XV SEMINÁRIO NACIONAL
DEMANDAS SOCIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA
V MOSTRA NACIONAL DE TRABALHOS CIENTÍFICOS
III ENCONTRO INTERINSTITUCIONAL DE GRUPOS DE PESQUISA - EGRUPE
2019
ISSN: 2447-8229

A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO: A (IM) POSSIBILIDADE DA MEDIAÇÃO EMPRESARIAL

Camila Silveira Stangherlin[1]
Fabiana Marion Spengler[2]

1 INTRODUÇÃO

Apesar dos conflitos estarem intrínsecos à condição social humana, a maneira como se busca solucioná-los pode ser decisiva para o futuro das relações interpessoais, sobretudo, quando se está diante do ambiente de trabalho. Não raras vezes, as demandas oriundas de conflitos internos de uma empresa ocasionam, além da desarmonia entre colaboradores, perdas significativas em variados setores.

A presente pesquisa tem por objetivo averiguar a possibilidade da realização da mediação como forma de solucionar contendas do campo empresarial. Assim, questiona-se: sob a compreensão do significado de mediação, é possível desenvolvê-la nas relações conflitivas, oriundas das relações de trabalho, como forma de reestabelecer os vínculos interpessoais? Como hipótese, tem-se o reconhecimento da mediação empresarial como caminho possível para aquelas relações de caráter trabalhista que estejam revestidas de afinidade e sentimentos fraternos, aplicando-se outros métodos para conflitos puramente laborais.

2 A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL: UMA POSSIBILIDADE?

[1] Doutoranda em Direito pela UNISC; Mestra em Direito - URI Santo Ângelo/RS; Especialista em Direito Processual Civil - Uninter; Graduanda em Formação Pedagógica de Professores para a Educação Profissional – IFFar; Professora de Direito no Instituto Federal Farroupilha campus de São Vicente do Sul – IFFAr; Integrante do Grupo de Pesquisa Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos coordenado pela Dra. Fabiana Marion Spengler. E-mail: camilastangherlin@hotmail.com.
[2] Bolsista de produtividade em Pesquisa do CNPq (Pq2). Pós-doutora em Direito pela Università degli Studi di Roma Tre, em Roma, na Itália, com bolsa CNPq (PDE). Doutora em Direito pela UNISINOS – RS, com bolsa Capes, mestre em Desenvolvimento Regional - UNISC – RS, docente dos cursos de Graduação e Pós Graduação *lato e stricto sensu* da UNISC, Coordenadora do Grupo de Pesquisa "Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos" vinculado ao CNPq; coordenadora e mediadora do projeto de extensão: "A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar conflitos" financiado pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC; autora de diversos livros e artigos científicos, e-mail: fabiana@unisc.br.

O cotidiano de uma empresa costuma ser repleto de conexões complexas envolvendo seus membros e que, por vezes, desdobram-se em conflitos de distintas dimensões. A visão pejorativa de conflito já está ultrapassada, uma vez que “a contradição é necessária e o erro possibilita o progresso” (SALES, 2012, p.150). Na percepção de que nem sempre uma disputa judicial apresenta resultados satisfatórios à empresa, a mediação surge como prática que beneficia o diálogo entre os envolvidos, possibilitando o resgate dos vínculos, e retomando o bom funcionamento organizacional. Na visão de Spengler (2017, p. 25), a mediação é “um espaço para acolher a desordem social, um espaço no qual a violência e o conflito possam transformar-se, um espaço no qual ocorra a reintegração da desordem, [...] uma verdadeira evolução social”.

No entanto, a mediação trata-se de uma espécie do gênero autocomposição, que possui outras ferramentas, como conciliação e negociação, práticas que são voltadas para conflitos objetivos, de perfil superficial. Para relacionamentos duradouros, ou de propensa continuidade, e com envolvimento sentimental, a mediação é o caminho indicado, já que privilegia o resgate dos laços profundos que foram fragilizados. Nesse sentido, uma empresa familiar seria um exemplo claro para indicação de mediação.

Objetivando uma alternativa que traga, além da resolução pontual do conflito, o restabelecimento das características de uma equipe empresarial, com vínculos de confiança, urbanidade e respeito, a mediação irrompeu-se como inovação. De fato, “no âmbito empresarial, o uso da mediação pode desenvolver estratégias para tornar a empresa mais eficiente e competitiva no mercado; melhorar a motivação pessoal e aumentar a produtividade [...]” (ISOLDI, 2010, p.105).

Contudo, não se pode utilizar a mediação como sinônimo de outras práticas autocompositivas. Sabe-se que o objetivo maior de toda organização empresarial é alcançar o lucro, e “o lucro provém de atividade bem administrada, organizada, que gera satisfação. Os conflitos mal gerenciados possuem um custo financeiro, além do emocional, que pode levar uma empresa à falência” (SANTOS; SANTOS, 2015, p. 470). A boa administração passa pela adequada gestão de pessoas, o que implica

na capacidade de direcionar os conflitos às vias apropriadas de solução. Assim, ter o conhecimento do contexto que integra os conflitantes é fator decisivo para obtenção do êxito na resolução de contendas em seara empresarial.

3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do presente trabalho fora utilizado o método de abordagem dedutivo e o método de procedimento monográfico. Valeu-se, ainda, da técnica de pesquisa bibliográfica, com a revisão de materiais anteriormente publicados, a partir de artigos científicos e da doutrina condizente ao tema.

4 CONCLUSÃO

A partir da pesquisa desenvolvida pode-se concluir que, com base na definição de mediação, é possível desenvolvê-la nas relações conflitivas próprias do ambiente empresarial, desde que as partes envolvidas possuam vínculos afetivos, ou seja, quando os relacionamentos tenham aporte sentimental, e não apenas meras ligações laborais. Dessa forma, a hipótese suscitada obteve confirmação.

Para os conflitos de cunho objetivo, despidos de afetos mais profundos, deve-se optar por práticas condizentes ao perfil da relação. Nesse sentido, a eficácia na gestão do conflito empresarial está interligada a capacidade de identificar os fatores que estão por trás das ideias divergentes, e que se exteriorizam em conflitos no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

ISOLDI, Ana Luiza. Compartilhar ideias engrandece. In (Org.) AGUIAR, Carla Zamith Boin. **Mediação Empresarial** : Aspectos jurídicos relevantes. São Paulo: Quartier Latin, 2010.

SALES, Lilia Maia de Morais. A evolução da mediação através dos anos – aprimoramentos das discussões conceituais. *In:* BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lilia Maia de Morais (Org.). **Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos**. Rio de Janeiro: GZ, 2012.

SANTOS, Ivanna Pequeno dos ; SANTOS, Jahyra Helena Pequeno dos. **Mediação empresarial no Brasil**: o conflito na empresa familiar. Formas consensuais de solução de conflitos. XXIV Congresso Nacional do Conpedi – UFMG/FUMEC/ Dom Helder Câmara, 2015. Disponível em: https://www.conpedi.org.br/publicacoes/66fsl345/ex6xsd57/gpjqM8SUy50h01dB.pdf. Acesso em 25 ago 2019.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos**: da teoria à prática. 2ª ed. Revista e ampliada. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2017.