

Sumário

Introdução	23
------------------	----

1

O ensino jurídico e a cultura da gestão inadequada dos conflitos de interesses	33
---	-----------

1.1 O ensino jurídico brasileiro em tempos de crise: uma crise diferente das anteriores.....	33
---	----

1.2 A utilidade do conhecimento jurídico em tempos de constante mudança: reflexões sobre alguns desafios impostos às academias de Direito	39
---	----

1.3 A cultura da gestão inadequada dos conflitos: considerações sobre sua origem, efeitos e perspectivas de superação	44
--	----

2

Gestão adequada de conflitos na teoria e na prática	51
--	-----------

2.1 Por quais motivos muitos conflitos são geridos de forma inadequada?	53
--	----

2.2 Como gerir adequadamente um conflito?	55
2.2.1 As três etapas do processo de gestão adequada de conflitos	56

2.2.1.1 Diagnóstico do conflito: primeira etapa do processo de gestão adequada de conflitos	61
--	----



2.2.1.1.1 O conflito e seus elementos estruturais:	
as posições e os interesses em jogo	65
» Caso 1 – Conflito entre Ana e Carlos:	
exemplo de correspondência entre posição e interesse	68
» Caso 2 – Conflito entre Lucas e Paulo:	
exemplo de correspondência entre posição e interesse	68
» Caso 3 – Conflito entre Tereza e Maurício:	
exemplo de correspondência entre posição e interesse	69
» Caso 4 – Conflito entre Joana e Marcos:	
exemplo de contradição entre posição e interesse	70
» Caso 5 – Conflito entre Gustavo e Francisco:	
exemplo de contradição entre posição e interesse	70
» Caso 6 – Conflito entre Márcia e Antonio:	
exemplo de contradição entre posição e interesse	71
2.2.1.1.2 Atribuições do gestor de conflitos no desenvolvimento	
dos três níveis de aprofundamento da escuta ativa.....	72
» O primeiro nível de aprofundamento da escuta ativa.....	73
» O segundo nível de aprofundamento da escuta ativa	74
» Técnica de reafirmação	75
» Técnica de resumo	77
» O terceiro nível de aprofundamento da escuta ativa.....	79
» Técnica de pergunta fechada (ou de encaminhamento).....	80
» Técnica de pergunta aberta (ou de aprofundamento)	81
» Técnica de pergunta circular	82
» Técnica de pergunta hipotética	84
2.2.1.1.3 O passo a passo do diagnóstico do conflito:	
atribuições, competências e habilidades exigidas	86
2.2.1.2 Escolha do método adequado: segunda etapa	
do processo de gestão adequada de conflitos	90
2.2.1.2.1 Fluxograma indicativo de critérios de escolha do método	
de gestão de conflitos adequado às particularidades do caso concreto	90

2.2.1.2.2 Os métodos de prevenção e resolução de conflitos contemplados no fluxograma	91
» Orientação individual	92
» Orientação coletiva.....	92
» Processo judicial individual.....	92
» Processo judicial coletivo.....	93
» Arbitragem.....	93
» Serventia extrajudicial	94
» Negociação direta	97
» Negociação assistida	97
» Conciliação	98
» Mediação.....	99
2.2.1.2.3 A metodologia do fluxograma e suas etapas de desenvolvimento.....	101
2.2.1.2.4 O passo a passo do processo de escolha do método adequado, exemplificado em casos hipotéticos.....	105
☐ Caso 1 – Conflito entre João (proprietário de um restaurante) e Pescado & Cia. (empresa fornecedora de frutos do mar): detalhamento do percurso mental que leva o gestor de conflitos à escolha do método mais adequado para o caso concreto ..	109
☐ Caso 2 – Conflito entre Pedro (proprietário de uma padaria) e Moinhos (empresa especializada no fornecimento de farinha para padarias): detalhamento do percurso mental que leva o gestor de conflitos à escolha do método mais adequado para o caso concreto	120
☐ Caso 3 – Conflito entre Beatriz e seu pai (abandono afetivo): detalhamento do percurso mental que leva o gestor de conflitos à escolha do método mais adequado para o caso concreto ..	128
☐ Caso 4 – Conflito entre uma empresa de laticínios e uma empresa prestadora de serviços: detalhamento do percurso mental que leva o gestor de conflitos à escolha do método mais adequado para o caso concreto	139



☐ Caso 5 – Conflito entre Pedro e Alice: detalhamento do percurso mental que leva o gestor de conflitos à escolha do método mais adequado para o caso concreto	143
☐ Caso 6 – Conflito entre uma empresa construtora e uma empresa prestadora de serviço de fundação: detalhamento do percurso mental que leva o gestor de conflitos à escolha do método mais adequado para o caso concreto	153
2.2.1.3 Execução do método adequado: terceira etapa do processo de gestão adequada de conflitos	158

3

Diretrizes para a prática da pedagogia da gestão adequada de conflitos nos cursos de Direito: Relato de experiências do autor na Faculdade de Direito de Vitória (FDV)	161
3.1 A importância da teoria e da prática da gestão adequada de conflitos nos cursos de direito	164
3.2. Alterações metodológicas que podem tornar a gestão de conflitos um tema transversal	170
» Como o problema da fragmentação do modelo de ensino foi superado no NPJ/FDV?	171
» Como o problema da dificuldade de avaliação da correta utilização do fluxograma por alunos do NPJ/FDV foi superado?	173
» Como o problema do lapso temporal de seis semestres que separavam a disciplina Conflitos e suas Soluções da Prática Jurídica Real no NPJ/FDV foi superado?	193
Conclusão	195
Referências	201
Apêndice – Fluxograma indicativo de critérios de escolha do método de gestão de conflitos adequado ao caso concreto	205