

A MEDIAÇÃO ALIADA À INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO INSTRUMENTOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS APLICADAS ÀS AÇÕES DE GUARDA NO RIO GRANDE DO SUL

Aline Cristina de Oliveira Vincenzi*

RESUMO

O presente artigo objetiva demonstrar como a mediação pode propiciar a resolução de conflitos familiares, desatrelando-os da jurisdição contenciosa através desta prática, a qual é mais ágil e menos danosa, principalmente no que tange aos aspectos tempo e emoção. Portanto, o enfoque principal será dado à mediação em conjunto com a aplicação da inteligência emocional. Ademais, visa-se asseverar como tal prática agregada ao uso da inteligência emocional pode colocar um ponto final ao litígio, através da boa administração deste. Para isso, a partir de pressupostos teóricos e práticos, embora a cultura brasileira esteja voltada ao conflito, buscou-se analisar e apresentar ao leitor soluções não adversariais e permanentes que viabilizem não sentir a dor da injustiça, haja vista que, diferentemente do processo judicial, ambos os lados saem vencedores. Faz parte deste trabalho, por fim, compreender que a comunicação não violenta, a pacificação social, sensibilidade e efetividade processual, neste caso às ações de guarda, são possíveis e apresentam reflexos positivos, principalmente no estado do Rio Grande do Sul. Assim, o estudo debruça-se em ressignificar o papel da justiça aliando à aplicação de forma prática da inteligência emocional, gerando o alcance do bem comum, que é a paz.

Palavras-chave: Mediação. Inteligência Emocional. Conflitos. Gestão. Guarda.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este trabalho pretende reforçar as contribuições teóricas na área da Inteligência Emocional vinculando diretamente sua relação com a mediação, em especial nas ações de guarda no Estado do Rio Grande do Sul.

Sendo assim, o primeiro tópico será inteiramente dedicado ao conflito na sociedade e à mediação, esclarecendo a história deste instituto, conceitos básicos e benefícios da aplicação desta ferramenta autocompositiva para a resolução de conflitos.

Partindo do pressuposto de que todo sujeito que se sente violado ou ameaçado em situação fática ou jurídica será detentor do direito à garantia fundamental de acessar a Justiça, para que esta aprecie, delibere e se posicione em relação à determinada ofensa¹, surgiu a necessidade de apresentar outras formas para resolução de conflitos, ante a intensa demanda processual. Desta urgência,

* Graduada em Direito pela Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. E-mail: alineolicris_@outlook.com.

¹ Artigo 5º, inciso XXXV - "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito". (BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, [1988]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 16 nov. 2020).

trouxe o Código de Processo Civil de 2015² acompanhado da Lei nº 13.140/2015³ (Lei da Mediação) a regulamentação vigente para o instituto.

Com o advento da Lei supramencionada em conjunto com o Código de Processo Civil atual, foi instituída a realização de audiência de conciliação ou de mediação como ato inaugural do processo. Isso conduz os juristas e toda sociedade brasileira a reflexões importantes sobre a utilização deste meio não adversarial para solução de conflito.

Para além disso, buscou-se apresentar também de que forma a inteligência emocional pode contribuir e potencializar, ainda mais, o uso da mediação, a fim de colocar um ponto final às disputas vivenciadas pelas partes envolvidas num litígio de uma forma menos danosa e, como a própria expressão refere, mais inteligente. Isto é, busca-se fazer com que o leitor compreenda como a inteligência emocional contribui, ainda mais, para o êxito na mediação, gerando, até mesmo, uma certa desburocratização do litígio.

O tema da Inteligência Emocional por si só já é muito vasto. Outrossim, ao articulá-lo com o contexto profissional, neste caso a mediação, e pessoal, neste caso às famílias, foi explorado em parte, uma vez que está interligada as relações humanas e seria impossível trazer em riqueza de detalhes tudo o que a inteligência emocional proporciona em todos os aspectos da vida humana.

Ainda sobre inteligência emocional, buscou-se sintetizar a parte histórica mencionando os grandes nomes responsáveis pela criação do termo, Peter Salovey e John Mayer, bem como o disseminador do tema no Brasil, Daniel Goleman, que é considerado o pai da Inteligência Emocional e trouxe ensinamentos preciosos, os quais só reforçam a pertinência da interdisciplinaridade no cenário atual.

No último tópico, buscou-se trazer evidências de como a mediação aliada à inteligência emocional é positiva no âmbito familiar. É possível que ela ocorra antes do processo judicial em forma de audiência ou durante o curso do processo. Isso contribui para o encurtamento do tempo despendido ao litígio nas ações de guarda, em especial no estado do Rio Grande do Sul e ameniza o desgaste emocional das partes.

Em relação à aplicação da inteligência emocional, fato é que tal ferramenta é crucial tanto no aspecto pessoal, como no profissional para uma vida mais equilibrada, começando pelas crianças. Ou seja, através da disseminação e ensino acerca da inteligência emocional será possível viver em uma sociedade mais justa, empática, compassiva, estável e harmônica, uma vez que, ao entender o lado do próximo será totalmente viável o desenvolvimento de um diálogo saudável, construindo culturalmente uma sociedade mais pacífica.

Isso posto, não obstante os benefícios trazidos na utilização de ambos os institutos é sabido que o desafogamento do judiciário não ocorrerá de uma hora para outra, mas através da construção social de uma nova consciência em relação à uma

² BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 09 jun. 2020

³ BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 16 nov. 2020.

cultura mais conciliatória. Todo esse processo pode perpassar várias gerações até que se alcance o objetivo final, que é a paz apesar do conflito.

Finalmente, o presente trabalho divide-se nos seguintes tópicos: 1) Considerações iniciais; 2) O conflito e a mediação na sociedade; 3) Inteligência emocional e reflexos na vida pessoal e profissional; 4) Mediação e aplicação da inteligência emocional envolvendo ações de guarda no Rio Grande do Sul: resultados positivos e 5) Considerações finais.

2 O CONFLITO E A MEDIAÇÃO NA SOCIEDADE

Em uma sociedade multicultural como a brasileira, pertinente se faz a busca por soluções pacíficas dos conflitos concretos, bem como a prevenção da má administração desses, incentivando a cultura do diálogo e da não violência, constituindo-se premissa necessária para a concretização do Estado Democrático de Direito⁴.

O conflito convive com os mais diversos relacionamentos humanos, seja em sociedade, seja no ambiente familiar privado. O ser humano, por natureza, é complexo e os conflitos fazem parte de sua natureza, tanto podem ser relativos à identidade, poder, culpas, medos, frustrações, entre outros⁵. Nesse sentido, muito bem pontua Ury, que refere⁶:

Em regra, as pessoas envolvidas num conflito procuram negá-lo, ou temê-lo, tendo um reconhecimento negativo sobre o mesmo, pois este carrega consigo sentimentos e situações desagradáveis, como competição, discordância e desarmonia. Em muitas oportunidades, o conflito é evitado por falta de habilidade de lidar com ele, uma vez que o impasse sugere a impossibilidade de uma solução adequada, pelo menos para umas das pessoas envolvidas na disputa, que provavelmente não ficará satisfeita com a solução, se lhe for imposta. O conflito, porém, pode ser reconhecido como uma situação positiva, trazendo um redimensionamento das questões e em consequência, uma mudança satisfatória no relacionamento e no comportamento das pessoas envolvidas.

Neste contexto, não existe a possibilidade de negar a existência de sentimentos contraditórios nos conflitos, como amor e ódio, desejo e frustração, poder e submissão, mas não se pode esquecer a autonomia de vontade presente nas escolhas dos indivíduos, da liberdade inerente a cada um de controlar sua vida de forma consciente, responsável e sustentável enquanto plenamente capazes de determinar seus atos e escolhas⁷.

A forma de enfrentar os conflitos pode mudar totalmente o rumo da vida de uma pessoa, de uma família, de uma empresa e até mesmo determinar a diferença nas soluções dos impasses surgidos das relações.

Petrônio Calmon⁸ ressalta a necessidade urgente de uma transformação na resolução dos conflitos, com a criação de um modelo de jurisdição que “represente

⁴ COSTA, Ana Paula M.; GAGLIETTI, Marcelo J. **Direito, conflito e soluções**. 1. ed. Florianópolis/Passo Fundo: Conceito / IMED Editora, 2013. 1. v. p. 223.

⁵ URY, William. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007. p. 3.

⁶ URY, William. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007. p. 3.

⁷ URY, William. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007. p. 3.

⁸ CALMON, Petrônio, 2007, p. 3 *apud* COSTA, Ana Paula M.; GAGLIETTI, Marcelo J. **Direito, conflito e soluções**. 1. ed. Florianópolis/Passo Fundo: Conceito/IMED Editora, 2013. 1. v. p. 216-217.

uma contribuição para o crescimento e mudança social, para vencer a crise da justiça e consolidar um sistema de efetivas resoluções dos conflitos”, o qual transformará o papel do Estado, que passa de um modelo intervencionista para um modelo comprometido com a pacificação social, incentivando e supervisionando o diálogo.

Nesse cenário, situam-se técnicas, tais como: a mediação, a conciliação, a arbitragem, constelação familiar, entre outros. Contudo, como já referido na introdução, o enfoque do presente trabalho de conclusão de curso será dado à efetividade da mediação, sendo imperioso, num primeiro momento, contextualizar esse método tão eficiente, reportando-se à parte histórica.

O instituto da mediação começou a ganhar forma legislativa no Brasil com o Projeto de Lei nº 4.827/98, oriundo de proposta da Deputada Zulaiê Cobra. Já em 2010 verificou-se um comprometimento do judiciário brasileiro com a política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses, por meio da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, a qual foi alterada com a emenda nº 2 de 08 de março de 2016⁹.

Mas, foi no ano de 2015 que o referido instituto recebeu regulamentação jurídica processual, por meio da Lei 13.105 de 16.03.2015, que aprovou o Código de Processo Civil (em vigor desde 17.03.2016) e da Lei nº 13.140, de 26.06.2015, denominada Lei da Mediação (em vigor desde 26.12.2015)¹⁰.

Sendo assim, pode-se afirmar que desde dezembro de 2015 a março de 2016, encontra-se no Brasil a regulamentação legal sobre este instituto, no setor público e privado.

Isso posto, importante compreender o conceito de mediação, iniciando pela origem epistemológica da palavra mediação, que vem de *mediare*, um verbo latino, o qual significa mediar, intervir, dividir ao meio, colocar-se no meio¹¹.

Para além disso, na perspectiva de Christopher Moore, a mediação é a interferência de um terceiro em uma negociação, sendo que este terceiro tem poder limitado, ajudando as partes a chegarem a um acordo voluntariamente, podendo estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança, minimizando custos e os danos psicológicos¹².

Já na visão da professora Liane Maria Busnello Thomé¹³:

A mediação é um método de solução do conflito baseado em atitudes e procedimentos de natureza conciliatórios, tentando a redução da litigiosidade das partes. É fundamentada na autonomia das partes, presumindo a disponibilidade dos participantes para reverem a posição adversarial em que se encontram e dispondendo acerca de seu início, término, acordo ou não do conflito. A mediação vem se apresentando como uma

⁹ MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação: estratégia práticas para resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 28.

¹⁰ MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação: estratégia práticas para resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 28.

¹¹ SERPA, Maria de Nazareth. Mediação e as Novas Técnicas de Dirimir Conflitos, 1999, p. 365 *apud* THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 113.

¹² MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação: estratégia práticas para resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 28.

¹³ THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 117.

escolha das pessoas de recorrem a um terceiro imparcial, encontrando na figura do mediador um auxiliar na construção de um acordo elaborado pelas próprias partes com soluções adequadas e satisfatórias a ambas, estimulando o singular caminho de cada pessoa encontrar seu bem-estar naquela situação de conflito. A mediação, portanto, é um método de solução do conflito baseado em atitudes e procedimentos de natureza conciliatórios, tentando a redução da litigiosidade das partes. É fundamentada na autonomia das partes, presumindo a disponibilidade dos participantes para reverem a posição adversarial em que se encontram e dispondo acerca de seu início, término, acordo ou não do conflito.

Ademais, é considerada uma técnica mediante a qual as partes envolvidas buscam chegar a um acordo contando com a ajuda de um mediador, que nada mais é do que um terceiro imparcial, que não tem poder na decisão escolhida pelas partes¹⁴.

Em relação ao trecho acima, importante frisar que as partes se responsabilizam pela tomada de decisões, afastando qualquer tipo de injustiça que poderia ser cometida por um juiz convencional, já que este conhece apenas parte do conflito, ou seja, o que está aportado aos autos. Todavia os envolvidos, que carregam as emoções que a situação trouxe sabem em minúcia dos detalhes referente ao litígio, o que, obviamente, gerará maiores chances de êxito na decisão final. Nesse aspecto, melhor explica a professora Liane Maria Busnello Thomé¹⁵, a qual afirma que:

No Judiciário não há espaço para oferecer atenção às carências emocionais das partes envolvidas em conflitos, principalmente familiares, como frustrações, abandonos, honra e respeito, que são aspectos subjetivos das pessoas, mas que quando afetados pelos conflitos, acarretam na disputa judicial, compensação financeira, como se constata nos longos processos litigiosos de separação e divórcio, com disputas acerca da guarda, visitas e alimentos para os cônjuges, para os filhos menores ou incapazes e na partilha de bens. Resta um hiato entre o desejo de cada parte de ser ouvida e compreendida no seu conflito quando ingressa no Judiciário e a solução imposta no julgamento. O Judiciário não trata das emoções envolvidas nos conflitos familiares, mas estas se exteriorizam na conduta das partes envolvidas nos processos de ruptura dos vínculos familiares, e a sentença nunca alcança essas emoções.”

Sendo assim, vale sublinhar que a técnica da mediação pode ser vista como forma de encurtamento do processo, vez que oportunizada as partes a possibilidade de resolverem o litígio sem esperar por uma sentença judicial, gerando benefícios a todos os envolvidos, inclusive ao judiciário que terá um processo a menos para julgar, como bem sublinha a professora Liane Maria Busnello Thomé¹⁶:

¹⁴ COLAIÁVO, Juan Luis; COLAIÁCOVO, Cyntia Alexandra. 1999, p. 66 *apud* THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018, p. 116.

¹⁵ THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 111-112.

¹⁶ THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 119.

Na mediação, os conflitos tendem a serem resolvidos em tempo reduzido, se comparados ao tempo de tramitação dos processos judiciais e de gastos financeiros, uma vez que os encontros de mediação e o acordo final podem durar apenas algumas semanas.

Outrossim, imprescindível esclarecer que a mediação também pode ser realizada no curso do processo, conforme preceitua o artigo 3º, parágrafo 3º do Código de Processo Civil, que diz:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.
§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Todavia, ainda é compensatório para ambos os lados usufruir da técnica da mediação, haja vista que é possível avançar em uma ou mais fases no processo, poupando tempo e mantendo a saúde mental em dia.

Porém, outro ponto importante a se destacar é que a mediação não pode ser desconsiderada no curso do processo, vez que pode ser empregada em caráter incidental, como melhor explicam Morais e Spengler¹⁷:

A mediação não pode ser considerada alternativa ao processo judicial, até porque pode ser empregada de forma incidental no próprio processo ou autonomamente a ele, pois consiste em “espécie do gênero justiça consensual”, que pressupõe um modo de construção e de gestão da vida social graças a intermediação de um terceiro neutro, independente, sem outro poder que não a autoridade que lhes reconhecem as partes que a escolheram ou reconheceram livremente. Sua missão fundamental é (re)estabelecer a comunicação.

Assim, mencionar que a mediação desencadeia consequências como: exíguo espaço de tempo para resolução do conflito, maiores chances de sucesso nas decisões, já que os próprios interessados decidem de que maneira porão fim à questão, e, por fim, a desvinculação entre os envolvidos e o problema em si, gerando paz nas relações – relação ganha-ganha.

Nessa senda, a mediação se enquadra como:

Método de transformação dos conflitos, pois o tratamento do conflito se dá por meio do diálogo, uma vez que, além das dificuldades centrais dos casais em processo de separação, como divisão do patrimônio, guarda, visitas, alimentos aos filhos ou ao outro cônjuge, existem as dificuldades periféricas que advêm de relacionamentos problemáticos entre pais e filhos, sendo cada vez mais o número de crianças filhas de pais separados ou divorciados e somente uma minoria mantém um contato saudável, constante, estável e equilibrado emocionalmente com ambos os genitores.

¹⁸.

¹⁷ MORAIS, J. L. B.; SPENGLER, F.M. **Mediação e Arbitragem**: alternativas à jurisdição. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008. p. 133.

¹⁸ THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 122.

Nesse cenário, válido registrar que todos os conflitos, principalmente os familiares, vêm carregados de emoções e que para bem geri-los e resolvê-los é necessário desenvolver uma variável importantíssima: a inteligência emocional.

Portanto, além de aplicar a técnica da mediação, é importante lidar bem consigo próprio e com os demais envolvidos, sendo uma ótima estratégia de negociação. Nesse sentido, bem explica Ury¹⁹:

O Poder Judiciário, usando de suas faculdades legais, tem por objetivo dar fim ao conflito, decidindo os assuntos postos pelas partes, sob o enfoque jurídico da procedência ou da improcedência da ação, ou seja, do ganhador e do perdedor na demanda. Nessa solução tradicional, o Judiciário não escuta os anseios, desejos, aflições, angústias e expectativas das partes, apenas decide o processo, pondo fim à lide. No que se refere aos conflitos, pode-se dizer que, diariamente as pessoas estão cercadas de situações que necessitam de inteligência emocional para gerirem, sejam elas familiares, profissionais ou, até mesmo, individuais. O maior desafio não é apenas lidar consigo próprio, mas com as emoções dos demais indivíduos que se apresentam.

Finalmente, no próximo tópico, será abordada a relevância da inteligência emocional (IE) e de que forma está diretamente ligada ao conceito de mediação.

3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E REFLEXOS NA VIDA PESSOAL E PROFISSIONAL

No que se refere ao espaço teórico, constata-se uma grande evolução e no caso da Inteligência Emocional (IE) não é diferente. A jornada da inteligência emocional teve início nos pressupostos teóricos nos anos 80 pelo PhD Reuven-Bar On, que utilizou o termo quociente emocional (QE), ao passo que o neurocientista Howard Gardner, PhD, abriu espaço para se falar das inteligências pessoais. Nos anos 90, os professores Peter Salovey, PhD e John Mayer, PhD, das universidades de Yale e New Hampshire, trouxeram pela primeira vez o termo “inteligência emocional” à comunidade científica²⁰.

Os pioneiros a utilizarem a expressão “inteligência emocional” foram Salovey e Mayer em 1990, que definiram como²¹:

[...] habilidade para reconhecer o significado das emoções e suas inter-relações, assim como raciocinar e resolver problemas baseados nelas. A inteligência emocional está envolvida na capacidade de perceber emoções, assimilá-las com base nos sentimentos, avaliá-las e gerenciá-las.

A inteligência emocional é um assunto em eminência no cenário acadêmico, principalmente nos últimos anos, no Brasil e no mundo. A brilhante descoberta de aprender como lidar com as próprias emoções e com as das outras pessoas, seja

¹⁹ URY, William. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007. p. 3.

²⁰ FRATTON, Elisângela Furian; SOVERAL, Raquel Tomé. **A jurisdição brasileira e os impactos do COVID-19: a importância da inteligência emocional**. No prelo. p. 8.

²¹ MAYER, J.D.; CARUSO, D.R.; SALOVEY, P., 2000, p. 267 *apud* FRATTON, Elisângela Furian; SOVERAL, Raquel Tomé. **A jurisdição brasileira e os impactos do COVID-19: a importância da inteligência emocional**. No prelo.

num conflito ou não, é o que confere equilíbrio às relações, inclusive no contexto da mediação.

Nesse caminho, faz-se um pequeno adendo, o qual será melhor esclarecido a seguir: o conceito da inteligência emocional está diretamente ligado à empatia, que, de acordo com o dicionário de português é: “ação de se colocar no lugar de outra pessoa, buscando agir ou pensar da forma como ela pensaria ou agiria nas mesmas circunstâncias”²². Ou seja, imprescindível é gerenciar ações e reações, palavras e sentimentos para amenizar, ou até mesmo, erradicar a dor do próximo, colocando um ponto final ao litígio, a fim de gerar paz nas relações.

E, conforme, Frans de Wall²³, “se parte do outro reside dentro de nós, se nos sentimentos unidos a ele como se fôssemos um só, então o ato de melhorar a vida do outro automaticamente repercute dentro de nós”.

Portanto, a questão primordial é, se possível, evitar conflitos, mas, em havendo, à medida em que eles forem surgindo, enfrentá-los da melhor maneira possível, que é focando no problema em si e não nos envolvidos. Estar bem emocionalmente é fundamental para selecionar em quais momentos falar e como falar com as pessoas, até porque “falar em um momento de raiva é a maneira infalível de produzir o discurso que mais arrependimento lhe trará no futuro”, famosa frase de Ambrose Bierce²⁴.

Até mesmo a Bíblia Sagrada, um livro milenar utilizado como um dos pilares da moral e ética de expressiva maioria do mundo ocidental, ensina que: “A resposta branda desvia o furor, mas a palavra dura desperta a ira”²⁵. Isto é, em todas as relações é substancial ter sabedoria para lidar com os obstáculos que serão enfrentados e o conflito não deixa de ser um, todavia pode ser vivenciado de uma forma mais amena pelas partes.

Falando um pouco mais sobre reações, o silêncio diante do conflito é, hoje em dia, uma resposta extremamente comum, principalmente nas famílias e nas empresas. Por temer ofender os outros e provocar raiva ou reprovação nada é dito, na esperança de que o problema desapareça, mesmo sabendo que ele não vai desaparecer. William Ury pontua que calar pode custar caro, não só à saúde, causando pressão alta e úlceras, por exemplo, mas também à saúde da empresa e das relações enquanto os problemas aumentam até se tornarem crises inevitáveis²⁶.

Em suma, ter sabedoria ao se comunicar, prudência para calar quando necessário e equilíbrio entre uma reação e outra são chaves poderosas para chegar ao sucesso numa relação, seja ele familiar ou até mesmo judicial (neste exemplo, no contexto da mediação, que é o foco do presente trabalho de conclusão de curso). Dar a si mesmo uma oportunidade para refletir antes de responder pode ser a diferença entre um Sim reativo e um Não proativo²⁷.

²² EMPATIA. In: **Dicio** – Dicionário Online de Português. [S.l.]: [s.d.], Disponível em: <https://www.dicio.com.br/empatia/>. Acesso em: 05 dez. 2020.

²³ DE WALL, Frans, 2010, p. 169 *apud* ODORISSI, Luíza Ferreira; GORCZEVSKI, Clóvis. Por um novo e devido tratamento ao migrante: a empatia como fortalecimento dos laços humanos. In: GORCZEVSKI, Clóvis. (Org.). **Direitos Humanos e Participação Política**. 1. ed. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2018, v. IX, p. 58-78.

²⁴ URY, William. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007, p. 6.

²⁵ Provérbios, capítulo 15, versículo 1 (BÍBLIA, A. T. Provérbios. In: BÍBLIA. Português. **Mulher! Você está livre**. T.D. Jakes. São Paulo: Editora Vida, 2012).

²⁶ URY, William. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007. p. 7.

²⁷ URY, William. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007., p. 27.

Antes de partir para o próximo item deste tópico, importante estabelecer a diferença entre Q.I. e Q.E. O primeiro é o quociente de inteligência, termo bastante conhecido e difundido pelo mundo todo. Os testes mais tradicionais de Q.I. são feitos para classificar as pessoas conforme a sua capacidade de processar informações. Acreditando que o Q.I. não era a única forma de definir o sucesso de uma pessoa, Daniel Goleman, autor do livro *Inteligência Emocional*, propôs o conceito de Q.E., que significa quociente emocional. Esse quociente emocional tem relação direta com a Inteligência Emocional²⁸.

Isso posto, o escritor e PhD da Universidade de Harvard, nos Estados Unidos, em seu renomado livro “Inteligência Emocional” explica:

A inteligência emocional não é oposta ao Q.I., mas sim uma competência distinta. Portanto, uma competência é uma característica pessoal ou um conjunto de hábitos que leva a um desempenho mais eficaz ou de nível mais elevado no trabalho. No entanto, a competência emocional é uma capacidade adquirida, baseada na inteligência emocional, que resulta num desempenho destacado no trabalho. No centro dessa competência, encontram-se duas aptidões: a empatia, que envolve ler os sentimentos de outros e as habilidades sociais, que permitem lidar bem com esses sentimentos. Vale ressaltar que, as habilidades sociais, no sentido básico de lidar de forma habilidosa com as emoções de outra pessoa, estão por detrás de várias competências²⁹.

Vale ressaltar que os dois tipos de inteligências são muito importantes e merecem ser desenvolvidas, até porque ambas se complementam. De nada vale ser uma pessoa intelectualizada e, ao mesmo tempo, descontrolada emocionalmente. Ou seja, é necessário possuir competências emocionais para desenvolver todo o potencial existente. Por conseguinte, tais afirmações se aplicam à vida pessoal e profissional.

Melhor contextualizando, Daniel Goleman, aponta que existem dois pilares da inteligência emocional, quais sejam: competências emocionais sociais e competências emocionais pessoais. Resumidamente, em relação ao primeiro pilar: trata-se da capacidade do ser humano em se conectar com o próximo (com a sociedade) e o segundo pilar define-se pela capacidade que o ser humano tem de se conectar consigo mesmo³⁰.

Ainda, em relação às competências emocionais sociais, estas estão diretamente ligadas à maneira como uma pessoa decide se comportar em relação às outras, através de seu “nível” de empatia, consciência organizacional, serviço prestado, liderança inspiradora, influência, gerenciamento de conflitos, trabalho em equipe etc. Já sobre as competências emocionais pessoais, se referem aos

²⁸ FEBRACIS. Coaching funcional acadêmico. **[Q.I ou Q.E?] O que é mais importante para ter sucesso na vida atualmente?**. Disponível em: <https://febracis.com/sucesso-na-vida/>. Acesso em: 20 nov. 2020.

²⁹ GOLEMAN, 1997 *apud* DOMINGUES, Ana Rita Santos, 2009 *apud* CORTIZO, Maria Luíza da Cruz; ANDRADE, Rafaella. **A relação entre a inteligência emocional e a vida profissional**. 2017. 13f. Trabalho de Conclusão de Curso – Bacharelado em Psicologia. Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília (IESB), Brasília, 2017. p. 8.

³⁰ VIEIRA, Paulo. **#1 O que é Inteligência Emocional?** - Série Inteligência Emocional. [S.l.: s.n.], 2015. 1 vídeo (10min16seg). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PzN8BKvPfk8>. Acesso em: 16 nov. 2020.

sentimentos que uma pessoa tem sobre si, tais como: autoconsciência, autoconfiança, autocontrole emocional, transparência, adaptabilidade, otimismo etc.³¹.

Nesse sentido, Goleman melhor explica em seu livro *A inteligência emocional na formação do líder de sucesso*, que:

A autoconsciência e autogestão, empatia e habilidades sociais são os quatro componentes principais da inteligência emocional. A autoconsciência e suas habilidades resultantes na autogestão dependem de voltarmos a atenção para dentro. A empatia, a base de lidar bem com os relacionamentos, requer uma atenção forte nos outros. (...) esse foco interno e dirigido aos outros, eu acrescentaria uma terceira orientação: uma consciência externa capaz de interpretar a corrente significativa dentro de uma organização e examinar eventos e forças que a impactam. Todo líder precisa de uma tríade de consciência – Interna, no Outro e Externa – em abundância, em equilíbrio apropriado e com a flexibilidade de exercer a consciência certa no momento certo. Pouco demais de qualquer uma delas pode deixar um líder vulnerável a perder o rumo, ficar sem pistas ou ser pego de surpresa – ou pior, todas as três coisas³².

Já para o PhD Paulo Vieira, a inteligência emocional divide-se em três pilares: conexão ao ser divino, conexão de amor-próprio e, por último, conexão de amor ao próximo³³. Isto é, o conjunto da harmonia com todas as gentes, o manejo da flexibilidade nas situações são, em suma, o que definem a aplicação da inteligência emocional, que é ferramenta necessária para crescimento na vida de forma harmônica. (citação indireta do vídeo).

Para além disso, importante destacar que, embora muitos profissionais da área da mediação não saibam o exato conceito de inteligência emocional, de uma forma ou de outra podem aplicar nas sessões com os mediandos, seja falando com equilíbrio, seja calando quando pertinente, ou, até mesmo, intervindo para acalmar os ânimos. Isto é, presume-se que o mediador deve estar, além de capacitado para o ato, dotado minimamente de inteligência emocional para que seja capaz de conduzir a sessão da melhor maneira possível.

O lado bom é que é possível melhorar a IE ao longo da vida. Quanto a isso, afirma Daniel Goleman em seu livro *“Trabalhando com a Inteligência Emocional”*:

É claro que o intelecto e o conhecimento especializado são importantes, mas a chave está nas competências emocionais tais como auto percepção, a empatia e a comunicação. Assim sendo, a boa notícia a respeito da IE é que – ao contrário do QI – ela pode melhorar ao longo da vida. De uma maneira favoravelmente aleatória, a vida oferece sucessivas oportunidades para que se afine a competência emocional. No curso normal de uma existência, a inteligência emocional tende a aumentar à medida que aprendemos a perceber melhor nossos estados de espírito, a lidar de forma mais apurada com as emoções aflitivas, a ouvir e ter empatia – em suma, à medida que amadurecemos³⁴.

³¹ VIEIRA, Paulo; SILVA, Deibson. **Decifre seu talento**: guia prático para acertar na sua escolha profissional. São Paulo: Gente. 2019, p. 181-182.

³² GOLEMAN, Daniel. *Liderança. A inteligência emocional na formação do líder de sucesso*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015, p. 116.

³³ VIEIRA, Paulo. **#1 O que é Inteligência Emocional?** - Série Inteligência Emocional. [S.l.: s.n.], 2015. 1 vídeo (10min16seg). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PzN8BKvPfk8>. Acesso em: 16 nov. 2020

³⁴ GOLEMAN, Daniel, 1998 *apud* DOMINGUES, Ana Rita Santos, 2009 *apud* CORTIZO, Maria Luíza da Cruz; ANDRADE, Rafaella. **A relação entre a inteligência emocional e a vida profissional**.

Entender os benefícios que a Inteligência Emocional proporciona é fundamental para aplicá-la. No que tange às partes, não é diferente, vez que evitarão as dores da injustiça nas próprias histórias de vida. Em outras palavras, a inteligência emocional gera reflexos futuros, fruto do controle emocional, a exemplo: gerenciar as emoções em situações difíceis.

No âmbito dos conflitos, é fundamental que as partes saibam ouvir umas as outras e entendam que as afirmações trazidas não são críticas pessoais, mas especificações da controvérsia existente. Buscar o bem comum através do diálogo consciente e maduro gerará ganhos para ambos os lados, sendo imprescindível o autodomínio das emoções.

A palavra emoção, ao que tudo indica, vem do latim *ex movere*, que quer dizer, em uma tradução livre, “mover para fora”. A derivação faz sentido, uma vez que demonstrar sentimentos nada mais é do que colocar para fora o que se passa no interior.³⁵

Todos os seres humanos são dotados de emoções e bem se sabe o quanto um conflito desencadeia, muitas vezes, raiva, tristeza, ansiedade, medo, surpresa, entre outras. Nenhuma emoção deve ser suprimida, mas as ruins devem ser neutralizadas para que ofensas e mágoas sejam evitadas e isso só se consegue através da inteligência emocional.

A inteligência emocional trará muitos benefícios, tais como: diminuição dos níveis de ansiedade e estresse; diminuição das discussões nos relacionamentos; aumento de empatia pelo próximo; clareza na tomada de decisões; maior superação nos desafios e maior equilíbrio emocional.

Assim, denota-se a importância e dimensão dos estudos interdisciplinares, pois são relevantes para a construção de soluções eficientes diante de conflitos e de crises. As competências emocionais e sociais trazidas por Goleman podem ser aprendidas por todos e deveriam ser implementadas nos currículos escolares dos cursos acadêmicos da área de Direito, vez que tem muito a contribuir para a vida pessoal e profissional e, conseqüentemente, na de seus clientes.

Enfim, após esclarecidos os conceitos e a importância da aplicação da mediação e da inteligência emocional, passa-se para o último tópico do presente trabalho, que trará a efetividade desses conceitos na prática nas ações de guarda no Rio Grande do Sul e, conseqüentemente, seus resultados.

4 MEDIAÇÃO E APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL ENVOLVENDO AÇÕES DE GUARDA NO RIO GRANDE DO SUL: RESULTADOS POSITIVOS.

Inicialmente, válido salientar que o instituto da guarda encontra amparo legal previsto na Constituição Federal de 1988 nos artigos 227 e 229, que estabelece as responsabilidades dos pais para com os filhos e assegura ainda o direito a toda criança a ter um guardião para protegê-la, prestando-lhe toda assistência na ausência dos genitores. Nota-se:

Art. 227 – É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à

2017. 13f. Trabalho de Conclusão de Curso – Bacharelado em Psicologia. Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília (IESB), Brasília, 2017.

³⁵ EMOÇÕES: DEFINIÇÃO, tipos e importância de se ter o controle. **SBCoaching**. [S./], 6 maio 2019. Disponível em: <https://www.sbcoaching.com.br/blog/emocoes/>. Acesso em: 16 nov. 2020.

vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

Art. 229 – Os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, e os filhos maiores têm o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade³⁶.

Válido ressaltar que, com a promulgação da Constituição Federal, inova-se no ordenamento jurídico ao consagrar a igualdade entre homens e mulheres em direitos e obrigações; inclusive, os referentes à sociedade conjugal. Assim, a Constituição trouxe uma nova visão no tocante à guarda, em especial proteção aos filhos menores, o que foi corroborado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069 de 1990), que instaurou o princípio da proteção integral dos menores, prevalecendo o melhor interesse da criança e do adolescente nas dissoluções conjugais, sendo irrelevante quem tenha dado ensejo à dissolução³⁷.

A Recomendação nº 25, do ano de 2016, do CNJ (Conselho Nacional de Justiça), recomenda aos Juízes das Varas de Família que, ao decidirem sobre a guarda dos filhos, nas ações de separação, de divórcio, de dissolução de união estável ou em medida cautelar, que considerem a guarda compartilhada como regra. E que, ao decretar a guarda unilateral, o juiz deverá justificar a impossibilidade de aplicação da guarda compartilhada³⁸.

E, complementarmente, dispõe o artigo 33 do Estatuto da Criança e do Adolescente³⁹ que “A guarda obriga à prestação de assistência material, moral e educacional à criança ou adolescente, conferindo a seu detentor o direito de opor-se a terceiros, inclusive aos pais”.

O termo “guarda” significa vigiar e cuidar do melhor interesse da criança e adolescente, tratando-se de proteção aos filhos, estando relacionada à responsabilidade de dispensar cuidados imprescindíveis à criação do menor. Nesse sentido, Gregório⁴⁰ conceitua a guarda como sendo “o instituto jurídico composto de direitos e deveres recíprocos existentes entre o guardião e o protegido, cujo objetivo principal é a proteção dos interesses deste último”.

Ademais, veja-se para o professor Waldyr Grisard Filho⁴¹:

³⁶ BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, [1988]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 27 out. 2020.

³⁷ OLIVEIRA, Simone Barbosa; HAJJ, Hassan. A guarda compartilhada e a decretação de ofício pela autoridade judicial. **Revista Jurídica UNIGRAN**, v. 17, n. 34, p. 1-13, 2015.

³⁸ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação nº 25, de 22 de agosto de 2016**. Recomenda aos Juízes que atuam nas Varas de Família que observem o disposto na Lei nº 13.058/2014, nos termos que especifica. Brasília, DF, ago. de 2016. Disponível em: www.cnj.jus.br/dje/jsp/dje/DownloadDeDiario.jsp?dj=DJ149_2016...PDF. Acesso em: 06 de novembro.

³⁹ BRASIL. **Lei nº 8.069, 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1990]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 26 out. 2020.

⁴⁰ GREGÓRIO, Ricardo Algarve. Guarda de filhos. 1999, 62f. Dissertação (Mestrado em Direito), Faculdade de Direito, da Universidade de São Paulo. 1999. Guarda de filhos. 1999, 62f. Dissertação (Mestrado em Direito), Faculdade de Direito, da Universidade de São Paulo. 1999.

⁴¹ GRISARD FILHO, Waldyr. **Guarda Compartilhada: um novo modelo de responsabilidade parental**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014. p. 47.

A guarda identifica quem detém o filho em sua companhia, pois a criança é naturalmente carecedora de proteção especial, exigindo a presença física, psicológica e afetiva e garantindo, assim, o pressuposto que possibilita o exercício de todas as atribuições parentais.

E, para o professor Rolf Madaleno⁴²:

A guarda é atributo do poder familiar, embora não seja de sua essência, pois existem guardiões sem o poder parental, como sucede, por exemplo, na tutela e com as famílias reconstituídas, nas quais o novo parceiro do guardião ascendente não exerce o poder familiar, embora exerça a guarda indireta dos filhos de seu companheiro.

O atual Código Civil de 2002 complementa trazendo as possibilidades sobre a guarda dos filhos, que são três: unilateral, alternada (pouco usada) e compartilhada, as quais podem ser decididas por acordo entre os pais ou por determinação judicial, quando a demanda for litigiosa.

Contudo, a guarda compartilhada foi introduzida no ordenamento jurídico brasileiro em 2008, pela Lei 11.698, que alterou os artigos 1.583 e 1.584 do Código Civil de 2002, estabelecendo que a guarda de menores poderia ser unilateral ou compartilhada. Em 2014, a Lei 13.058 trouxe essa modalidade de guarda como regra, devendo ser aplicada mesmo nos casos em que não houvesse acordo entre os genitores, com o objetivo de resguardar o direito da criança e do adolescente de manter o convívio com ambos os genitores⁴³.

Importante referir que houve aumento do número de divórcios, com novas configurações familiares e disputa pela guarda dos filhos, segundo IBGE, os casos de divórcios registrados no Rio Grande do Sul são de 9.009 (nove mil e nove) para 41.416 (quarenta e um mil quatrocentos e dezesseis) casamentos realizados em 2015⁴⁴. Isso posto, os filhos merecem cada vez mais atenção, tendo em vista os reflexos que sofrem decorrentes do término da relação dos pais.

Naturalmente os filhos menores e incapazes são mais frágeis, indefesos e vulneráveis, carecendo, portanto, de uma especial proteção que passa pela presença física, psicológica e afetiva dos pais, sendo esses os principais pressupostos da responsabilidade parental⁴⁵. Isto é, a guarda dos filhos não é questão simples de se resolver, dada a complexidade da responsabilidade pela(s) criança(s) e/ou adolescentes, bem como a desconexão parcial de laços afetivos entre pais e filhos, ante a redução da convivência com um dos genitores.

⁴² ROLF, M. **Direito de Família**. São Paulo: Grupo GEN, 2019. p. 448. Rolf, M. *Direito de Família*. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2019. 9788530987961. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530987961/>. Acesso em: 26 Oct 2020

⁴³ GRISARD FILHO, Waldyr. **Guarda compartilhada: um novo modelo de responsabilidade parental**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 47.

⁴⁴ KOSACHENCO, Camila. Número de divórcios no Rio Grande do Sul é maior no último trimestre do ano. **GZH**. [S.l.], 05 nov. 2019. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/comportamento/noticia/2019/11/numero-de-divorcios-no-rio-grande-do-sul-e-maior-no-ultimo-trimestre-do-ano-ck2lyg0zm0cxf01r2il122fsy.html>. Acesso em: 19 nov. 2020.

⁴⁵ ROLF, M. **Direito de Família**. São Paulo: Grupo GEN, 2019. p. 448.

Na lição de de Haim Gruspun⁴⁶, em todos os países civilizados, os direitos das crianças são protegidos, igualando-os aos dos outros cidadãos. Nesse sentido, a professora Liane Maria Busnello Thomé complementa:

Nas separações dos pais, os direitos dos filhos precisam ser preservados e protegidos (...), indicando o autor, dentre outros, alguns direitos que devem ser observados durante o processo de separação ou divórcios dos filhos, quais sejam: toda a criança tem direito a pais, invertendo a concepção clássica dos direitos dos pais sobre os filhos, e no divórcio, esse direito dos filhos deve ser protegido e garantido; toda a criança tem direito de ser tratada como pessoa, em especial, uma pessoa afetada pela separação, com interesses na situação, e não tratada como objeto; toda a criança tem o direito de continuar crescendo num ambiente como era seu lar, que será o melhor para garantir a oportunidade de amadurecer e adquirir cidadania responsável; tem o direito de ter no seu dia a dia, os cuidados, a disciplina, a proteção e, se possível, o amor da parte de quem ficou com a guarda; tem o direito de ter relações construtivas com ambos os pais para adquirir uma autodisciplina e maior autonomia na vida adulta⁴⁷.

Via de regra, quando da ruptura do casamento ou da união estável, surgem os problemas, pois pai e mãe, têm o poder familiar e não o perdem com o fim do relacionamento, mas a guarda dos filhos é “desdobrada”, pois é concedida a um dos pais, restando ao outro o direito de visita⁴⁸.

Neste interregno é que se desencadeiam os maiores conflitos, já que os pais, na falta de inteligência emocional, encontram dificuldades em separar a conjugalidade, que é o relacionamento amoroso que não deu certo, da parentalidade, figurada pela relação de cuidado entre genitores e filhos. Impossível não mencionar que além dos pais, os filhos também são imensamente afetados com a ruptura do relacionamento. “Os filhos sentem os prejuízos com a separação da família e ainda mais quando são usados como instrumentos de agressão entre aqueles que um dia se uniram para construir uma família e para concebê-los”⁴⁹.

O ideal seria que todos os casos envolvendo definição de guarda fossem resolvidos pelos pais desatrelando os filhos e impedindo qualquer tipo de intervenção de terceiro no âmbito familiar, dada a sensibilidade em questão. Porém, sabe-se que na prática não é isso que ocorre.

Sendo assim, é imprescindível que todo esse trajeto ocorra da melhor maneira possível. E, por esta razão, a mediação é um dos mecanismos mais eficientes que pode auxiliar na resolução destes conflitos, gerando consequências práticas no âmbito familiar. E, a inteligência emocional vem para contribuir, ante os benefícios já elencados no tópico anterior.

Para tanto, vale frisar que a mediação consiste em estabelecer caminhos entre os sistemas familiar, jurídico e o meio social, sendo uma prática social muito

⁴⁶ GRUSPUN, Haim. **Mediação Familiar**. O Mediador e a Separação de Casais com Filhos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000. p. 38-39.

⁴⁷ THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 123.

⁴⁸ CANEZIM, Cláudia Carvalho. Da guarda compartilhada em oposição à guarda unilateral. **Revista brasileira de direito de família**, v. 6, n. 28, p. 5–25, fev./mar., 2005. p. 2.

⁴⁹ THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 122.

útil no exercício da cidadania, com a compreensão, o respeito pelos direitos, deveres e desenvolvimento da autonomia de vontade de cada pessoa humana⁵⁰.

Ainda, a professora Liane Maria Busnello Thomé acrescenta⁵¹:

a mediação é uma técnica de fortalecimento dos laços parentais, fraternais, devolvendo aos envolvidos no processo de mediação a capacidade de responsabilidade por seus atos, pois é na família que os modelos de relacionamento são aprendidos e utilizados nas relações sociais, e a mediação pode transmitir valores de respeito ao próximo, de solidariedade, de autodeterminação e estímulo ao exercício da cidadania.

Nessa perspectiva, a fim de evitar maiores demandas judiciais, a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul durante a pandemia do COVID-19, conforme relatos da Gaúcha ZH⁵², relatam a efetividade dessa ferramenta, vez que a Câmara de Mediação de Família da instituição, por exemplo, realizou, entre 29 de abril e 30 de junho de 2020, 125 (cento e vinte e cinco) sessões de mediação no formato online.

Além de seguir na nova modalidade, antes da pandemia as sessões eram presenciais e a Câmara ainda registrou aumento de 76,9% no número de acordos em relação ao mesmo período do ano passado. O levantamento ainda apontou que, no período, foram concluídos 92 acordos, 11 entendimentos provisórios, 17 atendimentos e orientações jurídicas⁵³.

A mediação busca resolver o conflito familiar e também a questão sentimental face ao conflito, vez que o objetivo é o entendimento entre os envolvidos, em todos os sentidos: litigioso, cognitivo, sentimental, emocional, afetivo, etc. Porém, sabe-se que existem cursos e treinamentos capazes de qualificar as pessoas para que se tornem mediadores aptos.

Já no campo da inteligência emocional, poucos são os treinamentos de capacitação que desenvolvem emoções mais saudáveis, justamente por tratar-se de questão abstrata e em parte desconhecida. Sendo assim, para muitos não existe razão para tratar do lado emocional e acabam investindo tempo, energia e recursos em capacitação puramente técnica e cognitiva. Nesse sentido, muito bem sinala o Dr. Augusto Cury⁵⁴:

Todo ser humano constrói uma inteligência, mas nem todos desenvolvem qualitativamente as funções mais importantes, tais como pensar antes de

⁵⁰ THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 122.

⁵¹ THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 122.

⁵² MATOS, Eduardo. Judiciário gaúcho aposta em mediação e conciliação para agilizar resolução de conflitos na pandemia. **GZH**. [S.l.], 15 jul. 2020. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/coronavirus-servico/noticia/2020/07/judiciario-gaicho-aposta-em-mediacao-e-conciliacao-para-agilizar-resolucao-de-conflitos-na-pandemia-ckcnrmvkh007n013g7ux9ev1w.html>. Acesso em: 16 nov. 2020.

⁵³ MATOS, Eduardo. Judiciário gaúcho aposta em mediação e conciliação para agilizar resolução de conflitos na pandemia. **GZH**. [S.l.], 15 jul. 2020. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/coronavirus-servico/noticia/2020/07/judiciario-gaicho-aposta-em-mediacao-e-conciliacao-para-agilizar-resolucao-de-conflitos-na-pandemia-ckcnrmvkh007n013g7ux9ev1w.html>. Acesso em: 16 nov. 2020

⁵⁴ CURY, Augusto. **Inteligência multifocal**. Lisboa: Pergaminho, 1999. p. 19.

agir, expor e não impor as ideias, gerenciar os pensamentos, resgatar a liderança do eu nos focos de tensão, filtrar estímulos estressantes.

Em verdade, o presente artigo além de demonstrar como métodos autocompositivos, neste caso a mediação, possibilitam a efetiva resolução do conflito e amenização do desgaste emocional, também tem o intuito de defender em todas as etapas da vida, a fim de abranger toda a família, a introdução do ensino acerca desse conceito. No caso das crianças, entende-se que a implementação na grade curricular de disciplinas voltadas à inteligência emocional será de grande valia, visto que crianças fortes se tornam adultos saudáveis. Cita-se como exemplo a Escola da Inteligência criada pelo Dr. Augusto Cury, fundamentada na Teoria da Inteligência Multifocal desenvolvida por ele.

Para além disso, a fim de trazer uma maneira prática de realizar esse desenvolvimento emocional, no caso dos pais, cita-se, a título de exemplo, o método CIS⁵⁵. O método CIS, que significa método do Coaching Integral Sistêmico é o maior treinamento de inteligência emocional do mundo, criado pelo PhD Paulo Vieira, que utiliza as ferramentas do coaching integrando razão e emoção de uma maneira sistêmica, isto é, para todos os pilares da vida. Ou seja, a inteligência emocional deveria estar presente em todos os ambientes, inclusive no judiciário, ante os aspectos positivos, como a redução de conflitos entre as pessoas ou, em havendo, a capacidade de controle frente às emoções para resolvê-los.

Ainda, válido registrar também que o SUS implementou como prática alternativa e complementar a constelação familiar, fazendo parte do rol das 29 terapias alternativas complementares pela saúde pública. Apesar do Conselho Federal de Psicologia e medicina ainda não apoiar técnicas alternativas, tais como, constelação, homeopatia, arteterapia, entre outros, percebe-se que tais ferramentas são válidas para auxiliar na resolução de conflitos. Por esta razão, defende-se a inclusão da Inteligência Emocional para compor o rol das terapias alternativas, a fim de beneficiar crianças e adultos, possibilitando a cura dos traumas e das emoções⁵⁶.

Acredita-se que a inteligência emocional para ser atingida, necessita de educação socioemocional por parte dos indivíduos, que vem através do gerenciamento das emoções, habilidades para a construção de relacionamentos saudáveis e administração dos conflitos propostos pela vida como um todo.

Portanto, apresenta-se urgente na sociedade, em especial no sistema judiciário, uma revolução democrática da justiça, para fazer atender as expectativas dos cidadãos e que possa contribuir para a construção de uma cultura jurídica que leve as pessoas a se sentirem mais próximas da justiça⁵⁷. Essa revolução ocorrerá à medida em que o diálogo aconteça de forma primária para dirimir os conflitos, diminuindo consideravelmente o número de demandas judiciais provocadas.

Mas, não se pode ignorar que (...) o país já está se abrindo para uma outra forma de solucionar os conflitos, que não apenas aquela tradicional via processo

⁵⁵ FEBRACIS. Coaching funcional acadêmico. **Conheça o método CIS**. Disponível em: https://febracis.com/metodo-cis-inteligencia-emocional/?gclid=Cj0KCQiAqdP9BRDVARIsAGSZ8Am-qXp1W0og0gmdePYBnATHtFYnhri3UOol4JyXhJrBXtuG4FzugncaAqG7EALw_wc. Acesso em: 16 nov. 2020.

⁵⁶ CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Nota à população e aos médicos**. Tema: Incorporação de práticas alternativas pelo SUS. Brasília, 13 mar. 2018. Disponível em: https://portal.cfm.org.br/images/PDF/praticas_integrativas.pdf. Acesso em: 16 nov. 2020.

⁵⁷ COSTA, Ana Paula M.; GAGLIETTI, Marcelo J. **Direito, conflito e soluções**. 1. ed. Florianópolis/Passo Fundo: Conceito/IMED Editora, 2013. 1. v. p. 228.

judicial, expressando um reconhecimento dos próprios cidadãos como atores principais da resolução de seus conflitos⁵⁸.

Contudo, para que haja continuidade e maior eficiência, a inteligência emocional, indubitavelmente, representa o acréscimo perfeito às relações conflituosas, tendo em vista que a “ruptura provoca crises nos filhos, e os acordos acerca da guarda, visitas, alimentos provocam ansiedade. Assim, quanto mais rápido se chegar a um acordo, menores os sofrimentos para todos os envolvidos no conflito”⁵⁹.

Acredita-se que a inteligência emocional deve estar presente no contexto familiar, vez que repercutirá em todas as áreas da vida, tais como, saúde, conjugal, financeiro, etc. Para o PhD Paulo Vieira⁶⁰, a técnica da IE será atingida quando o indivíduo for capaz de se responsabilizar pelo seu crescimento nas mais diversas áreas da vida, como também de contribuir para o crescimento das pessoas que o cercam (empatia – uma das competências da IE).

Ainda, o PhD Paulo Vieira, traz em seu livro *O poder da autorresponsabilidade*⁶¹ que:

De certo que não estamos no controle dos mares, dos ventos, das correntezas ou das tempestades, mas estamos no comando do barco da nossa vida e podemos usar todas essas variáveis a nosso favor. Assim, cabe a cada um decidir em quais mares navegar, quais recursos utilizar e qual rota seguir.

Ou seja, o desenvolvimento da inteligência emocional não deve vir por imposição, mas por decisão da pessoa que deseja desenvolvê-la. E, no caso das crianças, sugere-se a implementação de maneira sutil, devendo primeiramente apresentar os benefícios para sua saúde dentro da linguagem infantil. Já para os adultos, na área da saúde, a implantação da inteligência emocional junto ao SUS como forma de terapia alternativa e na área familiar, cursos de desenvolvimento pessoal e profissional que viabilizem o uso dessa técnica nas relações.

E, impossível não mencionar como o conceito de autorresponsabilidade pode contribuir com a gestão pública e sociedade para viabilizar a transição para uma cultura mais pacífica. Acredita-se que cada pessoa deve assumir seu papel de acordo com a lei – pais e filhos, os primeiros devem proteger e os últimos necessitam ser protegidos mental e fisicamente.

Por fim, acredita-se que a inteligência emocional é fator determinante para o sucesso, em todos os aspectos da vida. Pessoas saudáveis emocionalmente conseguem ter domínio sobre as emoções, gerir pensamentos e conduzir a vida de uma forma plena e consciente. Desta forma, começando pelas crianças, que atingem seus pais, suas famílias, seus amigos e assim sucessivamente, pensa-se na possibilidade de conviver em uma sociedade mais equilibrada, feliz e pacífica.

⁵⁸ COSTA, Ana Paula M.; GAGLIETTI, Marcelo J. **Direito, conflito e soluções**. 1. ed. Florianópolis/Passo Fundo: Conceito/IMED Editora, 2013. 1. v. p. 226.

⁵⁹ THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 122.

⁶⁰ VIEIRA, Paulo. **O Poder da Autorresponsabilidade**: a ferramenta comprovada que gera alta performance e resultados em pouco tempo. 12. ed. São Paulo: Gente, 2017. p. 12.

⁶¹ VIEIRA, Paulo. **O Poder da Autorresponsabilidade**: a ferramenta comprovada que gera alta performance e resultados em pouco tempo. 12. ed. São Paulo: Gente, 2017. p. 12.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo demonstrar os benefícios ocasionados pela mediação aliada à inteligência emocional, os quais contribuem para o equilíbrio das relações familiares na sociedade, com foco nas famílias gaúchas, o que não impede de estender aqueles às demais famílias brasileiras. Foram observados princípios e aspectos básicos para esclarecer que a mediação é o método mais indicado para dirimir conflitos e através da inteligência emocional proporcionar a melhor forma de enfrentamento perante o litígio.

No primeiro tópico, buscou-se discorrer acerca do conflito na sociedade, bem como a parte histórica, considerações pertinentes à mediação e em linhas gerais, como essa técnica contribui para o desenvolvimento de uma sociedade mais pacífica, harmoniosa e empática. Com relação a esse item, percebeu-se a importância do diálogo, da escuta e dos benefícios proporcionados às partes e ao Poder Judiciário, uma vez que a mediação viabiliza uma decisão em curto prazo e consequentemente a diminuição de custos processuais, trazendo uma solução mais ágil e menos danosa ao litígio, garantindo às famílias efetividade e eficiência na solução dos casos.

Vale ressaltar, que o Poder Judiciário não oportuniza o diálogo entre as partes, mas estas são submetidas à decisão de um juiz, que é terceiro imparcial. Ainda, tal decisão resolve apenas os aspectos legais, não atingindo o lado sensível do litígio, tais como: aspecto sentimental, psicológico, afetivo, etc. Contudo, em especial às ações de guarda, é necessário que ocorra o diálogo saudável entre os envolvidos, tendo em vista que o presente e o futuro dos filhos merecem atenção e proteção especial, conforme já determinado em lei.

Portanto, no âmbito dos conflitos, é imprescindível que as partes consigam desenvolver uma boa comunicação e compreendam as afirmações trazidas, as quais não devem ser levadas como críticas pessoais, mas sim especificações da controvérsia existente. A busca pelo bem comum através do diálogo confere ganhos a todos os envolvidos, sendo indispensável o domínio das emoções, a fim de evitar as dores da injustiça.

Nesse cenário, pesquisou-se os aspectos mais relevantes sobre a inteligência emocional, que refletem diretamente na hora do enfrentamento de um conflito. No tocante a esse tópico, de igual forma buscou-se trazer a parte histórica e mostrar ao leitor as vantagens decorrentes da aplicação da inteligência emocional, seja no âmbito profissional, neste caso para os mediadores, seja no pessoal para as famílias envolvidas no conflito. Ainda, a inteligência emocional divide-se em duas classes, quais sejam: competências emocionais sociais e competências emocionais pessoais.

Já no último tópico, discorreu-se sobre a história da guarda no Brasil, elencou-se conceitos pela doutrina e abordou-se sobre a aplicação dos dois conceitos, mediação e inteligência emocional, na seara familiar. Referiu-se de que modo os conflitos envolvendo ações de guarda no Rio Grande do Sul podem ser resolvidos de forma efetiva e permanente.

O presente trabalho defende a mudança de mentalidade por parte da sociedade, para que gradativamente ocorra o desafogamento do Poder Judiciário, que será apenas um dos grandes reflexos vivenciados. Ainda, sabe-se que todo esse processo pode levar vários anos até que se alcance o propósito final, que é a paz apesar do conflito.

Ademais, acredita-se que o diferencial deste estudo foi apresentar maneiras práticas de contribuir com o desenvolvimento da inteligência emocional, vez que já existem muitos cursos voltados à mediação, mas poucos voltados à capacitação de saber lidar com as emoções inerentes aos seres humanos, justamente por tratar-se de questão intangível.

Já nesse aspecto, começando pelas crianças, sugere-se a implementação de disciplinas voltadas ao estudo da inteligência emocional, para que se tornem adultos saudáveis psicológica e emocionalmente. Para os adultos, a realização de cursos como por exemplo o método CIS e a implantação da inteligência como uma das terapias alternativas vinculadas ao SUS, a fim de fortalecerem suas emoções face aos percalços da vida, por exemplo um divórcio inesperado e a urgência de decidir com quem ficará a guarda dos filhos.

Finalmente, destaca-se que a inteligência emocional também é fator determinante para o êxito em todos os aspectos da vida, uma vez que se acredita que pessoas saudáveis emocionalmente conseguem ter domínio sobre si mesmas, evitando o conflito ao máximo. Todavia, se persistir o conflito, resolver-se-á da melhor maneira possível por intermédio de ferramentas que possibilitem o diálogo, começando pelas crianças, que alcançam seus pais, suas famílias, seus amigos etc., com a perspectiva de conviver em uma sociedade mais equilibrada, compassiva, justa, feliz e pacífica.

REFERÊNCIAS

BÍBLIA. Português. **Mulher! Você está livre**. T.D. Jakes. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, [1988]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 27 out. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação nº 25, de 22 de agosto de 2016**. Recomenda aos Juízes que atuam nas Varas de Família que observem o disposto na Lei nº 13.058/2014, nos termos que especifica. Brasília, DF, ago. de 2016. Disponível em: www.cnj.jus.br/dje/jsp/dje/DownloadDeDiario.jsp?dj=DJ149_2016...PDF. Acesso em: 06 de novembro

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 09 jun. 2020

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 16 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.069, 13 de julho de 1990.** Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1990]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 26 out. 2020.

CANEZIM, Cláudia Carvalho. Da guarda compartilhada em oposição à guarda unilateral. **Revista brasileira de direito de família**, v. 6, n. 28, p. 5–25, fev./mar., 2005.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Nota à população e aos médicos.** Tema: Incorporação de práticas alternativas pelo SUS. Brasília, 13 mar. 2018. Disponível em: https://portal.cfm.org.br/images/PDF/praticas_integrativas.pdf. Acesso em: 16 nov. 2020.

COSTA, Ana Paula M.; GAGLIETTI, Marcelo J. **Direito, conflito e soluções.** 1. ed. Florianópolis/ Passo Fundo: Conceito / IMED Editora, 2013. 1. v.

CURY, Augusto. **Inteligência multifocal.** Lisboa: Pergaminho, 1999.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro.** Direito de Família. 17. ed. Atual. São Paulo: Saraiva, 2002. 5. v.

DOMINGUES, Ana Rita Santos, 2009 *apud* CORTIZO, Maria Luíza da Cruz; ANDRADE, Rafaella. **A relação entre a inteligência emocional e a vida profissional.** 2017. 13f. Trabalho de Conclusão de Curso – Bacharelado em Psicologia. Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília (IESB), Brasília, 2017.

EMOÇÕES: DEFINIÇÃO, tipos e importância de se ter o controle. **SBCoaching.** [S.l.], 6 maio 2019. Disponível em: <https://www.sbcoaching.com.br/blog/emocoas/>. Acesso em: 16 nov. 2020.

EMPATIA. *In:* **Dicio** – Dicionário Online de Português. [S.l.]: [s.d.], Disponível em: <https://www.dicio.com.br/empatia/>. Acesso em: 05 dez. 2020.

FRATTON, Elisângela Furian; SOVERAL, Raquel Tomé. **A jurisdição brasileira e os impactos do COVID-19:** a importância da inteligência emocional. No prelo.

FEBRACIS. Coaching funcional acadêmico. **Conheça o método CIS.** Disponível em: https://febracis.com/metodo-cis-inteligencia-emocional/?gclid=Cj0KCQiAqdP9BRDVARIsAGSZ8Am-qXp1W0og0gmdePYBnATHtFYnhri3UOol4JyXhJrBXtuG4FzugncaAqG7EALw_wc. Acesso em: 16 nov. 2020.

FEBRACIS. Coaching funcional acadêmico. **[Q.I ou Q.E?] O que é mais importante para ter sucesso na vida atualmente?.** Disponível em: <https://febracis.com/sucesso-na-vida/>. Acesso em: 20 nov. 2020.

GOLEMAN, Daniel. Liderança. **A inteligência emocional na formação do líder de sucesso**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.

GREGORIO, Ricardo Algarve. **Guarda de filhos**. 1999, 62f. Dissertação (Mestrado em Direito), Faculdade de Direito, da Universidade de São Paulo. 1999.

GRISARD FILHO, Waldyr. **Guarda compartilhada: um novo modelo de responsabilidade parental**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

GRUSPUN, Haim. **Mediação Familiar**. O Mediador e a Separação de Casais com Filhos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

KOSACHENCO, Camila. Número de divórcios no Rio Grande do Sul é maior no último trimestre do ano. **GZH**. [S.l.], 05 nov. 2019. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/comportamento/noticia/2019/11/numero-de-divorcios-no-rio-grande-do-sul-e-maior-no-ultimo-trimestre-do-ano-ck2lyg0zm0cxf01r2il122fsy.html>. Acesso em: 19 nov. 2020.

MATOS, Eduardo. Judiciário gaúcho aposta em mediação e conciliação para agilizar resolução de conflitos na pandemia. **GZH**. [S.l.], 15 jul. 2020. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/coronavirus-servico/noticia/2020/07/judiciario-gaucha-aposta-em-mediacao-e-conciliacao-para-agilizar-resolucao-de-conflitos-na-pandemia-ckcnrmvkh007n013g7ux9ev1w.html>. Acesso em: 16 nov. 2020.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação: estratégia práticas para resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

ODORISSI, Luíza Ferreira; GORCZEVSKI, Clóvis. Por um novo e devido tratamento ao migrante: a empatia como fortalecimento dos laços humanos. *In*: GORCZEVSKI, Clóvis. (Org.). **Direitos Humanos e Participação Política**. 1. ed. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2018, v. IX.

OLIVEIRA, Simone Barbosa; HAJJ, Hassan. A guarda compartilhada e a decretação de ofício pela autoridade judicial. **Revista Jurídica UNIGRAN**, v. 17, n. 34, p. 1-13, 2015.

ROLF, M. **Direito de Família**. São Paulo: Grupo GEN, 2019.

THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar**. 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018.

URY, William. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007.

VIEIRA, Paulo. **#1 O que é Inteligência Emocional?** - Série Inteligência Emocional. [S.l.: s.n.], 2015. 1 vídeo (10min16seg). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PzN8BKvPfk8>. Acesso em: 16 nov. 2020.

VIEIRA, Paulo. **O Poder da Autorresponsabilidade**: a ferramenta comprovada que gera alta performance e resultados em pouco tempo. 12. ed. São Paulo: Gente, 2017.

VIEIRA, Paulo; SILVA, Deibson. **Decifre seu talento**: guia prático para acertar na sua escolha profissional. São Paulo: Gente. 2019.