

# Elementos da teoria do conflito e aspectos comunicacionais

- Primeira parte: **Conflito (G.Simmel)**
- Segunda parte: **Elementos comunicacionais (C.Briggs)**

# TEORIA DO CONFLITO

Fontes:

MORAES, E. (org.) *Simmel: Sociologia*. São Paulo: Editora Ática, 1983.

SIMMEL, G. *Le Conflit*. Saulxures: Circé, 1992.

ETZKORN, P. K. *Georg Simmel: The Conflict in Modern Culture And Other Essays*. New York: Teachers College Press, 1968.

# CONFLITO: questões preliminares

- Visão idealizada da sociedade
- Dinâmica da sociedade
- Cria o *por* e o *contra*
- Está sempre latente nas relações sociais
- **Ponto de partida**
  - Causas dos conflitos (raiva, inveja, miséria, etc.)
  - Conflito como vivência em busca de superação

# UNIDADE E CONFLITO

- **Unidade**
  - **Acordo, coesão x Disjunção, dissonância**
  - **Síntese**
- **Unidade e Conflito são complementares e mutuamente definidos**

«São os moralistas ascéticos que falam de uma hostilidade natural entre os homens: para eles, **homo homini lupus** (...).»

G.Simmel

O conflito jurídico « (...) é o combate por excelência na medida em que nele não nada que não tenha seu lugar no conflito enquanto tal e que não sirva a seus fins. »

G. Simmel

# Campo Jurídico

- Está baseado na unidade e possibilidade de consenso entre antagonistas
- Combate entre a dualidade e a unidade
  - Circunscrito
  - Rigorosamente regulado

# AGRESSIVIDADE

1. Quando a totalidade da personalidade das partes está envolvida no conflito e este não está limitado a um determinado objeto ou fato.
2. Quando o conflito envolve questões de crença, fé, religiosidade ou ainda questões ideológicas.
3. Quando há quebra no relacionamento e há envolvimento emocional intenso. Exemplo típico deste caso são os conflitos intra-familiares e os afetivo-conjugais.

# CONFLITO SEM QUEBRA DE RELACIONAMENTO

- Três situações
  1. Papéis sociais e expectativa de conduta
  2. Proximidade emocional com objeto do conflito
  3. Compartilhamento de outros objetivos

1. Quando as partes envolvidas estão controladas pelos papéis sociais que representam. São os casos, p.e., de disputa no âmbito dos esportes, economia, política e da justiça. O comportamento das partes, nestes casos, é estabelecido por regras e normas que definem a atuação dos atores sociais.

2. Quando as partes envolvidas estão separadas emocionalmente do objeto de conflito.

3. Quando as partes envolvidas possuem outros objetivos em comum há um esforço na gestão do conflito a fim de não gerar rompimento ou quebra da relação e seus vínculos.

# CONFLITO E GRUPO

1. Quanto mais intenso for o conflito inter-grupos, maior tende a ser a coesão e o controle das condutas nos respectivos grupos.
2. Quanto mais intenso for o conflito inter-grupos, maior tende a ser a tolerância das diferenças internas nos grupos.
3. Quanto mais intenso for o conflito inter-grupos, maiores são as possibilidades de construção de acordos e alianças nos grupos.

# RESOLUÇÃO DE CONFLITO

1. Desaparecimento do objeto de conflito
2. Vitória de uma parte sobre a outra ou até eliminação total dos oponentes
3. Estabelecimento de acordo (conciliação ou novo pacto relacional)

# CONFLITO

1. É uma chave de flexibilidade de relacionamentos e da sociedade: mudança de opinião/pontos de vista, das formas de relacionamento. Adaptação às novas situações.
2. A expressão da aversão torna a convivência mais administrável do que a repressão da oposição.
3. Quando as diversas classes ou segmentos sociais podem manifestar e expressar seus conflitos, a coexistência social torna-se mais aceitável.

## Brevíssima incursão sobre a gestão de conflitos e mediação

Em sua forma mais simples, a mediação é um procedimento voluntário e autônomo, através do qual um terceiro, o mediador, auxilia as partes a encontrarem suas próprias soluções para transformar um determinado conflito.

O valor da mediação está em que as partes podem examinar um problema com o objetivo de criar uma solução na qual todos ganhem, e que responda suficientemente aos interesses individuais e comuns. Diferentemente de um árbitro ou de um juiz, o mediador não toma decisões pelas partes, procura isto sim, criar um “espaço” onde possam surgir as soluções dos próprios participantes do processo de mediação.

- O papel do mediador é escutar, perguntar, sondar, intercambiar idéias de forma criativa e, às vezes, provocar, desafiar e confrontar para ajudar as partes a construirem um plano no qual eles possam estar de acordo. O mediador é um administrador de conflitos, neste sentido podemos dizer que a mediação é um processo de negociação assistida.

# Processos do mediador

1. coleta de dados através observação, entrevistas ou fontes secundárias;
2. desenvolver hipóteses das causas do conflito;
3. buscar teorias que expliquem o conflito e que sugerem intervenções;
4. selecionar teoria com respectiva intervenção sugerida;
5. colocar intervenção em prática (teste da hipótese)
6. comprovar ou rejeitar a hipótese

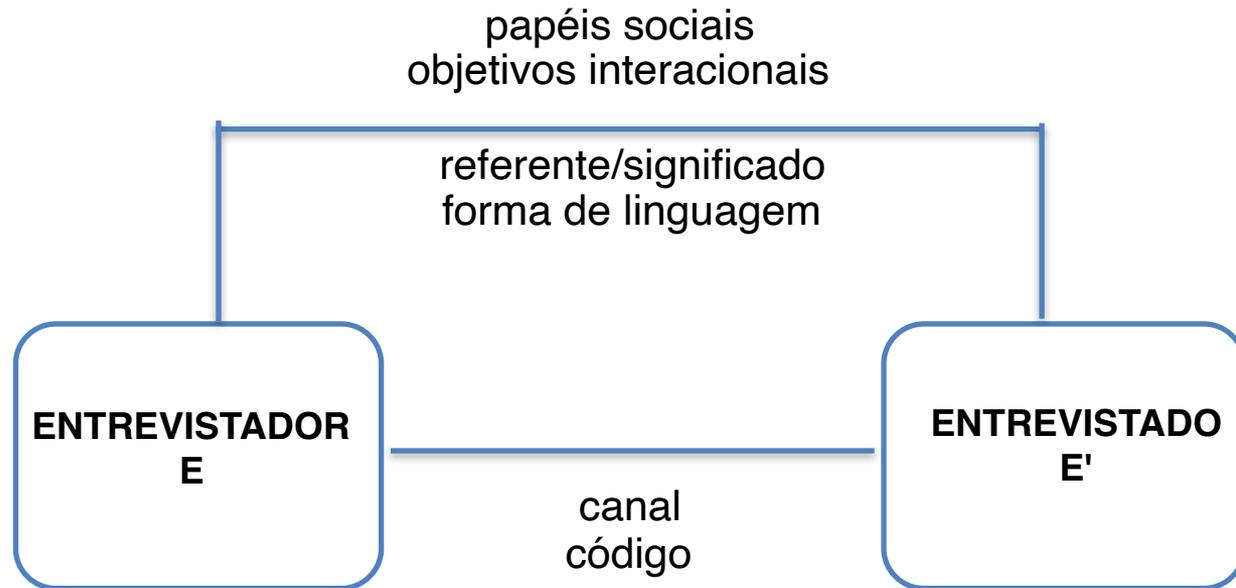
# Elementos de mediação

1. o grau em que se encontra o conflito
2. a capacidade das partes de resolverem suas disputas
3. o equilíbrio de poder entre os participantes
4. os procedimentos de negociação utilizados antes e durante a mediação
5. o grau de complexidade das questões a serem tratadas
6. o papel do mediador segundo as expectativas das partes

# Elementos de comunicação (entrevista)

BRIGGS, C.L. *Learning how to ask. A sociolinguistic appraisal of the role of the interview in social science research.* Cambridge, Cambridge University Press, 1986.

# COMPONENTES DE UMA SITUAÇÃO DE ENTREVISTA (desenham normas de interação)



Situação social  
Tipo de evento comunicativo

# COMPONENTES DE UMA SITUAÇÃO DE ENTREVISTA

1. Papéis sociais assumidos pelo E e E';
2. Objetivos interacionais: motivação de cada participante ao comprometer-se com a entrevista;
3. Situação social: contextualização da interação (incluindo tempo e local)
4. Tipo de evento: entrevista está situada dentro de um ou mais tipos de eventos comunicativos. Entrevista pode conter momentos de narrativa, de informação, de inversão de turno de fala;
5. Canal: oral, gestual, signos visuais (especialmente quando queremos saber como se faz algo - práticas, o oral fica limitado. Gestos de agressividade;
6. Código-mensagem: espécie de léxico da linguagem natural. É o conjunto de signos e de regras de combinação de signos utilizado para elaborar a mensagem: o emissor codifica aquilo que o receptor irá decodificar.

# Desnaturalização da entrevista

- Entrevista é uma relação social
  - Função referencial: referente
  - Função indexical (índice de contexto): circunstâncias/cenário – performance
  - Entrevista: forma de comunicação envolvendo inclusive relações de poder e não-comunicação

# FUNÇÃO REFERENCIAL

- Chamada **denotativa**, cognitiva ou cognoscitiva é a função primária da linguagem.
- Função de comunicar idéias, pensamentos, acontecimentos, opiniões, etc. ao interlocutor.
- É constituída pelas realidades extra-lingüísticas referenciadas pelo texto ou pelo discurso.

# FUNÇÃO INDEXICAL

- "Índice": sinal que indica como agir, interpretar.
- Função "sinalizadora" ou "indexical": torna possível identificar os falantes como membros de um grupo social, individualizados por sexo, faixa etária, ocupação profissional ou região de origem.
- Contexto indexical: conjunto das instâncias enunciativas
  - Delimitadas pelas categorias do locutor, do lugar e do tempo da enunciação, etc.

## Nota de agradecimento

- A todos que participaram de atividades no LEVIS (Laboratório de Estudos das Violências) da Universidade Federal de Santa Catarina e que me trouxeram elementos para compor as notas aqui divulgadas.
- Aos colegas do EquiJustice do Canadá, especialmente a Serge Charbonneau pela minha introdução no universo da justiça restaurativa.

# Lembrete final

- Trata-se apenas notas esparsas para repensar a gestão de conflitos em mediação e seus aspectos comunicacionais. O presente material apenas faz sentido lembrando que sempre estamos apreendendo, sem cessar.



[rifiotis@gmail.com](mailto:rifiotis@gmail.com)