetivo e trama ou processo.³³ Na relação interpessoal há o envolvimento de duas pessoas, cada qual com seus valores, sentimentos, expectativas, crenças e percepções, sendo, em razão disso necessária a permissão de espaço para a compreensão da característica interpessoal. No problema objetivo a discórdia fundamenta-se na razão objetiva, material, concreta. A materialidade retrata as condições estruturais, necessidades ou interesses contrariados. Na trama ou processo manifestam-se as contradições entre o dissenso na relação interpessoal e as estruturas, as necessidades ou os interesses contrariados.

Para Rummel³⁴ o conflito apresenta-se em três fases ou níveis, distinguindo a) o latente, b) o real ou atual (disputa), bem como c) o modo como se exterioriza, o processo. Em razão de tais especificações e da tênue separação dos motivos pode-se fazer a ilação no sentido de que na exteriorização da insatisfação há a motivação objetiva e subjetiva, com prevalências alternadas, devendo essa condição ser considerada e apreciada pelo julgador. Tal conduta depende da humanística vocação e psicológica sensibilidade para perceber o subjetivismo que se encontra nas entrelinhas do dissenso, pois isso acontece, com certa frequência, no cotidiano forense, tanto que Márcio Túlio Viana, em aula ministrada no Programa de Pós-Graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais,

³¹ MARX, Karl. *O capital: crítica da economia política*. Tradução de Reginaldo Sant'Anna. 32. ed. Civilização Brasileira, 2017, p. 629.

³² HONNETH, Axel. *Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. São Paulo: Editora 34, 2009, p.239.

³³ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 6 edição. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018, p. 5.

³⁴ RUMMEL, Rudolf J. *Understanding conflict and war*. New York: John Wiley and Sons, 1976, v. II, p 235-239, apud SERPA, Maria de Nazareth. *Mediação, uma solução judiciosa para conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2017.

manifestou a preocupação com a deficiência na formação dos juristas brasileiros, narrando a seguinte situação:

Certo dia, na Justiça do Trabalho, aberta a audiência, a empresa ofereceu montante que alcançava aproximadamente 70% (setenta por cento) do que o trabalhador havia pleiteado na petição inicial. Frente à negativa do autor, a empresa optou por tornar o acordo mais atraente chegando a oferecer 90% (noventa por cento) do valor dos pedidos. Foi quando o magistrado interveio e questionou, impressionado, por qual razão o autor não queria aceitar a proposta de acordo. Naquele momento, o autor se levantou enfurecido e saiu da sala dizendo que não aceitaria dinheiro nenhum do réu, afinal não estava ali para isso. Evidencia-se que a prioridade do autor não se relacionava ao recebimento do montante pleiteado. Tal e qual no episódio narrado, “pode acontecer, por exemplo, que a indenização que o autor pede seja apenas um pretexto e nem ele o perceba muito bem: o que o seu coração quer é trazer o réu àquele ambiente, para que se veja condenado, humilhado e arrependido.”³⁵

Sendo a questão tratada somente no âmbito material, permanece palpitando no subjetivismo e isso faz com que a discórdia não fique adequadamente solvida já que, em algumas situações, o que se encontra no âmago da pessoa não foi valorizado e deixou de ser objeto de reconhecimento, sentimentos que precisam ser captados pelo conciliador porque a timidez inibe a expressa demonstração, mas isso não significa que o sofrimento desapareceu, visto que:

Há alguns anos, na Escola Judicial do TRT da 3ª Região, a psicóloga Judith de Albuquerque observou, pela análise de dezenas de audiências, como um simples pedido de horas extras pode conter graves motivações subjetivas. As questões entre as partes chegam ao juiz 'travestidas de lide trabalhistas, quando, na verdade, são relacionadas a afetos intensos, de outra ordem.' Consequentemente, pode acontecer que as horas extras e as indenizações pretendidas na petição inicial ocultem outros interesses do trabalhador, como por exemplo, vingar-se, fazer um desabafo, sentir-se em patamar de igualdade perante o antigo empregador ou ainda ser finalmente reconhecido por ele. Outras vezes, a tese defensiva não deixa transparecer que mais importante do que não pagar, o empregador, naquele caso, quer mesmo é preservar a sua imagem ou ainda retaliar. Ações trabalhistas com caráter prioritariamente psicológico são ajuizadas diariamente. A conscientização acerca da existência desse tipo de demanda é relevante, afinal, quando os magistrados passarem a identificá-lo, terão melhores condições de auxiliar as partes no intento conciliatório.³⁶

O desagrado gerado por razões psicológicas permanece contido, às vezes, durante muito tempo, porque emerge somente quando finda o vínculo empregatício,

³⁵ GASPAR, Rafael Chiari. *Conciliação trabalhista: quando o “sim” ao acordo é o “não” à justiça*. Belo Horizonte: Conhecimento Editora, 2021, p. 121 e 122.

³⁶ GASPAR, Rafael Chiari. *Conciliação trabalhista: quando o “sim” ao acordo é o “não” à justiça*. Belo Horizonte: Conhecimento Editora, 2021, p.122 e 123.

ocasião em que o empregado, deixando de depender, economicamente, do empregador, perde o medo de reivindicar e de manifestar suas insatisfações. Essa condição, além de degenerar a relação empregatícia, afeta outros valores que precisam ser resgatados pela apropriada avaliação da questão já que se não for objeto de apreciação torna parcial a conciliação, porque:

se a consequência da organização capitalista da sociedade é a destruição das relações de reconhecimento mediadas pelo trabalho, então o conflito histórico que principia por esse motivo tem de ser concebido, como uma luta por reconhecimento; [...] ³⁷

Dotada de efeito, a percepção da implícita justificação muda a maneira de entender e analisar as demandas, porque reconhece, inclui e avalia as razões que extrapolam o aspecto objetivo dos interesses em litígio, amoldando-se à seguinte afirmação:

Essa ampliação da visão decorre para Marx somente do propósito metodológico de expor em seus estudos históricos, de modo narrativo, o curso fático daquele processo histórico que ele havia investigado em sua análise econômica apenas da perspectiva, de certa maneira funcionalista, da imposição das relações capitalistas; daí a exposição ter de considerar agora, na realidade social, tudo o que exerce no processo real do conflito uma influência sobre a maneira como os grupos cindidos vêm a conhecer sua respectiva situação e como se comportam politicamente em razão disso. ³⁸

Pela destacada importância da subjetividade, Dale Carnegie ³⁹ chega a ser incisivo, aduzindo que: “certas autoridades declaram que muitas vezes algumas pessoas tornam-se doentes para encontrar na terra dos sonhos da insanidade a consideração que lhes fora negada no áspero mundo das realidades.” Assim, o não reconhecimento e o desrespeito adquirem diferente proporção, quando as próprias partes envolvem-se na solução da demanda, de forma espontânea e efetiva, porque exteriorizam a oculta motivação, facilitando e direcionando o entendimento, que se concretiza na sua plenitude, já que obstáculos invisíveis deixam de afetar a conciliação.

³⁷ HONNETH, Axel. *Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. São Paulo: Editora 34, 2009, p. 232.

³⁸ HONNETH, Axel. *Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. São Paulo: Editora 34, 2009, p.237.

³⁹ CARNEGIE, Dale. *Como fazer amigos e influenciar pessoas*. Tradução de Fernando Tude de Souza; revista por José Antonio Arantes de acordo com a edição americana de 1981 aumentada por Dorothy Carnegie. 51 ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2003, p. 66.

Para isso, no entanto; indispensável apresenta-se a facilitação e a oportunidade do diálogo, por parte do conciliador, para que os participantes possam revelar o que se encontra no âmago da divergência vez que valorizar o sentimento e proporcionar a respeitosa comunicação gera a sensação, de bom e envolvente atendimento pelo agente público propiciando, desta maneira, o exercício da cidadania que, pelas modernas exigências da sociedade, vem sendo remodelada.

2.3 A CIDADANIA EM CONOTAÇÃO RESSIGNIFICADA

Embora seja rotineiramente propalado, o termo cidadania ainda remete ao sentido restrito do direito de votar e ser votado; entretanto, em função da dinâmica social a expressão tem a conotação de um desafio diário. A retrospectiva histórica demonstra que isso aconteceu, tanto que apenas os homens livres e nascidos nas cidades gregas eram considerados cidadãos, o que representava a menor parte da população. Em Roma adotava-se o mesmo procedimento sendo os estrangeiros, os comerciantes, os escravos e as mulheres despojados desta condição. Depreende-se, assim, que ser cidadão era privilégio de poucos, portanto, excludente na Grécia e restritivo em Roma. Evoluiu para a modernidade de forma inclusiva, tendo a cidadania o sentido de:

reafirmar o direito pela plena realização do indivíduo, do cidadão, dos entes coletivos e de sua emancipação nos espaços definidos no interior da sociedade. Os conceitos de cidadania, democracia e direitos humanos estão intimamente ligados, um remete ao outro, seus conteúdos interpenetram-se: a cidadania não é constatável sem a realização dos Direitos Humanos, da mesma forma que os Direitos Humanos, não se concretizam sem o exercício da democracia.⁴⁰

Constando no conceito, de modo mais incisivo, a confirmação do direito pela plena realização da pessoa, significa que a conversão da abstração em concretização, para ser viabilizada, depende do comportamento humano que, no espaço público de poder, lugar de definição identitária e de desenvolvimento cognitivo⁴¹, precisa estimular o partilhamento dos conhecimentos e a troca dos

⁴⁰ MELO, Milena Petters. *Subsídios Teóricos para uma Nova Praxis, "Direitos Humanos como Educação para a Justiça"*. SIVA, Reinaldo Pereira e. (Org.). São Paulo: Editora Ltr, 1998, p.79.

⁴¹ DUPEYRIX, Alexandre. *Compreender Habermas*. Tradução de Edson Bini. São Paulo: Edições Loyola, 2012, p. 150.

argumentos, sem constrangimento, para permitir o enriquecimento dos pontos de vista e um alargamento das perspectivas.

Para o atingimento desse propósito, necessário se faz a adoção de procedimentos que possibilitam a transformação das palavras em ação. Pela coerência da hodierna tendência inclusiva, destaca-se a acessibilidade de forma abrangente, portanto, não restrita à facilitação física às dependências, mas no acolhimento tendo para tanto o sorriso a função de demonstrar a adequada receptividade já que esta expressão facial, do agente que atua em nome da instituição pública, facilita o diálogo e a interação porque o comportamento não verbal indica:

a maior parte dos estudos do rosto têm como objeto as configurações que revelam estados afetivos, pois o rosto é a fonte primária do afeto. Os seis afetos primários mais estudados são: raiva, tristeza, surpresa, alegria, medo e nojo. As expressões faciais podem ainda ser usadas como gestos reguladores, fornecendo suporte e controlando o fluxo da interação. [...] ainda que geralmente pensemos nos sorrisos como expressões de emoção, eles realmente têm muitas funções complexas. Brunner (1979) descobriu que os sorrisos servem como 'respostas de ouvinte' ou 'canais de retorno' na conversação; assinalam atenção e envolvimento tal como os acenos de cabeça.⁴²

Nesta linha de pensamento, a acessibilidade entendida como: “qualidade ou caráter acessível, que se pode chegar, de acesso fácil, no trato ou na obtenção”⁴³ condiciona a utilização do sorriso, por proporcionar a sensação de agradável disposição para receber, atentando para que não seja interpretado como fingimento já que o riso, em Bergson, volta-se à inteligência porque mostra o direcionamento da vida no sentido da mecânica, sendo alguma coisa que a contraria e limita, constituindo-se num perfeito automatismo, por exemplo, o funcionário que atua como máquina. Trata, assim, de um mecanismo que se insere na natureza, uma automática regulamentação da sociedade, aduzindo que o enfoque do riso na filosofia incorre no equívoco de ser julgado por aquilo que a sua superfície nos mostra, dizendo:

Ora, o riso é simplesmente o efeito de um mecanismo montado em nós pela natureza ou, o que significa quase o mesmo, por um velho hábito da vida social. Dispara automaticamente, devolvendo a agressão na mesma moeda. Não se dá ao prazer de olhar o que toca. [...] Veríamos que o movimento de relaxamento ou de expansão é apenas prelúdio do riso, que o ridente imediatamente volta-se para si mesmo, afirma-se a si mesmo mais ou menos

⁴² KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 27 e 263.

⁴³ FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo dicionário da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1981, p. 22.

orgulhosamente e que tenderá a considerar a pessoa do outro como uma marionete cujos cordões manipula. Rapidamente poderíamos encontrar nessa presunção um pouco de egoísmo e, por trás desse egoísmo, algo de menos espontâneo e de mais amargo, não se sabe que pessimismo nascente que se afirma cada vez mais à medida que o ridente raciocina mais sobre o riso.⁴⁴

A concepção filosófica do riso serve para demonstrar que precisa haver sinceridade no objetivo de bem receber as partes, pois o fingimento não se sustenta por muito tempo, sendo, também, facilmente perceptível, já que a falta de comprometimento ou o mero cumprimento do dever transparecem no comportamento que se revela durante o equacionamento da demanda, porque, dependendo da complexidade ou da dificuldade na negociação, a impaciência, o desagrado e até mesmo a indiferença com a solução do litígio tornam-se incontidos, por parte do conciliador.

O enfoque muda quando há o inequívoco envolvimento do magistrado e com isso pode-se afirmar que a postura sorridente facilita o contato inicial, porquanto ao demonstrar acolhimento e atenção faz com que a inibição não prejudique o exercício da cidadania, já que a espontaneidade estimula o diálogo, enquanto o temor bloqueia a manifestação, tanto que Dale Carnegie⁴⁵ ilustra isso falando de uma fábula sobre o sol e o vento:

Eles discutiam sobre qual dos dois era mais forte e o vento disse: 'Provarei que sou mais forte. Vê aquele velho que vem lá embaixo com capote? Aposto como posso fazer com que ele tire o capote mais depressa que você'. O sol recolheu-se atrás de uma nuvem e o vento soprou até quase se tornar um furacão, mas, quanto mais ele soprava, mais o velho segurava o capote junto de si. Finalmente, acalmou-se e foi embora; então o sol saiu de trás da nuvem e sorriu bondosamente para o velho. Imediatamente ele esfregou o rosto e tirou o capote. O sol disse então ao vento que a gentileza e a amizade eram sempre mais fortes que a fúria e a força.

Tendo essa significação, o sorriso constitui valioso indicativo facilitador e estimulador de que nas audiências, como lugar de discussões formais e informais, serão proporcionadas as condições para a formação da opinião e da vontade dos cidadãos. O atendimento prestado nestas circunstâncias, pela coerência, possibilita a dedução de que, o órgão público, além de ter resolvido o problema e dado a resposta

⁴⁴ BERGSON, Henri. *O riso: Ensaio sobre o significado do cômico*. Tradução e notas de Maria Adriana Camargo Cappello. Introdução de Débora Cristina Morato Pinto. São Paulo: Edipro, 2018, p.122 e 123.

⁴⁵ CARNEGIE, Dale. *Como fazer amigos e influenciar pessoas*. Tradução de Fernando Tude de Souza; revista por José Antonio Arantes de acordo com a edição americana de 1981, aumentada por Dorothy Carnegie. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2003, p. 205.

ao que se apresentava financeiramente necessário, aspecto objetivo, respeitou, também, o que se encontra no íntimo da pessoa, no sentimento de dignidade e satisfação, faceta subjetiva, revestindo, assim, de completude, consubstanciando, em função da interdependência entre cidadania e dignidade, a seguinte aspiração:

temos por dignidade da pessoa humana a qualidade intrínseca e distintiva reconhecida em cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e corresponsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos.⁴⁶

Implementadas essas condutas, na conciliação laboral, possibilita-se que o direito seja adequadamente exercitado, pois para Habermas a cidadania exprime o ideal de emancipação colocando-o em cena num quadro social em que os recursos comunicativos de ativos cidadãos tornam-se o meio principal dessa pretensão.⁴⁷ Esse entendimento é corroborado por Giddens na seguinte afirmação:

embora existam alguns problemas e questionamentos ao modelo de cidadania baseado no Estado-nação, o conceito básico de cidadania como algo que engloba direitos e responsabilidade permanece consistente. De fato, parte do debate político mais recente envolve repensar como permitir que os cidadãos se tornem mais ativos como uma forma de revigorar a política e a vida em comunidade.⁴⁸

⁴⁶ SARLET, Ingo Wolfgang. *Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988*. 3 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2004, p. 59-60.

⁴⁷ DUPEYRIX, Alexandre. *Compreender Habermas*. Tradução de Edson Bini. São Paulo: Edições Loyola, 2012, p. 131.

⁴⁸ GIDDENS, Anthony. SUTTON, Philip W. *Conceitos essenciais da Sociologia*. Traduzido por Claudia Freire. 2 ed. São Paulo: Editora Unesp, 2017, p. 308 e 309. A concepção de cidadania de Marshall é problemática, pois se baseia na experiência de um Estado-nação, a Grã Bretanha. Na França, Alemanha e outros países, a cidadania não “evoluiu” da forma como ele descreve. Algumas pessoas acham que o enfoque dele nada mais é do que uma descrição POST HOC – foi isso que aconteceu -, e não genuinamente explicativa. Por que os direitos políticos foram concedidos às mulheres e à classe trabalhadora em um determinado momento histórico, por exemplo. Será que isso realmente foi apenas parte de uma “evolução” natural. Os sindicatos, por exemplo, tiveram de batalhar muito para uma ampliação desse escopo, enfrentando a reação de grupos contrários que os combateram como mesmo afincos. Da mesma forma, até mesmo na Grã-Bretanha a idade mínima para votar para homens e mulheres só se equiparou em 1928, ou seja, com o século XX já avançado, bem posterior ao que a estrutura de Marshall reconhece. Em suma, não fica claro exatamente por que os direitos civis tiveram de levar aos direitos políticos que, por sua vez, tiveram de levar aos direitos sociais, e esse processo precisaria ser mais bem explicado. [...] Além disso, recentes teorias sobre a globalização confrontam o modelo de cidadania baseado no Estado-nação. Por exemplo, a União Europeia oferece uma forma regional de cidadania que concede alguns direitos, como o direito de viajar e trabalhar, os quais devem ser respeitados pelos Estados-nação. Os cidadãos europeus também podem ir contra decisões legais tomadas na instância do Estado-nação no âmbito regional europeu. Os pensadores cosmopolitas

Sendo imprescindível a livre atuação porque isso consiste na adoção de posturas que permitem a deliberação e, posteriormente, a tomada de decisões, fica o consenso validado. Ratificando o que se constata na prática, emana do ensinamento doutrinário que a cidadania viabiliza-se pela conduta procedimental do conciliador o qual, pautado pela cordialidade, dedica tempo suficiente para cada questão permitindo o ativismo dos litigantes, consistente na ampla oportunidade de manifestação, numa interação, em que os envolvidos sentem-se plenamente integrados e respeitados, com a devida consideração do posicionamento e do sentimento pessoal.

2.4 O AVANÇO TECNOLÓGICO E A CIDADANIA

Apresentando-se concernente com a interação e levando em conta a valoração cultural que tem uma forte vinculação com a formalização, assinatura e o papel, analisa-se o avanço tecnológico, implementado no âmbito judiciário, verificando se isso não afetou a cidadania na forma concebida, comparando as fases distintas. Antes da era eletrônica, quando se encontravam na sessão, sensibilizados pela adversidade e expectativa do resultado, em busca de apoio às convicções, o empregado e o empregador demonstravam suscetibilidade, fixando olhar nas folhas ordenadas e encapadas, deixando transparecer que revestiam de afetividade as páginas de papel.

Assim, na audiência, momento em que estavam diante do magistrado, no horário exclusivamente marcado para os litigantes, o manuseio das folhas, com a verificação dos documentos chamava a atenção das partes gerando, pelo olhar e pela ansiedade destas, a sensação de que o monte de papel pulsava. O sentimento de que da pilha de papel emanava a vida transparecia porque nela havia um fragmento da história, ou seja, parcela da existência de cada envolvido que estava sendo objeto de apreciação, consideração e valoração, demonstradas na atenção dedicada pelo julgador ao folhear os documentos do processo.

Isso despertava a inquietação para a indicação das páginas, destacando os pontos favoráveis havendo, deste modo, um ritual palpável que, de certa forma,

enxergam uma possível ampliação da cidadania a uma instância global, na qual os indivíduos teriam o STATUS de cidadãos globais, ainda que por ora estamos muito longe desse vislumbre.

parecia especial, pois como as estruturas judiciais foram concebidas com base na relevância social do papel este passou a ser o formato das lides forenses, causando a sensação de que ordenava o comportamento humano. Com o advento de novas tecnologias, consistindo isso no processo judicial eletrônico, a configuração da sala de audiências foi modificada e as pilhas de papel substituídas por monitores e teclados ficando os visores entre as partes e na frente do magistrado. Os visores causam impacto gerando a impressão de que afetam a comunicação repercutindo no comportamento das pessoas envolvidas na demanda, pois estando separadas pelos equipamentos e o juiz atrás dos mesmos há significativa perda do contato pessoal, olho no olho, porque todos ficam voltados às telas, cumprindo, assim, apenas o ritual formal, tornando parcimoniosa a conversação, porque:

embora na pesquisa não-verbal a ênfase maior recaia sobre a aparência e o comportamento das pessoas em comunicação, atenção cada vez maior tem sido dispensada à influência dos fatores não-humanos nas transações humanas. As pessoas mudam de ambiente a fim de melhor atingir seus objetivos comunicativos e, do mesmo modo, os ambientes podem afetar nosso humor, escolha de palavras e ações. Assim, essa categoria se refere àqueles elementos que interferem no relacionamento humano mas não são parte dele 'diretamente'. Os fatores ambientais incluem mobiliário, estilo arquitetônico, decoração de interiores, condições de iluminação, cores temperatura, ruídos adicionais ou música, e similares, em que a interação ocorre. Variações de disposição, materiais, formas ou superfícies dos objetos do ambiente da interação podem ter grande influência no resultado de relacionamento interpessoal.⁴⁹

Além das consequências geradas pelas alterações no leiaute, no processo digital, a ata, documento que retrata o que acontece na sessão, deixou de ser impressa não precisando, assim, as partes e o juiz assinar. A retirada do documento, afora a possibilidade de ter o papel na mão para poder verificar o conteúdo, de forma individual, com calma e atenção dos outros envolvidos, suprimiu o cerimonial da assinatura, inexistindo, em razão disso, a demonstração da concretização do exercício da cidadania, causando, também, a constatação de que a audiência deixou de ser solene e formal e que a presença das partes perdeu a importância pela falta da chancela manuscrita, num documento público, adquirindo a feição de ato processual incompleto.

Como as alterações da conduta advieram da supressão do documento assinado, da nova disposição dos monitores e do direcionamento da atenção para as

⁴⁹ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 25.

telas fica evidenciado que as mudanças resultaram da intervenção humana e não da nova ferramenta repelindo, assim, o “determinismo tecnológico.”⁵⁰ Independente da causa, porém; o comportamento modificado dos envolvidos gera nuances diferentes, as quais encontram ressonância, ao que, analogamente, acontecia aos escravos no Brasil, pois a essência humana valoriza a assinatura e o documento, tornando apropriado o ensinamento de Marialva Barbosa⁵¹, contido na seguinte afirmação:

Muitos, entretanto, mesmo sem saber manejar os códigos escritos eram letrados: sabiam contar; eram capazes de exercer o ofício de carpinteiro e pedreiro, para os quais é indispensável o conhecimento dos códigos numéricos; podiam ser mestres chapeleiros; exerciam o ofício de vendedores; impressores; enfim, diversas profissões para as quais os códigos letrados são fundamentais. Mesmo os que não conheciam as letras fixadas em suportes duradouros sabiam sua importância: afinal, o que lhes concedia a liberdade era uma carta plena de inscrições. A carta de alforria concedia a liberdade pela escrita. Portanto, a aspiração máxima decorria de um simples papel sobre o qual se adicionavam letras: letramento se igualava à liberdade.

A pertinência sustenta-se vez que, guardadas as devidas proporções, sob a égide do vínculo empregatício, ainda hoje o trabalhador sente-se temeroso em reclamar e perder o emprego. Como depende do salário para subsistir, cala-se diante das transgressões e silenciosamente suporta as agruras da submissão. A possibilidade de manifestar o descontentamento, em audiência, após a ruptura do pacto laboral, consoante a diretriz teórica, representa a liberdade, pois pode, em igualdade de condições, com o agir e a vontade respeitadas, expressar-se, reivindicar, contestar, fazer proposições, aceitar ou recusar propostas, servindo, assim, o documento e a assinatura como a demonstração formal da concretização dessa emancipação.

Semelhante sensação de desoneração aflora no empregador porquanto o mesmo fica desembaraçado do inconveniente da demanda e também porque, quando há a conciliação, não se submete ao julgamento por um terceiro, pois, de forma consensual, estabelece as diretrizes e assume o compromisso espontâneo de pagar o que entendeu devido, sendo a justiça feita pelas próprias partes, cujas razões, dos dois lados, são respeitadas, inexistindo, por esse motivo, a recriminação já que não houve a condenação o que se apresenta relevante no contexto social. Isso tudo perde

⁵⁰ MARQUIONI, Carlos Eduardo. *Quando a TV vai além da sala de estar: por uma análise cultural dos usos de novos dispositivos tecnológicos*. Revista Geminis ano 4 – número 1, p. 09.

⁵¹ BARBOSA, Marialva. *Escravos e o mundo da comunicação: oralidade, leitura e escrita no século XIX*. Rio de Janeiro: Maud X, 2016, p. 15.

o fulgor, no entanto; quando o que foi objeto de pronunciamento oral deixa de ser registrado no documento, pois o que acontece na audiência fica somente eletronicamente consignado. A não elaboração da ata e a falta da assinatura, no momento oportuno, configura o entendimento doutrinário no sentido de que:

O texto escrito está sempre em referência a um texto dito, instaurando a oralidade numa outra materialidade e presença (o escrito). Mas essa nova oralidade, arrancada de suas condições de espaço-tempo, ao ser grafada, permanece durando, interpelando, produzindo significações que ultrapassam as contiguidades da vida. O tempo e o espaço. O escrito serve, enfim, para fixar imagens inicialmente orais, da mesma forma que os modos de codificação de grafias se fazem sobre uma base de oralização. A escrita não é mera aptidão capaz de transformar uma mensagem em texto. Ela tem uma história própria, um ritmo peculiar de transformação relacionado à própria historicidade dos atores, que, vivendo num mundo comum, continuam valorizando aspectos que interferem no sentido produzidos, em relação ao significado da vida. Não são apenas as mentalidades escriturais que são fundamentais para a construção do traço.⁵²

Pela conceituação, na qual há expressa alusão à plena realização do indivíduo e a emancipação deste nos espaços definidos no interior da sociedade, o comparativo das duas fases do processo judicial, no papel e eletrônico, deixa transparecer, com base na referida teoria, que não houve a demonstração formal da liberdade, pela falta do documento e da assinatura, publicamente e no momento oportuno, restando afetado, assim, o lado subjetivo, implicando isso, pela ótica apontada, que o avanço tecnológico obnubilou a cidadania. O ofuscamento ocorreu por ser o processo digital algo novo que veio com a promessa de agilizar a prestação da tutela jurisdicional. A expectativa da celeridade direcionou-se para o resultado avaliando que, se superada a demora, seriam equacionadas as demais debilidades, suscitando ideias às quais:

todos se agarram e elas como um 'abre-te-sésamo' de alguma nova ciência positiva, o ponto central em termos conceituais em torno do qual pode ser construído um sistema de análise abrangente. A moda repentina de tal grande IDÉE, que exclui praticamente tudo o mais por um momento.⁵³

O sentido de transitoriedade contido na teoria alimenta a esperança de que a perda da importância da subjetividade da cidadania logo seja reavaliada, pois:

ao nos familiarizarmos com a nova ideia, após ela se tornar parte do nosso

⁵² BARBOSA, Marialva. *Escravos e o mundo da comunicação: oralidade, leitura e escrita no século XIX*. Rio de Janeiro: Mauad X, 2016, p. 117-118.

⁵³ GEETZ, Clifford. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: LTC, 2008, p. 03.

suprimento geral de conceitos teóricos, nossas expectativas são levadas a um maior equilíbrio quanto às suas reais utilizações, e termina a sua popularidade excessiva.⁵⁴

Desta maneira, o resgate da completude da cidadania, consoante o ensinamento de Marialva Barbosa, apresenta-se possível, consistindo isso em não descartar totalmente o papel, ou seja, percebida a reação de que a ata e a assinatura apresentam-se relevantes, em determinadas situações, nada impede que o documento volte a ser impresso e assinado pelas partes. Tal procedimento depende da sensibilidade do agente público, porque os envolvidos podem deixar de lado o sentimento interno pelo constrangimento que têm de fazer a solicitação, que contida, ocasiona a subjetiva insatisfação.

Pelo que foi pesquisado, constituindo a sociabilidade humana a fonte geradora de conflitos que eclodem por vários motivos, investiga-se a origem da causa, pois dentre outras razões, encontra-se, com certa frequência, de forma predominante, a busca por reconhecimento. Essa percepção, além de mudar a maneira de solucionar a demanda, por desvelar o que se encontra no âmago do dissenso, depende da facilitadora atuação do conciliador que volta a atenção, também, ao avanço tecnológico, observando se a mudança do ambiente não prejudicou a interação e repercutiu na cidadania, pois deixando de ser formalizada a avença no papel, desapareceu, igualmente, a assinatura e isso, em algumas situações, pode gerar a sensação de que ato processual tornou-se incompleto, porque deixou de ser solene. Demonstrada a insatisfação a ata da audiência pode ser impressa e assinada já que o subjetivo desagrado prejudica a plenitude da conciliação como instrumento de pacificação social.

3 A CONCILIAÇÃO E A PACIFICAÇÃO SOCIAL

3.1. ESCORÇO HISTÓRICO DA CONCILIAÇÃO

Contextualizado que o exercício da cidadania revela-se pela livre atuação e efetiva participação no solvimento dos dissensos, isso faz com que o conflito submetido ao órgão jurisdicional, antes de ser julgado, seja objeto de entendimento entre os demandantes. Em tal propósito são envidados esforços para a Conciliação,

⁵⁴ Ibid. p. 03.

do latim *conciliatio*, definida como: “ato processual consistente na harmonização formal dos interesses conflitantes na ação trabalhista, mediante proposta do juiz espontaneamente aceita pelas partes.”⁵⁵

Pela repercussão dos benefícios da avença, para a pacificação social, possibilita-se afirmar que “suas origens históricas estão ligadas à existência do ser humano, tendo sido exercitada de forma espontânea a partir da família, expandindo-se na sociedade e comunidade, a ponto de globalizar-se.”⁵⁶. Os primeiros registros do instituto ocorrem:

a partir da Suméria, conhecida por sua notável organização político-social e cultural, que, tendo sido conquistada por Hamurabi, por volta do ano 2000 antes de Cristo, teve imposta a aplicação de seu Código de Leis, que previa a resolução dos litígios mediante intervenção de um arbitrador público, cuja função principal era a de tentar conciliar as partes.⁵⁷

Na Grécia, por imposição legal, funcionários empenhavam-se para convencer as partes a transigir, sendo isso também previsto no Império Romano, pois a Lei das XII tábuas estabelecia que o consenso encerrava a causa, permanecendo tal previsão até a decadência de Roma.⁵⁸ Realiza-se “[...] através de uma interferência apaziguadora, tendo assim, valor como método de preservação dos relacionamentos.”⁵⁹

A Bíblia⁶⁰, no livro do Evangelista Mateus, capítulo 5, versículo 24, também, fala da prática conciliatória no seguinte ensinamento: “deixe sua oferta ali, na frente do altar, e vá logo fazer as pazes com o seu irmão. Depois volte e ofereça a sua oferta a Deus.” Por ser considerada a melhor maneira de solução dos litígios, a conciliação encontra-se prevista no ordenamento jurídico brasileiro desde a época do descobrimento, pois constituía exigência prévia, pelas Ordenações do Reino, Livro III, título XX, parágrafo primeiro:

⁵⁵ACQUAVIVA, Marcus Claudio. *Novíssimo dicionário jurídico*. v. 1. São Paulo: Brasiliense coleções, 1991, p.346.

⁵⁶ SANTOS, Altamiro J. dos. *Comissão de Conciliação Prévia: convivologia jurídica e harmonia social*. São Paulo: Ltr, 2001, p. 157.

⁵⁷ SILVA, Benilda de Oliveira. “Conciliação”. *Revista do curso de direito da Universidade Federal de Uberlândia*, v. 16, n. 1 e 2, 1987, p. 205.

⁵⁸ LIMA, Miguel Luiz Santos de. *Conciliação prévia trabalhista: obrigação da tentativa*. 6 tiragem. Curitiba: Juruá, 2009, p. 18.

⁵⁹ CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Fabris, 1998, p. 72

⁶⁰ BÍBLIA sagrada. *Nova tradução na linguagem de hoje*. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 2000, v. 4, p. 1327.

no começo da demanda dirá o juiz a ambas as partes, que antes que façam despesas, e sigam entre elas ódios e dissensões, se devem concordar, e não gastar suas fazendas por seguirem suas vontades, porque o vencimento da causa sempre é duvidoso. E isto, que dizemos, de reduzirem as partes a concórdia, não é de necessidade, mas somente de honestidade nos casos, em que bem puderem fazer.⁶¹

A Magna Carta de 1824, Constituição do Império, no artigo 161, preconizava que: “sem se fazer constar, que se tem intentado o meio de reconciliação, não começará processo algum.”⁶² Estabelecendo esse encaminhamento o ordenamento jurídico, em diferentes épocas, antes de decidir a questão, sempre preferiu que as próprias partes chegassem ao consenso, retratando dessa maneira, a humana propensão porque:

é tão velho quanto o próprio Direito o anseio comum de que haja concórdia entre os litigantes e de que, pelo acordo, se ponha fim à demanda. Esse foi um dos ideais jurídicos dos gregos de Atenas. No direito germânico, a 'composição privada' era a solução perfeita para as contendas judiciais. Durante a Idade Média, a Igreja tudo fez para evitar as dissensões e para harmonizar aquelas que surgissem. No direito brasileiro, a legislação reinícola tornara a conciliação facultativa, deixando, porém, como dever de consciência para os juízes, o encargo de que estes tudo envidassem para atingi-la. A Constituição Imperial tornou-a obrigatória até que - nos primeiros dias da madrugada republicana - o legislador a omitiu de nossos códigos, pela letra do Decreto número 359, de 26 de abril de 1890 [...] A ideia de uma tentativa obrigatória de conciliação para os legisladores individualistas dos primórdios da República era ofensiva aos interesses privados e à liberdade do cidadão. Hoje, entretanto, as justificativas que então eram encontradas não têm mais razão de ser, pelo caráter intervencionista que todo Estado moderno possui, mesmo quando organizado em regime capitalista e liberal.[...].⁶³

Pelo escorço histórico percebe-se que a conciliação acha-se intimamente ligada à convivência humana a qual, por estar suscetível à desavenças, precisa ter formas de resolução pacífica dos conflitos.

3.2 A CONCILIAÇÃO COMO FORMA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Pela relevância que tem a avença, o Direito Processual do Trabalho atribui grande destaque à conciliação: “como forma de se atingir o objetivo da paz social.

⁶¹ BATALHA, Wilson de Souza Campos. *Tratado de direito judiciário do trabalho*. 3. ed. São Paulo: Ltr, 1995, v. 2, p. 69.

⁶² MARTINS, Sérgio Pinto. *Comissões de conciliação prévia e procedimento sumaríssimo*. São Paulo: Atlas, 2000, p. 36.

⁶³ RUSSOMANO, Mozart Victor. *Comentários à Consolidação das Leis do Trabalho*. 11 ed. Rio de Janeiro: Ed. Forense, 1986, p. 828.

Interessa ao Estado que as próprias facções em litígio encontrem, elas mesmas, a fórmula capaz de compor suas divergências.”⁶⁴ Em razão de tal premissa, a Consolidação das Leis do Trabalho⁶⁵, ou seja, a normativa que rege as relações entre trabalho e capital, determina que haja insistência nas tentativas de acordo, estabelecendo que os dissídios individuais ou coletivos, submetidos à apreciação da Justiça do Trabalho, artigo 764, serão sempre sujeitos à conciliação.

Impõe, em decorrência disso, a reiteração das propostas que devem ser formuladas, a primeira logo após a abertura da audiência e a outra no encerramento da instrução, artigos 846 e 850 do diploma legal mencionado, estatuinto, no parágrafo primeiro do artigo 764, que os juízes e tribunais empregarão sempre seus bons ofícios e persuasão no sentido de uma solução conciliatória dos conflitos. Emana dos dispositivos que o imperativo sempre constitui a tônica e este tem o sentido de: “em qualquer ocasião, a toda hora; o tempo todo. Sem cessar, com constância; de forma habitual; de modo geral, em todo caso.”⁶⁶ Pela repetição do vocábulo, exsurge que deve a conciliação ser buscada com insistência, mas isso não pode ser interpretado, como o próprio termo, também, indica, de qualquer modo ou maneira para não desvirtuar porquanto:

Tudo se tem feito no sentido de evitar que a tentativa de conciliação se torne mera praxe. Foi por isso que a lei estipulou que os juízes e tribunais devem envidar esforços no sentido de uma solução amigável dos conflitos [...]. Toda a força persuasiva de sua inteligência e de sua cultura, todo o vigor convincente de seus argumentos devem convergir, no processo trabalhista, para a conciliação. A sentença é alvo posterior e, nesse sentido, secundário. Não obstante, o juiz não pode esquecer a liberdade individual da parte que tem autoridade moral e jurídica para recusar qualquer acordo, mesmo que lhe seja proveitoso. A interferência do juiz não pode ser coativa. É preferível para a sociedade, a continuação da demanda do que a violação, pelo órgão judiciário, da independência de vontade das partes, pois isso só servirá para trazer o descrédito da Justiça do Trabalho. A função pública do juiz e o amplo poder diretivo do processo que a lei lhe dá (art. 765) não podem ser meios de opressão. Antes, devem ser armas teçadas em prol da Justiça e da liberdade,

⁶⁴ GIGLIO, Wagner D. *Direito Processual do Trabalho*. 8 ed. São Paulo: Ltr, 1993, p. 226.

⁶⁵ BRASIL. Consolidação das Leis Trabalhistas. CLT. Comparada e atualizada com a reforma trabalhista. Comentários de Vólia Bomfim Cassar. 4 ed. São Paulo: MÉTODO. 2019, p. 431, 502 e 507. O artigo 764, da CLT, tem a seguinte redação: Os dissídios individuais ou coletivos submetidos à apreciação da Justiça do Trabalho serão sempre sujeitos à conciliação. O artigo 846 estabelece: Aberta a audiência, o Juiz ou presidente proferirá a conciliação. O artigo 850 estatui: Terminada a instrução, poderão as partes aduzir razões finais, em prazo não excedente de dez minutos para cada uma. Em seguida, o Juiz ou presidente renovará a proposta de conciliação, e não se realizando esta, será proferida a decisão.

⁶⁶ DICIONÁRIO escolar da língua portuguesa. Academia Brasileira de Letras. 2 ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008, p. 1170.

tantas vezes postas sob ameaça, sempre que um é fraco e o outro é forte.⁶⁷

Nesta preocupação doutrinária, também, a expressão persuasão, contida na lei, deve ser levada a efeito, como convencimento, aconselhamento, porque na linguagem jurídica⁶⁸ pode ter o sentido equivalente de indução, com ardilosa feição. Depreende-se da legislação, advinda do senso comum, que a avença é a melhor forma de solucionar as divergências, por advir da iniciativa ou do convencimento dos interessados.

Caracteriza-se, assim, como a justiça das partes, porquanto embasada em concessões recíprocas, redundando isso, pela lógica do encaminhamento, no trâmite processual abreviado, porque, além da agilização, minimiza o inconformismo deixando, em função disso, de existir a discussão jurídica, ocorrendo, a seguir, o cumprimento do pactuado, via de regra, o pagamento que, de certa forma, recompõe o que estava em desequilíbrio. A relevância da conciliação e os efeitos sociais que a mesma proporciona justifica a atenção especial e para tanto imprescindível apresenta-se o cuidado para que não ocorra o mero acordo, porque:

A conciliação, no nosso entender, tem um conceito mais amplo do que o acordo, significando entendimento, recomposição de relações desarmônicas, desarme de espírito, compreensão, ajustamento de interesses; acordo é apenas a consequência material, regra geral de ordem econômica, da conciliação das partes. O juiz deve empenhar-se em esclarecer os litigantes, eliminando mal-entendidos e persuadindo-os a reconhecer as faltas próprias e os direitos da parte contrária. Tarefa difícil e delicada, que requer muito equilíbrio e cautela, pois a intervir como mediador, nessa fase, não pode o juiz prejudicar, antecipando seu ponto de vista. E isso demanda vagares [...]. Por incompreensão ou assoberbamento, a grande maioria dos acordos realizados são inautênticos, pois não resultam de conciliações; representam, ao contrário, apenas soluções econômicas de problemas de comportamento, que sobrevivem latentes. Os litigantes mantêm suas posições desarmônicas, quando não extremam mais ainda seu antagonismo. Acordos dessa natureza dissociam as partes e fermentam as insatisfações sociais.⁶⁹

Em face de tal concepção, cabível se faz apontar que uma tênue linha separa o acordo da conciliação, tanto que os vocábulos, pelos léxicos, tem o mesmo significado. A busca do aperfeiçoamento, entretanto; não permite que a distinção deixe de ser considerada porque os efeitos são distintos. No acordo prevalece o aspecto objetivo, a mera satisfação material, no caso econômica, sem maior aprofundamento

⁶⁷ RUSSOMANO, Mozart Victor. *Comentários à Consolidação das leis do trabalho*. 11 ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 1986, p. 828.

⁶⁸ SILVA, De Plácido e. *Vocabulário jurídico*. 7 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1982, p. 362.

⁶⁹ GIGLIO, Wagner D. *Direito processual do trabalho*. 8 ed. São Paulo: Ltr, 1993, p. 227.

sobre os motivos da divergência e a reparação passa a ser uma maneira de silenciar a insatisfação que se acredita restrita à necessidade financeira, constatada da pretensão formalizada, de forma direta com o causídico. Neste procedimento direciona-se para o propósito de resolver a questão, mas não de forma abrangente e isso faz com que as partes permaneçam em desentendimento e a insatisfação social fermentando.

Sem desconsiderar as dificuldades do cotidiano forense, pela alta demanda, a conciliação impõe a indispensável atenção e paciência já que as partes envolvidas precisam perceber que o órgão estatal está buscando a solução do problema e não tentando livrar-se dele forçando as respostas apressadamente, sem permitir a reflexão, a análise e a ponderação. Essa modalidade de atuação deixa transparecer que se pretende realizar o maior número de sessões por dia, não se apresentando, assim, condizente com o sentimento dos litigantes, porque para estes, mormente para o reclamante, estar em juízo representa um momento da vida importante porquanto, além da reparação dos direitos violados, procura, também, o reconhecimento pela dedicação, empenho e produtividade que devotou ao empreendedor, o que deixa de acontecer se não houver tempo suficiente para estabelecer a conversação.

Nesta situação, mostra-se de grande utilidade o exercício da empatia procurando identificar os tipos que se apresentam adequados, para melhor compreensão do caso e para que haja a participação dos envolvidos, porque a identificação afetiva ocorre de três maneiras:

Empatia cognitiva: habilidade de entender o ponto de vista de outra pessoa.
Empatia emocional: habilidade de sentir o que outra pessoa sente. Interesse empático: a habilidade de perceber o que outra pessoa quer de você.⁷⁰

Colocar-se no lugar do outro representa ter sensibilidade para os sentimentos individuais, variando somente a abordagem para a adaptação das particularidades e isso faz com que os pontos convergentes sejam destacados e os divergentes justificados, prevalecendo, em função disso, o convencimento e não a imposição. Todo esse empenho justifica-se porque o conflito fica resolvido de maneira rápida, com menor desgaste para as partes e de forma menos onerosa, além da solução ser fruto da participação dos envolvidos, o que não ocorre na decisão judicial,

⁷⁰ GOLEMAN, Daniel. *Empatia*. Harvard Business Review. Tradução de Raquel Agavino. Rio de Janeiro: Sextante, 2019. p. 12.

doutrinariamente caracterizada como:

Dissemos que a sentença é secundária, no sentido de constituir o segundo alvo no decurso do processo trabalhista. Podemos, também, dizer que, para a própria sociedade, a conciliação é mais importante do que a sentença, pois pela primeira se põe fim à controvérsia, com satisfação para os litigantes, pela vontade espontânea de ambos; pela segunda, se chega ao mesmo objetivo sacrificando, em nome do Direito, as pretensões de alguém, que se magoa e guarda, muitas vezes, sua insatisfação, sem esquecê-la no entanto.⁷¹

Pela afirmação da doutrina, percebe-se que a sentença não soluciona efetivamente a demanda porque a pretensão de uma das partes fica afetada, persistindo, desse modo, a não aceitação o que gera a interposição de recurso à instância superior. A discordância prolonga a duração do processo, com repercussão dos efeitos na sociedade, portanto, ao contrário do que acontece na conciliação, já que nesta, como há o envolvimento dos litigantes, através das propostas, da interação, das formas de pagamento, até mesmo parcelado, passa ser contraditória qualquer insurgência. Isso implica na agilização da solução da demanda, contribuindo para a almejada celeridade, além de que, pela lógica, a cobrança forçada torna-se desnecessária, vez que deixar de adimplir a importância pecuniária que adveio do consenso apresenta-se paradoxal. Essa recomposição espontânea do que foi consensualmente reconhecido contribui para a pacificação social, tanto que:

A valorização do inerente caráter conciliário da justiça do trabalho é manifestada por membros/órgãos do judiciário trabalhista nos seguintes termos expressos pelo então Ministro do TST, Carlos Alberto Reis de Paula: A Justiça do Trabalho nasceu com uma marca: buscar a conciliação. Conciliar é legal, não só no sentido que a lei prevê, mas no sentido de que é bom, faz bem [...] Nós tivemos a deflagração desse movimento na Justiça trabalhista, mas hoje a cultura da conciliação é observada em todos os segmentos, como nas justiças civil, penal e tributária. (PAULA apud CNJ...,2012, p.1)

A perspectiva da 'paz social' e da 'conciliação' é também lembrada na letra do Hino da Justiça do Trabalho, aprovado por meio da Resolução número 91 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho:

Sempre em busca de um grande ideal
No caminho do justo e da lei
Seja a meta atingir, afinal,
Tudo aquilo que um dia sonhei!
Salve, ó deusa da nossa esperança,
O conflito nós vamos compor

⁷¹ RUSSOMANO, Mozart Victor. Comentários à consolidação do trabalho. 11 ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 1986. p. 828.

Quem confia em ti não se cansa
Vê na paz toda a chama do amor.

Cantemos em homenagem
Mantendo a nossa imagem
Na voz desta canção
Em forma de oração.
Justiça da equidade
É a tua identidade
Louvemos nossa Justiça
A Justiça do Trabalho.

Pela paz social
Esta é a nossa missão:
Dar ao povo o que é seu
Por conquista se deu
Na conciliação,
Na sentença final.
(sempre em busca...)”⁷²

Decantada e consolidada a convicção de que consiste na melhor forma de equacionamento dos conflitos trabalhistas, surge a laboriosa aspiração de obtenção da idealizada conciliação, para minimizar ou extirpar a ingerência da real condição que tem causado aflição aos litigantes e à sociedade.

3.3 A IMPRESCINDÍVEL NOÇÃO DE JUSTIÇA NO CONSENSO LABORAL

A suscetibilidade, gerada pela demanda, em razão de que cada parte entende que a sua causa é a única justa e a viabilização da cidadania, como confirmação do direito, pela plena realização da pessoa, contemplando os aspectos objetivo e subjetivo, tornam indispensável que se tenha um senso comum do que é justiça, pois a definição inquestionável ainda não foi encontrada pelos estudiosos, em função dos variados entendimentos que suscita. A compreensão do que geralmente se concebe constitui valioso instrumento de adequação da conduta do julgador que, inicialmente, se despoja desta condição para atuar como conciliador, por envidar esforços na solução da demanda, de forma amigável.

Pela multiplicidade das correntes de pensamento e considerando a dificuldade de analisar a fundo o conteúdo conceitual, variável e diverso, que a utilização cotidiana faz aparecer, Chaïm Perelman apresenta o direcionamento, dizendo:

⁷² HILLESHEIM, Jaime. Conciliação trabalhista: Ofensiva sobre os direitos dos trabalhadores na periferia do capitalismo. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2016, p. 259 e 260.

A noção de justiça sugere a todos, inevitavelmente, a ideia de certa igualdade. Desde Platão e Aristóteles, passando por Santo Tomás, até os juristas, moralistas e filósofos contemporâneos, todos estão de acordo sobre este ponto. A ideia de justiça consiste numa certa aplicação da ideia de igualdade. [...] Mas, sejam quais forem as diferenças entre as concepções da justiça concreta, todas admitem a mesma definição da justiça formal, que exige sejam tratados da mesma forma os seres que fazem parte da mesma categoria essencial.⁷³

Nesta perspectiva, reportando-se aos partidários de um direito racional ideal, de Kant a Del Vecchio, sustenta que a justiça fundamenta-se substancialmente, no respeito à autonomia de cada pessoa. Em decorrência das especificidades reproduz o que foi afirmado pelo último nominado, destacando:

A justiça requer que, no tratamento recíproco, se tome em consideração essa identidade meta-empírica de natureza e que seja excluída, em consequência, toda disparidade não fundamentada na maneira de ser e de operar efetiva de cada qual, devendo todo comportamento ser reportado objetivamente à mesma medida absoluta.⁷⁴

A enunciação formulada, segundo o autor, por derivar da inspiração no humanismo universalista, depende da regra de justiça no sentido do imperativo categórico de Kant: “Age do modo que desejarias que agissem teus semelhantes.”⁷⁵ Espargindo alguma nódoa da obnubilação, reafirma o que foi asseverado, registrando: “A igualdade que é aproximada, desde Aristóteles, da ideia de justiça, consiste numa igualdade de tratamento. O que está em questão, segundo Bernard Shaw, é tratar igualmente seres humanos vivos.”⁷⁶

A despeito de ser comumente caracterizada a justiça pela igualdade explícita⁷⁷ não se menciona a inobservância desta, de forma direta, quando a queixa de injustiça acontece pelas pessoas, que deixam de ser tratadas da mesma maneira que o vizinho ou o concorrente, ou, porque foram assim consideradas, mas acham que teriam merecido distinção. A insatisfação, nestas situações, relegando a ponderação de que eram idênticas àquelas às quais se comparam, fundamenta-se no

⁷³ PERELMAN, Chaïm. *Ética e direito*. Tradução de Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1996, p. 14 e 31/32/.

⁷⁴ PERELMAN, Chaïm. *Ética e direito*. Tradução de Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1996, p. 76

⁷⁵ Ibid. p. 76.

⁷⁶ Ibid. p. 214.

⁷⁷ PERELMAN, Chaïm. *Ética e direito*. Tradução de Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1996, p. 86 - 87.

apontamento de todas as espécies de diferenças, dizendo que o outro é abastado ou mais influente, que é amigo ou parente de certo funcionário, que integra uma casta, de um grupo religioso ou político.

A assimilação do entendimento no sentido de que se almeja a igualdade sem indicar a semelhança, mas destacando as diferenças e a configuração da justiça como sentimento⁷⁸ devem balizar a busca da conciliação, pois nesta, com a sensibilidade aguçada pela contenda, a mínima diferença no tratamento fere a suscetibilidade e afeta a validade, cuja efetivação consubstancia-se na observância da conduta pautada pela atuação, segundo a ciência e consciência do magistrado, que se volta ao propósito de solucionar o litígio da melhor maneira possível, contribuindo, deste modo, para a tornar factível a cidadania em sua completude.

3.4 A CONDUTA PROCEDIMENTAL DO CONCILIADOR

O exercício do direito público subjetivo, efetivado pelo ajuizamento da ação, exterioriza-se fundado na convicção de que a causa apresenta-se justa. Como isso, normalmente, não encontra respaldo na parte adversa, surge a divergência que deve ser dirimida pelo órgão estatal. No âmbito trabalhista, sendo o empregado hipossuficiente, ou seja, dependente do salário para sobreviver, a demanda precisa ser solucionada sem demora, para afastar a privação de subsistência do obreiro, enquanto permanece fora do mercado de trabalho.

Sendo a celeridade atingida pela conciliação, imprescindível se apresenta o envolvimento do magistrado que precisa simplificar a maneira de agir, pautando-se pela sensibilidade que se manifesta no despojamento e aproxima-se do idealizado comportamento de Carl Gustav Jung: “Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana.”⁷⁹ Nesta forma de procedimento, o desprendimento almejado encontra-se no nivelamento entre as pessoas, indicando que o conciliador necessita inserir-se entre as partes e não ficar acima destas.

⁷⁸ PERELMAN, Chaïm. *Ética e direito*. Tradução de Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1996, p. 34.

⁷⁹ JUNG, Gustav Carl, foi um psiquiatra e psicoterapeuta suíço que fundou a psicologia analítica. Jung propôs e desenvolveu os conceitos de personalidade extrovertida e introvertida, arquétipo e inconsciente coletivo. Seu trabalho tem sido influente na psiquiatria, psicologia, ciência da religião, literatura e áreas afins. Wikipédia. Disponível em: <<https://www.pensador.com>>

A postura guiada pela intenção de ser colaborador demonstra a simplicidade, que se revela na comunicação afetiva caracterizada pelo pleno envolvimento, liberto de suposições e sem julgamento, num contexto em que se pretende apenas dialogar, mas de tal maneira que o outro sinta-se acolhido e respeitado, da maneira que costuma ser. Para a consecução desta aspiração, constitui precioso subsídio, também, a inteligência emocional concebida, em síntese, como aptidão para reconhecer sentimentos e emoções próprios e dos outros, e responder a eles de maneira apropriada, madura e flexível.⁸⁰

Atingir esse propósito pressupõe que o juiz seja cordato e acessível portanto; não tão apegado à formalidade e ao ritual do cargo que, se demasiadamente observados, ofuscam a humildade. Isso obsta a operacionalização impedindo que a empatia prospere porquanto esta manifesta-se somente em trocas equiparadas, geradas na simplicidade postural de seres sociais, sendo:

Uma aptidão social fundamental é a empatia, ou seja, a compreensão dos sentimentos dos outros e a adoção da perspectiva deles, e o respeito às diferenças no modo como as pessoas encaram as coisas. Os relacionamentos são um foco importante, incluindo aprender a ser um bom ouvinte e um bom questionador mais assertivo, e não raivoso ou passivo; e aprender as artes da cooperatividade, na solução de conflitos e negociação de compromissos.⁸¹

Entender o sentimento dos outros e adotar a perspectiva deles faz com que o conciliador, colocando-se numa predisposição empática, passe a atuar como cooperador ouvindo os demandantes com atenção visto que a verbalização do que as partes sentem contribui para diminuir as tensões e conflitos internos porque a expressão oral diminui o nervosismo e o falar e ser escutado com zelo aumenta a espontaneidade. Constituindo a simplificação o meio esta destaca-se por gerar empatia consistindo isso em estabelecer entre o agente estatal e as partes a mesma atmosfera, paz, acolhimento e confiança que sentem ao lado das pessoas com as quais gostam de ficar e de se relacionar.

O atingimento desta condição, obviamente, não prescinde da paciência porque: “a empatia requer bastante calma e receptividade para que os sinais dos

⁸⁰ GOLEMAN, Daniel, *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. 2 ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012, p. 66 e 67.

⁸¹ GOLEMAN, Daniel. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. 2 edição. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012, p.284.

sentimentos de outra pessoa possam ser recebidos e entendidos por nosso cérebro.”⁸² Assim, a conversação requer a demonstração do envolvimento no sentir, ouvir, ver, pensar e falar sem qualquer desvio da atenção observando as fases de abertura do diálogo, com respeito, inclusão e aceitação, tomando-se a cautela para, após o desenvolvimento da interlocução, dar o encaminhamento da finalização, distanciando-se de forma educada.

Neste direcionamento, a iniciação do contato interpessoal, fica impactada pela expressão facial e também pela entonação verbal, formando a originária impressão, já que nela ocorrem o primeiro contato visual, a saudação inicial e o aquecimento do diálogo. No inaugural contato visual em que os olhares se cruzam a duração pode ser ínfima, mas atua como desencadeadora da atenção do conciliador gerando a empatia porque olhar e ver demonstram que houve a inclusão. O espontâneo semblante de satisfação, um leve ou aberto sorriso complementam esse hábito, dando a entender ao interlocutor que é bem-vindo. Essa receptividade e disponibilidade possibilitam a harmônica fluência do colóquio, porque, a despeito de ser breve, faz aparecer a conexão de energias. Depois da amistosa troca de olhares, com a mesma postura fisionômica, efetiva-se a saudação inicial, costume que, concomitantemente, significa confraternização com a pessoa e gratidão pelo encontro.

Pequenas variações na maneira de responder podem afetar a espontaneidade pois quem toma a iniciativa de cumprimentar de um jeito fica insatisfeito se escutar outra resposta e vice-versa. O mesmo acontece no caso de um abraço que se retribui com o aperto de mão, razão pela qual não se deve desviar do modelo escolhido pelo interlocutor, já que isso causa constrangimento que se reproduz se houver mudança na forma e o conteúdo do cumprimento por ele estabelecido. Deve-se, também, utilizar o tratamento, formal ou informal, que a pessoa prefere lembrando que o som do próprio nome, pronunciado com intencionalidade de simpatia e inclusão amplia a força da ressonância interpessoal.

Após essa etapa, entabulam-se as primeiras falas que se for entre conhecidos surge um leque de opções que abrange desde a menção ao último encontro até a troca de perguntas sobre elos comuns, família, amigos, eventos de trabalho ou lazer. Entre desconhecidos; entretanto, surge uma inesperada inibição, que se quebra por comentários banais servindo, isso, como um pretexto para

⁸² GOLEMAN, Daniel, apud RYAN, M.J. (Mary Jane), 1952. O poder da paciência. M. J. Ryan. Tradução de Sonia Maria Moitrel Schwarts. Rio de Janeiro: Sextante, 2006, p.47.

entabular a conversa. Essa fase, aparentemente simples, tem valiosa função tática, em que se confirma, através do cuidado cortês e da escuta ativa, o interesse na continuidade e aprofundamento da troca. Transpostos os assuntos amenos e periféricos o foco da conversa passa para o tema principal que pode ser sobre qualquer coisa, tendo início, meio e fim, com ou sem a conclusão. Tal migração não se evidencia somente pela mudança de conteúdo, já que transparece, também, no corpo e na voz.

Essa alteração fisiológica ocorre mesmo quando há discreta transição, consoante revelam a alteração no olhar e a melodia vocal, devendo tal modificação ser acompanhada pelo colaborador, pela indicação de que se trata de motivo principal, que exige, como rito do meio, um tempo maior para ser explorado, com posterior declínio e exaurimento o qual não exige remate, bastando uma frase ou gesto de encerramento, mas, além do abrandamento e a subsequente interrupção do contato visual dos conversadores, a civilidade impõe uma saudação que demonstre o fechamento do diálogo, cuja configuração, para o encaminhamento da conciliação, pelo que se depreende da inteligência emocional, precisa ser balizada pela atenção, receptividade, respeito, simplicidade, confiabilidade, adaptabilidade, bom humor, ponderação, bondade e espontaneidade.

A falta de atenção transparece ao adentrar num recinto não habitual, de certa maneira formal, depois de ter o nome apregoadado no alto-falante, e encontrar o conciliador concentrado na tela do computador, indiferente como se estivesse sozinho, pois sequer levanta a cabeça para olhar e responder o cumprimento. Esse comportamento causa uma desagradável sensação indicando que dificilmente haverá diálogo, porque estando alheio à presença certamente não estará propenso a conversar. Percebido o desinteresse, sendo verdadeiro ou não, o vínculo interpessoal fica fragilizado sobrevivendo o bloqueio ou o silêncio, afora a contenção de outras reações menos polidas, vez que:

A incapacidade de resistir a conferir o e-mail ou o Facebook em vez de nos focarmos na pessoa que está conversando conosco leva ao que o sociólogo Erving Goffman, um magistral observador da interação social, chamou de um 'fora', um gesto que diz à outra pessoa que 'não estou interessado' no que está acontecendo aqui e agora [...] Há dois tipos principais de distrações: sensorial e emocional. Os distratores sensoriais são simples: enquanto lê essas palavras, você está abstraindo as margens em branco ao redor desse texto. [...] este é apenas um meio a uma interminável onda de estímulos que seu cérebro elimina do contínuo fluxo de sons, formas e cores de fundo, sabores, cheiros, sensações e assim por diante. Mais desanimadores são os

distratores do segundo tipo: sinais carregados emocionalmente. Embora você possa achar fácil se concentrar para responder um e-mail em meio ao zumzum-zum de um café, se ouvir alguém dizendo seu nome (eis uma poderosa isca emocional) é quase impossível abstrair a voz que o pronunciou – a sua atração alerta automaticamente para escutar o que está sendo dito a seu respeito. Esqueça aquele e-mail.⁸³

Assim, sem dar as boas-vindas o conciliador alimenta a hostilidade das partes, pois dentro da sala de audiências, são raros os casos em que trocam um aperto de mão ou outro amistoso cumprimento, tanto que:

A título ilustrativo, compartilham-se as percepções de trabalhador que experienciou audiência trabalhista acompanhada por estudantes do curso de direito: 'Meu Deus! Achei que (essas pessoas) trabalhavam para o juiz. Que estavam anotando tudo o que eu falava, tudo o que fazia, observando todos os meus gestos. Fiquei tão nervoso à toa. Por causa de estudantes!' (reclamante, homem 32 anos). E o mesmo trabalhador arrisca um conselho: 'Você vai ser juíza? Se for, fala bom dia para quem entrar. Eles intimidam demais. Meu coração quase saiu pela boca. Tremi inteiro.' [...] infelizmente, a realidade das audiências mostra que não existe preocupação em acalmar os ânimos das partes, tampouco em deixá-las mais confortáveis [...] Não obstante, ainda se trata de exceções os magistrados que realmente se importam com o estado psicológico das partes. Para o reclamante, o ambiente judicial chega a ser ainda mais incompatível com a finalidade conciliatória. Isso, porque, além da qualidade ambiental desfavorável, os trajes (roupa social, blazer, terno e gravata, toga) são intimidadores e o linguajar é de difícil compreensão. [...] É precisa a lição de Márcio Túlio Viana, para quem [...] Todos sabemos que o cidadão comum não se sente à vontade nos recintos tradicionais em que se exerce a função jurisdicional: tudo aí se lhe afigura estranho, misterioso e não é de admirar que lhe inspire mais desconfiança e temor que tranquilidade. Menor dose de solenidade e formalismo contribuirá para suavizar o desconforto do ingresso em juízo."⁸⁴

⁸³ GOLEMANN, Daniel. *Foco: a atenção e seu papel fundamental para o sucesso*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2014, páginas 15 e 22.

⁸⁴ GASPAR. Rafael Chiari. *Conciliação trabalhista: quando o “sim” ao acordo é o “não” à justiça*. Belo Horizonte: Conhecimento Editora, 2021, p. 115 - 118. Durante o curso de Graduação, o estudante é treinado para se tornar um técnico, um cientista conhecedor de normas de direito material e de direito processual. As faculdades de Direito, regra geral, dão pouca ênfase às disciplinas com conteúdo reflexivo, tais como Filosofia, Sociologia, Psicologia, Hermenêutica e Ética Jurídica. Por isso é incomum que suas grades curriculares contemplem as referidas matérias e, quando o fazem, raramente dispensam carga horária suficiente para conferir formação humanista aos estudantes, futuros candidatos ao concurso da magistratura: “A formação ética e intelectual do magistrado deve ter como premissa básica o fato de que o conhecimento do direito não ocorre por simples instituição ou por mera repetição de textos normativos. Pelo contrário é preciso o profundo e paciente estudo da história humana, da realidade para a qual trabalha e dos dados filosóficos e culturais de cada comunidade, que são minuciosamente diferentes e relevantes.” Quanto à formação dos juizes, Maria Cecílio Máximo Teodoro identifica que, salvo casos excepcionais, exige-se, para a aprovação no concurso da magistratura, que o aspirante a juiz frequente cursos preparatórios. Contudo, tais cursos, assim como as universidades, “ênfatizam a técnica e se descuidam de temas fundamentais como valores sociais, filosóficos e políticos.” A autora expõe que: “[...] tais cursos preparatórios suprem carências de conteúdo que, em princípio, deveriam estar a cargo dos cursos de direito. No entanto, estão longe de preparar o ser humano para a carreira que irá exercer. Falham na missão de inculcar-lhes valores sociais e de conferir uma formação voltada para a realização da dignidade humana.” p. 120 e 121.

A receptividade transparece na aceitação que tem o significado de abertura e cordialidade ao interlocutor e ao seu jeito de ser, constituindo isso um valor essencial para a conversação. Assim, em qualquer situação, aceitar a forma de ser da pessoa equivale a uma chave universal, já que a rejeição é facilmente percebida, causando um impacto que deixa o corpo tenso, surgindo a vontade de se afastar, repelindo, desta maneira, a instauração da consistente vinculação, por falta de simpatia e entrosamento, dificultando, em razão disso, a conversa, que assume outra configuração na ausência de expectativas, cobranças, exigências ou qualquer tipo de julgamento.

O respeito encontra-se no ser humano que tem o inequívoco senso de integridade, apesar de não haver uma explicação de como atua essa peculiar sensibilidade, mas cada pessoa sente na alma e nas entranhas quando ocorre a falta de apreço e que essa ausência de consideração impede que a conversa transcorra normalmente, porque, via de regra, a serenidade fica atenuada aflorando o descontrole. Ausente a simplicidade não há como estabelecer a interlocução com alguém orgulhoso ou prepotente, pois esse tipo de comportamento desperta a desagradável sensação que impede o vínculo afetivo duradouro, pela ausência da empatia que prospera somente em trocas niveladas, sem distinções de poder, classe social e conhecimento, porque a humildade tem a importante incumbência de desenvolver a consciência de que o ser humano não é impecável, supremo ou infalível.

Essa percepção precisa ser diariamente lembrada, pois no cotidiano pode surgir a ilusão da importância pessoal, pujante e robusta que afasta a modéstia. Para se resguardar contra a presunção do ego, o conversador deve entender que cada pessoa tem sua própria concepção de mundo, distinguindo a identidade do comportamento, sabendo que embora façam parte do interlocutor não são dele as ações e que a missão urgente e mais importante encontra-se na plena realização do ser humano, que tem sensibilidade para detectar na pessoa com quem dialoga demonstrações de deboche, autoritarismo, prepotência, desdém, escárnio e o inverso disso. Sendo o interlocutor tratado como um par, revela-se a humildade que, mesmo na descompromissada conversa, proporciona um clima respeitoso que facilita a paz e o entendimento.

A confiabilidade fica evidenciada pelo olhar no olho de forma recíproca. Isso amplia a margem de crédito entre as pessoas, representando gesto de entrega,

o que torna o ambiente amigável, transcorrendo a conversa sem julgamentos, confiando simplesmente, sem que isso seja considerado inocência ou ingenuidade, mas sim ativa afirmação do valor positivo já que a confiança do conciliador em si mesmo, na pessoa com quem dialoga e na relação que se estabelece pela conversa, permite que aconteça a entrega. A adaptabilidade apresenta-se necessária porque consiste na capacidade de demonstrar flexibilidade, com o enquadramento às diversas formas da interlocução, revelada pelo comportamento amoldável do conciliador que, sem perder de vista o propósito ajusta-se para não desestimular o diálogo e frustrar a interação.

O bom humor, transparece na comicidade, alegria e o entusiasmo e isso torna o contato entre as pessoas mais leve facilitando o engajamento. Por ser contagiante minimiza a sisudez, típica em situações de divergência. Apesar dessa característica, o conversador precisa adequar-se e perceber as circunstâncias, porque o exagero nos gracejos e a excitação na frente de alguém triste pode aumentar essa condição, mas isso não significa mudar o comportamento, apenas adequação, fazendo a discreta aproximação e o acolhimento da pessoa melancólica, sendo solidário com ela, sem, no entanto, se deixar tomar pela tristeza.

A ponderação inibe as condutas extremadas que geram nocivos efeitos, sendo o equilíbrio o caminho para estabelecer interações sociais balanceadas, lembrando que o comportamento que ontem apresentou-se adequado hoje pode não ser conveniente, amanhã perfeito e depois de amanhã talvez exagerado, tendo, no entanto, a virtude e o comedimento perene enquadramento. A espontaneidade, com o sentido de clareza e transparência, é indispensável porque o conciliador não pode ser movido pelo fingimento, subterfúgio ou álibi.

Isso não se coaduna com a integridade e veracidade, cuja obtenção fica condicionada à naturalidade e sinceridade vez que exala brilho e leveza, devendo ser utilizada como parâmetro, com a demonstração de bondade pela tendência benevolente dos seres humanos, porque fica guardada no coração a lembrança de alguém que nos tratou com ternura, num momento de fragilidade. Em função disso, desenvolver uma conversa movidos e inspirados pela bondade não se apresenta como sentimentalismo exagerado nem utopia, pois somente revela a essência da natureza humana, que, em algum tempo, esteve acobertada pela falta de sensibilidade.

Servindo essas condutas como indicativo para o que se considera um

diálogo adequado, com as devidas adaptações, porquanto não se direciona especificamente para a solução de conflitos, constitui valioso subsídio que deve ser observado na conciliação para que esta seja obtida respeitando os direitos, sem prejudicar os envolvidos e ferir suscetibilidades porquanto qualquer insatisfação causa repercussão e afeta a configuração da cidadania em sua plenitude, cujo exercício viabiliza-se nos seguintes procedimentos:

ACOLHIMENTO – Mobilizadas pelos interesses antagônicos e em razão da propalada liturgia, naturalmente, as partes, de maneira mais acentuada o trabalhador, ao adentrar à sala de audiências, sentem-se inibidas, por várias razões. Deixam, algumas vezes, transparecer o constrangimento, quiçá por achar que estão movimentando um aparato e que isso causa transtorno ao órgão jurisdicional. Ingressando, nestas condições, inexistente propensão à espontaneidade, mas esta, pela significância que tem, deve ser buscada e isso torna-se possível pela conduta do julgador, constituindo, para tanto, o semblante sorridente valioso procedimento.

O sorriso, além de mudar a feição do ambiente de conflito, demonstra a satisfação que se traduz em boas vindas. Representa, também, acolhimento e acessibilidade que se robustece na forma de cumprimentar, estendendo a mão, com a saudação nominal de cada participante e não apenas dos causídicos, já que “o nome de uma pessoa é para ela o som mais doce e mais importante que existe em qualquer idioma,”⁸⁵ por destacar a singularidade individual e evidenciar especial atenção.

IMPARCIALIDADE - Ciente de que o senso comum consagra a noção de justiça pela igualdade, mas destacando as distinções, o magistrado pauta-se por esta conduta dispensando o mesmo tratamento para as partes, porque qualquer deslize passa a ser interpretado como tendência na condução da conciliação. A aparente e involuntária inclinação adquire proporções exacerbadas na imaginação, repercutindo objetiva e subjetivamente no âmago de quem se sentiu discriminado. Isso pode acontecer simplesmente porque o olhar, a forma de cumprimentar, ou o sorriso foram considerados diferentes. A suscetibilidade aguçada desencadeia nocivas ilações, merecendo a atenção do conciliador já que, com certa frequência, um dos envolvidos deixa de falar, mostra-se indiferente, tornando-se ausente da negociação que, se acontece, não retrata a verdadeira aspiração, sendo a concordância meramente

⁸⁵ CARNEGIE, Dale. *Como fazer amigos e influenciar pessoas*. Tradução de Fernando Tude de Souza; revista por José Antonio Arantes de acordo com a edição americana de 1981, aumentada por Dorothy Carnegie. 51 ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2003, p. 133.

protocolar.

Captado que o efetivo desejo está sendo inibido ou desconsiderado necessário se faz esclarecer o motivo, antes de prosseguir na busca do consenso, porque “um homem convencido contra a vontade, conserva sempre a opinião anterior.”⁸⁶ Esta sensação frustra o restabelecimento da harmonia, entre os conflitantes, por permanecer o descontentamento no espírito de quem não se sentiu igualmente tratado e isso, extrapolando a esfera pessoal, repercute, também, no meio social.

CONHECIMENTO DA LIDE – A leitura prévia das alegações expendidas pelas partes demonstra que foi dedicado um tempo à causa fora da sessão, portanto, sem a presença dos litigantes e esse comportamento, além de proporcionar o adequado encaminhamento das pretensões deduzidas, evidencia que o magistrado demonstra atenção e interesse ao que se apresenta controvertido. Isso causa a sensação de que se atribui importância à demanda, constituindo, também, subsídio para a formulação de pertinentes intervenções e aconselhamentos, porque se apresentam embasados nos fatos que se acham registrados no processo. Em tais circunstâncias, fica mais fácil fomentar a interação, angariando o engajamento dos contendores para a solução consensual do conflito, cuja concretização acontece mediante recíprocas concessões.

RESPEITO ÀS EMOÇÕES - Durante a busca da conciliação, em propícias condições, frequentemente, afloram sentimentos que se manifestam de várias maneiras. Como isso evidencia o engajamento e a confiança na desejável resolução da discórdia, necessário se faz respeitar e compreender o que foi externado, porque, além de retratar a dor que se encontra na alma, proporciona o equacionamento do conflito de forma integral. A súplica latente que, transcendendo o aspecto financeiro, pode vincular-se à falta de reconhecimento ou a um pedido de desculpa, precisa ser levada a efeito, porque desprezar os atos comportamentais significa relegar o desejo de apreciação que se encontra inserido na demanda e afastar, por consequência, a faceta intrínseca, frustrando, assim, a configuração da cidadania em sua plenitude.

ESCUTAR ATENTAMENTE - A consulta ao léxico⁸⁷, atendo-se ao que

⁸⁶ CARNEGIE, Dale. *Como fazer amigos e influenciar pessoas*. Tradução de Fernando Tude de Souza; revista por José Antonio Arantes de acordo com a edição americana de 1981, aumentada por Dorothy Carnegie. 51 ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2003, p. 167.

⁸⁷ DICIONÁRIO escolar da língua portuguesa. Academia Brasileira de Letras. 2 ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008, p. 528 e 933.

consta no início do sentido das palavras, constata que escutar significa ouvir com cuidado e ouvir quer dizer perceber pelo sentido do ouvido. Essa distinção inicial, mais adiante dilui-se porque os dois vocábulos passam a ser sinônimos. Curiosamente, no entanto, os estudiosos, restabelecem a singularidade original, afirmando que ouvir não é o mesmo que escutar, tanto que quando falam ouvir com o sentido de escutar valem-se da adjetivação.

A sinonímia foi afastada pela acurada percepção, mas a conotação de singeleza permanece no imaginário comum porque se acredita que ser um bom ouvinte constitui algo simples e que essa facilidade dota a maioria das pessoas, pois, basicamente, consiste em: silenciar quando o outro fala, demonstrar ao interlocutor que está sendo ouvido, através de sons e expressões faciais e evidenciar a capacidade de repetir o que o outro disse, quase que na sua integralidade. Essa crença apresentou-se insubsistente no estudo de comportamento, realizado para fins específicos⁸⁸, porquanto ficou apurado que:

Ouvir bem é muito mais do que ficar em silêncio enquanto o outro fala [...].
Ouvir bem envolve interações que aumentam a autoestima de uma pessoa.[...]
Ouvir Bem é visto como parte fundamental de uma conversa colaborativa.⁸⁹

Esclarecendo as constatações, registra que a não restrição ao silêncio, enquanto o outro fala, significa que os melhores ouvintes, de vez em quando, fazem perguntas promovendo descobertas e reflexões para, sutilmente e de maneira construtiva, desconstituir suposições arraigadas, porque ficar sentada e quieta não fornece evidências seguras de que a pessoa está ouvindo. Deste modo, formular uma boa pergunta diz ao interlocutor que o ouvinte não somente escutou o que foi dito, mas entendeu o suficiente para querer informações adicionais.

O ouvir bem envolvendo interações que aumentam a autoestima acontece quando a conversa torna-se uma experiência positiva para o outro participante, o que deixa de acontecer quando o ouvinte apresenta-se passivo ou crítico, pois bons ouvintes fazem o interlocutor sentir-se apoiado e passam a impressão de que nele confiam, proporcionando um ambiente seguro em que questões e diferenças podem

⁸⁸ GOLEMAN. Daniel. *Empatia*. Inteligência emocional: Harvard Business Review. Tradução de Rachel Agavino. Rio de Janeiro: Sextante, 2019, p. 38. Foram analisados dados que descrevem o comportamento de 3.492 participantes em um programa de desenvolvimento criado para ajudar os gerentes a se tornarem *coaches* (instrutores) melhores.

⁸⁹ Ibid. p. 39/41.

ser abertamente discutidas. O ouvir bem, como parte fundamental de uma conversa colaborativa, revela-se nas interações em que a reação a um estímulo acontece de forma suave nas duas direções, sem defensiva quanto aos comentários feitos pelo outro.

Em diferente situação configura-se a condição dos maus ouvintes, considerados competitivos porque ouvem com a intenção de identificar erros na lógica ou no raciocínio, valendo-se do silêncio como oportunidade de preparar a próxima resposta, característica de excelente debatedor, mas não de bom ouvinte vez que este pode desafiar suposições e discordar, mas faz de tal modo que a pessoa ouvida sente que o ouvinte está tentando auxiliar e não vencer uma discussão.

Apresentou-se surpreendente a possibilidade do bom ouvinte dar sugestão já que isso, não raramente, implicava em reclamação de indiferença “Fulano não ouviu, ele simplesmente tentou resolver o problema.”⁹⁰ O que a pesquisa revela, consoante o autor, é que as sugestões não constituem o problema, mas a maneira como são feitas e que, também, há a propensão de aceitar a recomendação de pessoas que são consideradas boas ouvintes.

A falta de razoabilidade exsurge quando alguém que fica quieto durante toda a conversa e depois aparece com uma recomendação pode ser considerado como não credenciado para tanto ou alguém que age de forma combativa ou crítica e depois tenta dar conselhos, por parecer não confiável. Descartando o pensamento que compara o bom ouvinte a uma esponja, porque absorve tudo o que a outra pessoa está dizendo, afirma, embasando-se na pesquisa, que os bons ouvintes são como trampolins:

você pode trocar ideias com eles e, no lugar de absorverem suas ideias e sua energia, eles as amplificam, energizam e esclarecem seu pensamento. Fazem você se sentir melhor não por assimilarem tudo de forma passiva, mas por apoiarem ativamente. Isso permite que você ganhe energia e impulso, como faz um trampolim.⁹¹

O comparativo apontado não se limita à mera ilustração vez que entre as duas percepções há nuances que derivam de diferentes padrões de escuta, que são interdependentes, apontando:

⁹⁰ GOLEMAN, Daniel. *Empatia*. Inteligência emocional: Harvard Business Review. Tradução de Rafael Agavino. Rio de Janeiro: Sextante, 2019, p 41.

⁹¹ GOLEMAN, Daniel. *Empatia*. Inteligência emocional: Harvard Business Review. Tradução de Rachel Agavino. Rio de Janeiro: Sextante, 2019, p.42.

Nível 1: O ouvinte cria um ambiente seguro no qual questões difíceis, complexas ou emocionais podem ser discutidas. Nível 2: O ouvinte elimina distrações, como telefones e notebooks, concentrando a atenção na outra pessoa e fazendo contato visual apropriado. (Esse comportamento afeta não apenas o modo como você é percebido como ouvinte, mas também influencia imediatamente suas próprias atitudes e sentimentos. Agir de forma adequada muda a forma como você se sente. Isso, por sua vez, faz de você um ouvinte melhor.) Nível 3: O ouvinte procura entender a essência do que a outra pessoa diz. Ele capta ideias, faz perguntas e repete questões para confirmar que seu entendimento está correto. Nível 4: O ouvinte observa sinais não verbais, como expressões faciais, transpiração, o ritmo da respiração, gestos, postura e vários outros sinais sutis de linguagem corporal. Estima-se que 80% do que comunicamos provenha desses sinais. Pode parecer estranho, mas nesse sentido você ouve tanto com os olhos quanto com os ouvidos. Nível 5: O ouvinte compreende cada vez mais as emoções e os sentimentos do outro sobre o assunto em questão, identifica-os e os reconhece. O ouvinte tem empatia e valida esses sentimentos de forma acolhedora e sem julgamento. Nível 6: O ouvinte faz perguntas que esclarecem as suposições que a outra pessoa tem e a ajuda a ver a questão sob uma nova luz. Ele pode acrescentar alguns pensamentos e ideias sobre o assunto que talvez sejam úteis para o interlocutor. No entanto, os bons ouvintes nunca se apropriam da conversa de modo que eles ou seus problemas se tornem o tema da discussão.⁹²

As variáveis contidas nas fases e a dependência entre elas revelam que a boa escuta apresenta-se bem mais complexa do que ordinariamente se supõe, necessitando, assim, o conciliador saber utilizar um ou mais procedimentos que o caso específico exige para que, com liberdade, fatos não registrados sejam levantados e detalhes importantes revelados, que se perdem na insignificância, se não forem adequadamente captados e valorados.

Sintetizado que o foi versado nesta seção, constata-se que a conciliação constitui a melhor forma de solução dos conflitos mas, para que seja condizente com o desejo das partes, depende da acessibilidade e sensibilidade do conciliador que precisa atuar com o senso comum de justiça e proporcionar condições para que consenso seja facilitado através da adequada conduta procedimental, consistente, substancialmente, na apropriada comunicação que constitui a essência do entendimento.

4 A COMUNICAÇÃO COMO INSTRUMENTO DA CONCILIAÇÃO

4.1 A CONCILIAÇÃO E A ADEQUAÇÃO DO MODELO COMUNICACIONAL

⁹² GOLEMAN, Daniel. *Empatia. Inteligência emocional*: Harvard Business Review. Tradução de Rafael Agavino. Rio de Janeiro: Sextante, 2019, p.42 a 44.

Adotada a conduta procedimental viabilizadora da conciliação, que retrata a efetiva vontade das partes, em função do pressuposto histórico, cultural e legalmente estabelecido no sentido de que o acordo entre os litigantes constitui a melhor maneira de equacionar o conflito, imprescindível se apresenta a “aproximação humana”⁹³, portanto, a comunicação, assim entendida por Muniz Sodré. Obviamente que, constituindo a premissa o instrumento básico, abrem-se múltiplas perspectivas de desdobramento, suscitando a busca das melhores especificidades.

Em função das diversas teorias, torna-se pertinente verificar se algum modelo melhor se coaduna com a conciliação, que precisa ser gerada pela interação, procedimento comunicacional que encontra ressonância na seguinte orientação:

Colégio Invisível ou Escola de Palo Alto foi o nome dado a pesquisadores de diversas áreas – antropologia, psicologia e sociologia – que, a partir de 1942, resolvem se dedicar ao estudo da comunicação opondo-se terminantemente ao modelo linear de Shannon. Pensando a comunicação como um processo integrado e interativo que envolve diferentes linguagens verbais e não-verbais, esses estudiosos propõem conceitos de NÍVEIS DE COMPLEXIDADE, CONTEXTOS MÚLTIPLOS E SISTEMAS CIRCULARES. Figura de proa no grupo, Gregory Bateson é um antropólogo de origem inglesa que propõe análises profundas de interpretação do comportamento humano para o entendimento de uma cultura. Aos poucos, em processo de contínua interdisciplinariedade, volta-se para o estudo da comunicação entendida como a matriz de toda a atividade humana. A comunicação é a via pela qual as interações se dão de forma recíproca e em múltiplos sentidos, a partir de regras e códigos nem sempre evidentes. O papel do receptor ganha uma inusitada importância, pois é da sua compreensão e da sua resposta que dependem a continuidade e os rumos da comunicação. Para explicar essa proposta, a melhor imagem é a de uma orquestra em que todos os músicos tocam em conjunto, respondendo uns aos outros e obedecendo partituras invisíveis. O importante nessa orquestra para o entendimento da comunicação é que os atos da fala passam necessariamente pelos processos mentais e intrapsíquicos.⁹⁴

A adequação representa um desafio e como isso pode ser superado pelo conhecimento das variantes existentes, necessário se faz observar que, segundo Vera Veiga França, o objeto da comunicação não tem merecido a devida atenção, porque mesmo trabalhando com muitos aportes e encontrando respostas nos estudos que analisam vários aspectos as teorias eleitas: “tratam de elementos presentes no

⁹³ PENA, Felipe. (Org). et al. *1000 perguntas sobre teoria da comunicação*. Rio de Janeiro: LTC, 2012, p.17.

⁹⁴ COSTA, Maria Cristina Castilho. *Sociologia : introdução à ciência da sociedade*. 3 ed. São Paulo: Moderna, 2005, p. 288 e 289.

processo comunicativo e deixam de responder e apreender a comunicação.”⁹⁵ Corroborando a afirmação cita Mauro Wolf dizendo que este, de forma muito apropriada, chamou a atenção no sentido de que os estudos sobre a comunicação valem-se de elaboradas teorias sociais, mas operam, predominantemente, com um modelo comunicativo simplista e simplificador, que é o paradigma informacional e que, além deste, há dois outros: o semiótico-informacional e o semiótico-textual. Abordando com mais detalhes assevera que o paradigma informacional, compreende a comunicação como: “um processo de transmissão de mensagens de um emissor para um receptor, provocando determinados efeitos”⁹⁶, ensejando críticas pela unilateralidade e mecanicismo, chamando a atenção para um aspecto: o movimento analítico por ele gerado segue, basicamente, duas direções.

Primeiramente, pautado na naturalidade e evidência da lógica transmissiva, analisam-se os resultados: a mensagem foi ou não bem transmitida e que tipo de efeitos provocou. A segunda via encontra-se no dado que o processo apresenta a forma mecânica, tendo cada um dos seus elementos o papel fixo, previamente definido, sendo separadamente analisado: “estuda-se a lógica da produção, dos emissores; a característica dos meios (natureza técnica, modos operatórios); as mensagens (conteúdos); a posição e atitude dos receptores.”⁹⁷ Em razão disso, buscam-se diferentes teorias e métodos na sociologia, política e psicologia social para, especificamente, tratar da sociologia dos emissores, fazer a análise político-ideológica das mensagens e assim por diante.

Referindo-se ao modelo semiótico-informacional assevera que este difere do informacional por adicionar a compreensão da natureza semiótica das mensagens, considerando estas unidades de sentido e não um material inerte transportado. Essa concepção gera um movimento analítico centrado nas estruturas de significação das mensagens, evocando, em função disso, a contribuição das ciências da linguagem. Quanto ao modelo semiótico-textual aduz que o mesmo desenvolve uma semiótica da cultura, por quebrar o caráter unitário das mensagens, procurando a leitura destas na sua intertextualidade. Em função disso, não se foca na presença e no papel dos sujeitos sociais, bem como no trabalho de produção e recepção, em função da ênfase

⁹⁵ FRANÇA, Vera. *Paradigmas da comunicação: conhecer o quê?* Revista Ciberlegenda, número 5, 2001, disponível em <<http://www.uff.br/ciberlegenda/ojs/index.php/revista/article/view/314/195>>, p. 14.

⁹⁶ Ibid. p. 14.

⁹⁷ Ibid. p. 14.

na dimensão simbólica e sentidos produzidos.

Ao lado dessas três categorias apontadas por Mauro Wolf, a referida autora acrescenta o modelo dialógico, distinguindo a comunicação (em contraposição à relação informativa) partindo da bilateralidade do processo, da igualdade de condições e funções estabelecidas entre os interlocutores. Nessa modelagem a ênfase centra-se na natureza da relação entre os dois polos, desconsiderando os demais aspectos, inclusive a natureza das mensagens e os sentidos produzidos. Afirmando que não são muitos mais que esses os paradigmas disponíveis, qualifica os mesmos como fragilizados e/ou simplificados dizendo que, desta maneira, são responsáveis pela falta de especificidade dos estudos da área porque: partindo de um lugar com poucas perguntas, os estudos quase não caminham e ficam sem direção, respondendo e ancorando-se mais no instrumental e nas questões colocadas pelas demais áreas afins.

Chama a atenção aduzindo que a breve revisão teve o propósito de despertar a atenção e defender a indispensabilidade de um paradigma mais denso e complexo para solidificar a área da comunicação, porquanto várias reflexões do nosso tempo e o resgate de autores e trabalhos mais antigos, não somente testificam, pelo alcance, a insuficiência do paradigma clássico emissor/receptor, como trazem subsídios e descortinam caminhos que indicam outra maneira de tratar a comunicação como:

um processo de troca, ação partilhada, prática concreta, interação – e não apenas um processo de transmissão de mensagens; atenção à presença de interlocutores, à intervenção de sujeitos sociais desempenhando papéis, envolvidos em processos de produção e interpretação de sentidos – mais do que simples emissores e receptores; identificação dos discursos, formas simbólicas que trazem as marcas de sua produção, dos sujeitos envolvidos, de seu contexto – e não exatamente mensagens; apreensão de processos produzidos situacionalmente, manifestações singulares da prática discursiva e do panorama sociocultural de uma sociedade – em lugar do recorte de situações isoladas [...] Em suma, a comunicação compreende um processo de produção e compartilhamento de sentidos entre sujeitos interlocutores, realizado através de uma materialidade simbólica (da produção de discursos) e inserido em determinado contexto sobre o qual atua e do qual recebe os reflexos.⁹⁸

Indagando o que há de novo, responde que inexistente novidade na

⁹⁸ FRANÇA, Vera. *Paradigmas da comunicação: conhecer o quê?* Revista Ciberlegenda, número 5, 2001, disponível em <<http://www.uff.br/ciberlegenda/ojs/index.php/revista/article/view/314/195>>, p.15 e 16.

configuração, já que, de certa maneira, os “ingredientes” são os mesmos, sendo, no entanto; os elementos vistos e dispostos diferentemente e que a distinção encontra-se na busca pelo resgate da circularidade e globalidade do processo, ganhando a inter-relação, que se constitui entre os elementos, uma nova existência no quadro relacional estabelecido. Assim, a especificidade do olhar da comunicação procura atingir a interseção de três dinâmicas básicas: o quadro relacional (relação dos interlocutores), a produção de sentidos (as práticas discursivas) e a situação sociocultural (o contexto), por ser, no entendimento da referida autora, o processo comunicativo algo vivo, dinâmico: “instituidor de sentidos e de relações; lugar onde os sujeitos dizem, mas também assumem papéis e se constroem socialmente.”⁹⁹

Como a abalizada ponderação detecta a debilidade de alguns entendimentos e apresenta outros procedimentos, o estudo dos paradigmas indica que sendo instrumento e destinando-se a comunicação ao propósito específico de solucionar a demanda, através da conciliação, insere-se no permissivo teórico de uma análise situacionista¹⁰⁰, e esta condição direciona ao modelo em que:

a comunicação enquanto interação é uma relação de dois: um e outro estão lá desde o princípio, e não podem ser ignorados (ainda que nosso foco de análise incida mais particularmente sobre a ação de um deles). Não é possível, numa perspectiva interacional, analisar a intervenção de um emissor sem levar em conta o outro a quem se dirige e cujas respostas potenciais (as respostas do outro imediato e de outrem – o grupo ao qual pertence) já atuam com antecedência sobre o seu dizer; não é possível analisar o receptor separado dos estímulos que lhe foram endereçados e que o constituíram como sujeito daquela relação. [...] O estudo da comunicação compreende então o estudo de um ato que se realiza (dimensão prática) e da relação que aí toma forma (dimensão relacional) através de gestos significantes. Uma análise comunicacional vai recortar as intervenções concretas dos indivíduos implicados, isto é, os gestos, as atitudes, assim como as significações que as animam (dimensão simbólica, presença do sentido), buscando captar o movimento reflexivo que orienta a configuração do processo.¹⁰¹

Voltando-se para o propósito conciliatório da divergência, em que há a tendência de excludentes posições, com propensão destrutiva, fundando-se nos desejos de castigo e julgamento, precisa ser facilitado o encontro de comportamentos que se inspiram na compreensão das questões, sentimentos e necessidades comuns, pelo desenvolvimento de aptidões da comunicação construtiva como:

⁹⁹ Ibid. p. 16.

¹⁰⁰ C741 Comunicação e Interações. Livro da COMPÓS 2008. Alex Primo (Org.) et al. Porto Alegre, 2008. p. 85.

¹⁰¹ Ibid. p. 85 e 86.

um conjunto de habilidades e competências que contribui para gerar confiança, empatia e colaboração no trato dos inevitáveis conflitos da convivência humana, pela validação de sentimentos a partir do reconhecimento afetivo da inevitabilidade e legitimidade do outro, enquanto coconstrutor e coinovador dos padrões relacionais que podem ajudar na identificação das necessidades vitais a serem contempladas em cada situação. Não haverá comunicação construtiva sem a empatia da compreensão, sem o amor que acolhe e integra as diferenças.¹⁰²

As ponderações doutrinárias traçam o encaminhamento de que o paradigma interacional apresenta-se apropriado para proporcionar o diálogo; constituindo isso valioso delineamento diante da complexidade que se detecta quando, numa situação de interesses antagônicos e de hostilidade, busca-se a deliberação adequada, ou seja, o consenso que emana das condições ideais de fala, pois, em tais circunstâncias, o conceito de comunicação:

abrange diferentes processos de interação entre os homens comuns a toda cultura humana e uma das bases para a identificação daquilo que nos distingue dos demais animais. Desses processos, o uso da linguagem é um dos mais importantes, entendendo-se a linguagem como um conjunto organizado e limitado de signos associados segundo um grupo de regras de combinação, determinadas técnicas de expressão que fazem uso de tecnologia da comunicação. Do gesto à palavra, as mais diferentes linguagens estão incorporadas a esta definição. Elemento básico da vida social, a comunicação dá forma à cultura e permite a integração dos seres à sociedade. O estudo da comunicação se tornou especialmente importante na análise da sociedade contemporânea, onde a presença e abrangência dos meios de comunicação têm introduzido elementos novos na relação entre as pessoas e destas com a realidade que as circunda.¹⁰³

Sendo a comunicação utilizada para um relevante propósito, que causa repercussão na sociedade, decorre da afirmação que, além do aspecto interacional, devem ser considerados a linguagem, o discurso, a comunicação não verbal, o ambiente, o gesto e a postura porque a inadequada valoração destes componentes pode redundar na desequilibrada conciliação.

¹⁰² VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 6 ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p. 151.

¹⁰³ COSTA, Maria Cristina Castilho. *Sociologia : introdução à ciência da sociedade*. 3 ed. São Paulo: Moderna, 2005, p. 386.

4.2 A CARACTERIZAÇÃO DA LINGUAGEM NO ASPECTO CONSENSUAL

O que os antigos filósofos¹⁰⁴ afirmavam vem sendo reiterado pelas ciências sociais na sustentação de que a linguagem, como componente ínsito, permite ao ser humano pensar e agir, pois: “não há ação sem pensamento, nem pensamento sem linguagem. É também a linguagem que permite ao homem viver em sociedade.”¹⁰⁵ Em tal conotação constitui o sistema através do qual se viabiliza a comunicação que se operacionaliza por pensamentos, ações, palavras e gestos, assumindo, enfim, multifacetárias feições. Essa diversificação, de acordo com as circunstâncias e o propósito almejado, torna indispensável o discernimento para identificar, neutralizar ou repelir o maleável comportamento que tem a subjacente intenção de manipular e desvirtuar a deliberação, porquanto a habilidade encontra oportunidade e fertilidade na abrangente significação da expressão, desta maneira compreendida:

Assim, é forçoso considerar que a linguagem é um fenômeno complexo que não se reduz ao simples manejo das regras de gramática e das palavras do dicionário, como tendem a fazer crer a escola e o senso comum. A linguagem é uma atividade humana que se desdobra no teatro da vida social e cuja encenação resulta de vários componentes, cada um exigindo um 'savoir-faire', o que é chamado de COMPETÊNCIA. Uma competência SITUACIONAL, pois não há ato de linguagem que se produza fora de uma situação de comunicação. Isso nos obriga a levar em consideração a FINALIDADE de cada situação e a IDENTIDADE daqueles (locutores e interlocutores) que se acham implicados e efetuam trocas entre si.¹⁰⁶ (destaques no original).

Neste aspecto, em função das peculiaridades, descortinar algum

¹⁰⁴ A mais nobre e útil de todas as invenções foi a da linguagem, que consiste em nomes ou apelações e em suas conexões, pelas quais os homens registram seus pensamentos, os recordam depois de passarem, e também os usam entre si para a utilidade e conversa recíprocas, sem o que não haveria entre os homens nem Estado, nem sociedade, nem contrato, nem paz, tal como não existem entre os leões, os ursos e os lobos. O primeiro autor da linguagem foi o próprio Deus, que ensinou a Adão a maneira de designar aquelas criaturas que colocava à sua vista, pois as Escrituras nada mais dizem a este respeito.[...] O uso geral da linguagem consiste em passar nosso discurso mental para um discurso verbal, ou a cadeia de nossos pensamentos para uma cadeia de palavras[...] Os usos especiais da linguagem são os seguintes: em primeiro lugar, registrar aquilo que por cogitação descobrimos ser a causa de qualquer coisa, presente ou passada, e aquilo que achamos que as coisas presentes ou passadas podem produzir, ou causar, o que em suma é adquirir artes. Em segundo lugar, para mostrar aos outros aquele conhecimento que atingimos, ou seja, aconselhar e ensinar uns aos outros. Em terceiro lugar, para darmos a conhecer aos outros nossas vontades e objetivos a fim de podermos obter sua ajuda. Em quarto lugar, para agradar e para nos deliciarmos, e aos outros, jogando com as palavras, por prazer e ornamento, de maneira inocente.[...] HOBBS, Tomas de Malmesbury. *Leviatã ou matéria, forma e poder de um estado eclesiástico e civil*. Tradução de João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. São Paulo: Nova Cultural, 2004, p. 44.

¹⁰⁵ CHARAUDEAU, Patrick. *Linguagem e discurso: modos de organização*. Coordenação Angela M.S. Corrêa & Ida Lúcia Machado. 2 ed. São Paulo: Contexto, 2016, p. 07

¹⁰⁶ CHARAUDEAU, Patrick. *Linguagem e discurso: modos de organização*. Coordenação Angela M.S. Corrêa & Ida Lúcia Machado. 2 ed. São Paulo: Contexto 2016, p. 07.

procedimento da amplitude conceitual impõe conhecimento para perceber e amoldar a conduta do conciliador, pois Patrick Charaudeau ¹⁰⁷ especifica que, numa comunicação neutra, ou seja, quando não há interesses pessoais envolvidos a linguagem é um objeto transparente, sendo, dessa forma, o processo de comunicação simétrico, porque basta o receptor, em sentido inverso, percorrer o movimento de transmissão de fala para encontrar a intencionalidade do emissor, facilitada pelas circunstâncias da comunicação, por envolver protagonistas em um mesmo conhecimento.

Na descompromissada troca de ideias, o ato de linguagem, consistindo em frase, texto ou palavra, exaure sua significação em si mesmo, pois significa somente o seu explícito, reputado como algo autônomo que não pode indicar outra coisa a não ser o que ele diz. Cita como exemplo a expressão: “Fecha a porta”, asseverando que não quer mostrar nada além disso porque os seres de fala estão desvinculados de outros objetivos estando, em tal condição, definidos pela semelhança com o outro e não por sua diferença.

Isso adquire diferente contorno no antagonismo, condição presente na vinculação empregatícia, porque nesta apresenta-se difícil a compatibilização entre o trabalho e o capital, pois o empregado, via de regra, sem estabilidade e dependendo do salário para sobreviver suporta silente as transgressões ou concorda quando gostaria de discordar. Sendo a divergência submetida à apreciação do órgão jurisdicional, apresenta-se assinalada não somente pela desigualdade, mas, também, pela opacidade, caracterizando, em razão disso, a assimetria em dupla configuração.

O conflito advindo do pacto laboral, residualmente, influencia a comunicação, precisando ser detectada a desproporção e atenciosamente avaliada para que o resquício seja neutralizado porque o ato de linguagem, gerado por um emissor dentro de um ambiente social, em que há pretensões antagônicas, por si só, afeta o modo de se expressar. Assim, passa a ser um objeto sem transparência porquanto o processo de comunicação não decorre de uma única intencionalidade, fazendo com que se considere, além do que poderiam ser as intenções declaradas do emissor, também, o que transparece da relação que liga o emissor ao receptor pois, o ato de linguagem concentra a significação em sua forma explícita.

O exteriorizado pode ter diferente sentido, alguma coisa atrelada aos

¹⁰⁷ Ibid. p. 16.

aspectos do entorno social, sugerindo divergentes leituras, pela dualidade do objeto: um explícito, o que é manifestado e outro implícito “lugar de sentidos múltiplos que dependem das circunstâncias da comunicação.”¹⁰⁸ Os sujeitos de fala não estão desinteressados porque são regidos pelas suas discrepâncias, ou seja, apresenta-se possível ao receptor construir um sentido não previsto pelo emissor. Nesta configuração “Fecha a porta” pode querer dizer “Estou com frio” para o emissor e “Está barulhento lá fora” para o destinatário.

Isso ocorre por ser a competência dos seres de fala múltipla, não ficando, portanto; restrita na capacidade para retratar o mundo por um explícito linguageiro, mas na aptidão para revelar o mesmo como uma globalidade que abrange o contexto sócio-histórico e as relações estabelecidas entre o emissor e o receptor. Destaca, de forma conclusiva, a distinção aduzindo que:

no caso precedente a competência podia ser definida como uma soma de palavras e de frases (já que se trata de produzir somente o explícito), a competência aqui deve ser definida como um conjunto de combinações muito mais complexas.¹⁰⁹

Em tal conotação, almejado o consenso, indispensável se apresenta que a manifestação seja reciprocamente compreendida porque o propósito cooperativo não se compatibiliza com afirmações não explícitas ou ditas com outra intenção, devendo essa conduta ser objeto de esclarecimento, para afastar a mudança de sentido, indagando, consoante a seguinte recomendação:

Na conversa comum, quando perguntamos: 'Que quis x dizer com isso?', provavelmente tencionamos saber 'que pretendeu ele ao dizer x?' Ou seja, abordamos o problema da força ilocucionária do que foi dito. Todavia, a pergunta pode implicar também 'que quis [*mean*] ele comunicar?'. 'Querer' [*meaning*, significar], nesse sentido, implica segundo Grice que o falante 'pretenda, ao proferir x, produzir um efeito sobre outra ou outras pessoas fazendo-as reconhecer que essa era sua intenção' (Grice, 1957; ver também Grice, 1982). Aqui, significado [*meaning*] equivale à intenção comunicativa, e pode-se mostrar que essa intenção só pode ser percebida quando os participantes de um dado contexto de interação compartilham formas de conhecimento mútuo. Na conversa comum, a intenção comunicativa é detectada pela interrogação direta e pela reformulação por parte do falante original.¹¹⁰

¹⁰⁸ CHARAUDEAU, Patrick. *Linguagem e discurso: modos de organização*. Coordenação Angela M.S. Corrêa & Ida Lúcia Machado. 2 ed. São Paulo: Contexto, 2016, p.17.

¹⁰⁹ CHARAUDEAU, Patrick. *Linguagem e discurso: modos de organização*. Coordenação Angela M.S. Corrêa & Ida Lúcia Machado, 2 edição. São Paulo, Contexto, 2016, p. 17.

¹¹⁰ GIDDENS, Anthony; TURNER, Jonathan. *Teoria Social hoje*. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. São Paulo: Editora UNESP, 1999, p. 316.

Na interação, gerada em razão da demanda trabalhista, o diálogo tem propensões comuns ficando, deste modo, a assimilação recíproca do que está sendo tratado facilitada; contudo, não se pode descartar a intenção da ambígua manifestação para deturpar a conciliação.

4.3 AS MODALIDADES DE DISCURSO E OS EFEITOS DA RETÓRICA E DA ARGUMENTAÇÃO NO CONSENSO

Significando a conciliação o entendimento que possibilita a recomposição de relações desarmônicas, levada a efeito no âmbito judicial, alicerçada está na comunicação, que se insere num determinado contexto. Isso, de forma elementar, configura o discurso, singelamente considerado como: “fala proferida para o público; oração.”¹¹¹ Esse sentido básico da expressão dissipa-se quando a palavra passa a ser utilizada com o propósito de atingir um resultado, pois para tanto surgem os métodos de organização da alocução.

Segundo Patrick Charaudeau, as modalidades constituem os procedimentos voltados para a utilização de certas categorias de língua, ordenadas em função das finalidades discursivas, visando enunciar, descrever, contar e argumentar, podendo, em vista disso, ser agrupados em quatro modos:¹¹² a) Enunciativo consistente na maneira pela qual o falante atua na encenação do ato de comunicação. b) Descritivo na condição de uma forma estruturada que conta com três tipos de componentes, autônomos e indissociáveis: nomear, localizar e qualificar, embasando-se na crença de um mundo presumidamente existente, que se apresenta de forma imutável, necessitando somente ser reconhecido, por ser mostrado. c) Narrativo fundamentado em algo que é construído no desenvolvimento de uma sucessão de ações que se influenciam, transformando-se num encadeamento progressivo.¹¹³ d) Argumentativo derivado de um saber que tenta levar em conta a

¹¹¹ DICIONÁRIO brasileiro da língua portuguesa. Encyclopaedia Britannica do Brasil. 13 ed. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1994, p. 613.

¹¹² CHARAUDEAU, Patrick. *Linguagem e discurso: modos de organização*. Coordenação Angela M.S. Corrêa & Ida Lúcia Machado, 2 ed. São Paulo: Contexto, 2016, p.74.

¹¹³ CHARAUDEAU, Patrick. *Linguagem e discurso: modos de organização*. Coordenação Angela M.S. Corrêa & Ida Lúcia Machado, 2 ed. São Paulo: Contexto, 2016. p.157.

experiência humana, através de certas operações de pensamento.¹¹⁴

A expressão do pensamento gerando efeito sobre o outro, de forma declarada ou sub-reptícia, varia de acordo com que se pretende na troca verbal adquirindo, em função disso, a análise do discurso especial relevância para, desvelando o enunciado, neutralizar a dominação e a deslealdade na interlocução, em que se objetiva a solução do conflito. As diversificadas abordagens que o ato de linguagem apresenta, precisam ser identificadas para saber se está havendo a compartilhamento ou manipulação, respectivamente, argumentação e retórica notadamente porque as duas configurações, embora distintas, são intercambiáveis, gerando, no entanto; diferentes resultados, que, teoricamente, decorrem da seguinte constatação:

O próprio Meyer vê, na argumentação, aquilo que permite observar uma questão a partir da oposição das respostas que lhe são produzidas, e, na retórica, a atitude que consiste em mascarar a questão como se ela já estivesse resolvida. A oposição que se segue entre o discurso cativante e o discurso racional está na linha direta das divisões frequentemente propostas entre a retórica como manipulação (tradição que remonta a Platão) e a argumentação como partilha da palavra e da razão [...] Nessa perspectiva, considera-se que, na relação intersubjetiva, a fala eficaz não é somente aquela que manipula o outro, pois ela é também aquela que compartilha do raciocínio e do questionamento. Isso quer dizer que manteremos aqui o uso autorizado por Aristóteles e Perelman, para os quais os termos 'retórica' e 'argumentação' são permutáveis.¹¹⁵

Compreender a argumentação no discurso consiste em conhecer o modo pelo qual a palavra escrita ou oral atua sobre o outro e isso reveste-se de especial relevância, não somente pela moderna perspectiva, mas também, pelas destacadas abordagens do passado que se relacionam com a argumentação no discurso. Para Habermas, valendo-se do conceito de racionalidade, com o qual opera, refere-se ao sistema de pretensões de validade. Na compreensão deste sistema, o autor se ampara na Teoria da Argumentação. Admite a lógica da argumentação como uma modalidade de lógica informal que:

se ocuparia das relações internas entre as unidades pragmáticas: os atos da fala, que por sua vez são compostos de argumentos. Da tipificação fornecida por Habermas das formas de argumentação em função de seus objetos, é importante que se destaquem duas formas principais: o discurso teórico e o discurso prático. O discurso teórico é uma forma de argumentação cujo objeto são manifestações de caráter cognitivo-instrumentais e cuja pretensão de

¹¹⁴ Ibid. p.201.

¹¹⁵ AMOSSY, Ruth. *A argumentação no discurso*. Coordenação da Tradução: Eduardo Lopes Piris e Moisés Olímpio-Ferreira; tradução de Angela M.S. Corrêa et al. São Paulo: Contexto, 2018, p. 10-11.

validade é concernente à ideia de verdade. Em contrapartida, o discurso prático é uma modalidade argumentativa cujo objeto é uma emissão prático-moral e cuja pretensão de validade é a retitude das normas de ação. Habermas estabelece os três aspectos analíticos sob os quais deve ser analisada a argumentação: o primeiro aspecto é o processo. A argumentação como processo tende a se aproximar de condições ideais e, neste sentido, o próprio autor estabeleceu sua situação ideal da fala, tentando preservar uma relação de simetria entre os participantes na argumentação. 'Sob este aspecto, a argumentação pode ser entendida como uma continuação com outros meios, agora de tipo reflexivo, da ação orientada para o entendimento'. Desse ponto de vista, se contempla estruturalmente uma situação ideal da fala 'imunizada contra a repressão e a desigualdade'. O segundo aspecto considera a argumentação como procedimento, de modo que se torna 'uma forma de interação submetida a uma regulação especial' – a competição regulamentada pelos melhores argumentos. O terceiro aspecto considera a argumentação como produtora de argumentos pertinentes que tenham condições de convencer o interlocutor por suas propriedades intrínsecas. Nesta perspectiva se privilegiam a estrutura interna dos argumentos e suas relações entre si. A estes aspectos analíticos, Habermas vincula a divisão triádica aristotélica: Retórica, Dialética e Lógica.¹¹⁶

Ruth Amossi, tratando dos fundamentos retóricos da análise argumentativa, afirma que “o uso da palavra foi concedido ao homem para exercer influência.”¹¹⁷ Embasando-se na Retórica de Aristóteles, cujo significado aparecia como palavra direcionada a um auditório que se pretende influenciar, assevera:

pode-se dizer que, para a retórica clássica, a palavra tem uma força que se exerce nas trocas verbais, no decorrer das quais os homens dotados de razão podem, por meio de vias não coercitivas, levar seus semelhantes a compartilhar de suas perspectivas, fundamentando-se no que lhes parece plausível e razoável de crer e fazer.¹¹⁸

Destaca a centralidade, na teoria aristotélica, da noção de lugar-comum, ou TOPOS, sobre o qual se apoia o discurso e, que sendo um esquema aceito, pode estabelecer um acordo, registrando que o LOGOS, termo grego, significando ao mesmo tempo a palavra e a razão fundamenta-se no entimema e no exemplo, sendo o primeiro um silogismo incompleto que deriva da dedução e o segundo, ancorado na analogia, decorrente da indução, que possibilita a passagem do particular para o geral. Contudo, realça que o LOGOS concebido como discurso e razão, para Aristóteles, constitui apenas um dos polos da persuasão retórica, pois para ele:

as provas inerentes ao discurso são de três espécies: umas residem no

¹¹⁶ MONTEIRO, Cláudia Servilha. *Teoria da argumentação jurídica e nova retórica*. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2003, p. 174 e 175.

¹¹⁷ AMOSSY, Ruth. *A argumentação no discurso*. Coordenação da Tradução: Eduardo Lopes Pires e Moisés Olímpio-Ferreira; tradução de Angela M.S. Corrêa et al. São Paulo: Contexto, 2018 p. 15.

¹¹⁸ Ibid. p. 17.

caráter moral do orador; outras, na disposição do auditório; outras, enfim, no próprio discurso, quando é demonstrativo ou parece sê-lo.¹¹⁹

Por tal constatação afirma que precisa ser considerada a relevância do ETHOS, porque a imagem que o orador projeta de si mesmo no discurso repercute na credibilidade e autoridade, pois a persuasão fica facilitada quando a probidade apresenta-se reconhecida e dificultada nos casos em que a honestidade mostra-se duvidosa. Considera, também, o PATHOS, ou seja, à emoção que se busca despertar no auditório, entendendo que: “é importante tanto comover quanto convencer, caso se queira conseguir a adesão e modelar comportamentos.”¹²⁰

Adverte que as grandezas do ETHOS e do PATHOS, respectivamente, direcionadas para o orador e para o auditório, não têm sido adequadamente avaliadas nas teorias da argumentação embasadas no raciocínio, sendo, porém de extrema relevância para Aristóteles, tanto que: “a RETÓRICA insiste sobre a primazia do ETHOS e dedica um livro inteiro ao PATHOS.”¹²¹ Sublinha que a retórica aristotélica considera a força da palavra um motor da ação social no seio de uma visão em que o papel determinante cabe ao locutor estando, no entanto; a razão e a paixão ligadas.

Menciona que em oposição ao modelo aristotélico a retórica restrita a um tratado de figuras ensejou a reflexão sobre a relação complexa entre estilo e argumentação, indagando em que medida o estilo contribui para o impacto da palavra. “Em outros termos: que lugar convém atribuir à estética na retórica?”¹²² Entendendo como ruptura com a análise de figuras, cita a nova retórica de Chaïm Perelman aduzindo que: “para agir por meio do discurso, o orador deve se adaptar àquele ou àqueles ao(s) qual(is) se dirige.”¹²³ e que, para tanto, o orador, que pretende influenciar o auditório, precisa ter conhecimento da maneira de pensar prevalente e das crenças indiscutíveis daqueles a quem se fala, devendo, em razão disso, partir de pontos convergentes, emanados das opiniões e valores comuns, lembrando que a troca entre o orador e auditório ocorre mesmo quando não toma a palavra e que isso ocorre porque Perelman distingue a demonstração da argumentação,

¹¹⁹ AMOSSY, Ruth. *A argumentação no discurso*. Coordenação da tradução: Eduardo Lopes Piris e Moisés Olímpio Ferreira; tradução de Angela M.S. Corrêa et al. São Paulo: Contexto, 2018, p.18.

¹²⁰ AMOSSY, Ruth. *A argumentação no discurso*. Coordenação da Tradução: Eduardo Lopes Piris e Moisés Olímpio-Ferreira; tradução de Angela M.S. Corrêa et al. São Paulo: Contexto, 2018, p.18.

¹²¹ Ibid. p.18.

¹²² Ibid. p. 20.

¹²³ AMOSSY, Ruth. *A argumentação no discurso*. Coordenação da tradução: Eduardo Lopes Piris e Moisés Olímpio Ferreira; tradução de Angela M.S. Corrêa et al. São Paulo: Contexto, 2018, p.20.

respectivamente, como axiomas que não precisam da concordância do destinatário, pela dedução das consequências e premissas que devem ser objeto de um acordo prévio.

Ao abordar os fundamentos práticos da análise argumentativa trata da pragma-dialética, consignando que assim foi denominada, por Franz van Eemeren, Rob Grootendorst e o grupo de Amsterdã, a teoria da argumentação por ser:

[...] uma atividade verbal e social da razão que visa aumentar (ou diminuir) aos olhos do auditório ou do leitor a aceitabilidade de uma posição controversa, apresentando uma constelação de proposições destinadas a justificar (ou refutar) essa posição diante de um juiz racional.¹²⁴

Assim, a definição inscreve-se numa análise linguística que, não somente descreve os processos languageiros, porque se complementa por normas que possibilitam verificar se os argumentos foram validamente utilizados, procurando ser, simultaneamente: “descritiva, como pragmática do discurso argumentativo e normativa como discussão crítica.”¹²⁵ Inspirando-se na prática, pela concepção da argumentação embasada na teoria dos atos de linguagem, iniciada por Austin em 1962, adere ao pensamento de que: “o dizer pode constituir um fazer.”¹²⁶

Com isso retoma-se a noção de força ilocutória que caracteriza as condutas como afirmar, prometer, interrogar etc, porque, para os autores da teoria, a argumentação consiste em: “um ato de linguagem complexo que se estende a um conjunto de enunciados.”¹²⁷ Como não se limita a um dos anteriormente enumerados, denominados elementares, porque estes são incorporados na função que se estabelece num nível superior de comunicação, chamado ato de linguagem complexo, a pragma-dialética estuda a constituição e o desenvolvimento desse ato no “quadro de um diálogo destinado a resolver conflitos de opinião”¹²⁸, sendo nesse sentido descritiva.

Entendendo a argumentação como a busca do consenso a teoria procura atingir um modelo ideal que permita não apenas descrever, mas, também, avaliar as argumentações concretas, preservando a finalidade consensual, neutralizando, desta

¹²⁴ AMOSSY, Ruth. *A argumentação no discurso*. Coordenação da Tradução: Eduardo Lopes Piris e Moisés Olímpio-Ferreira; tradução de Angela M. S. Corrêa. et al. São Paulo: Contexto, 2018, p.32.

¹²⁵ Ibid. p.32.

¹²⁶ Ibid. p.32.

¹²⁷ Ibid. p.32.

¹²⁸ AMOSSY, Ruth. *A argumentação no discurso*. Coordenação da Tradução: Eduardo Lopes Piris e Moisés Olímpio-Ferreira; tradução de Angela M. S. Corrêa. et al. São Paulo: Contexto, 2018, p.32.

maneira, os debates de polêmicas e posições inconciliáveis. Nesta direção, compatibiliza a necessidade de solução com o favorecimento do diálogo racional capaz de resolver os conflitos, pautando-se por uma série de regras, que se inobservadas, por violar a ética de troca argumentativa, precisa haver a denúncia, pois as normas esboçam uma deontologia da discussão crítica, inspiradas nos princípios de cooperação de Paul Grice.

Destaca que alguns, dos “dez mandamentos” da discussão, considerada como processo de resolução, são:

as duas partes devem se abster de impedir o parceiro de expor seu ponto de vista; ambas têm a responsabilidade de defender o seu ponto de vista quando solicitadas a fazê-lo; um ataque deve estar relacionado com a posição que foi efetivamente adotada etc. Toda violação a essas regras constitui um paralogismo, redefinido assim, em termos dialógicos, como transgressão às normas da discussão crítica.¹²⁹

Reputa a pragma-dialética, além de descritiva, também, normativa por propor um modo de discussão crítica que se desenvolve em etapas, que precisam ser observadas, consistentes: na confirmação, fase em que as divergências são manifestadas, de abertura, momento em que são estabelecidos os pontos de partida da discussão; de argumentação, ocasião em que ocorre a exteriorização das ponderações que são apresentadas, defendidas podendo gerar concordância ou contrariedade e a derradeira de conclusão, na qual são expostos os resultados da discussão.

A referida teoria, embasada na lógica informal e na pragmática linguística, procura harmonizar os enfoques dialético e retórico, assegurando que, mediante ajustes estratégicos, em que se afasta a *concoiliatio*, recurso manipulador, a metonímia, utilização de palavras fora de seu uso semântico, a questão retórica, interrogação como apelo estilístico, pergunta-se sabendo a resposta e a preterição, abordagem de um assunto ao mesmo tempo que se afirma que será evitado. Há eficácia em uma discussão crítica razoável num quadro dialético porque se preserva a racionalidade do debate.

Depreende-se dos aportes doutrinários que a conversa, aparentemente simples, numa condição de conflito, acha-se revestida de múltiplas facetas que podem interferir na vontade, motivo pelo qual o julgador precisa estar dotado de

¹²⁹ AMOSSY, Ruth. *A argumentação no discurso*. Coordenação da Tradução: Eduardo Lopes Piris e Moisés Olímpio-Ferreira; tradução de Angela M. S. Corrêa, et al. São Paulo: Contexto, 2018, p. 33.

conhecimentos teóricos que permitem a constatação e a correção das abordagens quando se identifica que a manifestação não está emanando da adequada compreensão, da correta avaliação e da insuficiente ponderação porque isso redundaria na manipulação o que torna apenas aparente a solução consensual, porquanto desconfigurada, na essência, pelo desequilíbrio gerado a um dos envolvidos na deliberação que, em algumas situações, transparece na expressão facial ou corporal que, não se mostrando coerente com as palavras, precisa ser considerada por constituir valioso subsídio na validação.

4.4. A RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NA CONCILIAÇÃO

No senso comum compreende-se como não verbal a comunicação feita por diferentes meios, portanto, sem a utilização de palavras. Para Mark L. Knapp e Judith A. Hall, no entanto, embora desta maneira assimilada, a definição apresenta-se inadequada quando: “aprendemos mais sobre a complexidade da comunicação enquanto comportamento.”¹³⁰ Pelo aspecto apontado, isso consiste num conjunto de atividades e reações que precisam ser observadas para a verificação da coerência entre o discurso e a ação. Os mencionados autores, embasados no esquema adotado por Ruesch e Kees, especificam as categorias que descrevem as áreas de estudo não verbal em: 1) ambiente da comunicação, 2) aparência física do comunicador, 3) proxêmica, 4) movimento do corpo ou comportamento cinestésico e 5) paralinguagem.

Tratando do ambiente da comunicação aduzem que, apesar da pesquisa estar centrada na aparência e no comportamento das pessoas, a influência de outras causas não humanas nas transações têm chamado a atenção porque para melhorar a comunicação modifica-se o meio que nos envolve já que este pode afetar o humor, as ações e a opção por palavras, porquanto mesmo não sendo parte direta do relacionamento humano o mobiliário, o estilo arquitetônico, a decoração, as condições de iluminação, as cores, a temperatura, os ruídos adicionais, a música e similares interferem na interação. Os ambientes, influenciando o comportamento humano, podem ser alterados com a intenção de provocar certos tipos de resposta.

¹³⁰ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 17.

Fundamentando-se na sugestão de Mehrabian consignam que todos os ambientes suscitam reações emocionais, podendo as emoções ou sentimentos ser analisados em três dimensões:

excitante/não excitante, prazeroso/não prazeroso e dominante/submisso. Sugerimos seis bases perceptivas para examinar os ambientes: formal/informal, acolhedor/frio, público/privado, familiar/não familiar, constrangedor/livre e distante/próximo. Também destacamos que os indivíduos percebem os aspectos temporais de seus ambientes quando as coisas acontecem, o tempo que duram, o tempo existente entre os acontecimentos e o padrão ou ritmo dos eventos. Cada ambiente parece ter três características principais: 1) o ambiente natural; 2) a presença ou ausência de outras pessoas; 3) o desenho arquitetônico e objetos móveis, incluindo iluminação, som, cor e o apelo estético visual geral. A quantidade e a qualidade da pesquisa em cada uma dessas áreas variam consideravelmente, mas está claro que qualquer análise do comportamento humano deve levar em conta a influência das características ambientais.¹³¹

Pelo que foi analisado, o ambiente no qual as pessoas se comunicam, não raramente, influi no desenlace dos encontros, afetando tanto a frequência como o conteúdo das mensagens pela interferência na conduta dos interlocutores, podendo, em vista disso, ser alterado para gerar certos tipos de resposta, tanto que, mencionando Skinner, um dos mais renomados psicólogos de nosso século¹³², acreditam que somos produtos do nosso ambiente, e que se queremos mudanças de comportamento, necessário se faz aprender a controlar o meio em que interagimos, já que:

normalmente nosso comportamento varia conforme o comportamento da pessoa com quem nos comunicamos. Outro importante fator a influenciar nosso comportamento é o ambiente em que nos comunicamos. Alguns aspectos do ambiente podem ser deliberadamente estruturados com o objetivo de obter certas respostas da outra pessoa. Nesse sentido, o ambiente é uma fonte de signos não-verbais aos quais reagimos e que podemos usar como parte de nosso repertório comunicativo para obter certas reações do outro.¹³³

No que pertine à aparência física do comunicador consideram a mesma

¹³¹ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 90.

¹³² Ibid. p. 89.

¹³³ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 60.

como característica que quase não se altera na interação, pois, embora sendo influente sinal não-verbal, na forma visível, não se acha regido pelo movimento por se vincular ao físico ou a forma do corpo. Quanto à proxêmica apresentam-na como estudo da utilização e da percepção do espaço social e pessoal, levando em conta a forma como as pessoas utilizam e da maneira que reagem à disposição espacial nos relacionamentos dos grupos formais e informais. Trata, portanto; do modo, como se ocupa o espaço, observando a posição no que se refere à liderança, ao fluir da comunicação e à atividade a realizar.

Abordando sobre o movimento do corpo ou comportamento cinestésico aduzem que se incluem neste (membros, mãos, cabeça, pés e pernas), expressões faciais (sorrisos), comportamento ocular (direção e duração do olhar, o piscar e a dilatação da pupila) e a postura, inserindo o franzido do cenho e a posição dos ombros e da cabeça no campo da cinestesia, dedicando a cada segmento específicas explicações, que precisam ser objeto de conhecimento, pelo conciliador, para a obtenção da justiça, socialmente, almejada.

4.5. O GESTO E A POSTURA COMO SUBSÍDIOS NO CONSENSO

Destacando a importância, Mark L. Knapp e Judith A. Hall afirmam que: “os gestos podem substituir a fala (durante o diálogo ou quando o discurso não é usado), regular o fluxo e o ritmo da interação, manter a atenção, dar ênfase ao discurso e ajudar a caracterizar e memorizar o conteúdo do discurso.”¹³⁴ Como são utilizados rotineiramente os gestos desdobram-se em independentes da fala e relacionados à verbalização. Os primeiros são atos não verbais mas que têm um significado oral direto ou uma léxica definição, retratando poucas palavras ou uma frase, sendo utilizados quando são bloqueados ou então falham os canais verbais, podendo, também, ser usados no transcorrer de uma interação verbal.

Explicitando afirmam que uma pessoa ao falar sobre o estranho comportamento de outra, conclui fazendo um gesto que comunica: “ 'Ele é doido'. O movimento circular ao lado da cabeça substitui uma frase inteira.”¹³⁵ A referida manifestação pode completar uma elocução: “Já que você me perguntou, eu

¹³⁴ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 192.

¹³⁵ Ibid. p. 194.

penso...”¹³⁶ Desta maneira, asseveram que as palavras tornam-se desnecessárias e redundantes para a compreensão da mensagem que está sendo transmitida. No exemplo, a gesticulação ocorreu no final, mas esta pode acontecer no início, registrando que os ouvintes valem-se de sinais independentes da fala para comentar ou qualificar o que o orador está enunciando, movimentando a cabeça, aprovando ou discordando e que os significados são influenciados pelo contexto.

Os gestos¹³⁷ relacionados à fala, por vezes denominados ilustradores, acham-se diretamente vinculados ou acompanham a expressão verbal. Desse modo, caracterizam o conteúdo, mostram o relacionamento do falante com o referente, apontando se aquele está seguro ou inseguro, abarcam uma ideia ou dissociam-se dela, servindo, alguns, para acentuar ou enfatizar unidades da fala. Detalhando a quádrupla classificação dos movimentos vinculados à oralidade, desdobram os gestos em: 1) concernentes ao referente do falante – abstratos ou concretos, pois enquanto se fala movimentos corporais são realizados, caracterizando o conteúdo do que está sendo expressado, retratando não apenas aspectos concretos mas, também, ideias vagas e subjetivas. 2) indicativos do relacionamento do falante com o referente, representado nos sinais que, além de identificar a natureza do objeto da fala, mostra o estado físico ou psíquico de quem a ele se reporta.

Apresentam como demonstração as variantes do posicionamento das palmas das mãos.¹³⁸ As faces internas voltadas para cima indicam mais incerteza (“Eu penso” ou “Não estou certo”); para baixo, designam certeza (“claramente” ou “absolutamente”); para fora e voltadas para o ouvinte revelam afirmações (“Vou dizer

¹³⁶ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 194.

¹³⁷ Ibid. p. 260. Respondemos aos gestos com extrema prontidão e, poderíamos dizer, de acordo com um código elaborado, secreto e não escrito, que ninguém conhece mas todos compreendem. E. Sapir. A citação de Sapir caracteriza adequadamente a visão dos gestos predominante na primeira parte do século XX. Se estivesse vivo hoje, sua avaliação seria, sem dúvida, um pouco diferente. A linguagem falada e os gestos são comumente reconhecidos como partes integrantes da interação humana (a conversação informal e também o discurso público mais formal). Entretanto, ao contrário da linguagem, os gestos receberam relativamente pouca atenção dos estudiosos até recentemente. Kendon (1981) identificou apenas seis livros eruditos sobre o gesto, publicados entre 1900 e 1979 em inglês. Posteriormente, entretanto, começou-se a entender e registrar a complexa natureza dos gestos já conhecidos. Passou-se também a aprender de que modo as pessoas chegam a entender os gestos que não são muito conhecidos. O que são exatamente os gestos? São movimentos do corpo (ou de parte dele) usados para comunicar uma ideia, intenção ou sentimento. Muitas dessas ações são feitas com braços e mãos, mas a área da face e da cabeça também é usada na gesticulação. Entre algumas ações, normalmente não consideradas como gestos, incluem-se os toques no próprio corpo, arrumar-se, ajustar a roupa e os tiques nervosos. Muitos movimentos ligados ao corpo refletem ou regulam estados de excitação (Barroso e outros pesquisadores, 1978). [...].

¹³⁸ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 207

uma coisa...” ou “Acalme-se”); e palmas direcionadas para o orador abrangem um conceito (“Eu tive uma grande ideia...”); podendo, ter outras associações quando o detentor da palavra as volta para cima, em atitude de súplica, desculpando-se ou encenando uma saudação. Mencionam, também, que os meneios de mão sugerem que o discursante “não está seguro” ou “poderia tomar outro caminho”. 3) os sinais que acentuam ou enfatizam, como pontuação visual para o discurso do falante, acham-se retratados na coincidência do gesto com a principal ênfase da voz, além de organizar o fluxo discursivo em unidades, podendo um leve movimento descendente da cabeça acompanhar os gestos das mãos.

A mão ou o punho golpeando o ar ou outro objeto atuam como um mecanismo para “sublinhar” visualmente um ponto especial do discurso. Isso, pode ser feito, igualmente, com o corpo, sendo o movimento do olho e não da sobrancelha uma exibição de tal modalidade e que o alargamento momentâneo das pálpebras do orador, sem mover as sobrancelhas, acontece com maior frequência em conjunção com adjetivos falados e destinados ao propósito de enfatizar a frase. 4) Versando sobre o movimento corporal na interação entendem que os gestos “identificam quem está interagindo com o orador e ajudam a regular e organizar o diálogo. Esses gestos indicam o envolvimento dos interagentes diante da presença de outras pessoas.”¹³⁹

Reportando-se à Bavelas e seus colegas,¹⁴⁰ afirmam que: “os comportamentos do orador e do ouvinte, associados ao revezamento na conversação e às respostas do ouvinte na forma de meneios de cabeça, expressões confusas etc., são gestos de interação.”¹⁴¹ Alertam, entretanto; sobre a separação dos dois inter-relacionantes provocada pelos revezamentos, ocorrendo, nestas circunstâncias, gestos que instituem inclusões, isto é, “estamos separados, mas juntos”.¹⁴²

A expressão tem o sentido de que, aquele que está com a palavra deve inserir o ouvinte no diálogo, enquanto não o deixa falar. Embasando-se na pesquisa preliminar de Bavelas dizem que quase a metade de todos os gestos codificados servem a propósitos interativos, localizando-se exclusivamente no espaço entre os participantes e comumente envolve apontar, variando o modo, na direção do outro e,

¹³⁹ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 208.

¹⁴⁰ Ibid. p. 208 (Bavelas, Chovil, Lawrie e Wade, 1990; Bavelas, Hagen, Lane e Lawrie, 1989).

¹⁴¹ Ibid. p. 208.

¹⁴² KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 209.

que pela constatação dos pesquisadores, a expressão facial “rosto pensativo” denota a “coparticipação da audiência nas buscas de palavra e serve, por isso, à função de inclusão total.”¹⁴³

Ponderam que a quádrupla classificação serve para compreender de que forma os gestos e a fala atuam juntos e que, obviamente, alguns movimentos do corpo não se limitam a uma função, vez que:

o relacionamento do orador com o referente pode ser muito intenso. Algumas das atitudes gestuais que destacam esse relacionamento, todavia, podem também enfatizar (pontuar) certas unidades de mensagem específicas.¹⁴⁴

Assim, no plano individual, ou seja, na coordenação do movimento oral e corporal de um único orador, concebem que os gestos, pela vinculação ou por acompanhar a fala, consoante estudos realizados, são coordenados e que isso ocorre porque uma unidade de conteúdo emana de dois componentes “conduzidos pelo mesmo propósito geral, e parecem estar sob o governo das mesmas partes do cérebro”¹⁴⁵, ficando o comportamento “fora da sincronia”, por presunção, considerado um estado patológico, pois incoerente se apresenta a própria pessoa verbalizar num sentido; com movimento corporal diferente, porque isso, além de neutralizar o que está sendo falado, torna incompreensível a manifestação.

A questão passa a exigir melhor atenção quando a coordenação da fala com o movimento corporal envolve dois oradores tanto que duas teorias, segundo os autores, procuram explicar por que algumas condutas se combinam e outras se equilibram com comportamentos opostos. Valendo-se do ensinamento de Patterson, dizem que se adota comportamento semelhante (recíproco) quando reputamos positiva a sensação gerada pelo modo de agir de outra pessoa (prazer, alívio, amor), e que mostramos um comportamento compensatório quando a consideramos negativa (desprazer, embaraço, ansiedade). Na rápida troca de comportamento, quando a carência de tempo não permite a sensação dos aspectos positivos ou negativos, a segunda teoria apregoa que a conduta da outra pessoa, relativamente compatível com a expectativa e preferência de envolvimento, gera o comportamento

¹⁴³ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 209.

¹⁴⁴ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 209.

¹⁴⁵ Ibid. p. 213.

combinado (recíproco) e que havendo discordância de posicionamento surge a tendência de demonstração de procedimento compensatório.

Portanto, independente da forma de utilização, o comportamento não verbal resulta do que fazem os dois envolvidos, comunicando agrado ou desagrado. A reciprocidade ou a compensação precisam ser identificadas e valioso subsídio encontra-se na moderação, tanto que Argyle e Dean¹⁴⁶, em 1965, propuseram a teoria do equilíbrio sustentando que os interagentes buscam um patamar de intimidade que seja adequado para ambos. Deste modo, afirmam que o olhar, o sorriso e a intimidade evidenciam a fase de proximidade, que pode ser modulada, no caso aumentada ou diminuída, pelo outro interagente o qual “compensará” adotando a conduta necessária para a obtenção do procedimento desejável e, numa ocorrência fática, exemplificam que o olhar exagerado de um conhecido, o ficar perto demais e o falar sobre assuntos íntimos, pela mencionada teoria, implicaria no aumento da distância, no desvio do olhar e na tentativa de mudar o assunto para uma esfera menos íntima.

Numa situação de conflito, a prévia percepção do tipo de procedimento, adotado pelos contendores, possibilita a adequação do encaminhamento contribuindo, significativamente, para o gerenciamento da interação, na qual, em grande parte das vezes, não há a preocupação consciente com questões como saudar as pessoas, solicitar a vez de falar, mostrar que se acredita no interlocutor, ou dizer até logo, já que se procede fazendo isso com o propósito de: “estruturar a interação: controlar os processos de resumir, o ato de falar e ouvir, e a despedida.”¹⁴⁷ Na reflexão consciente, entretanto; percebe-se que tais atos são ricos de conteúdo, apresentando relevância nas mensagens envolvidas, já que as saudações, desempenhando a função reguladora, marcam o início do diálogo, sendo, também, transmissoras de informações sobre o relacionamento que auxiliam na elaboração da conversa.

Desta forma, durante os cumprimentos, o comportamento oral e gestual pode evidenciar diferenças de condição (subordinado/supervisor), nível de proximidade, sentimento ou atitude corrente (aversão/interesse) e que o desejo de envolvimento das pessoas passa a ser demonstrado na saudação carregada de emoção ou refletir a longa ausência de contato. Fazendo referência ao estudo de

¹⁴⁶ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 371.

¹⁴⁷ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p.377.

Kendon e Ferber, confirmado por Krivonos e Knapp, em 1975, afirmam: “A natureza específica das saudações varia de acordo com o relacionamento dos comunicadores, o ambiente e o comportamento verbal dos interagentes.”¹⁴⁸ Centrando-se no comportamento não verbal foi constatado que, com frequência, os cumprimentos iniciavam-se por um movimento vertical ou lateral da cabeça, com o olhar fixo, sendo os sorrisos comuns, sem depender do grau de conhecimento.

Por tais percepções, o sorriso indica a possibilidade de despertar uma reação inicial positiva e amigável e que o olhar evidencia a abertura dos canais, sinalizando a obrigação de se comunicar. As piscadelas e o soerguimento das sobrancelhas são outros comportamentos de saudação ligados aos olhos, tendo, também, os acenos, o aperto de mão e o polegar para cima expressão ativa das mãos no processo de cumprimentar, devendo, também ser observada a boca, pois um sorriso ou assumindo a forma oval, sugere a prontidão para falar e como os colóquios iniciam-se e findam há no transcurso a troca de papéis no revezamento e uso da palavra.

Para os autores deve ser considerada a maneira como as mudanças são realizadas, porque:

Um revezamento efetivo pode dar origem à percepção de que você e seu parceiro 'se entendem perfeitamente' ou de que seu parceiro é um comunicador muito competente; o revezamento ineficaz pode produzir interpretações de que o interagente é 'rude' (interrupções excessivas), 'dominador' (sem suficiente alternância do uso da palavra) ou 'frustrante' (incapaz de se fixar num ponto importante).¹⁴⁹

O conhecimento dos significados da postura e dos gestos constitui valioso subsídio pois revelam aspectos do relacionamento profissional que a oralidade oculta, permitindo que a conciliação seja orientada em bases vivenciadas pelas partes, aproximando-se do que se apresenta mutuamente desejável.

4.6 A EXPRESSÃO FACIAL E O COMPORTAMENTO VISUAL NO BALIZAMENTO DA INTERLOCUÇÃO CONSENSUAL

¹⁴⁸ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 378.

¹⁴⁹ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p.379.

As palavras, numa situação de conflito, algumas vezes, por múltiplas circunstâncias, podem não retratar a vontade de um ou até mesmo dos dois litigantes, consistindo a aquiescência verbal, nesta condição, manifestação meramente protocolar, que efetivamente não soluciona a demanda. Sendo a insatisfação evidenciada por outros comportamentos estes precisam ser observados e considerados, pelo agente estatal que está gerenciando a interação, com especial atenção, quando o semblante dissocia-se da afirmação, pois:

A face tem grande potencial comunicativo. É o primeiro canal de comunicação de estados emocionais; reflete atitudes interpessoais, fornece *feedback* não verbal dos comentários dos outros; e alguns estudiosos acreditam que, ao lado da fala humana, constitui a principal fonte de informações. Por tudo isso, e por causa da visibilidade da face, prestamos muita atenção às mensagens que recebemos das faces dos outros.¹⁵⁰

Constituindo o rosto um sistema de multimensagem as faces são utilizadas para facilitar e inibir as reações porque abrem e fecham os canais de comunicação, qualificam ou complementam as respostas verbais ou não orais e substituem o discurso, tendo, simultaneamente, várias funções, tanto que um bocejo pode substituir a fala “estou entendido” e, ao mesmo tempo, servir para encerrar a interação.

Explicitando, os autores, Mark L. Knapp e Judith A. Hall, mencionam que a abertura da boca, preparando-se para falar, frequentemente seguida de uma profunda inspiração, configura o canal de controle indicando que se pretende mudar de assunto e que a complementação ou a qualificação do comportamento alheio ocorre na conversação normal, nas circunstâncias em que se deseja sublinhar, ampliar, diminuir ou apoiar mensagens, podendo os sinais emanar do orador ou do ouvinte, adquirindo uma mensagem triste mais ênfase com as sobrancelhas e que a aprovação pode ser demonstrada pelo sinal de “positivo”, feito com a mão, acompanhado de uma piscadela.

Embora advertindo que a interpretação das expressões faciais nem sempre se apresenta facilitada, atestam que as influências externas e internas refletem na face e que isso possibilita a constatação de uma série de emoções baseadas na aparência, constituindo valioso auxílio para identificar se as manifestações são

¹⁵⁰ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 261.

simuladas ou reais, numa situação de interesses antagônicos. Além do que transparece no rosto, o comportamento visual, também, precisa ser levado em conta visto que:

Associamos vários movimentos do olho a uma ampla variedade de expressões humanas: olhar para baixo está associado à modéstia; olhos grandes significa franqueza; admiração, ingenuidade ou terror; pálpebras superiores levantadas junto com contração do músculo orbicular denotam desagrado; músculos faciais geralmente imóveis e um olhar fixo constante são com frequência associados a frieza; olhos voltados para cima podem revelar fadiga ou sugerir um comportamento estranho.¹⁵¹

Distinguindo as terminologias, registram que o olhar fixo caracteriza-se pela conduta visual de uma pessoa que não necessariamente se dirige a alguém e que o olhar fixo mútuo configura-se na situação em que: “os dois interagentes estão olhando um para outro, geralmente na região do rosto.”¹⁵²

A multifacetada expressividade, se devidamente considerada, por desempenhar, segundo os autores, as funções de: regular o fluxo da comunicação; monitorar o *feedback*; refletir a atividade cognitiva; expressar emoções e comunicar a natureza da relação interpessoal auxilia na forma de encaminhamento da interlocução possibilitando a prévia noção das propensões, significando que, havendo o contato visual as partes sinalizam que o canal de comunicação está aberto e isso representa a superação da mais importante etapa da conciliação, tanto que realçam esta condição aduzindo que: “em algumas ocasiões, o olhar fixo quase estabelece uma obrigação de interagir.”¹⁵³ Ilustrando, mencionam que quando o professor faz uma pergunta à classe e esta não sabe a resposta o contato visual não acontece porque, a despeito de não fazer alusão direta, deixam transparecer que os alunos baixam a cabeça procurando se esquivar da indagação e que semelhante comportamento ocorre quando se encontra uma pessoa com quem não se quer falar.

Não se limitando à sinalização de abertura e fechamento da conversa, a conduta visual regula o fluxo da comunicação, enunciando sinais de mudanças de rumo, bem como serve para monitorar a reação interpretando que o olhar do ouvinte para o orador indica atenção e demonstra interesse ao que está sendo dito. O comportamento ocular, também, retrata a atividade cognitiva pois o olhar para longe

¹⁵¹ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 294.

¹⁵² Ibid. p.296.

¹⁵³ Ibid. p.297.

assinala que os interagentes estão tentando processar ideias difíceis ou complexas, podendo ser uma mudança na atenção dos assuntos externos para internos já que: “aparentemente, olhamos para longe mais nas questões reflexivas do que nas fatuais.”¹⁵⁴ Como as posições oculares, hipoteticamente, processam informações apresenta-se interessante acompanhar as mesmas num litígio.

Atentar para isso, quando se almeja o consenso, constitui importante auxílio para constatar se a afirmação retrata a verdade ou decorre da imaginação, da mentira ou da habilidade de simulação, pois a posição dos olhos: para cima e para a direita significa tentando visualizar evento nunca visto; para cima e para esquerda lembrando evento que foi visto; para baixo e para a direita escolhendo sensações do corpo e para baixo e para esquerda mantendo uma conversação interna, tornando-se recomendável, igualmente, atentar no relance na área do olho, por expressar emoções, demonstrando:

Surpresa. As sobrancelhas se erguem e ficam curvadas e altas. A pele sob a sobrancelha permanece esticada. As pálpebras estão abertas: a superior mantém-se levantada, e a inferior, puxada para baixo; o branco do olho aparece acima da íris e, com frequência, também abaixo. Medo. As sobrancelhas mantêm-se levantadas e puxadas juntas. A pálpebra superior está levantada, expondo o branco do olho, e a inferior está tensionada e puxada para cima.[...] Raiva. As duas sobrancelhas mantêm-se baixas e puxadas. Linhas verticais aparecem entre elas. A pálpebra inferior é tensionada e pode ou não estar erguida. A pálpebra superior é tensionada e pode ou não ser baixada pela ação das sobrancelhas. Os olhos mostram uma fixação rígida e podem ficar injetados. Felicidade. Mostra-se principalmente na parte inferior da face e na pálpebra inferior. Surgem rugas sob a pálpebra inferior, que pode se erguer, mas não é tensionada. Os pés-de-galinha se projetam para fora a partir dos cantos externos dos olhos. Tristeza. Os cantos internos das sobrancelhas são puxados para cima. A pele sob as sobrancelhas assume uma forma triangular, com o canto interno para cima. O canto interno da pálpebra superior é levantado.¹⁵⁵

Decorre da asseveração que a exteriorização das emoções, no semblante¹⁵⁶, bem como o olhar e os movimentos corporais complementam as

¹⁵⁴ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 299.

¹⁵⁵ Ibid. p.301.

¹⁵⁶ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 260. Sua face, meu senhor, é um livro em que os homens podem ler coisas estranhas – Shakespeare, Macbeth, Ato I. A face tem grande potencial comunicativo. [...] Frequentemente, confiamos nos sinais faciais ao fazer julgamentos interpessoais. Isso começa quando bebês, demonstramos interesse especial pela enorme face que aparece acima do nosso berço e atende a nossas necessidades. A maior parte da pesquisa sobre expressões faciais (e sobre vários componentes da face) centrou-se na apresentação e interpretação

palavras, constituindo a manifestação não verbal parcela indissociável do processo comunicativo pela grande quantidade de sinais informacionais que disponibiliza na interação. Em função da natureza integralizadora torna-se insatisfatória a definição que a considera meramente feita por meios diferentes da oralidade, porque desconsidera a complexidade da comunicação enquanto comportamento.

Esta concepção doutrinária¹⁵⁷ reveste de base teórica a percepção de que somente a verbalização, em situação de pretensões antagônicas, não se apresenta suficiente para validar a avença se a expressão facial, os gestos e os olhos não se acham condizentes com o que está sendo verbalizado. Isso, na interlocução, em que se objetiva a conciliação, indica falta de coesão, portanto; alguma intercorrência que está afetando a livre exteriorização da verdadeira pretensão, mostrando-se, também, a manifestação indefinida o que precisa ser avaliado e adequadamente esclarecido para não prevalecer a manipulação que nulifica o consenso.

Neste segmento, detecta-se que a conciliação deve emanar da conversação e que para o atingimento dessa pretensão o paradigma interacional apresenta-se apropriado porquanto neste a linguagem amolda-se ao aspecto consensual, em que são propiciadas as condições para o discurso, a retórica e a argumentação, merecendo atenção, também, o gesto que pode convalidar ou invalidar o que está sendo afirmado no consenso, no qual a postura, a expressão facial e o comportamento visual, igualmente, assumem relevantes funções.

5 A LEGITIMAÇÃO DA CONCILIAÇÃO PELA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO

5.1 ASPECTOS CIRCUNSTANCIAIS DA AÇÃO COMUNICATIVA

Identificada a adequação do paradigma interacional da comunicação à conciliação, por propiciar a interlocução, direcionada a solucionar o conflito, avalia-se a legitimação do solvimento pelo embasamento do agir comunicativo. Deste modo, mencionam-se as circunstâncias que ensejaram a elaboração da teoria, fundada na convicção de que houve a transição da consciência para a análise linguística e que

de estados emocionais. Embora esse seja o principal tema deste capítulo, devemos mencionar que a face também pode ser a base para o julgamento da personalidade de outra pessoa e fornecer informações não apenas sobre o estado emocional de alguém.

¹⁵⁷ KNAPP, Mark L; HALL, Judith A. *Comunicação não-verbal na interação humana*. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999, p. 49.

isso representou: “o fim da filosofia do sujeito para a teoria social.”¹⁵⁸

Neste pensamento, Habermas consigna que a doutrina empenha-se, desde o início, a explicar o mundo como um todo. Faz essa afirmação, dizendo que Kant procurou conquistar para o mencionado ramo a condição de um saber equiparado ao das ciências, por acreditar que isso seria atingível, criticando radicalmente a razão, com o propósito de limpar a filosofia de falsos saberes que nela se juntaram no passar da história. A filosofia totalmente esclarecida sobre si mesma e firmada no consistente conhecimento levou Kant a crer que as coisas giram em torno do pensamento e não ao contrário, porque o acesso a elas acontece através das formas de representação da consciência transcendental.

Nesta percepção, o conhecimento seguro concentra-se nas condições de acesso e não nas coisas, sendo intuitivo da razão humana, no âmago de um ser solitário, que reflete sobre si, de forma monológica. Habermas também, entende necessário encontrar um rumo para manter a filosofia no patamar das ciências, mas indica para tanto uma teoria costurada com componentes da cotidiana prática comunicativa, sugerindo que o conhecimento deixe de ser focado em um singular sujeito ou numa consciência transcendental, passando a compreender que, buscando conhecer algo, a pessoa gira em torno de outros seres humanos, porque o racional conhecimento deriva do intercâmbio linguístico que se estabelece entre eles.¹⁵⁹

Com esta compreensão, contextualizando que a teoria foi elaborada sob a herança do paradigma da produção, reporta que Karl Marx procurou compreender a implicação das forças produtivas no desenvolvimento humano, embasado na crença de que através do trabalho e da técnica poderia ser atingida a emancipação, desde que a burguesia não fosse a detentora dos meios de produção, devendo estes ser socializados e distribuídos para a coletividade porque, desse jeito, o homem ficaria livre da condição de necessidade e que Max Weber era menos confiante quanto ao desenvolvimento da ciência por ter a convicção de que, depois da reforma protestante e do desenvolvimento do capitalismo, um espírito moderno assolaria os seres humanos, fazendo com que sempre fossem almejados determinados fins, prendendo

¹⁵⁸ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo: 1: racionalidade de ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. Revisão da tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 683.

¹⁵⁹ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo: 1: racionalidade de ação e racionalização social*. Tradução de Paulo Astor Soethe. Revisão da tradução de Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 683.

esse resultado o homem numa ideologia utilitarista, em objetivos que obstam o desenvolvimento da afetividade e das tradições, tornando o ser humano moderno, mais racionalizado, preso numa jaula de ferro.

Para Habermas o trabalho, embora essencial, não constitui fator determinante e nem consegue explicar todas as relações e instituições humanas que podem ser constituídas. Em decorrência disso, como a filosofia flerta com o pragmatismo, apresenta ações para corrigir alguns equívocos que aconteceram durante o século XX e início do que se encontra em transcurso. Faz a abordagem dividindo a sociedade em duas esferas: sistema e mundo da vida. O sistema acha-se regido pelas instituições voltadas ao paradigma da produção em que a atuação dos indivíduos mostra-se sempre estratégica e direcionada ao sucesso individual. O mundo da vida caracteriza-se pela ação comunicativa entre os homens permitindo a harmonização dos interesses entre eles, possibilitando estabelecer o que denomina de consenso.

Constata que com o desenvolvimento do capitalismo e da modernidade houve a colonização do mundo da vida pelo sistema, significando isso, que as ações estratégicas individuais voltadas para o crescimento pessoal dominaram as ações de afetividade, da família e das tradições de uma sociedade e que a neutralização desta condição pode ser feita através dos regimes democráticos, dotados dessa mesma modernidade, mas voltados à participação e ao diálogo, em que os integrantes, a partir da lógica e da análise de suas falas e dos discursos, possam estabelecer acordos, fazendo com que o sistema passe a não ser predominante, porque:

a evolução histórico-social das formas de racionalidade leva a uma progressiva diferenciação da razão humana em dois tipos de racionalidade, a INSTRUMENTAL e a COMUNICATIVA, imanescentes a duas formas de ação humana. A ação instrumental é aquela orientada para o ÊXITO, em que o agente calcula os melhores meios para atingir fins determinados previamente. Esse tipo de ação é aquele que caracteriza para Habermas o trabalho, vale dizer, aquelas ações dirigidas à dominação da natureza e à organização da sociedade que visam à produção das condições materiais da vida e que permitem a coordenação das ações, isto é, possibilitam a reprodução MATERIAL da sociedade. Em contraste com esse tipo de racionalidade, surge a racionalidade própria da ação de tipo comunicativo, quer dizer, aquele tipo de ação orientado para o ENTENDIMENTO e não para a manipulação de objetos e pessoas no mundo em vista da reprodução material da vida (como é o caso da racionalidade instrumental). A ação orientada para o entendimento é aquela que permite, por sua vez, a reprodução SIMBÓLICA da sociedade.¹⁶⁰ (destaques no original).

¹⁶⁰ HONNETH, Axel. *Luta por reconhecimento. A gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. Apresentação de Marcos Nobre. 2 ed. São Paulo: Editora 34 Limitada, 2017, p. 13-14.

Estabelecendo a distinção entre sistema e mundo da vida, Habermas respondeu ao que estava a exigir o conceito de racionalidade complexo, no qual a razão instrumental fica de tal modo limitada que não reprime nem ofusca as profundas estruturas comunicacionais que se encontram nas relações sociais, porquanto trata de um conceito de sociedade em dois níveis. Raciocinando nesse sentido, Habermas voltou-se contra os conceitos de razão, verdade e democracia, contidos na Dialética do Esclarecimento, em que Adorno e Horkheimer afirmam que a razão tem a capacidade de instaurar-se na história, para emancipar a humanidade porque essa convicção mostrou-se insubsistente com o estabelecimento do estado fascista e do aumento da burocratização partidária, dos revolucionários movimentos.

Assim, para entender o ponto de partida da formulação, segundo Marcos Nobre,¹⁶¹ embora tendo a Teoria Crítica a mesma origem da descrita na Dialética do esclarecimento, Habermas diverge do diagnóstico de Horkheimer e Adorno, retomando, sob vários aspectos, o modelo crítico presente na “Teoria Tradicional e Teoria Crítica.” Sendo o objeto da Dialética do esclarecimento, a razão humana e as formas sociais da racionalidade, conclui-se dessa investigação que a razão instrumental constituía a forma estruturante e única da racionalidade social no capitalismo administrado. A racionalidade, para Horkheimer e Adorno restringe-se à função de adaptação à realidade, à produção do conformismo diante da vigente dominação. A submissão ao mundo da forma que aparece deixa de ser uma ilusão real que pode ser afastada pelo crítico comportamento e pela transformadora ação. Sendo a sujeição despojada de alternativa não consegue discernir as tendências reais da emancipação, já que a racionalidade própria da Teoria Crítica fica desprovida de embasamento concreto na social realidade do capitalismo administrado:

Daí a tese forte que se anuncia no prefácio do livro: o processo de esclarecimento, que é inseparável do projeto moderno de uma forma de vida emancipada, converteu-se na sua própria autodestruição. Mas, se é assim, também o próprio exercício crítico encontra-se em uma aporia: se a razão instrumental é a forma única de racionalidade no capitalismo administrado, bloqueando qualquer possibilidade real de emancipação, em nome do quê é possível criticar a racionalidade instrumental? Horkheimer e Adorno assumem conscientemente essa aporia, dizendo que ela é, no capitalismo administrado, a condição de uma crítica cuja possibilidade se tornou

¹⁶¹ Ibid. p. 11-13.

extremamente precária.¹⁶²

O apoio consciente a possibilidade da crítica numa aporia, conforme fizeram Horkheimer e Adorno, para Habermas, significa por em risco o próprio projeto crítico, pois:

isso fragiliza tanto a possibilidade de um comportamento crítico relativamente ao conhecimento quanto a orientação para a emancipação. Sendo assim, de modo a se contrapor a essa posição aporética, Habermas propôs um diagnóstico do momento presente divergente em relação àquele apresentado na DIALÉTICA DO ESCLARECIMENTO. Nesse sentido, trata-se, para Habermas, de constatar que o enfrentamento das tarefas clássicas que a própria Teoria Crítica se colocou desde suas origens requer hoje ampliar seus temas e encontrar um novo paradigma explicativo. Pois, se os parâmetros originais da Teoria Crítica levaram a que, na DIALÉTICA DO ESCLARECIMENTO fosse posta em risco a própria possibilidade da crítica e da emancipação, são esses parâmetros mesmos que têm de ser revistos, sob pena de se perder exatamente o essencial dessa tradição de pensamento. Para Habermas, portanto, são as próprias formulações originais de Marx que têm de ser abandonadas. E isso não porque Habermas pretende abrir mão da crítica, mas porque, para ele, os conceitos originais da Teoria Crítica não são mais suficientemente críticos frente a realidade atual, porque ignoram aspectos decisivos das relações sociais. Sendo assim, para se contrapor a esse diagnóstico de Horkheimer e Adorno, Habermas formulou um novo conceito de racionalidade. Para Habermas, a “racionalidade instrumental” identificada na DIALÉTICA DO ESCLARECIMENTO como a racionalidade única dominante e, por isso, objeto por excelência da crítica, não deve ser vilanizada, mas é preciso, diferentemente, impor-lhe freios. Para tanto, Habermas irá formular uma teoria da racionalidade de dupla face, em que a racionalidade instrumental convive com outro tipo de racionalidade, a “comunicativa.”¹⁶³

Assenta a crítica na inércia dos mencionados autores já que, em momento algum, os mesmos revogaram, criticaram ou substituíram a concepção, deixando, também, de formular um conceito de verdade capaz de atender os pressupostos da ciência e de amoldar-se ao conceito integral da razão hegeliana, levando ao desalento mostrado na dialética negativa, na qual aflorou a não identidade entre sujeito e objeto, ou seja, a consciência dessa distinção e da inexequibilidade de abranger o todo por meio do mero pensamento. Reportando-se à democracia Habermas evidencia que os pensadores de Frankfurt não assimilaram a democracia desvinculada das massas, concebendo-a, em razão disso, com temor e desconfiança, por vislumbrar, nessa modalidade, uma constante ameaça à subsistência da razão, porque, na massa, os

¹⁶² HONNETH, Axel. *Luta por reconhecimento. A gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. Apresentação de Marcos Nobre. 2 ed. São Paulo: Editora 34, 2017, p. 12.

¹⁶³ HONNETH, Axel. *Luta por reconhecimento. A gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. Apresentação de Marcos Nobre. 2 ed. São Paulo: Editora 34, 2017, p. 12 e 13.

indivíduos deixam de ter a competência reflexiva e crítica, conforme aconteceu no fascismo.

Para o autor a solução desse impasse encontra-se no resgate e na revalorização do conceito extremado da democracia que permeia todas as formas de interação desde no que diariamente acontece até o discurso prático e teórico que questiona as normas e verdades aceitas. Nesta perspectiva, razão e verdade derivam da interação do indivíduo com o mundo dos objetos, das pessoas e da vida interior, ficando essa questão clara quando apresenta, em oposição à teoria crítica¹⁶⁴, a ação comunicativa que se fundamenta nos atos discursivos pelos quais os participantes orientam suas ações ao entendimento, valendo-se da linguagem que busca a compreensão de mútuos interesses e o alcance do diálogo, sem distorções de palavras ou significados, para a obtenção do consenso racional, através do processo de argumentação, cujos elementos precisam ser adequadamente dissecados e compreendidos para a aplicação prática da teórica metodologia.

¹⁶⁴ No início do século XX, a Europa passava por grandes convulsões políticas: a industrialização da Itália e da Alemanha; a primeira guerra mundial, a revolução russa e, imediatamente, a instalação do governo autoritário de Stalin. Na Alemanha, durante a República de Weimar, ocorrem grandes conflitos entre a mobilizada classe operária e o governo, levando a um confronto deste com a Liga Espartaquista, de inspiração marxista, [...]. Nesse clima revolucionário é fundado o Instituto para Pesquisa Social, em 1924, por iniciativa de Feliz Weil, ligado à Universidade de Frankfurt. A eles se une um grupo de intelectuais, entre os quais se destacam Max Horkheimer, Friedrich Pollock, Theodor W. Adorno, Herbert Marcuse, Walter Benjamin e Eric Fromm. A primeira gestão ficou a cargo de Horkheimer, que se torna diretor em 1931, época em que é lançada a Revista para a pesquisa social – na qual os autores elaboram uma releitura dos filósofos clássicos que recebeu o nome de Teoria Crítica da Sociedade. Uma doutrina cética e cheia de pessimismo que procura estudar os insucessos do movimento operário na Alemanha. Nos primeiros anos, o Instituto foi financiado por recursos doados por seus fundadores judeus, mas a ascensão do nazismo coloca em risco a continuidade de seus trabalhos. Durante a ditadura e segunda guerra mundial, os pesquisadores do Instituto passam a trabalhar em anexos instalados fora da Alemanha – Londres, Paris, Zurique – e até mesmo em Columbia, nos Estados Unidos, onde se instalam o próprio Horkheimer, Leo Löwenthal e Theodor Adorno. Com o fim do nazismo, alguns professores voltam à Alemanha e retomam seus trabalhos e aulas, restabelecendo o que restava do Instituto, dezessete anos depois de sua “extradição”. De maneira geral, as teorias desenvolvidas pela Escola de Frankfurt procuram rever os princípios marxistas, incorporando conceitos importantes da Sociologia do Conhecimento e da psicanálise. Tinham por objeto de pesquisa a ação revolucionária, e a análise da mercantilização das relações sociais e da produção cultural. Críticos ácidos dos meios de comunicação, aos quais atribuíam o sucesso da doutrina nazista na Alemanha, dedicaram-se também à sua análise. Com esse fim, Horkheimer e Adorno criam o conceito de Indústria Cultural – a produção tecnológica, lucrativa, planejada e em série de bens simbólicos. [...] O último nome de relevo da Teoria Crítica é o de Jürgen Habermas, assistente de pesquisa no Instituto de Pesquisas Sociais de Frankfurt de 1956 a 1959. Habermas pertence, entretanto, a uma outra geração, que não passou pelo exílio nem compartilhou dos conflitos na Alemanha promovidos pelas lutas operárias e pela ascensão do nazismo. COSTA, Maria Cristina Castilho. *Sociologia: introdução à ciência da sociedade*. 3 ed. São Paulo: Moderna, 2005, p. 270 e 271.

5.2 O MUNDO DA VIDA COMO SISTEMA DE REFERÊNCIAS

Descartada a possibilidade da emancipação da sociedade acontecer pela razão instrumental, *Habermas* almeja o consenso baseado no reconhecimento intersubjetivo de pretensões de validade que podem ser, reciprocamente, manifestadas pelos participantes da comunicação e criticadas em seus fundamentos, aduzindo que: “sujeitos que agem comunicativamente buscam sempre o entendimento no horizonte de um mundo da vida.”¹⁶⁵ Constituído este de subjacentes convicções mais ou menos difusas e sem problemas, caracteriza-se pelo fato, norma vigente e vivência subjetiva que se relacionam, respectivamente, com os mundos objetivo, social e subjetivo, distinguindo:

'ator mundo' que um sujeito pode adotar em relação a algo 'num mundo': uma relação com algo que acontece ou pode ser produzido num mundo objetivo; uma relação com algo que todos os membros de uma coletividade social reconhecem como devido; e uma relação com algo que outros atores atribuem ao mundo subjetivo, próprio do falante, ao qual este tem acesso privilegiado [...] com algo no mundo objetivo (enquanto totalidade das entidades sobre as quais são possíveis enunciados verdadeiros; com algo no mundo social (enquanto totalidade das relações interpessoais reguladas legitimamente; e com algo no mundo subjetivo (enquanto totalidade das vivências às quais o falante tem acesso privilegiado e que ele pode manifestar de modo veraz diante de um público).¹⁶⁶

Sendo um sistema de referências, complementa o agir comunicativo porque este depende do processo de interpretação cooperativo no qual os participantes reportam-se ao mesmo tempo a algo nos mundos subjetivo, social e objetivo; ainda que no ato da manifestação seja enfatizado somente um dos três componentes, pois:

todo ato de entendimento pode ser concebido como parte de um procedimento cooperativo de interpretação, voltado a alcançar definições situacionais intersubjetivamente reconhecidas. Para tanto, são úteis os conceitos dos três mundos enquanto sistema de coordenadas suposto em comum, no qual os contextos situacionais podem ser ordenados de tal forma que se chegue a uma concordância sobre o que é que os envolvidos podem

¹⁶⁵ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução de Paulo Astor Soethe; revisão da tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 138.

¹⁶⁶ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 2: sobre a crítica da razão funcionalista*. Tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 220.

tratar como fato ou como norma vigente ou como vivência subjetiva.¹⁶⁷

Assim, as três modalidades de relação formam o sistema de referências e com base neste os envolvidos estabelecem sobre o que é possível firmar o entendimento, sem, no entanto, restringir-se ao mundo objetivo único, já que não se referem somente ao que pode subsistir, surgir ou ser criado no mundo objetivo mas, também, a algo nos mundos social ou subjetivo, constituindo essa circunstância: “[...] uma moldura no interior da qual tecem e interpretam definições comuns relativas à situação de sua ação.”¹⁶⁸ Como, em tal enquadramento, apresentam-se relações com diferentes mundos ao mesmo tempo isso precisa ser objeto de definição para ajustar-se, na forma de “reparos”¹⁶⁹. Para melhor compreensão das teóricas ponderações, apresenta o seguinte exemplo:

O construtor mais antigo de uma obra, que manda o ajudante mais jovem buscar cerveja, insistindo que não demore, parte do pressuposto de que os participantes, isto é, o destinatário da ordem e os colegas que se encontram ao alcance da voz, têm ciência da seguinte situação: a hora do lanche que se aproxima constitui o tema, e a bebida, um objetivo relacionado com este TEMA; um dos colegas mais velhos concebe o PLANO de mandar o mais jovem, que, devido a seu STATUS, dificilmente poderá recusar a ordem. A hierarquia informal existente no grupo de operários no canteiro de obras constitui a MOLDURA NORMATIVA no âmbito da qual alguém pode exigir algo do outro. A situação da ação é definida TEMPORALMENTE pela pausa do trabalho e ESPACIALMENTE pela distância entre o canteiro de obras e o quiosque de bebidas mais próximo. Entretanto, na eventualidade de não ser possível chegar rapidamente ao próximo quiosque a pé, ou seja, se a execução do plano do colega mais velho implicar o uso de um carro (ou de outro veículo semelhante), o interpelado talvez responda: 'Eu não tenho carro'. [...] o colega veterano, ao ouvir a resposta do novato, se dá conta que ele tem de corrigir sua suposição implícita de que o quiosque próximo estaria aberto às segundas-feiras. Porém, as coisas seriam diferentes se o colega interpelado tivesse respondido: 'Hoje eu não tenho sede!' Os colegas, surpresos, iriam lembrá-lo de que a 'cerveja no lanche' constitui uma norma a ser mantida independentemente do estado subjetivo de um dos participantes. Talvez o novato não entenda bem o contexto normativo em que o colega veterano lhe dá uma ordem e por isso tenta se informar sobre quem será o próximo da fila, encarregado de buscar a cerveja no dia seguinte. Ou, ainda, ele não consegue captar o tema porque vem de outra região, desconhecendo o costume local do segundo lanche no trabalho. Por isso, ele pergunta: 'Por que eu devo interromper agora o meu trabalho?' Podemos imaginar sequências de diálogo em que cada uma dos participantes modifica sua definição da situação dos outros participantes da interação. Nos dois primeiros casos, haverá o reagrupamento de certos componentes singulares da situação, isto é, uma mudança de figura: o suposto fato de que o quiosque próximo está aberto transforma-se numa opinião subjetiva, que foi falsificada; o suposto desejo de conseguir cerveja no lanche transforma-se numa norma de comportamento reconhecida coletivamente. Nos outros dois casos, a interpretação da situação será complementada em relação a componentes do

¹⁶⁷ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo: 1: racionalidade de ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. Revisão da tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, p. 223.

¹⁶⁸ Ibid. vol. 1. p. 223.

¹⁶⁹ Ibid. p. 223.

mundo social, ou seja, deve buscar cerveja aquele que detém o STATUS mais baixo; às nove horas aqui se toma o segundo lanche. Por trás dessas REDEFINIÇÕES se encontram os pressupostos comuns de um mundo objetivo, de um mundo social e de um mundo subjetivo próprio de cada um.¹⁷⁰ (destaques no original).

A ilustração, segundo o autor, demonstra que a situação da ação constitui o recorte de um: “CONTEXTO DE REFERÊNCIAS DO MUNDO DA VIDA, enfatizado por temas e articulado por objetivos e planos de ação.”¹⁷¹ (destaques no original). Nesta linha o canteiro de obras, a data (segunda-feira, um pouco antes do lanche) e o grupo de referência, formado pelos colegas que estão na construção, formam o ponto zero de um sistema de sociais referências que se situa no tempo e no espaço, portanto, em um mundo atualmente atingível. O tema do intervalo para o lanche e o plano da busca de cerveja, que geram a abordagem do tema, produzem um recorte no mundo da vida dos envolvidos, extraíndo uma situação que se apresenta como: “[...] uma esfera de necessidades atuais de entendimento e de possibilidades de ação.”¹⁷²

A expectativa quanto a pausa para o lanche, o STATUS de um colega recentemente admitido, a distância entre o canteiro de obras e o quiosque e a disponibilidade de um carro são componentes da situação. Esta constitui o centro do mundo da vida dos envolvidos, tendo um horizonte móvel pois aponta para a complicação do mundo da vida, no qual se inserem os integrantes da comunicação, estando sempre presente, na condição de um pano de fundo para uma cena atual, porque quando as referências entram numa situação, que constitui o centro de seu mundo da vida convolam-se numa parte dela, despojando-se de sua simplicidade e inquestionável solidez. Entretanto; antes de se tornar relevante na situação, a mesma circunstância não passa de uma auto-evidência do mundo da vida, com o qual o afetado está acostumado, isto é, sem cogitar da possibilidade de uma problematização.

Num enfoque voltado para a situação, o mundo da vida surge como um reservatório do que se mostra e de inabaláveis convicções, do qual os participantes da comunicação se valem quando estão em processos cooperativos de interpretação, lembrando que determinados elementos singulares e certas auto-evidências só

¹⁷⁰ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 2: sobre a crítica da razão funcionalista*. Tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 223/224.

¹⁷¹ Ibid. vol 2. p. 224.

¹⁷² Ibid. vol 2. p. 225/226.

podem ser mobilizadas: “na forma de um saber consentido e, ao mesmo tempo, problematizável quando se tornam relevantes para a situação.”¹⁷³ Em linhas gerais, o horizonte de processos de entendimento através dos quais os integrantes se embatem ou se harmonizam sobre algo que está nos âmbitos objetivo, social ou subjetivo, em particular, constitui o mundo da vida, entendido, em derradeira análise “como pano de fundo linguístico do agir comunicativo.”¹⁷⁴ Em Habermas, o mundo da vida

representa a realidade contextual no qual se dá a ação comunicativa, isto é, os procedimentos comunicativos através dos quais se obtém o consenso. Assim, o mundo da vida é o horizonte no qual se entendem os comunicantes; ele se constitui por algumas convicções fundamentais; por isso ele assume a forma de um A PRIORI do entendimento intersubjetivo comunicacional. É uma noção apriorística porque deve ser pressuposta para que o diálogo se estabeleça e representa, em si mesma, o arcabouço cultural anterior à própria fala.¹⁷⁵

5.3 A RACIONALIDADE COMO FUNDAMENTO DO ENTENDIMENTO

Complementado pelo mundo da vida, o agir comunicativo fundamenta-se na racionalidade concebida como: “uma disposição de sujeitos capazes de falar e agir. Ela se exterioriza nos modos de comportamento para os quais, a cada caso, subsistem boas razões.”¹⁷⁶ Esta concepção quer dizer que a racionalidade encontra-se numa manifestação passível de crítica e na sua capacidade de se fundamentar. Para a implementação, Habermas explicita que são consideradas racionais as pessoas capazes de agir e falar e que, tanto quanto possível, não se deixam enganar sobre fatos e relações entre meio e fim, bem como outros tipos de exteriorizações fundadas em boas razões, ainda que desvinculadas de pretensões de êxito ou verdade.

Também podem ser assim denominados os que seguem uma norma vigente e se mostram com capacidade de justificar o agir, perante um crítico, esclarecendo uma conduta praticada, sob legítimas expectativas comportamentais e

¹⁷³ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p.228.

¹⁷⁴ Ibid. p. 228.

¹⁷⁵ MONTEIRO, Cláudia Servilha. *Teoria da argumentação jurídica e nova retórica*. 2 edição. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2003, p.170.

¹⁷⁶ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p.56.

até mesmo quem manifesta de forma verdadeira um desejo, um sentimento ou um estado de espírito, bem como aquele que revela um segredo e admite a prática de qualquer ato porque se apresentam capacitados, pela demonstrada vivência, a extrair consequências que tornam o comportamento subsistente. Em tal direcionamento a qualidade de racional transparece quando se apresenta a capacidade de: “[...] orientar o seu agir segundo pretensões de validade intersubjetivamente reconhecidas.”¹⁷⁷ Nesta premissa, assevera que:

denominamos de racional uma pessoa que se comporta com disposição positiva diante do entendimento e, diante de problemas de comunicação, reage de modo que reflita sobre as regras de linguagem.¹⁷⁸

Para fins de distinção, afirma que pela grande quantidade de conceitos de ação, utilizados em teorias sociais, não raras vezes implicitamente, pode-se considerar, além do agir comunicativo, mais três conceitos básicos, passíveis de distinção, pela via analítica. Especificando sustenta que agir teleológico configura-se pela conduta do ator que efetiva um propósito ou inicia uma almejada pretensão, podendo escolher, numa determinada situação, o meio mais conveniente e que a essência do conceito encontra-se na possibilidade de decisão entre várias alternativas que se voltam à concretização de uma intenção, decorrente de máximas e guiada pela interpretação da situação. Destaca que o agir teleológico eleva-se a modelo estratégico quando pelo menos um ator que atua orientado a determinados fins mostra-se capaz de: “[...] integrar ao cálculo de êxito a expectativa de decisões.”¹⁷⁹, dizendo que esta modalidade de ação é constantemente considerada utilitarista, pela suposição de que o ator escolhe e calcula os meios e fins, conforme a possibilidade de ampliação da vantagem.

Tratando do agir regulado por normas diz que o mesmo abrange membros de um grupo social que se orientam seguindo valores em comum, porquanto as regras regem a convivência já que: “[...] o cumprimento da norma significa a satisfação de uma expectativa de comportamento generalizada.”¹⁸⁰ Neste sentido, a linguagem transmite valores culturais e sustenta um consenso que se reproduz com simples ato

¹⁷⁷ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 43.

¹⁷⁸ Ibid. p. 55, volume I.

¹⁷⁹ Ibid. p. 164, volume I.

¹⁸⁰ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 164.

adicional de entendimento, porque a sujeição ao preceito deve ser por todos observada. Versando sobre o agir dramático fala que alberga os participantes de uma interação que: “[...] constituem uns para os outros um público a cujos olhos eles se apresentam.”¹⁸¹ Em tal circunstância, o ator cria uma imagem perante o seu público e passa a impressão de si mesmo ao expor a subjetividade em maior ou menor intensidade, tendo a autorrepresentação o propósito de expressar vivências próprias, destinadas a espectadores.

Definindo o atuar como uma forma de conseguir domínio sobre situações, registra que desse processo o agir comunicativo delimita dois aspectos:

o teleológico, relacionado à concretização de fins (ou à realização de um plano de ação), e o comunicativo, que abrange os aspectos da interpretação da situação e da obtenção de um acordo.¹⁸²

Nesta modalidade de ação, os integrantes procuram viabilizar consensualmente suas intenções, sustentando-se numa comum definição da situação e quando isso precisa ser negociado ou ocorrendo a frustração das tentativas de entendimento, mesmo no quadro em que há propensão para tanto, o atingimento do consenso passa a ser o propósito, podendo convolar-se num fim. Em função dessa configuração, constitui um processo de entendimento ao longo do qual os integrantes, valendo-se da linguagem como instrumento, quando se reportam a um mundo, exteriorizam recíprocas pretensões de validade que podem ser acolhidas ou refutadas.

5.4 A PRETENSÃO DE VALIDADE COMO MECANISMO LEGITIMADOR DA CONCILIAÇÃO

Consoante a própria designação deixa transparecer, a pretensão de validade constitui valioso mecanismo de legitimação, que se materializa pela manifestação do falante, diante de um ouvinte, acontecendo, quase sempre, de maneira implícita, mas ao exteriorizar o ponto de vista o orador expressa o propósito que poderia assumir se a externalização fosse explícita. Segundo Habermas, em todo ato da fala, ou seja, manifestação, cuja natureza varia de acordo com a finalidade,

¹⁸¹ Ibid. p. 165, volume I.

¹⁸² HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 2: sobre a crítica da razão funcionalista*. Tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 233.

direcionada à mútua compreensão, há o anseio de que a afirmação seja considerada autêntica e isso somente acontece se houver o assentimento do ouvinte. Suscitada a divergência a fala fica problematizada, portanto; sem ser reconhecida pois a validade pressupõe que a proposição seja verdadeira, a descrição da ação apresente-se correta e a palavra retrate o pensamento, quando se refere ao fato reportado.

Como fenômeno complexo e derivado a origem está na satisfação das condições,¹⁸³ isto é, na confirmação de que as exigências de validação de uma exteriorização foram cumpridas. Assim, significa que o ouvinte aquiesce com uma externalização criticável ou discorda dela, mas embasa o posicionamento nas razões que expressam o discernimento¹⁸⁴ pois: “contém em si a asserção de que algo seja digno de reconhecimento.”¹⁸⁵ De forma mais especificada a pretensão de validade acha-se regida pelos seguintes postulados: “[...] o enunciado feito seja verdadeiro (ou de que os pressupostos existenciais de um teor proposicional mencionado sejam realmente cumpridos); [...] que a ação de fala esteja correta com referência a um contexto normativo vigente (ou de que o contexto normativo que ela deve cumprir seja legítimo; e [...] que a intenção expressa do falante corresponda ao que ele pensa.”¹⁸⁶

Fazendo alusão a tais condicionantes fundamenta-se no pressuposto de que a pretensão apresenta-se: inteligível, ou seja, compreendida pelas partes; podendo, desta forma, o ouvinte entender que o falante afirma. Verdadeira, como consenso entre os interlocutores, que estão inseridos em uma situação ideal de fala, porque esta condição permite a checagem com base em argumentos, voltados ao bom senso; portanto, à noção de perfeição; cabendo ao falante comprovar, por suas ações seguintes, se realmente tinha em mente o que disse, já que, pela teórica orientação, a veracidade da expressão não se deixa fundamentar, ela precisa ser demonstrada¹⁸⁷, podendo, ainda, delatar-se pela incongruência entre a manifestação e as ações que a ela se vinculam. Sincera porquanto a manifestação deve corresponder ao que realmente pensa o orador, para que o ouvinte possa acreditar no que foi afirmado e com correção normativa, correta em termos de valores e normas

¹⁸³ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 546.

¹⁸⁴ Ibid. p. 83.

¹⁸⁵ Ibid. p. 253.

¹⁸⁶ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 192.

¹⁸⁷ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 89.

existentes; para que ocorra a aceitação da pessoa que escuta, de tal maneira que haja coincidência no que diz respeito à substância normativa em questão.

Dentre as pretensões de validade destaca-se o postulado da verdade pois: “entender uma asserção equivale a saber em que momento um falante tem boas razões para responsabilizar-se pela garantia de que estão cumpridas as condições favoráveis à verdade do enunciado que se assevera.”¹⁸⁸ Para Habermas a verdade significa que um estado de coisas que se afirmou existe no mundo objetivo e que a constatação das condições desta está assentada sobre a assunção imaginária de que, em todas as manifestações assertóricas, encontram-se procedimentos que possibilitam a verificação.¹⁸⁹ Em razão da dificuldade que se apresenta, revendo a posição anterior, considera a verdade como “a aceitabilidade racional nas condições mais ideais possíveis como uma prova suficiente de verdade.”¹⁹⁰

Essa concepção desvincula-se do discutível conceito e atrela-se ao discurso em que a verdade pode ser demonstrada através da argumentação. Na incidência prática da pretensão de validade a hipótese em que o devedor vale-se do engodo para afirmar que pagou certa importância e propõe um valor insignificante para se livrar da pendência seria anulada se o conciliador, percebendo que o credor, pela necessidade, está propenso a aceitar, pedisse a demonstração do pagamento porque se não houver a comprovação evidencia-se que o que está sendo proposto não é verdadeiro, a descrição da ação não se apresenta correta e a palavra não retrata o pensamento. As pretensões de validade correspondem, respectivamente, aos atos de linguagem constativo que se refere a acontecimentos, fatos objetivos e para fazer constatação, podendo, também, precisar e provar objetivamente; avaliativo/normativo em que o falante faz um julgamento ou a avaliação e subjetivo/expressivo pelo qual se faz intervir a sinceridade de quem fala.¹⁹¹

¹⁸⁸ Ibid. p. 550.

¹⁸⁹ Ibid. p. 547.

¹⁹⁰ REESE-SCHAFER, Walter. *Compreender Habermas*. Tradução de Vilmar Schneider. 4 ed. Petrópolis, RJ. Vozes, 2012, p. 29/30. O livro mais recente de Habermas *Verdade e Justificação* (1999), limita essa teoria não apenas política, mas também epistemologicamente. Refletiu mais uma vez que havia definido basicamente a verdade como assertividade racional em condições ideais. Porém, ela estaria então sob as condições pragmáticas da situação. [...] Inclui agora em sua definição de verdade aquela falibilidade, 'que experimentamos em nós mesmos no curso de muitas argumentações.' O conceito anterior de verdade em Habermas tinha algo de um conceito bem-sucedido em certas condições, ao passo que o atual se converteu num conceito elipticamente aberto da falibilidade permanente.[...] Entretanto, a verdade permanece, também, após essa revisão, um conceito de procedimento e, de modo algum, será reconvertido em um conceito de substância.

¹⁹¹ DUPEYRIX, Alexandre. *Compreender Habermas*. Tradução de Edson Bini. São Paulo: Edições Loyola, 2012, p. 48.

Para que sejam efetivadas as diretrizes preconizadas, imprescindível se apresenta que isso ocorra de maneira condizente para neutralizar os motivos que não se voltam à procura cooperativa da verdade, porque, ante os interesses antagônicos, a relação e a comunicação apresentam-se desiguais, tornando-se propício o ambiente para a manipulação. A desativação de diversa intenção encontra-se no fato de que o comum acordo que se almeja precisa ser sustentado pelas razões. Dentro dessa inserção o entendimento constitui um processo de unificação entre sujeitos aptos a falar e agir,¹⁹² e como tal não pode ser induzido pela simples influência externa, porque precisa ser aceito pelos participantes como válido, dissociando-se, desta forma, da concordância que subsiste de maneira puramente aparente. Buscando o comum acordo os envolvidos fundamentam-se na crença de que as condições de um assentimento racionalmente motivado foram satisfeitas e isso faz com que seja repelida a imposição que se manifesta: “de modo instrumental, pela intervenção imediata na situação da ação e de modo estratégico, pela influência calculista sobre decisões de um oponente.”¹⁹³

Deixando de ser embasada nas convicções partilhadas, caracteriza-se a avença pela imposição. Essa condição afeta o que fica estabelecido, pela perceptível ingerência externa ou em razão da violência, de tal maneira que não pode ser considerado comum acordo, sob o ponto de vista subjetivo, porquanto o ato de fala de um somente tem o reconhecimento quando o outro assume uma posição, diante da pretensão de validade passível de crítica, pois:

[...] processos de entendimento visam a um consenso baseado no reconhecimento intersubjetivo de pretensões de validade. Estas, porém, podem ser reciprocamente manifestadas pelos participantes da comunicação e criticadas em seus fundamentos.¹⁹⁴

Assim, o entendimento, segundo Habermas, acontece pela união dos participantes da comunicação sobre a validade de uma exteriorização, enquanto o acordo ou o consenso tem a ver com o reconhecimento intersubjetivo da pretensão de validade que o falante une a uma exteriorização.¹⁹⁵ Por esta distinção, o

¹⁹² HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução de Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2012.

¹⁹³ Ibid. p. 498.

¹⁹⁴ HABERMAS, Jürgen, *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 253.

¹⁹⁵ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 2: sobre a crítica da razão funcionalista*. Tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 221.

entendimento tem a conotação de etapa antecedente indicando que a exteriorização apresenta-se incontroversa o que não ocorre no consenso ou acordo, porque neste o reconhecimento está na pretensão de validade que foi apresentada em decorrência da insurgência manifestada contra a exteriorização,

5.5 A COMUNICAÇÃO CONCILIATÓRIA NA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO

Levando a efeito as implicações, derivadas da adversidade e da expectativa do resultado, a legislação pertinente recomenda e estimula a conciliação, entendendo que o acordo constitui a melhor forma de solução do conflito. A obtenção de tal intenção; entretanto, mostra-se complexa, porque não basta somente considerar que o litígio foi resolvido já que se apresenta necessário, também, solucionar a demanda. Apesar de constar nos dicionários os vocábulos resolver e solucionar como sinônimos, sabe-se que o apego ao resultado implica na extinção da demanda para fins estatísticos, mas não significa solução porque o efeito restringe-se ao sintoma da patologia social¹⁹⁶ e não à causa que fica latente na insatisfação de algum dos integrantes. Em função dessa distinção, constata-se que o consenso tem diferentes sentidos, em termos filosóficos e jurídicos, e, mesmo fazendo a concessão para a sinonímia, a possível apresenta-se insuficiente porque deve ser a melhor solução.

O atingimento desse objetivo constitui um desafio, pois num ambiente em que os interesses são divergentes pode haver a manipulação, deformando o debate, porque não se pode descartar a inibição do obreiro, típica em uma relação marcada pela subordinação o que torna a discussão desigual. Esta condição resulta numa desequilibrada avença, que se apresenta não efetiva e sem validação, ficando maculada pela subjetiva insatisfação. Neste sentido, apropriados procedimentos podem oferecer adequadas condições de fala e neutralizar o prejudicial comportamento, que caracteriza o retrocesso, por deixar de retratar a inquestionável vontade de um dos litigantes. Em razão disso, afora os conhecimentos sobre as maneiras de estimular e conduzir, o conciliador precisa ter a preocupação quanto ao

¹⁹⁶ COSTA, Maria Cristina Castilho. *Sociologia: introdução à ciência da sociedade*. 3 ed. São Paulo: Moderna, 2005, p. 388. Os conflitos sociais foram estudados sob diferentes perspectivas nas ciências sociais. A sociologia da Ordem, da qual Durkheim é um dos grandes representantes, via no conflito a expressão de uma anomia, ou seja, de um estado patológico da vida social.

aspecto intrínseco, porque a satisfação abrange a acessibilidade, atenção, empatia, interação e, principalmente o resultado que deve emanar do livre consentimento de todos os interessados.

A proposição, aparentemente singela, reveste-se de complexidade porquanto o assentimento deve decorrer do entendimento, fundado no reconhecimento intersubjetivo de pretensões de validade que podem ser, reciprocamente, exteriorizadas pelos participantes e criticadas em seus fundamentos. Caracterizando tal condição a linguagem racional, pressuposto fundamental para a compreensão da dinâmica social, faz Habermas pensar a comunicação como: “processo nos diversos campos do conhecimento e atribuir a ela uma dimensão crítica como componente de um processo de transformação visando a emancipação da sociedade [...]”¹⁹⁷ Compreende, assim, a comunicação num cenário multifacetado, prestigiando o perceptível do discurso e das posturas discursivas, aduzindo que a mesma contribui para a consecução de adequados processos deliberativos.

Para a implementação deste raciocínio, elabora a teoria do agir comunicativo, como uma atividade social, que se fundamenta na racionalidade, consistente na capacidade dos sujeitos de falar e agir em que adquirem e empregam o saber,¹⁹⁸ formulando a seguinte definição:

interação de pelo menos dois sujeitos capazes de falar e agir que estabeleçam uma relação interpessoal (seja com meios verbais ou extraverbais). Os atores buscam um entendimento sobre a situação da ação para, de maneira concordante, coordenar seus planos de ação e, com isso, suas ações. O conceito central de interpretação refere-se em primeira linha à negociação de definições situacionais passíveis de consenso. Nesse modelo de ação a linguagem assume [...] uma posição proeminente.¹⁹⁹

Pela conceituação, delinea-se como certa modalidade de interação entre sujeitos, regulada pelo entendimento, no qual se almeja o consenso que não pode ser imposto, estabelecendo duas determinantes: a primeira, a cooperação dos envolvidos no horizonte do mundo da vida, em recíproca sintonia, para compartilhar

¹⁹⁷ CLASSICOS da comunicação: *os teóricos: Peirce a Canclini*; Leonel Aguiar; Adriana Barsotti (Orgs.) Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2017, p. 248.

¹⁹⁸ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p.31.

¹⁹⁹ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 166.

a comum interpretação; a segunda, que seja gerado pelos participantes o sincero compromisso, em um processo de entendimento, porque desse consenso, alcançado comunicativamente, deriva a racionalidade comunicativa. Dependendo o procedimento da livre comunicação, num meio democrático, em que se assegure a liberdade dos participantes e dos discursos, para a obtenção do consenso, advindo da argumentação, depreende-se que a razão comunicativa revela-se em um discurso, cuja estrutura encontra-se na intersubjetividade, ou seja, na interação entre os interlocutores que se encontram na mesma condição e estabelecem o diálogo.

Nestas circunstâncias, na ação comunicativa, um integrante traz em seu discurso uma pretensão de validade, consistente num argumento que, se dissociado da verdade e justiça, pode ser questionado pelo outro participante, tornando-se, assim, a aspiração problematizada. Pela lógica procedimental a busca do entendimento operacionaliza-se através da linguagem, a qual constitui o meio a serviço do consenso. Dotada de tal finalidade e enquadrando-se nas racionalidades práticas a teoria do agir comunicativo pode ser utilizada nas lides laborais, como forma de validação da conciliação, porque Habermas entende que a mesma realiza-se no espaço público de poder, ao qual se amoldam as audiências²⁰⁰ trabalhistas, ocasião em que o conciliador, como estudioso da realidade, consegue acessar os objetos sociais pelo caminho de um entendimento interpretativo do sentido, sendo para tanto: “[...] necessário adotar uma metodologia dual [...] que combina entre si a perspectiva internalista de um participante e a perspectiva externalista de um observador.”²⁰¹

Inserindo-se o magistrado no papel de observador incumbe ao mesmo verificar se o agir comunicativo, cuja efetivação, realçando, encontra-se na linguagem como instrumento de processos de entendimento, ao longo dos quais os integrantes, quando se reportam a um mundo, exteriorizam recíprocas pretensões de validade,

²⁰⁰ Audiência. Derivado do latim AUDIENTIA, de AUDIRE (escutar, atender), exprime ou possui o sentido de escuta, atenção, audição. É pois, o ato de receber alguém a fim de escutar ou de atender sobre o que fala ou sobre o que alega. E assim se diz que a pessoa, recebida em audiência por outra, foi admitida à presença dela para lhe falar acerca de assuntos de seu interesse. O escutante é quem dá audiência. O locutor é quem é recebido. Audiência. Na linguagem do Direito Processual, audiência é sessão, ou o momento em que o magistrado, instalado em sua sala de despachos, ou em outro local reservado a esse fim atende ou ouve as partes, determinando medidas acerca das questões trazidas a seu conhecimento, ou proferindo decisões acerca das mesmas questões. Por essa forma, todas as vezes que o juiz determina a realização de atos processuais, sob sua presidência, entende-se que está em audiência. Está a ouvir as partes, ou está em sessão para lhes decidir a pendência. [...] SILVA, De Plácido e. *Vocabulário Jurídico*. 7 ed. Rio de Janeiro, Forense, 1982, p. 243.

²⁰¹ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 573.

que podem ser aceitas ou contestadas,²⁰² não está sendo desvirtuado, pois ocorrendo o diálogo, dentro de um conflito, torna-se conveniente considerar que a condição de dependência econômica do trabalhador, durante o pacto laboral e pelo desemprego, podem gerar interferência na comunicação por falta de condições ou pelo receio de debater, bem como pela confusão que se estabelece entre ações orientadas pelo êxito e as guiadas pelo entendimento, vez que neste enfoque:

a comunicação designa um intercâmbio de linguagem ordinário desenvolvendo-se normalmente e orientado para a intercompreensão. Essa comunicação apoia-se em pretensões à validade, em razões implícitas, que são continuamente suscetíveis de ser recolocadas em questão. Assim, quando um ou muitos elementos não são compreendidos ou são contestados, é necessário fazer uma pausa no desdobramento da comunicação e passar ao nível da discussão. É nesse nível que os elementos problemáticos são examinados, que precisões são apresentadas, afirmações justificadas. É então que a argumentação entra em jogo e que se desvelam os elementos racionais necessários ao funcionamento da comunicação.²⁰³

Não se processando a dialética na forma concebida, em decorrência da dependência econômica, passível de persistir, mesmo após a cessação da vinculação empregatícia, o julgador deve estar atento ao que Habermas considera uma patologia, que denomina de “comunicação sistematicamente deturpada.”²⁰⁴ Essa hipótese configura-se na forma de engano inconsciente, quando, em situações de um agir veladamente estratégico, um dos participantes adota a conduta norteadada pelo êxito, enquanto os demais continuam acreditando que todos estão observando os pressupostos do agir comunicativo. A modalidade de engano consciente, não raras vezes, acontece no cotidiano forense na situação em que o devedor manifesta o desejo de celebrar a conciliação, mas não quer adimplir o que realmente deve.

Procurando obter a vantagem, diz que efetuou o pagamento e mesmo sabendo que não tem a comprovação disso acena com a possibilidade de adimplir, o mais rápido possível, a importância irrisória que estabelece, achando que poderá ser objeto de aceitação porque o autor depende disso para sobreviver. Nesta situação, uma das partes, embora tendo ciência de que não recebeu, acredita no propósito cooperativo, no entanto; a outra atua movida pela enganação e pelo êxito porque pretende solucionar a demanda segundo a sua conveniência, aproveitando-se da

²⁰² Ibid. p. 191, volume I.

²⁰³ DUPEYRIX, Alexandre. *Compreender Habermas*. Tradução de Edson Bini. São Paulo: Edições Loyola, 2012, p. 216.

²⁰⁴ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 573.

premente necessidade e da falsidade, valendo-se da manipulação. Numa terceira possibilidade pode ainda, ser o agir abertamente estratégico quando não há o menor pudor em esconder a finalidade que se dissocia do consenso.

5.6 A ADEQUAÇÃO DOS ATOS DA FALA AO CONSENSO

A teoria dos atos da fala labora com a concepção da linguagem partindo da possibilidade de ação das palavras, tendo isso o sentido de uma inversão, em grande parte, dos estudos linguísticos, que consideravam o significado da expressão em razão de sua relação com a realidade exterior. Não sendo mera descrição mas um agir adquire importância na situação específica da conciliação para identificar e especificar o efeito prático, quando o falante exterioriza uma genérica manifestação, mas que, implicitamente, contém uma ação verbal. Nesta perspectiva consigna-se que:

Wittgenstein já havia proposto nas Investigações filosóficas que a linguagem não é apenas uma representação, mas pode igualmente ser um elemento de interferência na realidade. Trabalhando de maneira independente, Austin chegou a conclusões similares mais ou menos na mesma época. A preocupação comum era uma inversão na direção das relações entre linguagem e realidade. Na Teoria dos Atos da fala, a questão 'como a linguagem REPRESENTA a realidade?' é substituída por outra: como a linguagem INTERFERE na realidade? Essa noção de 'interferência' não é apenas no sentido de estruturar a representação do mundo para as pessoas; Austin sai da esfera de representação e vai para a esfera da AÇÃO. A linguagem não serve apenas para representar: ela é, em si mesma, uma ação que movimentada a realidade. Existem certos atos da linguagem, expressos na fala, que não REPRESENTAM nada, mas, antes, são em si mesmos ações. A esse tipo de uso prático da fala a tradição de pesquisa deu o nome de 'atos da fala'. A linguagem existe como um agente na realidade – a postura é ativa, não apenas reflexiva.²⁰⁵

Podendo os atos da fala interferir na realidade ou fazer coisas, manifestam-se, segundo Habermas, de diferentes formas, variando consoante o objetivo pretendido, sustentando-se em três componentes estruturais: o proposicional, como forma normal de contar, prometer e confessar. O ilocucionário na condição de completa manifestação que ocorre quando há afirmação, sugestão, exigência ou promessa e o expressivo em que se demonstra sentimentos ou emoções, em função

²⁰⁵ MARTINO, Luís Mauro Sá. *Teoria da comunicação: ideias, conceitos e métodos*. 5 edição. Petrópolis RJ: Vozes, 2014, p. 101.

do conteúdo enunciado, os quais, pelas características, subordinam-se, respectivamente, a: cognições, obrigações e expressões.²⁰⁶ Subsidiando a concepção, reporta-se à Austin²⁰⁷ para classificar os atos em: locucionários quando o falante expressa estados de coisas, diz algo; ilocucionários ocasião que o orador executa uma ação ao dizer algo, fixando o modo de uma exteriorização, empregada como asserção, promessa, comando, confissão etc. e perlocucionários em que o detentor da palavra almeja desencadear um efeito no ouvinte e ao executar a ação de fala, realiza algo no mundo. Sintetiza as manifestações nas seguintes palavras-chave: “dizer algo; agir enquanto se diz algo; realizar algo por meio de se estar agindo enquanto se diz algo.”²⁰⁸

A linguagem sendo orientada para o entendimento parte do pressuposto de que a compreensão de um enunciado significa compreender as razões que o tornam aceitável, estando, assim, de acordo, pois:

O fim ilocucionário que o falante persegue por meio de uma externalização surge do próprio significado do que tenha dito, e tal significado é constitutivo para as ações de fala; nesse sentido, os atos de fala são autoidentificadores. Com ajuda do ato ilocucionário, o falante dá a conhecer sua vontade de que se compreenda o que ele diz, enquanto saudação, ordem, admoestação, explicação etc. Sua intenção comunicativa esgota-se no fato de que cabe ao ouvinte entender o teor manifesto da ação de fala. Ao contrário, o fim perlocucionário de um falante (assim como qualquer propósito que se procura obter com ações voltadas a um fim) não surge do teor manifesto da ação de fala; só se pode desvendar esse fim por meio da intenção de quem age. Da mesma forma que um observador não reconhece em uma pessoa apressada que vê passar pela rua as razões para que ela se apresse tanto assim, tampouco o ouvinte que entende uma exortação dirigida a ele tem condições de saber, baseado apenas nisso, o que MAIS o falante almeja ao externar essa exortação. Em todo o caso, o destinatário poderia descobrir a partir do contexto quais poderiam ser os fins perlocucionários do falante.²⁰⁹ (destaque no original).

O desdobramento deriva da dupla natureza de todo ato de linguagem por ter as dimensões locutória e ilocutória. A função comunicativa encontra-se nos atos ilocucionários, pois estes são dotados de aspectos pragmáticos, significando que

²⁰⁶ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 2: sobre a crítica da razão funcionalista*. Tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 117.

²⁰⁷ HABERMAS, Jürgen, *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 500.

²⁰⁸ Ibid. p. 501.

²⁰⁹ HABERMAS, Jürgen, *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 503.

quando se fala não somente expressa-se um conteúdo proposicional mas, também, executa-se uma ação, fazendo as coisas dizendo algo, porque o falante realiza uma intenção com a sua fala, tendo o propósito de que o ouvinte entenda e aceite o que diz. Nos enunciados perlocucionários a atuação apresenta-se de forma distinta porque estes permitem que o falante obtenha o êxito desejado, sem, no entanto, dar a conhecer ao ouvinte o conteúdo da proposição.

Assim, na conciliação quando um dos integrantes age sobre o ouvinte com a intenção de fazer valer a manipulação acontece a alteração do ato ilocucionário que passa a atuar no contexto da ação teleológica, convolvendo-se em ato perlocucionário, porquanto se dirige a uma determinada finalidade, procurando causar efeito em alguém através da fala. Essa mudança do ato ilocucionário para o perlocucionário decorre do desvirtuamento dos atos de fala, rompendo o consenso de fundo, desestabilizando o reconhecimento das pretensões de validade, intersubjetivamente compartilhadas.

5.7 O ENTENDIMENTO CONFIGURADO PELO AGIR COMUNICATIVO

Contendo os atos da fala pretensões de validade tornam-se estruturantes para o atingimento do entendimento e como enunciados linguisticamente funcionais adquirem consistência quando, pela intencionalidade, vinculam-se à argumentação, considerada um procedimento que tem a forma de interação especialmente regulamentada, pois:

o processo de entendimento discursivo passa a ser normatizado sob a forma cooperativa de uma divisão de trabalho entre os proponentes e oponentes. Isso ocorre, então, de maneira que os partícipes: tematizem uma pretensão de validade problemática; assumam um posicionamento hipotético, ao estarem desonerados da pressão acional e experiencial; e chequem mediante razões, tão somente mediante elas, se a pretensão defendida pelo proponente tem razão de subsistir ou não.²¹⁰

Dentro desta concepção o entendimento significa que dois sujeitos com condições de falar e agir compreendem uma expressão linguística de forma idêntica, ou seja, procuram efetivar consensualmente seus propósitos, tendo por base uma

²¹⁰ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 61.

definição comum da situação que constitui o recorte de um mundo da vida, delimitado em razão de um tema, o qual aparece em decorrência dos interesses e fins da ação de um dos participantes, vez que: “o agir orientado pelo entendimento pressupõe que os participantes realizem seus planos de comum acordo, na situação de uma ação definida consensualmente.”²¹¹

Por tais ponderações, percebe-se que o entendimento, pelo prisma teórico, apresenta certa dificuldade dependendo, em função disso, da constatação da conduta dos envolvidos, porque o propósito cooperante para obtenção do senso comum e a validação passam a ser aferidos na exteriorização de uma ação de fala aceitável, pois para entender o que o orador quer dizer na asserção o ouvinte precisa ter conhecimento das condições em que o ato pode ser aceito, porque os processos de entendimento visam:

a um comum acordo que satisfaça as condições de um assentimento racionalmente motivado quanto ao conteúdo de uma exteriorização. Um comum acordo almejado por via comunicativa tem um fundamento racional, pois nenhuma das partes jamais pode IMPÔ-LO: nem de modo instrumental, pela intervenção imediata na situação da ação, nem de modo estratégico, pela influência calculista sobre decisões de um oponente. É certo que se pode forçar um comum acordo, de maneira objetiva; mas o que se estabelece de maneira VISÍVEL por meio de ações efetivas vindas de fora ou mediante o uso da violência, nada disso pode ser considerado comum acordo, de um ponto de vista subjetivo. O comum acordo baseia-se em CONVICÇÕES partilhadas. O ato de fala de um só tem sucesso quando o outro aceita a oferta aí presente; ou seja, é preciso que ao manifestar 'sim' ou 'não', e de maneira mais, ou menos, implícita – o outro assuma a posição diante de uma pretensão de validade, quanto o ALTER, que reconhece ou contesta essa pretensão, embasam suas decisões sobre razões potenciais. Se não pudéssemos referir-nos ao modelo de fala, não teríamos condições de analisar, nem preliminarmente, o que significa o entendimento de dois sujeitos. É como TÉLOS que o entendimento faz parte da linguagem humana. E, embora linguagem e entendimento não se relacionem entre si como meio e fim, só podemos explicar os conceitos de fala e entendimento se indicamos o que significa empregar sentenças sob uma intenção comunicativa. Os conceitos de fala e entendimento interpretam-se reciprocamente. É por essa razão que podemos analisar os traços formal-pragmáticos da postura orientada ao entendimento baseando-nos no modelo da postura assumida por participantes da comunicação; no caso mais simples, um desses participantes realiza um ato de fala, e o outro toma posição diante dele, dizendo 'sim' ou 'não' (ainda que com frequência as externalizações na prática comunicativa do cotidiano sequer apresentem uma forma verbal).²¹²

²¹¹ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 2: sobre a crítica da razão funcionalista*. Tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 233.

²¹² HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012. p. 498/499.

A compreensão indica a transcendência da expressão entendimento, pois o acolhimento de uma oferta de ato de fala, pelo ouvinte, estabelece um comum acordo entre no mínimo duas pessoas aptas a falar e agir, mas esse não se encontra somente no reconhecimento intersubjetivo de uma única pretensão de validade que desponta, porque depende, simultaneamente, das três, que podem ser reconhecidas, com facilidade, pela via intuitiva, quando se analisa que:

no agir comunicativo um falante só escolhe uma expressão linguística para poder chegar a um entendimento SOBRE alguma coisa COM um ouvinte, e ao mesmo tempo para tornar A SI MESMO compreensível. Reside na intenção comunicativa do falante: (a) realizar uma ação de fala CORRETA tendo em vista o contexto normativo dado, a fim de que se estabeleça uma relação interpessoal entre ele e o ouvinte, enquanto relação reconhecida de modo legítimo; (b) fazer um enunciado VERDADEIRO (ou uma pressuposição ACERTADA de existência), a fim de que o ouvinte assuma e partilhe o saber do falante; e (c) expressar de maneira veraz opiniões, intenções, sentimentos, desejos etc. a fim de que o ouvinte acredite no que é dito.²¹³ (destaques no original).

Nesta linha de pensamento, para explicar que os delineamentos gerais intersubjetivos do comum acordo, almejado pela via comunicativa, têm subsistência na concordância normativa, no saber proposicional partilhado e na confiança mútua pela sinceridade subjetiva, necessário se faz recorrer: “ÀS FUNÇÕES DO ENTENDIMENTO PELA LINGUAGEM.”²¹⁴ (destaques no original). Na condição de instrumento do entendimento, os atos da fala voltam-se: à produção e inovação de relações interpessoais, reportando-se o orador a algo no mundo das legítimas ordenações; à representação ou à pressuposição de estados e eventos, e o detentor da palavra alude a algo no mundo de estados de coisas; e quando dizem respeito à manifestação de vivências, autorrepresentação, o falante refere-se a algo no mundo subjetivo ao qual tem privilegiado acesso, pois:

O comum acordo almejado por via comunicativa mede-se exatamente segundo três pretensões de validade criticáveis. E isso porque os atores – ao entenderem-se entre si sobre alguma coisa e, dessa maneira, ao se fazerem entender a si mesmos – não podem se eximir de alojar a respectiva ação de fala em exatamente três referências de mundo; e tampouco podem se eximir de reivindicar validade para a ação de fala, sob cada um desses três aspectos.²¹⁵

²¹³ Ibid. p. 532.

²¹⁴ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012. p. 532.

²¹⁵ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, Ibid. p. 533.

Pela orientação doutrinária, havendo a recusa de uma oferta compreensível de ato da fala isso implica na contestação de, no mínimo, uma das pretensões de validade e a refutação com a negativa expressa, por entender incorreto, não verdadeiro, ou veraz, o ouvinte indica que a enunciação descumpra a função que assegura uma relação interpessoal, a representação de estados e coisas e a manifestação de vivências, encontrando-se assim, dissociada dos respectivos mundos. Estando as ações de fala orientadas pelo entendimento envolvidas numa rede de referências de mundo complexa, estruturada em seu papel ilocucionário evidencia a faceta de validade prevalente sob a qual o orador pretende ver compreendida sua enunciação. Desta forma, o falante ao fazer uma declaração, afirmar algo, narrar, explicar, predizer, discutir etc., busca o comum acordo com o ouvinte, embasado sobre o reconhecimento de uma pretensão de poder. Quando exterioriza a manifestação vivencial, revela, confessa, admite, manifesta algo, desmascara-se, etc., apoia-se sobre o reconhecimento de uma pretensão de veracidade e ao dar uma ordem, fazer promessa, nomear ou admoestar alguém, etc., o comum acordo fica na dependência dos participantes porque estes precisam considerar correta a ação.

Em decorrência disso, a pureza da compleição desses modos fundamentais intensifica o entendimento que se orienta de maneira clara conforme uma só pretensão de validade dominante e isso enseja os casos puros de atos de fala, ou idealizados, pensados por Habermas, que se desdobram em:

ações de fala constatativas em que se empregam SENTENÇAS ENUNCIATIVAS ELEMENTARES; ações de fala expressivas em que aparecem SENTENÇAS VIVENCIAIS ELEMENTARES (da primeira pessoa do singular); e ações de fala reguladoras em que aparecem ou SENTENÇAS EXORTATIVAS elementares (como ordens) ou SENTENÇAS INTENCIONAIS elementares (como em promessas).²¹⁶ (destaques no original).

Neste sentido, o falante refere-se a algo no mundo objetivo e pretende somente dar a conhecer um estado de coisas, de forma explícita, para possibilitar a conversação e poder ser criticado, pelo aspecto da verdade, utiliza as ações de fala

²¹⁶ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 534.

constatativas. Quando se reporta a alguma coisa no mundo subjetivo, procurando desvelar para determinado público uma vivência à qual tem acesso privilegiado manifesta-se pela fala expressiva e fazendo alusão ao que ocorre no mundo social em comum, pretendendo estabelecer uma relação interpessoal, legitimamente reconhecida, pronuncia-se pela fala reguladora.

A distinção dos tipos de interação, mediados pela linguagem, revela-se importante já que: “os planos de ação dos participantes individuais são coordenados pelas ações de fala.”²¹⁷ Sendo os atos da fala ações linguisticamente realizadas, torna-se importante conhecer a descrição tipológica correspondente para identificar a categorização constatando, assim, se estão condizentes com o objetivo almejado, em função do grau de complexidade, pois expressam ao mesmo tempo o teor proposicional, a oferta de uma relação interpessoal e a intenção do falante.²¹⁸

5.8 A CONCILIAÇÃO JUSLABORAL LEGITIMADA SOB O ENFOQUE DA METODOLOGIA DO AGIR COMUNICATIVO

No agir comunicativo, os participantes procuram realizar consensualmente seus planos tomando como base uma definição comum da situação. E, quando se torna necessário negociar isso ou quando fracassam as tentativas de entendimento, a obtenção do consenso, que normalmente é condição para a persecução de um objetivo, pode se transformar num fim.²¹⁹ Apesar de não constar na enunciação a distinção entre os objetivos pretendidos, a mesma, inicialmente, parte do pressuposto de que todos os integrantes estão movidos pelo mesmo propósito e com base na conduta cooperativa procuram espontaneamente solucionar o litígio que, nesta condição, fica facilitado pela propensão da vontade porque os participantes da comunicação estão unidos sobre a validade da exteriorização.

Esta hipótese ocorre no cotidiano forense quando as próprias partes chegam à conclusão de que determinado valor deixou de ser pago. Desta maneira o empregado alega que as verbas rescisórias não foram quitadas, por ocasião do desligamento, e quantifica a importância devida, com o que concorda o empregador.

²¹⁷ Ibid. p. 564, volume I.

²¹⁸ Ibid. p. 185, volume I.

²¹⁹ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 2: sobre a crítica da razão funcionalista*. Tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 233.

Nesta questão, a manifestação no sentido de que havia a pendência não foi objeto de contestação, pois o devedor concordou e isso fez com que chegassem ao entendimento, ficando o conciliador somente com a responsabilidade de homologar o ato, já que ambas as partes mostram-se satisfeitas com o deslinde do conflito, pois de forma voluntária atingiram o entendimento. Obviamente que isso nem sempre acontece, já que a maioria dos casos depara-se com a hipótese prevista na segunda parte do enunciado, em que se apresenta necessário negociar uma definição comum da situação ou superar o fracasso das tentativas de entendimento.

Em tais circunstâncias, a teoria do agir comunicativo, em linhas gerais, permite, através das indicações, estabelecer a seguinte metodologia: a) condição da situação de fala ideal ²²⁰ e especialmente imunizada contra a repressão e desigualdade; b) a possibilidade de mensuração da racionalidade, consoante a maior ou menor capacidade de fundamentar as exteriorizações, sob circunstâncias apropriadas;²²¹ c) a lógica da argumentação consistente na utilização da coação do melhor argumento e não coativa no sentido peculiar²²² e, d) a destinação de tempo suficientemente longo²²³ para que a argumentação possa ser conduzida de maneira aberta.

A condição da situação de fala ideal e especialmente imunizada contra a repressão e desigualdade, segundo Habermas, constitui o:

conjunto de pressupostos gerais e inevitáveis da comunicação que um sujeito, capaz de linguagem e ação, precisa realizar toda vez que pretende participar seriamente de uma argumentação.' Trata-se, pois, de um tipo intuitivo de conhecimento dos pressupostos da argumentação a nível universal, um conhecimento prévio da própria verdade, revelando o caráter circular da noção de verdade consensual habermasiana. Assim, a situação ideal da fala não é nem um dado empiricamente verificável, nem tão pouco uma completa abstração, mas uma espécie de pré-compreensão da validade das teses oferecidas dentro de um procedimento argumentativo. Faz-se importante ressaltar que Habermas não entende seu conceito de situação ideal da fala como sucedâneo de uma Sociedade utópica: 'Eu não considero como um ideal a sociedade totalmente transparente...ou mesmo uma sociedade homogeneizada e unificada'. É apenas um modelo no qual seus problemas podem ser resolvidos pela atuação discursiva. O mundo da vida possibilita, enfim, que a ação comunicativa se desenvolva em um ambiente intersubjetivamente compartilhado, em que estão disponíveis 'uma sólida reserva de verdades culturalmente auto-evidentes, assumidas em princípio'.

²²⁰ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 63.

²²¹ Ibid p. 47.

²²² HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 67.

²²³ Ibid. p. 91, volume I.

O processo de crescente diferenciação pelo qual passam as sociedades modernas não exclui a possibilidade de uma ação voltada para o entendimento: 'obviamente a necessidade de entendimento , que cresce paralelamente a este processo, precisa ser suprida em níveis de abstração sempre superiores. Por isto, as normas e princípios do consenso se tornam sempre mais gerais'. A situação ideal da fala é uma 'comunidade argumentativa ideal' porque ela representa o somatório de todos os seres racionais. O modelo universalista habermasiano prolonga a tradição iluminista da ideia de universalismo cosmopolita adaptada pela teoria linguística. O que importa, para Habermas, é a intersubjetividade comunicacional, a mediação linguística ética entre sujeitos.²²⁴

Por este pensamento, sob o ponto de vista teórico, consiste num critério de argumentação discursiva já que se refere à igual distribuição da prerrogativa de utilizar e escolher os atos da fala. Significando isso a mesma oportunidade a todos os participantes quanto ao uso da palavra abrange a comunicação em sentido amplo, portanto; inclui as asserções, explicações, justificativas e a problematização das pretensões de validade, que podem ser facilmente deterioradas quando um participante da comunicação, movido pela manipulação, atua sobre o ouvinte com a intenção de atingir um determinado fim e com tal intenção passa a utilizar o ato ilocucionário voltado para a ação teleológica.

Essa transformação do ato ilocucionário para perlocucionário procura causar um efeito a alguém através da oralidade e isso faz com que se instaure o processo de perturbação dos atos de fala, gerando, como consequência, o rompimento do consenso de fundo que provoca a desestabilização do reconhecimento das pretensões de validade, cuja problematização resolve-se pela adoção de uma atitude hipotética e instala-se o discurso com a intenção de verificar, racionalmente, a aceitação ou a rejeição das pretensões da linguística interação.

Contextualizada essa questão na demanda laboral, a expressão ideal adquire maior proporção porque, além do aspecto argumentativo, vincula-se à conduta do conciliador que, antes de chegar às tratativas de consenso, precisa proporcionar um adequado atendimento para que os envolvidos sintam-se respeitados e pelo tratamento recebido propensos a exercitar o propósito cooperativo na conciliação. A condição de fala ideal depende, dentre outras condutas, também, da paciência para identificar e compreender a lógica dos conflitos sociais, levando em

²²⁴ MONTEIRO, Cláudia Servilha. *Teoria da argumentação jurídica e nova retórica*. 2 edição. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2003, p. 173 e 174.

conta a origem e as causas, com a valorização dos sentimentos, lembrando que a noção comum de justiça dos envolvidos encontra-se na sensação de que foram igualmente tratados e na empática conversa, em que a especial atenção precisa ser dedicada à escuta, com a adequação do modelo comunicacional.

Neste propósito, a linguagem volta-se ao aspecto consensual, pelas apropriadas modalidades de discurso, com a adequada avaliação dos efeitos da retórica e da argumentação, constituindo valioso subsídio observar a comunicação não verbal, o gesto, a postura e a expressão facial, resguardando-se para tanto a plena liberdade. A livre atuação acentua-se nas pretensões de validade, porquanto consistindo estas na concordância ou discordância do ouvinte com a criticável exteriorização, embasam-se em razões que são a expressão de discernimento, cujo sentido perceber e distinguir, com clareza, não se coaduna com a opressão e o desequilíbrio. Em tais circunstâncias, a configuração da estrutura de uma situação ideal de fala fica na dependência da adoção das condutas que foram mencionadas e, especificamente, analisadas nos transatos tópicos bem como do embasamento doutrinário pertinente, porquanto qualquer tipo de cerceamento, até mesmo sutil, por parte do conciliador, inibe a atuação dos litigantes gerando a falta de espontaneidade e esta condição obsta a perfectibilização da teórica pressuposição, que se consubstancia nestas quatro condições:

- 1) Todos os participantes potenciais em um discurso devem ter igual oportunidade de empregar atos de fala comunicativos de modo que a qualquer momento possam tanto iniciar um discurso, como perpetuá-lo mediante intervenções e réplicas, perguntas e respostas.
- 2) Todos os participantes no discurso devem ter igual oportunidade de formular interpretações, afirmações, recomendações, dar explicações e justificativas, e de problematizar, fundamentar ou refutar sua pretensão de validade, de modo que nenhum prejulgamento se subtraia a longo prazo da tematização e da crítica.[...]
- 3) Para o discurso admitem-se apenas falantes que, como agentes, tenham oportunidades iguais de empregar atos de fala representativos, isto é, de expressar suas posições, sentimentos e desejos.
- 4) Para o discurso só se admitem falantes que, como agentes, tenham a mesma oportunidade de empregar atos de fala reguladores, isto é, de mandar e opor-se, de permitir e proibir, de fazer e retirar promessas, de prestar e pedir contas. Pois somente a reciprocidade plena das expectativas de comportamento, que excluem privilégios no sentido de normas de ação e valoração que só obriguem unilateralmente, podem garantir que a distribuição formal uniforme das oportunidades de iniciar e continuar uma discussão, seja empregada também faticamente para deixar em suspenso as coações da realidade e passar para a dimensão comunicativa do discurso, dimensão livre da experiência e desobrigada da ação.²²⁵

²²⁵ REESE-SCHÄFER, Walter. *Compreender Habermas*. Tradução de Vilmar Schneider. 4 edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012, p. 24/25.

Em resumo, no espaço público de poder, a situação ideal de fala acha-se na distribuição equitativa dos direitos de comunicação, na não violência e na autenticidade. Desenvolvendo-se os atos de comunicação na sala de audiências a não violência fica minimizada para atitudes mais exaltadas ou sinais não verbais que podem ser inibidos pelo conciliador, deixando a crítica, no que se refere à falta de avaliação externa quanto à segurança de estar se realizando um discurso aparente e sob coação, sem sustentação.

A possibilidade de mensuração da racionalidade, consoante a maior ou menor capacidade de fundamentar as exteriorizações, sob circunstâncias apropriadas, evidencia-se pela prática argumentativa que transparece na conduta de um sujeito capaz de falar e agir. Procedendo de tal forma o participante da argumentação, em que são exteriorizadas pretensões de validade que podem ser aceitas ou criticadas, mostra boa capacidade de percepção das razões e da perspicácia de argumentar em sentido contrário.

Caracteriza-se, assim, pela capacidade dos participantes de fazer asserções fundamentadas, diante de um crítico e na apresentação das devidas evidências, traduzindo-se em ações eficientes, pois ao falar e agir, na medida do possível, não se deixam enganar quanto a fatos e relações entre meio e fim. A concretização da postura reflexiva pressupõe a ausência de qualquer tipo de ingerência interna ou externa, de violência ou de qualquer tipo de conduta que afete a livre manifestação e o pensamento, tanto que o autor faz expressa referência que isso deve ser levado a efeito em apropriadas condições, assim, entendidas a igualdade e a liberdade entre os envolvidos na utilização dos atos da fala, para iniciar o discurso, fazer intervenções, réplicas, perguntas e respostas, com a mesma oportunidade de apresentar interpretações, afirmações, recomendações, explicações e justificativas, podendo, ainda, problematizar, fundamentar ou refutar uma exteriorização, sem dificuldade, também, para a demonstração das posições, sentimentos e desejos, enfim, dos subjetivismos que se encontram implícitos na demanda.

A lógica da argumentação fundada na circunstância conceitual que permite fazer jus ao fenômeno da coação do melhor argumento constitui, dentro do agir comunicativo, a modalidade de discurso no qual “os participantes tematizam

pretensões de validade controversas e procuram resolvê-las ou criticá-las com argumentos.”²²⁶ Nesta orientação, os meios utilizados para o convencimento são providos de razões que se vinculam, sistematicamente, à pretensão de validade de uma problemática manifestação, sendo a eficácia deles medida pela consistência da motivação o que significa sem qualquer tipo de constrangimento, embasando-se, assim, somente no convencimento que se apoia nos conceitos básicos da teoria da argumentação, tais como: “concordância de um auditório universal, anseio do comum acordo racionalmente motivado ou solução discursiva de uma pretensão de validade”.²²⁷

Acoplado os direcionamentos às lides laborais, a concordância fica facilitada por ser menos ampla porquanto dirige-se basicamente ao oponente, já que a interferência do conciliador torna-se necessária somente no caso de desvirtuamento da comunicação, conduta que precisa ser imediatamente inibida porque se afasta da pressuposição de que os litigantes estão movidos pela intenção comum de solucionar o conflito pelo consenso, o qual se sustenta no discurso que, quando não se mostra argumentativamente consistente, pode ser objeto de crítica, portanto, na racionalidade.

A destinação de tempo suficientemente longo, para que a argumentação possa ser conduzida de maneira aberta, embasa a interpretação no sentido de que a audiência deve ser realizada numa duração que possibilita a efetivação dos pressupostos do agir comunicativo, sem pressa. Nesta condição, a agilização redundaria numa espécie de coerção fazendo com que os atos de fala sejam abreviados e os argumentos não exteriorizados, na sua plenitude, obstando, por consequência, a adequada apreciação das pretensões de validade porque estas demandam certos procedimentos para a verificação. Deste modo, mesmo sem ser problematizada a exteriorização, ou seja, quando o ouvinte não contesta o que está sendo apresentado precisa ser analisada a situação porque o silêncio, ao contrário do que indica, pode derivar, dentre outras coisas, da dificuldade do ouvinte em saber o que está acontecendo.

A não compreensão constitui indicativo, também, de inimputabilidade que precisa ser, de alguma forma, contornada e esclarecida pelo conciliador, com indagações e explicações de fácil assimilação porque somente: “pessoas imputáveis

²²⁶ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 48.

²²⁷ Ibid. p. 63, volume I.

podem comportar-se de maneira racional.”²²⁸ Como a condição de imputável revela-se, primeiramente, pela capacidade de compreender, ou seja, do audiente entender o que o falante afirma, a inteligibilidade precisa ser bem avaliada, pois esta dota de sustentação as demais premissas já que não há como conceber que quem não sabe o que está sendo discutido tenha condições de identificar se o que está sendo proposto é verdadeiro, se a descrição da ação apresenta-se correta e a palavra retrata o pensamento. Detectada a capacidade de falar e agir, portanto, constatada a racionalidade no desenvolver das atividades, o postulado da verdade pode ser questionado, o mesmo acontecendo com a veracidade das expressões que não se deixa fundamentar porque precisa ser demonstrada.²²⁹

Essa condição torna necessária a produção de provas que tem vários desdobramentos. Igualmente a coerência da narrativa pode ensejar o debate e a sinceridade, posta em dúvida, necessita ser confirmada pelas ações posteriores que se mostram coerentes com o que o falante tinha em mente e o que disse.²³⁰ Em tais condições, a multiplicidade de atos, praticados dentro de um procedimento, exige o tempo adequado porquanto a configuração do consenso, segundo Habermas, depende da seguinte estruturação:

caracterizamos a estrutura interna racional dos processos de entendimento: (a) com as três referências de mundo dos atores e com os três respectivos conceitos de mundo objetivo, social e subjetivo; (b) com as pretensões de validade – verdade proposicional, correção normativa e veracidade ou autenticidade; (c) com o conceito de um comum acordo racionalmente motivado, ou seja, apoiado no reconhecimento intersubjetivo de pretensões de validade criticáveis; e (d) com a concepção do entendimento enquanto negociação cooperativa de definições situacionais comuns.²³¹

Neste raciocínio constata-se que os processos de entendimento desdobram-se em várias fases que não podem ser aceleradas ou abstraídas porque um assentimento racionalmente motivado quanto ao conteúdo de uma exteriorização precisa ser objeto de entendimento e reflexão o que não se compatibiliza com a forma rápida de atuação.

²²⁸ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 42.

²²⁹Ibid. p. 89.

²³⁰Ibid. p. 89.

²³¹HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 255

Celebrar a conciliação seguindo os direcionamentos do agir comunicativo pressupõe a preocupação do conciliador, desde o primeiro contato, com a dignidade da pessoa que precisa ser revelada pelo respeito e consideração. Para tanto, necessário se faz a adoção de igual tratamento já que pelo senso comum esta é a noção de justiça. A forma de acolhimento passa a ser importante porque a espontaneidade deve ser estimulada para facilitar a comunicação, pelo paradigma interacional. Constata-se, assim, que a viabilização teórica depende do comportamento humano que precisa estar voltado para o processo de interpretação cooperativo em que os envolvidos reportam-se, concomitantemente, a algo no mundo da vida como uma rede de pressupostos intuitivos, transparentes e familiares,²³² constituindo: “o solo não questionado de todos os dados e a moldura no âmbito da qual aparecem os problemas que tenho que resolver.”²³³

Assim, devem ser propiciadas as condições para que a procura da definição comum de uma situação seja o objetivo principal dos que agem comunicativamente, para poder entender-se sobre temas e planos nessa moldura de interpretação, valendo-se de um estoque de saber transmitido, num espaço de vivência e de experiências compartilhadas. Atuando como pano de fundo linguístico o mundo da vida forma o horizonte de processos de entendimento através dos quais os participantes se embatem ou se põem de acordo sobre algo que está nos mundos objetivo, social ou subjetivo²³⁴ já que:

o conceito 'agir comunicativo' fornece não apenas um ponto de referência para a análise das contribuições fornecidas pela cultura, pela sociedade e pela personalidade, quando surgem orientações para a ação; ele permite, além disso, esclarecer o modo como a cultura, a sociedade e a personalidade se relacionam entre si enquanto componentes do mundo da vida estruturado simbolicamente. Para entender corretamente tal problema de construção, é necessário ter presente que as três ordens, a saber, a cultura, a sociedade e a personalidade, são introduzidas inicialmente como 'sistemas', porém, num sentido extremamente amplo. [...] A ideia de que as estruturas simbólicas do mundo da vida se reproduzem por meio do agir comunicativo pode servir como indicador para uma análise promissora do NEXO ENTRE CULTURA, SOCIEDADE E PERSONALIDADE. Quando perguntamos sobre o modo como a reprodução cultural, a integração social e a socialização lançam mão do mesmo mecanismo de entendimento, utilizando-o de modo diferente, surgem as três interdependências dos três componentes do mundo da

²³² HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 2: sobre a crítica da razão funcionalista*. Tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2012, p. 240.

²³³ Ibid. p. 240, volume II

²³⁴ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. 245.

vida.²³⁵ (destaques no original).

Havendo essa relação de dependência, torna-se pertinente consignar que:

cultura, constitui o estoque ou reserva de saber, do qual os participantes da comunicação extraem interpretações no momento em que tentam se entender sobre algo no mundo. Defino a sociedade por meio de ordens legítimas pelas quais os participantes da comunicação regulam sua pertença a grupos sociais, assegurando a solidariedade. Interpreto a, personalidade, como o conjunto de competências que tornam um sujeito capaz de fala e de ação portanto, que o colocam em condições de participar de processos de entendimento, permitindo-lhe afirmar sua identidade.²³⁶

Naturalmente, esta condição numa situação de conflito fica propensa, conforme destaca o enunciado, ao sistema que se acha regido pela lógica instrumental com a adequação dos meios aos fins, porquanto os mecanismos deixam de lado a consciência e a vivência imediata dos envolvidos em uma interação. No cotidiano forense isso deve ser adequadamente analisado para neutralizar essa tendência pois não pode haver propósito cooperativo para o consenso quando um dos participantes encontra-se movido por diversa intenção. Assim, numa reivindicação de reconhecimento do vínculo empregatício o empregador pode alegar que permitiu a prestação de serviços para a subsistência do trabalhador e que no meio em que vivem isso significa dívida de gratidão e não reclamação de pendência de direitos não reconhecidos.

Em tal caso, independente do aspecto legal, procura-se impor a cultura de que dar trabalho significa ajuda, portanto, um favor que precisa ser objeto de agradecimento, enquanto o obreiro acha-se credor daquilo que legalmente apresenta-se devido. A compatibilização desse antagonismo está condicionada aos esclarecimentos que somente podem ser prestados na situação de fala ideal, sem repressão e desigualdade pois, antes de ser recriminado, necessário se faz demonstrar ao reclamado que a geração de emprego foi importante e que deve ser reconhecido por isso, mas que essa conduta precisa ser complementada por outras medidas que são objeto de cobrança, explicando ao mesmo a motivação, utilizando-se do convencimento, sem coação e destinando um tempo suficiente para que a

²³⁵ HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 2 : sobre a crítica da razão funcionalista*. Tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p 403/404.

²³⁶ Ibid. p. 252/253, volume II.

deliberação possa ser conduzida de maneira aberta, para permitir o embasamento na racionalidade, nos atos de fala, nas pretensões de validade e na argumentação.

Observadas as premissas especificadas o consenso fica chancelado porque a teórica legitimação encontra-se no discurso argumentativo que pressupõe uma situação de fala ideal, como critério de verdade. Tal modalidade de equacionamento, levada a efeito dentro do espaço público de poder, no caso as audiências trabalhistas, contribui para a modernização social, com repercussão na cidadania porquanto o consenso gerado adveio da democrática deliberação, ou seja, os próprios demandantes, sentindo-se respeitados, integrados e com plena possibilidade de manifestação externaram sua vontade fazendo com que o conflito fosse solvido sem a decisiva intervenção de terceiros, vez que:

O paradigma procedimental defendido por Habermas propõe, portanto, deslocar a carga de legitimação democrática dos corações dos cidadãos para os procedimentos de deliberação e decisão. A moral que Rousseau exigia dos homens-cidadãos e que se supunha apoiar-se em suas virtudes deve estar ancorada nos próprios processos de comunicação pública. Há aí uma mudança de perspectiva relativamente às teorias liberais e republicanas: a fonte da legitimidade não reside na vontade já determinada dos indivíduos, mas no seu processo de formação: a deliberação. Uma decisão é legítima não porque exprime a VONTADE de todos, mas porque resulta da DELIBERAÇÃO de todos. Esse princípio é ao mesmo tempo individualista e democrático. Individualista porque o indivíduo está inteiramente livre para raciocinar por si mesmo, pesar os argumentos e exprimir sua vontade pessoal. Democrático porque é graças à deliberação coletiva que ele pode aprender, instruir-se, aprimorar suas preferências e determinar-se com conhecimento de causa.²³⁷

Pelas teóricas explicações, que têm plausibilidade prática, objetiva-se revestir a conciliação de justiça. Em função disso, procura-se, com base no que foi objeto de estudo, identificar, também, pelo diálogo e no processo argumentativo se o consenso que está sendo almejado refere-se a questões duvidosas²³⁸ e concessões

²³⁷ DUPEYRIX, Alexandre. *Compreender Habermas*. Tradução de Edson Bini. São Paulo: Edições Loyola, 2012, p. 158.

²³⁸ GASPAR, Rafael Chiari. *Conciliação trabalhista: quando o “sim” é o “não” à justiça*. Belo Horizonte: Conhecimento Editora, 2021, p. 152 a 154. A literatura especializada expõe dois critérios limitadores dos acordos trabalhistas: o da RES DUBIA e o da RES LITIGIOSA. A expressão RES DUBIA 'deve ser entendida num sentido subjetivo, isto é, incerteza razoável sobre a situação jurídica objeto do precitado acordo. E a incerteza deve concernir às duas partes que realizam a transação.' Já a RES LITIGIOSA se relaciona à existência de dúvida sobre o direito, sendo o único elemento de incerteza o risco inerente ao processo (embora o direito seja claro, as testemunhas podem se enganar ou mentir, o advogado pode perder o prazo e o juiz pode equivocar-se). Há autores que entendem que a RES LITIGIOSA basta para justificar a conciliação. É o posicionamento de Vólia Bomfim Cassar, que afirma que 'o que se concilia em Juízo, na verdade, é o risco de uma demanda, pois mesmo que tenha razão em sua

recíprocas. Essas características devem ser observadas já que, além da regra geral de indisponibilidade, não se apresenta razoável cancelar uma avença que subtrai parcelas incontroversas ou que descarta direitos reconhecidos. Isso gera prejuízo ao trabalhador, bem como fomenta a permanente violação, pelos devedores, porque descumprindo a legislação diminuem o custo operacional e, perante o órgão jurisdicional, pagam menos do que o efetivamente devido e de forma parcelada. Sem descuidar do aspecto jurídico no sentido de compatibilizar a indisponibilidade dos direitos com o consenso, verifica-se se o mesmo acha-se validado por ter emanado do discurso argumentativo que sempre pressupõe uma situação de fala ideal, já que:

[...] a simples busca da Justiça lhe dá a satisfação confusa de se ver autor em vez de réu; a sensação inédita de poder falar, e ser ouvido; a percepção clara que está sendo tratado com respeito, mesmo por uma pessoa – o juiz – que lhe parece ainda mais alta que o patrão. Esses pequenos orgulhos ou alegrias podem resgatar um sentimento enfraquecido de cidadania; e transformar o empregado numa pessoa mais consciente e exigente. [...] ²³⁹

Desta maneira, proporcionadas as condições para a plena exteriorização da vontade o órgão público não somente resolveu a pendência, dando a resposta ao que se apresentava materialmente necessário, lado extrínseco. Também, respeitou o que se encontra no íntimo das pessoas, no sentimento de dignidade e satisfação, prisma intrínseco, contemplando, assim, a cidadania em seus dois aspectos, pela não tendenciosa interlocução, plena inclusão da objeção, interação, livre opinião e fácil

pretensão, mas não pode prová-la, dificilmente terá êxito em sua demanda.' Outros, como é o caso de Arnaldo Sússekind, consideram que o pressuposto da conciliação seria constituído pela RES DUBIA e não pela RES LITIGIOSA. Reforça o posicionamento dessa segunda corrente de pensamento o fato de a doutrina demonstrar decisiva repugnância à transação no caso de má-fé de uma das partes. [...] Márcio Túlio Viana igualmente entende que somente a RES DUBIA permite que o magistrado aceite a conciliação, sob pena de se admitirem, em audiência, transações em prejuízo dos obreiros e renúncias de direitos fundamentais trabalhistas, práticas violadoras do princípio da indisponibilidade. [...] Wagner Drdla Giglio considera que a transação judicial só pode ser permitida quando houver dúvidas e incertezas sobre os fatos que constituem o objeto do litígio ou ainda nas raras hipóteses não protegidas pela inderrogabilidade. [...] Adota-se a lição de Márcio Túlio Viana, que afirma '[...] que havendo dúvida real a respeito de um direito – não se sabendo de sua existência ou de seus limites – é sempre possível ceder algo em troca de algo. Na verdade, um acordo assim não envolveria o direito em si mas uma simples possibilidade de direito.' De acordo com Elaine Noronha Nassif, a 'conciliação deve ser aplicada até o ponto em que não se volte contra a efetivação do próprio direito material.' A autora sustenta que a celebração de acordos precisa sofrer limitações em prol da preservação dos interesses consagrados pelo Direito do Trabalho. [...] Dessarte, a RES DUBIA deve ser encarada como pressuposto insuperável para a celebração do acordo.

²³⁹ VIANA, Márcio Túlio. *Os paradoxos da conciliação: quando a ilusão da igualdade formal esconde mais uma vez a desigualdade real*. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, Belo Horizonte, v. 45, número 75, p. 192 e 193.

inserção, sem coação, com respeito ao posicionamento de cada integrante, redundando no igual benefício a todos os envolvidos.

A atenção voltada ao subjetivismo, além da repercussão na cidadania, atenua a crítica feita por Ângela Cristina Salgueiro Marques²⁴⁰ porque leva em conta o afetivo, o implícito, o subentendido e a conotação. Ao transcender os princípios normativos da pragmática argumentativa considera os elementos estratégicos como a manipulação, o preconceito e outras características oblíquas não declaradas. Atribui, assim, destaque à estética, em razão das ocultas intencionalidades, vez que se apresenta mais importante do que o próprio entendimento a discussão das práticas valorizadas pela vida cotidiana. Nesta vivência encontra-se o dissenso ou desentendimento, segundo a autora, concebido por Rancière como:

um conflito estruturado em torno do que significa 'falar' e sobre a distribuição do sensível que delimita o horizonte do dizível e que determina as relações entre ver, ouvir, fazer e pensar. O dissenso é menos um atrito entre diferentes argumentos ou gêneros de discurso e mais um conflito entre uma dada distribuição do sensível e o que permanece fora dela, confrontando o quadro de percepção estabelecido²⁴¹.

Pelo entendimento, as partes interagem não para alcançar o consenso, mas para tornar evidente um desacordo sobre a partilha de tempos, espaços e vozes. Nesse sentido, estando os litigantes no espaço público de poder as questões subjetivas podem ser exteriorizadas, porque se possibilita a busca pelo reconhecimento e isso torna insubsistente a aventada debilidade da habermasiana teoria, no sentido de que contempla apenas o visível do conflito. Por esta configuração e pela inserção de um sujeito em uma comunidade linguística ideal, em que se apresenta a capacidade de se colocar num entendimento preliminar com os parceiros de interlocução, há a possibilidade de usar racionalmente a linguagem para compreender um tema ou o problema.

Sendo a questão levada a efeito na sala de audiências, não há exclusão de pessoas e essa contextualização enseja a compreensão de que todas são consideradas responsáveis para orientar suas ações, voltadas à produção de

²⁴⁰ MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. *Relações entre a comunicação, estética e política: tensões entre as abordagens de Habermas e Rancière*. Revista Compólitica, número 2, vol. 1, ed. set-out 2011, páginas 110 a 130.

²⁴¹ MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. *Relações entre comunicação, estética e política: tensões entre as abordagens de Habermas e Rancière*. Revista Compólitica, número 2, vol. 1, edição set-out 2011, páginas. 110 a 130.

demandas de validade, intersubjetivamente reconhecidas, pois são dotadas de capacidade de fala. Em tal circunstância, o mundo da vida deixa de ser obstáculo para tanto e igualmente não há o temor de que as formas emotivas de expressão desestabilizem a ação comunicativa porque existe no objeto do diálogo a verdadeira possibilidade de diálogo, já que os demandantes são ouvidos e reconhecidos como parceiros iguais no debate. Essa condição, ou seja, a incidência prática do agir comunicativo na conciliação trabalhista desvincula-se da política e acomoda-se, de certa forma, à seguinte afirmação:

Ao refletir sobre essa mesma questão, Slavoj Žižek (2004:79) menciona que, para Rancière, não importam apenas as demandas e argumentos formulados pelos sujeitos, mas o modo como são ouvidos e reconhecidos como parceiros iguais no debate (e como eles mesmos se reconhecem como tais). E, nesse sentido, Rancière não só se aproxima da teoria do reconhecimento social de Axel Honneth (1995), como nos oferece conceitualizações consistentes de como devemos continuar a resistir.

Por esta abordagem, o pragmatismo da ação comunicativa na solução das demandas laborais perfectibiliza-se, mas fica incompleto, por deixar de lado a experiência estética. Como no presente estudo houve a consideração dos interlocutores enquanto tais, sensação subjetiva que mostra diferentes perspectivas no conflito, os fundamentos do tensionamento entre Habermas e Rancière restaram incorporados ficando, dessa maneira, observado o que foi suscitado pela autora.

Pela relevante ponderação, ao contemplar o invisível, a tese transcende o perceptível do discurso e isso faz com que seja suprida a debilidade apontada pelo mencionado tensionamento. Complementa, desse modo, o que foi objeto de reflexão, nesta quarta seção, que se estruturou nas referências que ensejaram a transição da subjetividade para a intersubjetividade.

Constituindo essa convolação o balizamento, foram especificamente estudados os pressupostos para, pela adequada compreensão, viabilizar a aplicação prática da ação comunicativa nas demandas trabalhistas. Consistindo isso num procedimento, depende da apropriada postura do conciliador que, pela metodologia do agir comunicativo, deve possibilitar o pleno exercício da racionalidade, que se revela na capacidade das pessoas de agir e falar e nas pretensões de validade, como recíproca manifestação, cujos fundamentos precisam ser livremente exteriorizados e adequadamente compreendidos para que possam ser aceitos ou contestados para, assim, gerar o assentimento que emana do entendimento.

Em tal contextualização, ficou constatado que a comunicação, como linguagem voltada ao entendimento, apresenta-se num multifacetado processo de transformação que, por objetivar a emancipação da sociedade, consolida-se no consenso alcançado pelo discurso argumentativo²⁴², o qual se estabelece numa situação ideal de fala, como critério de verdade, revestindo, destarte, de base teórica a legitimação da conciliação juslaboral.

²⁴² HABERMAS, Jürgen. *Teoria de la accion comunicativa, I*. Taurus: Madri, 1999, p. 500.

6 CONCLUSÃO

Pelo que foi objeto de reflexiva análise, colige-se que os doutrinadores e a legislação laboral recomendam a conciliação, em qualquer fase processual, por entender que consiste na melhor forma de solução dos litígios. Sendo isso estabelecido pela ordem jurídica, encontra-se dotada de presunção no sentido de que retrata a vontade da sociedade. Pela relevância que apresenta surge o questionamento de como deve ser celebrado o consenso para que seja efetivamente chancelado pelos envolvidos, já que o mandamento legal não estabelece o direcionamento porque se limita a estatuir que o juiz deverá empregar a persuasão para a solução conciliatória dos conflitos²⁴³.

Como o vocábulo tem o sentido de convencer, o acordo pode ser aceito sem a oportunidade de manifestação, com a mera exteriorização da vontade induzida pelo ambiente ou até mesmo pelo temor de desagradar o conciliador, mas isso faz permanecer a subjetiva insatisfação. Se a ausência de discussão gera esse sentimento, o mesmo acontece quando o debate enseja a assimétrica comunicação e a manipulação. Deste modo, surge a inquietação com a validação da avença para que esta proporcione a efetiva pacificação social, porquanto a perturbação permanece se o descontentamento continua palpitando no íntimo dos que supostamente avençaram.

Em função de tal contexto, analisou-se a conciliação celebrada sob o implemento do paradigma procedimental defendido por Habermas no qual propõe o deslocamento da carga de legitimação democrática dos corações dos cidadãos para os procedimentos de deliberação e de decisão, vez que se apoia nas virtudes dos envolvidos e ancora-se nos processos de comunicação pública, porque a validação não se encontra na vontade, mas no processo de formação, ou seja, na deliberação que soluciona a questão.

Interpretando essa proposição, constata-se que a mesma traz na essência o exercício da plena participação e livre manifestação dos litigantes no

²⁴³ Artigo 764 da CLT estabelece: Os dissídios individuais ou coletivos submetidos à apreciação da Justiça do Trabalho serão sempre sujeitos à conciliação. Parágrafo 1º Para os efeitos deste artigo, os juízes e Tribunais do Trabalho empregarão sempre os seus bons ofícios e persuasão no sentido de uma solução conciliatória dos conflitos. [...] CLT Comparada e Atualizada com a Reforma Trabalhista [Equipe Método]; com comentários de Vólia Bomfim Cassar. 4 edição. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método 2019, p. 431.

equacionamento de um conflito, em que se pensa a comunicação como processo nos diversos campos de conhecimento com a atribuição de uma dimensão crítica, por ser componente de transformação que visa a emancipação da sociedade. Constituindo a linguagem direcionada ao entendimento um conjunto de atividades operacionaliza-se, no espaço público de poder²⁴⁴, pela dual²⁴⁵ metodologia, que combina entre si a perspectiva internalista do participante e a expectativa externa do observador vez que se apresentam necessários o acompanhamento e a supervisão das formas de linguagem e das adequadas condições para que a comunicação possa cumprir a sua indelegável missão.

Assim, o referido autor estabelece a conduta comportamental que se revela na condição de fala ideal, especialmente imunizada contra repressão e desigualdade, para possibilitar a mensuração da racionalidade pela maior ou menor capacidade de fundamentar as manifestações, sob circunstâncias apropriadas em que prevalece a argumentação consistente na coação do melhor argumento e não coativa no sentido peculiar e destinação de tempo suficientemente longo, para permitir que a argumentação possa ser conduzida de maneira aberta, num ambiente configurado pela atenção, receptividade, acolhimento, empatia, imparcialidade e paciência.

Constituindo essa postura o meio que possibilita a estruturação do procedimento comunicativo, caracterizado pela plena comunicação, pois, além de constatar a racionalidade, traduzida pela capacidade dos sujeitos de falar e agir sem se enganar quanto a fatos e relações entre meio e fim, efetiva-se pela liberdade dos litigantes para fazer a sustentação e, concomitantemente, na intenção de se atingir o consenso pela argumentação.

Nestas circunstâncias, a razão comunicativa mostra-se num processo

²⁴⁴ O conceito de espaço público (ÖFFENTLICHKEIT) atravessa toda obra de Habermas, desde seu trabalho de habilitação publicado em 1962 até seus últimos textos acerca da integração europeia. É para Habermas um componente indispensável de toda sociedade democrática. Designa concretamente a esfera de discussões a um tempo formais (no interior dos parlamentos, tribunais, universidades) e informais (no seio das mídias, clubes, associações), situada segundo uma topografia móvel entre a sociedade civil e o Estado. Concebido como um espaço de debate social e político, concorre para a formação da opinião e da vontade dos cidadãos [...] DUPEYRIX, Alexandre. Compreender Habermas. Tradução de Edson Bini. São Paulo: Editora Loyola, 2012, p. 217

²⁴⁵ A teoria do agir do agir comunicativo generaliza tal dualismo ao propor que o acesso à realidade se dá por dois caminhos, que possuem seu próprio vocabulário e sua gramática: de um lado, o caminho empírico, que privilegia a perspectiva de um observador imparcial ou terceira pessoa gramatical.[...] De outro lado, está a via simbólica delineada na perspectiva performativa de um sujeito participante, que envolve práticas sociais, culturais, comunicativas e argumentativas. HABERMAS, Jürgen. Teoria do agir comunicativo, 1 : racionalidade da ação e racionalização social. Tradução de Paulo Astor Soethe, revisão da tradução Flávio Beno Siebeneichler – São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, p. XVI.

argumentativo, consistente num discurso que se funda na intersubjetividade, ou seja, na interação entre os envolvidos que estão na mesma condição no diálogo, sendo o processo interativo regulado pela lógica da ação comunicativa, na qual um integrante apresenta em seu discurso uma pretensão de validade de seus argumentos que pode ser questionada pelos outros envolvidos, que precisam estar imbuídos da busca pela verdade e justiça.

Por este raciocínio, constata-se que a plausibilidade pragmática pressupõe como requisito básico a comunicação que prospera na sensibilidade do conciliador para entender a sociabilidade e captar as causas ensejadoras das demandas, vez que a sistemática doutrinária embasa-se no discernimento das multifacetadas formas de linguagem que podem ser manifestadas numa deliberação e no paradigma comunicacional que se apresenta apropriado ao entendimento.

Em tal conotação, constituindo a comunicação o instrumento que viabiliza o acordo, adquire especial relevância a dialética que oportuniza o discurso e a argumentação, implementando o agir comunicativo pela condição de fala ideal que possibilita a exteriorização da racionalidade e o exercício das pretensões de validade que se consubstanciam numa metodologia própria, fazendo com que a conciliação seja revestida de teórica validação. Diante do que foi pesquisado, a elaboração da tese sustenta-se na possibilidade de incidência prática da teoria do agir comunicativo, na solução das demandas laborais que são equacionadas através do entendimento.

Nesta linha de pensamento, a definição da conciliação, contida no escorço histórico, como: ato processual consistente na harmonização formal dos interesses conflitantes na ação trabalhista, mediante proposta do juiz espontaneamente aceita pelas partes; evidencia que se acha caracterizada pela objetividade e dirigida a uma determinada finalidade, pois limita-se a formalizar a sugestão do magistrado e a aceitação das partes, parâmetros objetivos que denotam a ausência de uma conduta procedimental e da adequada metodologia, que se fundamenta no diálogo e na argumentação, além de indicar a falta de deliberação.

Assim, podendo não retratar a efetiva vontade das partes, faz com que o conflito seja resolvido mas não solucionado porque a insatisfação permanece no meio social, afetando a ansiada emancipação. Esse sentimento modifica-se, gerando subjetivas implicações, quando a conciliação perfectibiliza-se pela seguinte configuração: consenso celebrado mediante o reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade do discurso, instaurado pelo exercício racional de

argumentação, sem qualquer tipo de coerção, que se desenvolve no processo comunicativo, pautado pela compreensão, verdade, sinceridade e justiça.

O comparativo das formas de entendimento demonstra o avanço proporcionado pela ação comunicativa que, revestindo de embasamento teórico, legitima a conciliação por emanar do discurso argumentativo, que sempre pressupõe uma condição de fala ideal, como critério de verdade. Levada a efeito esta modalidade de procedimento nas audiências trabalhistas, em que são dirimidos os conflitos entre empregado e empregador, contribui, segundo Habermas, para a modernização da sociedade, cuja dinâmica reclama o incessante aperfeiçoamento, com repercussão no exercício da cidadania, que vem sendo objeto de ressignificação, o que torna o estudo um pequeno contributo para melhor solver os litígios, de forma consensual, ou, sendo isso demasiada pretensão, talvez; uma gota de humildade no oceano de vaidades.

REFERÊNCIAS

ABREU, Antônio Suárez. *A arte de argumentar: gerenciando razão e emoção*. 13 ed. Cotia: Ateliê Editorial, 2009.

AMOSSY, Ruth. *A argumentação no discurso*. Coordenação da tradução: Eduardo Lopes Piris e Moisés Olimpio-Ferreira; tradução de Angela M. S. Corrêa...[et al.] - São Paulo: Contexto, 2018.

AMOSSY, Ruth (org.). *Imagens de si no discurso: a construção do ethos*. 2 ed. São Paulo: Contexto, 2019.

AQUINO, STO TOMÁS DE. *O ente e a essência*. Tradução de Luiz João Baraúna. São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda, 2004.

ARISTÓTELES [384-322ac] *Política*. Coleção os pensadores. Tradução de Therezinha Monteiro Deutsch e Baby Abrão. São Paulo: Nova Cultural, 2000.

AZEVEDO, Walmor Oliveira de. *Ética em diálogo*. São Paulo: Paulinas, 2012.

BARBOSA, Marialva. *Escravos e o mundo da comunicação: oralidade, leitura e escrita no século XX*. 1 edição. Rio de Janeiro: Maud X, 2016.

BATALHA, Wilson de Souza Campos. *Tratado de direito judiciário do trabalho*. 3. ed. São Paulo: LTr, 1995.

BERGSON, Henri. *O riso: Ensaio sobre o significado do cômico*. Tradução e notas de Maria Adriana Camargo Cappello. Introdução de Débora Cristina Morato Pinto. São Paulo: Edipro, 2018.

BÍBLIA sagrada. Nova tradução na linguagem de hoje. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 2000, v. 4.

BRAGA, José Luiz, *Constituição do campo da comunicação*. Revista Verso e Reverso, XXV, 2011.

BRASIL. Consolidação das Leis do Trabalho. CLT. Comparada e atualizada com a reforma trabalhista. Comentários de Vólia Bomfim Cassar. 4 ed. São Paulo: MÉTODO, 2019.

CARNEGIE, Dale. *Como fazer amigos e influenciar pessoas*. Tradução de Fernando Tude de Souza; revista por José Antonio Arantes de acordo com a edição americana de 1981 aumentada por Dorothy Carnegie. 51 Edição. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2003.

CARNEGIE, Dale. *Como superar-se e desafiar os outros a fazer o mesmo*. Tradução de Emerson Justino. Barueri, São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2019.

CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Fabris, 1998.

CASTELLS, Manuel, 1942 – *O poder da comunicação*. Tradução de Vera Lúcia Mello Joscelyne; revisão de tradução de Isabela Machado de Oliveira Fraga. 1. edição. São Paulo/Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2015.

CASTILHO, Maria Cristina Costa. *Sociologia: introdução à ciência da sociedade*. 3 ed. São Paulo: Moderna, 2005.

C741 COMUNICAÇÃO e interações. Livro da COMPÓS 2008/ orgs. Alex Primo et. al. - Porto Alegre: Sulinas, 2008.

CHARAUDEAU, Patrick. *Linguagem e discurso: modos de organização*. Coordenação da equipe de tradução Angela M.S. Corrêa & Ida Lúcia Machado]. 2 ed. São Paulo: Contexto, 2016.

CHARBONNEAU, Paul-Eugène. *Curso de filosofia. Lógica e metodologia*. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária – EPU, 1986.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido R. *Teoria geral do processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1981.

COSTA, Maria Cristina Castilho. *Sociologia: introdução à ciência da sociedade*. São Paulo: Moderna, 2005.

CLÁSSICOS da comunicação: os teóricos: de Peirce a Canclini/Leonel Aguiar, Adriana Barsotti, (organizadores). Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2017.

CLT Comparada e Atualizada com a Reforma Trabalhista; com comentários de Vólia Bomfim Cassar. 4 Edição. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.

COMUNICAÇÃO e Interações. Livro da COMPÓS 2008/orgs. Alex Primo et al. - Porto Alegre, 2008.

DICIONÁRIO escolar da língua portuguesa/Academia Brasileira de Letras. 2 edição. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008.

DICIONÁRIO brasileiro da língua portuguesa/Encyclopaedia Britannica do Brasil. 13 ed. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1994, p. 613. Obra em três volumes.

DUPEYRIX, Alexandre. *Compreender Habermas*. Tradução Edson Bini. São Paulo. Edições Loyola, 2012.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo dicionário da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1981, p. 22.

FRANÇA, Vera. Paradigmas da comunicação: conhecer o quê? Revista Ciberlegenda, número 5, 2001, Disponível em <<http://www.uff.br/ciberlegenda/ojs/index.php/revista/article/view/314/195>>.

GASPAR, Rafael Chiari. Conciliação trabalhista: quando o “sim” a o acordo é o “não”

à justiça. Belo Horizonte: Conhecimento Editora, 2021.

GEETZ, Clifford. A interpretação das culturas. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

GIDDENS, Anthony. SUTTON, Philip W. *Conceitos essenciais da Sociologia*. Traduzido por Claudia Freire. 2 ed. São Paulo: Editora Unesp, 2017.

GIDDENS, Anthony e TURNER, Jonathan organizadores. Teoria social hoje. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. São Paulo: Editora UNESP, 1999.

GIGLIO, Wagner D. Direito Processual do Trabalho. 8 ed. São Paulo: Ltr, 1993,

GOLEMAN, Daniel. Empatia. [Inteligência emocional: Harvard Business Review]; tradução de Raquel Agavino. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

GOLEMAN, Daniel, ph.D. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 2 ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GOLEMAN, Daniel. *Foco: a atenção e seu papel fundamental para o sucesso*. Tradução Cássia Zanon. Rio de Janeiro: Objetiva, 2014.

HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo; 1: racionalidade da ação e racionalização social*. Tradução de Paulo Astor Soethe. Revisão da tradução Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012, v. 1.

HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo, 2: sobre a crítica da razão funcionalista*. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012.

HILLESHEIM, Jaime. *Conciliação Trabalhista: Ofensiva sobre os direitos dos trabalhadores na periferia do capitalismo*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2016.

HOBBS, Thomas de Malmesbury. *Leviatã ou Matéria, Forma e Poder de um Estado Eclesiástico e Civil*. Tradução de João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda, 2004.

HOHLFELDT, Antonio (Org.), et al. Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências 15 ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2015. 2ª reimpressão, 2017.

HONNET, Axel. *Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução de Luiz Repa. Apresentação Marcos Nobre. São Paulo: Editora 34, 2009.

JACQUARD, Albert. *Filosofia para não-filósofos*. Tradução de Guilherme João de Freitas Teixeira. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

KANT, Immanuel. *Crítica da Razão Pura*. Tradução de Valério Rohden e Udo Balduur Moosburger. São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda, 2005.

KNAPP, Mark L. *Comunicação não-verbal na interação humana*/ Mark L. Knapp, Judith A. Hall. Tradução Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo: JSN Editora, 1999.

LIMA, Miguel Luiz Santos de. *Conciliação prévia trabalhista: obrigação da tentativa*. 1. ed. 6, tiragem. Curitiba: Juruá, 2009.

LOCKE, John. *Segundo tratado sobre o governo*. Tradução de Alex Martins. São Paulo: Martin Claret, 2002.

MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. *Relações entre comunicação, estética e política: tensões entre as abordagens de Habermas e Rancière*. Revista Compólitica, número 2, vol. 1, ed. set-out 2011.

MAQUIAVEL, Nicolau. O Príncipe. *Escritos Políticos*. Tradução de Olívia Bauduh. São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda, 2004.

MARQUIONI, Carlos Eduardo. *Quando a TV vai além da sala de estar: por uma análise cultural dos usos de novos dispositivos tecnológicos*. Revista Geminis ano 4 – número 1.

MARTINO, Luís Mauro Sá. *Teoria da comunicação: ideias, conceitos e métodos*. 5 edição. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2014, 3ª reimpressão, 2017.

MARTINS FILHO, Ives Gandra da Silva. *Manual esquemático de filosofia*. São Paulo: Ltr, 2003.

MARTINS, Sérgio Pinto. *Comissões de conciliação prévia e procedimento sumaríssimo*. São Paulo: Atlas, 2000.

MARX, Karl. *O capital: crítica da economia política*. Tradução de Reginaldo Sant'Anna. 32. ed. Civilização Brasileira, 2017.

MELO, Milena Petters. *Subsídios teóricos para uma nova praxis, “direitos humanos como educação para a justiça”*. SIVA, Reinaldo Pereira e. (Org.). São Paulo: Editora Ltr, 1998.

MONTEIRO, Cláudia Servilha. *Teoria da argumentação jurídica e nova retórica*. 2 edição. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2003.

MORAIS, Alexandre de. *Direito Constitucional*. 16 edição. São Paulo: Atlas, 2004.

MORE, Thomas. *A utopia*. Diálogo sobre o conforto espiritual e a atribulação. São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda, 2004.

NOVÍSSIMO Dicionário Jurídico, Acquaviva. Volume 3. Primeira Edição, 1991. São Paulo: Brasiliense coleções de livros Ltda, p. 1082-1083

NOVÍSSIMO Dicionário Jurídico. São Paulo: brasiliense coleções livros Ltda, 1991, volume 3.

PENA, Felipe (Org). 1000 perguntas sobre teoria da comunicação. [Aline Falcone...et al.] Rio de Janeiro: LTC, 2012.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de direito civil; teoria geral de direito civil*. 5 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1980

PERELMAN, Chaïm. *Ética e direito*. Tradução de Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

PIGNATARI, Décio. *Informação, linguagem, comunicação*. 3 ed. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2008.

PLATÃO. *Apologia de Sócrates. Xenofonte. Ditos e feitos memoráveis de Sócrates*. Tradução de Enrico Corvisieri e Mirtes Coscodai. Seleção de textos: José Américo Motta Pessanha. São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda, 2004.

REESE-SCHÄFER, Walter. *Compreender Habermas*. Tradução de Vilmar Schneider. 4 Edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

RUMMEL, Rudolf J. *Understanding conflict and war*. New York: John Wiley and Sons, 1976, v. II, p 235-239, apud SERPA, Maria de Nazareth. *Mediação, uma solução judiciosa para conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 1976.

RUSSOMANO, Mozart Victor. *Comentários à Consolidação das Leis do Trabalho*. 11 edição. Rio de Janeiro: Ed. Forense, 1986.

RYAN, M. J. (Mary Jane), 1952. *O poder da paciência*. Tradução de Sonia Maria Moitrel Schwarts. Rio de Janeiro: Sextante, 2006.

SANTAELLA, Lúcia. *Semiótica aplicada*. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

SANTOS, Altamiro J. dos. *Comissão de conciliação prévia: convivologia jurídica e harmonia social*. São Paulo: Ltr, 2001.

SANTOS, Alexandre Henrique. *O poder de uma boa conversa: comunicação e empatia para líderes, coaches, educadores, pais e demais facilitadores*. Petrópolis: Rio de Janeiro. Vozes, 2017.

SARLET, Ingo Wolfgang. *Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2004.

SILVA, Benilda de Oliveira. *Conciliação*. Revista do curso de direito da Universidade Federal de Uberlândia, v. 16, n. 1 e 2, 1987.

SILVA, Plácido e. *Vocabulário jurídico*. 7 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1982.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação de conflitos: da teoria à prática*. 2. Edição rev. E ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 6 ed. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO, 2018.

VIANA, Márcio Túlio. *Os paradoxos da conciliação: quando a ilusão da igualdade formal esconde mais uma vez a desigualdade real*. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, Belo Horizonte, v. 45, número 75,

WILLIAMS, Raymond. *A cultura é de todos*. Tradução de Maria Elisa Cevasco. Departamento de Letras. São Paulo: USP, 1958.

WILKIPÉDIA. Disponível em: <<https://www.pensador.com>>

APÊNDICE

Fotografia 5 - Prêmio Excelência - Conciliação 2011, Promovido pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho e pelo Tribunal Superior do Trabalho, como homenagem pelo terceiro lugar em desempenho nacional, na categoria conciliação, na titularidade da Unidade Judiciária de Canoinhas/SC



Fonte: <http://www.trt12.jus.br/portal/areas/ascom/extranet/noticias/2011/junho.jsp>

Fotografia 6 - Prêmio Excelência Conciliação 2012, Promovido pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho e pelo Tribunal Superior do Trabalho, como homenagem pelo segundo lugar em desempenho nacional, entre 1.518 Varas do Trabalho, na categoria conciliação, na titularidade da Unidade Judiciária de Canoinhas/SC



Fonte: <https://portal.trt12.jus.br/noticias/premio-excelencia-vt-de-videira-ficou-em-primeiro-lugar-com-859-seguida-da-vara-de>

Fotografia 7 - Título de Cidadão Honorário do Município de Canoinhas, recebido em 2013, pelos relevantes serviços prestados à comunidade, no exercício da judicatura da Vara do Trabalho do referido Município.



Fonte:

<http://www.trt12.jus.br/portal/areas/ascom/extranet/invigilando/2013/130913.jsp>

Fotografia 8 - Juiz utiliza psicologia e até língua estrangeira para chegar a 89% de conciliações na VT de Canoinhas. [Descendente de poloneses, Stankiewicz (foto) percebeu que o sobrenome do réu poderia ter origem semelhante. Para descontrair, puxou assunto e perguntou se ele tinha a mesma descendência. "Não só tinha, como trocamos algumas palavras em polonês e ainda consegui convencê-lo a fazer o acordo. E até hoje, segundo a advogada, ele pergunta se pode aparecer na vara para exercer o polonês", lembra o juiz]



Audiência conduzida por Lauro Stankiewicz (ao fundo): "Para um bom acordo, não se pode olhar para o relógio"

Fonte: <https://portal.trt12.jus.br/noticias/acordo-em-polones>