

A VISÃO DOUTRINÁRIA DO CONFLITO: UMA ANÁLISE CRÍTICA E SUA REPRESENTAÇÃO SOCIAL

Cynthia Amaral Santos¹

João Felipe da Silva Fleury²

Ana Valéria de Jesus Ribeiro Miranda³

Humberto Cesar Machado⁴

Como citar: SANTOS, Cynthia Amaral; FLEURY, João Felipe da Silva; MIRANDA, Ana Valéria de Jesus Ribeiro; MACHADO, Humberto Cesar. A visão doutrinária do conflito: uma análise crítica e sua representação social. **Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania – IDCC**, Londrina, v. 6, n. 2, e031, jul./dez., 2021. DOI: 10.48159/revistadoidcc.v6n2.e031.

Resumo: O tema do presente artigo em foco na busca pela visão doutrinária do conceito de conflito. O tema tem como objetivo, fazer uma análise crítica sobre o conteúdo explorado por vários autores, a respeito do assunto, e verificar a representação social dos sujeitos da pesquisa. Metodologicamente, fez uma pesquisa bibliográfica, foram escolhidos quatro autores de renome nacional que em suas obras perfazem a definição do tema principal. A partir da utilização da análise de conteúdo se fez a discussão dos resultados tratados no Software Iramuteq, que gerou uma possível representatividade por parte dos nobres doutores acerca da ideia proposta. O texto foi dividido em duas partes, na primeira fez a pesquisa bibliográfica onde se caracterizou o que é conflito, Representação Social e depois a abordagem da Análise de Conteúdo. Por fim, a discussão dos resultados, onde se analisou os quatro trechos de cada autor, através do programa, acima citado, que gerou a árvore máxima a nuvem de palavras. Concluiu-se por fim, que o conflito é uma relação diferente de ideias, geradas interpessoalmente e que precisa ser solucionada, resolvida, para a boa convivência em sociedade.

Palavras-chave: Conflito; Conceito; Representação; Conteúdo.

Abstract: The theme of this article focuses on the search for a doctrinal view of the concept of conflict. The theme aims to make a critical analysis of the content explored by several authors, regarding the subject, and to verify the social representation of the research subjects. Methodologically, He did a bibliographical, four nationally renowned authors were chosen who, in their works, define the main theme. From the use of content analysis, the results discussed in the Iramuteq Software were discussed, which generated a possible representation on the part of the noble doctors about the proposed idea. The text was divided into two parts, in the first, the bibliographical research was carried out, which characterized what is conflict, Social Representation, and then the Content Analysis approach. Finally, the discussion of the results, where the four excerpts of each author were analyzed, through the program, mentioned above, which generated the maximum tree and the cloud of words. Finally, it was concluded that conflict is a different relationship from ideas, generated interpersonally and that needs to be resolved, resolved, for good coexistence in society.

Keywords: Conflict; Concept; Representation; Contents.

¹ Doutora em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Mestre em Sociedade, tecnologia e meio ambiente pelo Centro Universitário de Anápolis. Especialista em Direito Constitucional e Eleitoral (UCG) e Docência Universitária (UCG); graduada em Direito (UniEVANGÉLICA - 1997).

E-mail: camarals2013@gmail.com.

² Doutorando em Direito pelo Centro Universitário de Brasília-UNICEUB. Mestre em Direito Constitucional pelo Instituto Brasiliense de Direito Público - IDP. Especialista Lato Sensu em Direito Civil e Processo Civil, com habilitação para Docência Universitária, pela Universidade Cândido Mendes - UCAM. Especialista Lato Sensu em Direito Penal, pela Universidade de Rio Verde - FESURV. Bacharel em Direito pela Universidade Salgado de Oliveira (2006).

³ Possui graduação em Direito pelo Centro Universitário de Goiás (2013) e mestranda da Escola Paulista de Direito - EPD.

⁴ Possui graduação em Direito pelo Centro Universitário de Goiás (2013) e mestranda da Escola Paulista de Direito - EPD.

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos são inerentes ao ser humano. As pessoas vivem em sociedade e pensam diferentes umas das outras, que podem ser parecidos, mas também acontecem de se colidirem. Assim, para se pensar o dissídio tem-se que colocar em pauta a forma de estabelecer a harmonia nas relações cotidianas. A desarmonia surge quando os objetivos se tornam incompatíveis, assim se descobre a necessidade de interferência de outra parte para alcançar suas metas, no caso do direito, o Judiciário ou outras formas de mediação.

Esse foi o tema proposto, fazer uma análise crítica do conceito de “Conflito” usando da teoria das Representações Sociais, que são construídas no cotidiano de cada indivíduo. Ela tenta entender as lutas, batalhas, espaços e formas de comunicação que são produzidos. E vai além da formulação de conceitos, mas embasa-se nas experiências sociais.

Foi realizado uma análise de conteúdo, em que se escolheu quatro autores renomados do Processo Civil, que escrevem sobre o conceito de conflitos e realizado um estudo minucioso sobre qual a representatividade que os mesmos fazem dessa teoria conflitual.

Os textos foram mostrados em quadros, e escolhidos após uma leitura abrangente nas obras escolhidas, para pautar assim, a discussão dos resultados gerados pelo Software Iramuteq. Esse programa foi utilizado para a verificação das linhas de comando, que buscou a palavra central e suas ramificações mostradas na Árvore Máxima e na Nuvem de Palavras, tipos de análises que se baseiam na frequência em que se especifica cada palavra escrita nos excertos apresentados.

Chegou-se à conclusão de que o Conflito é um interesse distinto interpessoal, que se expressa através da ocorrência de controvérsias de entendimentos entre pessoas distintas na sociedade. Expectativas são criadas e os indivíduos, dentro do seu querer buscam a solução e resolução desses interesses conflituosos.

2 DO CONFLITO

Em um primeiro momento, essa pesquisa fará um resumo das noções gerais de solução de conflitos, enfocando nos primórdios da civilização com predominância da autotutela, e dos meios autocompositivos e heterocompositivos de soluções de conflito. E abordará também as características e o conceito de conflito na visão de diversos autores, a partir da visão tradicional

e a posição moderna. Por fim, aborda-se a classificação e as fases do conflito, e os meios e modos de lidar com o conflito.

2.1 NOÇÕES GERAIS DE SOLUÇÕES DE CONFLITO

O homem é um ser social, mas possui a sua singularidade no que diz respeito a sua formação e comportamento. Sendo assim, é fácil perceber que as relações intersubjetivas ou até grupais se tornem divergentes, por atitudes e pensamentos contraditórios. Isso se justifica pela existência do contraposto social. A partir dessa realidade é que surge a necessidade de proteger as relações humanas de conflitos, onde o direito se fará jus (DINAMARCO, 2011, p.25).

Primitivamente, predominou, na ocorrência de um conflito de interesse entre particulares a autotutela ou autotutela, a resposta se dava por meio da força, entre o ofendido e o ofensor, ou o grupo social do qual fazia parte vingava de forma agressiva e desumana as agressões recebidas, da forma que o Estado, ainda em formação, intercedia somente quando o objeto do litígio relacionava com questões religiosas. Posteriormente, em um segundo momento, a vingança foi colocada de lado, para que o ofendido fosse compensado com uma indenização que fosse justo a ambos (GUILHERME, 2018, p.34).

Contudo, nem sempre as partes entravam em acordo em relação a essa compensação, dando início a uma terceira fase, onde o Estado, intervinha forçando os litigantes a nomear um árbitro para decidir o valor da indenização. Numa quarta fase, o Estado afasta a justiça privada, tomando a ter o monopólio exclusivo de dirimir os conflitos (GUILHERME, 2018, p.34).

Além da autotutela, existem os meios autocompositivos e heterocompositivos de soluções de conflitos. Os principais meios de autocomposição de resolução de conflito,

são a negociação¹, a conciliação e a mediação². Na autocomposição, são as próprias partes envolvidas, que utilizando do diálogo e da colaboração, como base nos seus interesses sociais e jurídicos, chegarão a um consenso para a resolução do conflito no caso concreto.

Já os meios heterocompositivos de resolução de conflito são a jurisdição estatal, representado pelo Poder Judiciário, decorre da atribuição sistemática do Estado, que deve dizer o direito e, principalmente, impor a solução do conflito; e a justiça privada, um meio privado e

¹ “A negociação pode ser conceituada como o conjunto de atos que visam a solução de conflitos das mais variadas espécies, como os conflitos pessoais, profissionais, políticos, diplomáticos, familiares, jurídicos, trabalhistas, empresariais, comerciais etc.” SCAVONE Jr., Luiz Antonio. *Arbitragem - Mediação, Conciliação e Negociação*. Disponível em: Grupo GEN, (10ª edição). Grupo GEN, 2020.p. online.

² “A conciliação, as mediações espelham *autocomposição*, o que se afirma na exata medida em que o mediador e o conciliador se restringem a, respectivamente, orientar as partes e sugerir a solução do caso faz o juiz ou o árbitro, impor qualquer decisão”. SCAVONE.

alternativo à solução judicial de conflitos representada pela arbitragem, desde que esses conflitos sejam decorrentes de direitos patrimoniais e disponíveis (CAHALI, 2020, p.41). Para Scavone Junior: “A heterocomposição é a solução do conflito pela atuação de um terceiro dotado de poder para impor, por sentença, a norma aplicável ao caso que lhe é apresentado” (SCAVONE JUNIOR, 2020, p. online)

Neste contexto, não somente a jurisdição estatal é o único meio de solução de conflito, diversas outras possibilidades são oferecidas, devendo as partes e os advogados, buscarem solução se mostra a mais adequada, ao caso concreto, para conseguir os melhores resultados e colocar fim ao conflito, na busca da pacificação social.

A resolução do conflito, também é um dos desafios dos operadores do direito. O pensamento jurídico, sempre esteve restringindo a aplicação das leis e dos códigos para solução dos conflitos, sujeitos ao modelo positivista. Durante séculos, os cursos de Direito, ao longo do tempo, formaram profissionais litigantes, especialistas em defesas, disputas e ataques nas lides³, sendo imprescindível aos operadores do direito compreenderem o que é o conflito e suas características, para buscarem a solução mais adequada na resolução do conflito.

2.2 CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS

Pode-se considerar o conflito como uma situação de concorrência entre partes, que possuem a consciência a incompatibilidade de futuras posições incompatíveis, umas com as outras. Também pode ser visualizado como uma luta pelo poder, manifestado através da procura de outras coisas. A causalidade linear explica esse conceito, pois a partir de toda ação, gera-se uma reação (SANTOS, 2012, p. 6-9).

Assim sendo, o conflito ou disputa é fenômeno natural às relações humanas. É resultado de percepções e convicções opostas quanto a fatos e condutas que envolvem expectativas, valores ou interesses contraditórios. Mary Parker Follett enxerga-o como o aparecimento de diferenças entre dois lados opostos, o que necessariamente não indica algo negativo. É algo que está inerente a vida em sociedade, ou seja, as relações humanas, e representa a contradição e as diferenças individuais de cada ser humano quando vive em sociedade (FOLLETT, 1997, p. 298).

³ A expressão “lide”, na clássica definição de Francesco Carnelutti, retrata o conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida; a expressão identifica-se com o vocábulo “litígio” e costuma ser usada quando alguém se refere a uma controvérsia levada a juízo para apreciação pelo Estado-juiz. Tartuce, Fernanda **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018.p. online

A mesma autora ainda explica que cada indivíduo tem vontades distintas e nem sempre essas ideias irão fazer parte da vontade ou desejo do outro. Assim, é pode aparecer a energia do atrito. A posição mais moderna que traz um conceito atual demonstra que para solucionar essa realidade é preciso afastar a abordagem dominadora, e assim adotar a forma integradora, onde irá se construir uma possibilidade de construir os interesses comuns, ou seja, chegar a um consenso (FOLLETT, 1997, p. 298).

Para a visão tradicional sobre o conflito, este seria algo a ser suprimido, abolida da vida social; e que a paz social seria o resultado da ausência de conflito. Esta visão tradicional, atualmente se contrapõe com a posição moderna, em que o conflito precisa ser entendido a partir de uma visão sistêmica. Para a posição moderna, “a paz e um bem precariamente conquistado por pessoas ou sociedades que aprendem a lidar com o conflito”. Desta forma, se o conflito conduzido da forma correta, impede a violência e pode levar a mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo (VASCONCELOS, 2020, p. online)

Émile Durkheim, aponta que certo grau de criminalidade na sociedade, não seria maléfico na sociedade, pelo contrário, seria benéfico, inevitável, funcional e necessário para a sociedade, e inclusive traço normal desta. Para Émile Durkheim, essa concepção estaria baseada em três hipóteses: “a) crime provoca punição que, por sua vez, reforça solidariedade nas comunidades; b) a repressão de crimes auxilia a estabelecer e manter limites comportamentais no interior de comunidades (em níveis não anômicos); c) incrementos excepcionais nas taxas de criminalidade podem alertar ou advertir autoridades para problemas existentes nos sistemas sociais onde ocorrem tais taxas de criminalidade” (RATTON JUNIOR, 2005. p. 111-129).

Para Carlos Eduardo Vasconcelos, não resta dúvidas que o conflito é algo inerente a relação humana. Da mesma forma, não se debate que a evolução do conflito possa dar origem o crime. Contudo para o autor: “o crime só se converte em necessidade social quando as condições de vida e as políticas públicas são excludentes, injustas e corruptas” (VASCONCELOS, 2020, p. online)

Na verdade, as causas e os efeitos da violência são sistêmicos, nas sociedades em que existe, grande desigualdade econômica, que eleva o nível de pobreza e exclusão e a sensação de injustiça. O resultado são efeitos do aumento da marginalidade, violência e instabilidade, exteriorizados em “medos, neuroses, repressões e efeitos sociais deletérios, os quais reverberam, indo além, do humano aos seres não humanos, numa rede comum, a rede ecológica” (PELIZZOLI, 2010, p. 13-31).

Habermas propõe uma teoria da existência da ação comunicativa para a concepção do consenso. Isso geraria a construção de uma racionalidade na solução das divergências conflituosas. As decisões deixariam de ser arbitrárias e coercitivas, e passariam para um agir comunicativo em que todos possam dialogar para encontrar a melhor solução. Buscar o melhor caminho através de uma participação ativa e igualitária entre as partes (HABERMAS, 1989, p. 116).

Norberto Bobbio especifica que qualquer grupo social pode se definir a partir da cooperação ou dos conflitos que surgem entre diversas pessoas, que ele chama de autores. Para ele o conflito é a verdadeira negação da cooperação, o que faz da sua conceituação uma demanda e uma tarefa difícil (BOBBIO, 1998, p. 225). Maurício Godinho Delgado reforça que esse processo de definição passa a envolver dois elementos que se tornam fundamentais, primeiro a declaração de uma estrutura essencial e segundo o vínculo que une as partes (DELGADO, 2011, p.49).

De acordo com o Dicionário Online Michaelis, o termo tem origem na locução latina *conflictu* e significa embate de pessoas que lutam, alteração, luta, oposição, ou até dissídio entre nações. Os significados acima, o conflito, é compreendido como uma manifestação, um estado de divergência, referindo a um desentendimento. Para Douglas Yarn (1999), organizador do Dicionário de Resolução de Conflitos, um conflito seria sinônimo de uma disputa (YARN, 1999, p. online).

Quando se conjuga os conceitos de conflito com outros vernáculos, tais como interesse, insatisfação, pretensão e resistência, surge o que é definido como lide ou litígio, que é o lado negativo do conflito. Somente quando nasce a possibilidade de não solução é que a pretensão resistida terá o Estado como órgão solucionador, que o fará através do processo, que tem a Lide como requisito indispensável para a sua formação (CARNELUTTI, 1999, p. 80).

É importante analisar em Rudolf Rummel o que ele designa fases ou níveis do conflito, distinguindo “a) o conflito latente, b) o conflito manifesto, real ou atual (disputa), bem como c) o modo como se dá a exteriorização desse conflito manifesto (o processo)” (RUMMEL, 1976, p. 235-239, apud SERPA, 2017):

Quadro 1: Fases ou níveis do conflito de Rudolf Rummel

Conflito latente	É aquele observado no contexto das diferenças políticas, psicológicas e sociais que compõem o quadro conflituoso da convivência, enquanto permanecem latentes no indivíduo ou no grupo, sem produzir qualquer efeito aparente. Nessa circunstância contextual, as posições ou disposições opostas formam a estrutura tensionada que, a depender da validação dos sentimentos e necessidades recíprocas, pode prevenir o conflito manifesto.
Conflito manifesto	É aquela oposição de interesses, atitudes e poderes já ativada mediante demonstrações sintomáticas ou explícitas. São manifestações típicas da busca de soluções. O que comumente se destaca nessa busca são as ameaças, demandas, terrorismos, assassinatos, agressões e guerras. Portanto, é o complexo de atitudes que compõem o conflito manifesto, na sua expressão mais definida: a disputa ou o embate (violência).
Exteriorização do conflito (drama)	é o modo como o conflito manifesto (confronto ou embate) vai revelar o balanceamento do poder resultante da decisão de manifestar um comportamento de disputa ou agressão.

Fonte: (VASCONCELOS, 2020, online).

Como resultado da formulação desses níveis ou fases do conflito, Rummel formula o que ele chamou de Espiral do Conflito, como desdobramento das três fases ou níveis de conflito (RUMMEL, p. 63, apud SERPA, 2017). Para Carlos Eduardo Vasconcelos, Rudolf Rummel descreve as fases de espiral de conflito como:

Quadro 2: Fases da espiral de conflito de Rudolf Rummel.

Primeira fase	Latente – potencialidades e estruturas do conflito. Onde quer que exista mais de um homem, um grupo, uma sociedade, uma cultura, estará presente o conflito (latente) nos papéis, iminências, e sentimentos, envolvendo religiões, economias, políticas, interesses, autoestima, superego etc.
Segunda fase	Início – manifestação do conflito (disputa ou confronto). Envolve a decisão de manifestar o conflito de posições e interesses opostos e a consequente situação de instabilidade e incerteza.
Terceira fase	Balanceamento de poder – administração de forças. Confrontação de poder resultante da decisão de manifestar um comportamento de disputa.
Quarta fase:	Equilíbrio de poder – estrutura de expectativas. A busca do equilíbrio, por meio de estruturas ou processos institucionalizados ou não (resolução).
Quinta fase	Interrupção do equilíbrio – acomodação de forças. É a fase intermediária entre o conflito resolvido e o latente, que potencialmente dará origem a novas disputas. Portanto, é o fim e o início da espiral de Rummel.

Fonte: (VASCONCELOS, 2020, online)

Assim, para Carlos Eduardo Vasconcelos (2020) que o conflito evoluiu em espiral, ou seja é uma manifesto, em que através de fases se busca o equilíbrio, e está inerente as relações humanas. Ainda, para o autor, o conflito interpessoal abrange “esse aspecto relacional (expectativas e crenças desencontradas, sentimentos e ressentimentos intercambiados), compreende o aspecto objetivo (interesse objetivo ou material envolvido) e compreende a trama (o seu processo, o seu desdobramento)” (VASCONCELOS, 2020). Daí compreender que o conflito interpessoal se constitui de três elementos: O primeiro a relação interpessoal, que

pressupõe pelo menos duas pessoas; o segundo a problema objetivo, que é a razão concreta, objetiva, ou seja, aquelas necessidades contrariadas, sendo assim o aspecto material. Por fim, a terceira que a trama ou processo, que equivale as estruturas processuais, com suas implicações que surgem da demanda. Para Carlos Eduardo Vasconcelos, os conflitos decorrem então da convivência em sociedade do homem com as suas contradições, O autor classifica em quatro tipos, que na sua visão ocorrem cumulativamente:

Quadro 3: Classificação do conflito para Carlos Eduardo Vasconcelos

Conflitos estruturais	(diferenças nas circunstâncias sociais, políticas e econômicas dos envolvidos);
Conflitos de informação	(informação incompleta, distorcida, conotação negativa);
Conflitos de valores	(diferenças na moral, na ideologia, na religião);
Conflitos de interesses	(reivindicação de bens e direitos de interesse comum e contraditório).

Fonte: (VASCONCELOS, 2020, online)

O meio de resolver e o modo de lidar com o conflito, também são processos importantes que se faz necessário compreender. Para Morton Deutsch, existem dois processos de lidar e resolver o conflito, que ele classificou de processos construtivos ou destrutivo. Para este autor, os processos construtivos as pessoas trabalham para consolidar a relação social precedente à disputa, através de um processo de Comunicação construtivo, utilizando, valores, técnicas e habilidades (DEUSTCH, 1977, apud AZEVEDO, 2004), como os desenvolvidos na mediação.

Para o autor, os meios destrutivos têm como particularidade o “enfraquecimento ou rompimento da relação social preexistente à disputa”, resultado da forma competitiva como a disputa é conduzida. Deste modo, o conflito normalmente se origina por um pequeno desentendimento, algo insignificante e desenvolve-se de forma progressiva, em espiral, frequentemente, mantendo-se independente de suas causas originais (DEUSTCH, 1977, apud AZEVEDO, 2004).

Carlos Eduardo Vasconcelos, ressalta a importância da contribuição de Norton Deutsch para opor o que ele denominou de “ontologização⁴ do conflito, em que ele era visto como um mal em si mesmo”, ao aproximar “a teoria do conflito da filosofia da linguagem e da psicanálise junguiana, ao reconhecer o alcance afetivo da intersubjetividade cambiante pelo diálogo construtivo; que enseja o potencial transformador do conflito” (VASCONCELOS, 2020, online).

Portanto, percebe-se que o conflito passou por uma construção social em que que autor (es) empregam diversas formas para definir, interpretar, classificar, conceituá-los e explicá-los,

⁴ Ontologia é o ramo da filosofia que estuda a natureza do ser, da existência e da própria realidade.

por isto, a relevância de realizar uma análise crítica do conceito de usando da teoria das Representações Sociais, que são construídas no cotidiano de cada indivíduo.

3. Da representação social e análise de conteúdo

Nesse item único se fará uma rápida exposição do conceito da teoria da teoria da Representação Social. Será apresentado seu conceito por maio de alguns autores importantes que a estudam nos mais diferentes paradigmas científicos.

3.1 Introdução

O estudo das Representações Sociais viabiliza um melhor entendimento da realidade, na proporção em que estuda como se formam e como funcionam os sistemas de referência que se utiliza para classificar pessoas e grupos e para interpretar os fenômenos da vida cotidiana (ALVES-MAZZOTTI, 2008, p. 18-43).

Distinguir e analisar determinadas representações de um determinado grupo permite, além do acesso ao seu campo das ideias, o acesso ao seu campo de possibilidades de ações. Estudar as Representações Sociais requer examinar o sujeito, o meio sócio-histórico ao qual pertence, a relação estabelecida entre eles e o jogo dialético que permite ao sujeito incorporar o que está fora e projetar o que está dentro, constituindo um saber socialmente elaborado e compartilhado que se direciona para a prática e direciona a prática (SANTOS, 2010, p. 1035-1039).

Existem diversas ciências que estudam a forma como as pessoas distribuem e representam o conhecimento, mas segundo Moscovici: “o estudo de como, e por que, as pessoas partilham o conhecimento e desse modo constituem sua realidade comum, de como eles transformam ideia em prática – numa palavra, o poder das ideias – é o problema específico da psicologia social” (MOSCOVICI, 2007, p. 08).

O direito como ciência social, está presente não só no cotidiano, como na evolução humana, que a cada dia torna-se mais complexa, sendo primordial ser estudada e analisada de diferentes formas, assim como o entendimento do conflito na perspectiva de diversos autores, que não somente escrevem sobre o tema, como profissionais atuantes, tratam dos conflitos provenientes das relações e evoluções humanas.

Desta, forma, estudar as “percepções, opiniões, imagens, valores, atribuições”, que esses autores, percebem sobre o conflito, “constituem categorias de pensamento que conferem sentido ao real”, que Serge Moscovici, veio a tratar como representações sociais (MOSCOVICI, 2007, p. 08).

3.2 Do conceito de Representação Social

Os estudos sobre o conflito, suas causas e efeitos, são objetos de estudos das diversas áreas do conhecimento, e de diversos profissionais do conhecimento como a Administração, a Psicologia, a Sociologia, a Antropologia, e não diferente o Direito, entre outras sendo um tema importante e presente na história com várias definições (CORRÊA, 2018, online).

O estudo das Representações Sociais, de Moscovici são algumas das formas que auxiliam na interação e no aperfeiçoamento das relações sociais, por ser um método que auxilia a ampliar o entendimento a respeito da percepção sobre o conflito na atualidade.

Para Moscovici, existe uma dinamicidade na projeção dessas representações que determinam os comportamentos dos indivíduos dando um significado as respostas que são por eles proferidas. O pioneiro dessa teoria considera-a como um conhecimento particular que tem como função precípua a comunicação entre indivíduos (MOSCOVICI, 1978).

Percebe-se que as representações sociais, nada mais é que elementos simbólicos, produzidos historicamente e expressos por meio da linguagem, com os quais “os sujeitos demonstram opiniões, valores e crenças a respeito de eventos, objetos, fatos ou pessoas” (MOSCOVICI, 2007, p. 05-10).

As representações sociais funcionam como um modo de interpretar a realidade a sua volta. São visões do coletivo social, ao mesmo tempo compartilhadas, mas também que se manifesta no interior da pessoa, de forma particular. Ela conduz as práticas sociais e a comportamentos dos sujeitos relacionados na pesquisa fisicamente. É justamente quando o compartilhamento dessas visões em relação a um objeto ou conteúdo a ser estudado é que esses grupos constroem essa teoria (ABRIC, 2000, p. 27-38).

Jodelet, Guerra e Ichikawa explicitam que as ideias socialmente compartilhadas são formas de conhecimento, esses elaborados com alguns objetivos e que contribuem diretamente para se construir uma realidade comum, dentro da perspectiva de um mesmo conjunto social (JODELE, 2013, p. 17 – 44). Já para Celso Pereira Sá (2015) significa uma verdadeira

mobilização, que pode vir a acontecer em qualquer ambiente, e em qualquer tempo, desde que existam pessoas que pensem sobre o objeto.

Qualquer meio de comunicação que seja um contribuinte para se compartilhar informações ou até mesmo gerá-las pode possibilitar o surgimento dessas representações que são refletidas e repartidas no coletivo social (CORRÊA, 2007, p. 191-2011). Essa tese auxilia a compreensão dos conceitos que são transformados e difundidos, no que Moscovici intitula de universo reificado, que é na realidade o da ciência, o extra-acadêmico, o senso comum (MOSCOVICI, 1978).

O mesmo autor explica que entre o momento de construção dessas ideias e o partilhamento no meio social há um caminho a ser desvendado e investigado. E o objetivo é revelar os aspectos mais importantes que estão apostos na realidade. É nesse local que as verdades ainda imprecisas passam a ser difundidas entre os sujeitos e os principais caminhos são geralmente a mídia ou outros meios de comunicação de massa (MOSCOVICI, 1978).

As interações sociais passam a ser desenvolvidas com as representações sociais, elas são os instrumentos que conduzem a esse processo. Não são novos assuntos que surgem, mas sim, algo que se populariza entre grupos sociais. Dá-se uma difusão, e essa possibilita uma nova visão e discussão sobre o assunto proposto, o que ajuda a caracterizar esse processo em assuntos os mais variados (FIGUEIREDO, 2013, p. 55-73).

Spink ainda complementa uma orientação a respeito da diversidade de pensamentos e da contradição que pode ser gerada a partir da investigação de determinado assunto sob a ótica da teoria apresentada, desde que os mesmos sejam processuais (SPINK, 2003, p. 117-145). Busca-se compreender quais são os interesses que as envolvem e as crenças que dela nascem e passam a se infiltrar na vida dos cidadãos. Jovchelovitch articula o seu conceito comparando-a a um espaço comum, partilhado entre pessoas, mas com intensidade e perspectivas diferentes (JOVCHELOVITCH, 2003).

3.3 Da análise de conteúdo

A análise de conteúdo – AC, é definida por Bardin como um conjunto de técnicas que tem como objetivo obter através de indicadores – quantitativos ou não, as mensagens que são transmitidas, naquele conjunto de conteúdos apresentados. Para a autora, depois que se faz a seleção do material, após uma leitura e pré-análise, deve-se proceder ao tratamento dos resultados e realizar as possíveis interpretações surgidas (BARDIN, 1977).

A AC tem a mensagem como ponto de partida e deve considerar as condições textuais expostas pelos autores. É na concepção crítica e dinâmica que se funda essa busca, não podendo se considerar apenas a linguagem, mas o sentido do texto, o que quis ele dizer (FRANCO, 2005). Nesse contexto, os conceitos de livros devem ser transcritos e verificados com base em uma sequência simples, mas sempre buscando a lógica.

Para Vergara é uma técnica de tratamento de dados, que tem como objetivo básico identificar o que está sendo especificado sobre determinado tema. Os materiais de análise serão textos escritos, que são delimitados e escolhidos para determinado projeto de pesquisa ou produção científica (VERGARA, 2003).

O presente artigo optou pela adoção da teoria das Representações Sociais, em que os autores estão decididos a compreender, através dos trechos e conceitos apresentados, a ancoragem e a objetivação. Esses são mecanismos que recriam objetos e seus sentidos, e fazem parte de um processo de identificação da realidade, culminando na conciliação da TRS e AC. Os dados isolados muitas vezes não refletem nada, mas quando visto juntamente com outros conceitos, dão inferência ao senso (NATT; CARRIERE, 2014).

A pesquisa só passará a ter sentido quando se encontrar a clareza e a objetividade, a partir da investigação do material coletado. Assim, a análise de conteúdo vem proporcionar alguns procedimentos bem delineados e claros, que são apropriados para a interpretação da realidade social. Flick acrescenta ainda que se trata do acesso a elementos concretos, que na verdade evidenciam signos ocultos no contexto real (FLICK, 2009).

Então quando se opta pela junção desses dois métodos de pesquisa, tem-se a qualidade que possibilita que a Representação Social encontre o acesso as informações de particularidades da realidade social através de textos, excertos ou até mesmo entrevistas. Essa teoria da psicologia social será de suma importância para possibilitar a interpretação e compreensão das situações do cotidiano, onde diferentes situações se visualizam em um universo socialmente compartilhado (ABRIC, 2000, p. 27-38).

Essa técnica pode ser compreendida como um importante instrumento para a análise em pesquisas qualitativas, pois possibilita ao pesquisador a sistematizar os conteúdos das mensagens e textos. É a partir disso que se pode instrumentalizar procedimentos metodológicos e compor uma rede que contribua de forma efetiva para a pesquisa, principalmente na área das ciências sociais, ramo do qual o direito pertence (BARDIN, 1977).

É um caminho interessante para investigar ideias, textos e conceitos. Vem contribuir para descobrir o pensamento de grandes doutrinadores a respeito de determinado tema central.

Nesse artigo dá foco para a teoria do conflito, na visão de renomados autores que trazem suas concepções e estudos a respeito do tema.

4. DA METODOLOGIA

O método utilizado na presente pesquisa, além da bibliográfica, onde se buscou aprofundar a respeito do conflito, selecionamos nesse artigo quatro obras de renomados autores que escrevem a respeito do conflito e os conceituam. De cada um deles foram separados excertos referentes a definição. Todas as obras escolhidas foram coletadas e analisadas por meio de uma leitura exploratória. Isso permitiu que se verificasse a adequação dos textos dos livros aos interesses do assunto da pesquisa. O Quadro 04 vem delinear os autores e suas obras:

Quadro 04: Autores e obras para análise de conteúdo

Autor	Obra	Trecho usado
Fernanda Tartuce	Mediação nos conflitos civis	A ocorrência do conflito previne a estagnação, estimula o interesse e permite a manifestação de problemas em busca de sua solução, constituindo a raiz de mudanças pessoais e sociais; a função criativa do conflito reside na sua capacidade de gerar motivação para resolver um problema que poderia, de outra forma, nem ser investigado. Não é fácil, porém, lidar com sua ocorrência – especialmente no calor dos acontecimentos que causaram os impasses. (TARTUCE, 2018, online)
Morton Deutsch	A resolução do conflito: processos construtivos e destrutivos. In AZEVEDO, André Gomma de (org.)	O ambiente social em que o conflito ocorre (as facilidades e restrições, os encorajamentos e as retrações que ele gera em relação às diferentes estratégias e táticas de travar ou resolver conflitos, incluindo a natureza das normas sociais e das formas institucionais que o regulamentam). Tanto indivíduos quanto coletividades e nações podem se achar em ambientes sociais em que existe pouca tradição de resolução cooperativa de conflitos e em que poucas instituições, normas, facilidades ou recursos tenham sido desenvolvidos para contribuir com a resolução pacífica de disputas. Naturalmente, é verdade que o atual ambiente de nações é mais empobrecido nessas tradições e instituições do que os ambientes da maioria dos indivíduos e das coletividades ⁵ .
Roberta Freitas Carvalho	Acesso à justiça por meio da mediação de conflitos	O conflito tem sido estudado por diferentes ciências e técnicas do conhecimento humano, tais como direito, filosofia e até a administração. Para uns o conflito é uma situação de concorrência em que as partes estão conscientes da incompatibilidade de futuras posições potenciais e na qual uma delas deseja ocupar posição incompatível com os desejos da outra. Por outro lado, pode ser entendido como a luta pelo poder que se manifesta na procura de todas as coisas ⁶ .

⁵ DEUSTCH, Morton. *A Resolução do Conflito: processos construtivos e destrutivos*. New Haven (CT) Yale University Press, 1977 – traduzido e parcialmente publicado em AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. V 3. Brasília: Ed. Grupos de Pesquisa, 2004.

⁶ SANTOS, Roberta Freitas Carvalho dos. *Acesso À Justiça Por Meio Da Mediação De Conflitos*. Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. p. 1 a 24. 2012.

Autor	Obra	Trecho usado
Carlos Eduardo de Vasconcelos	Mediação de conflitos e práticas restaurativas	O conflito não é algo que deva ser encarado negativamente. É impossível uma relação interpessoal plenamente consensual. Cada pessoa é dotada de uma originalidade única, com experiências e circunstâncias existenciais personalíssimas. Por mais afinidade e afeto que exista em determinada relação interpessoal, algum dissenso, algum conflito, estará presente. A consciência do conflito como fenômeno inerente à condição humana é muito importante. Sem essa consciência tendemos a demonizá-lo ou a fazer de conta que não existe. Quando compreendemos a inevitabilidade do conflito, somos capazes de desenvolver soluções autocompositivas. Quando o demonizamos ou não o encaramos com responsabilidade, a tendência é que ele se converta em confronto e violência.

Fonte: Própria Autora, 2021

Segue o quadro 05, onde se mostrará mais trechos usados dos mesmos autores acima especificados e que serviram de base para o estudo.

Quadro 05: Autores e trechos dos livros

Autor	Obra	Trecho usado
Fernanda Tartuce	Mediação nos conflitos civis	Para bem abordar os conflitos, é importante entender o que os causa. Muitos fatores podem originá-los, merecendo destaque a limitação de recursos, a ocorrência de mudanças, a resistência a aceitar posições alheias, a existência de interesses contrapostos, o desrespeito à diversidade e a insatisfação pessoal. A limitação de recursos naturais e humanos pode conduzir à disputa entre os indivíduos quanto à sua titularidade. Algumas vezes, a regra sobre a devida posição jurídica relativa ao bem é cumprida espontaneamente; pode haver, contudo, uma pretensão que encontre resistência em sua observância, situação caracterizadora do conflito. Diante de tal constatação, faz-se necessária, na busca de pacificação social, a definição clara sobre quem é o titular do interesse.
Morton Deutsch	A resolução do conflito: processos construtivos e destrutivos. In AZEVEDO, André Gomma de (org.)	Os relacionamentos prévios de um com o outro, suas concepções, crenças e expectativas sobre o outro, incluindo o que cada um acredita ser a visão do outro sobre si, e particularmente o grau de polarização que ocorreu em avaliações como bom mau, confiável-desconfiável. Uma controvérsia específica, sendo entre Egito e Israel, entre sindicato e empresa, ou entre marido e esposa, será influenciada e afetada pelas relações prévias e pelas concepções pré-existentes entre as partes. Um marido ou uma esposa que perdeu a confiança na benevolência das intenções do outro dificilmente conseguirá chegar a um acordo cuja efetivação necessita lealdade mútua, dando-se o mesmo entre Egito e Israel ou entre um sindicato amargurado e uma empresa (DEUSTCH, 1977, apud AZEVEDO, 2004).

Autor	Obra	Trecho usado
Roberta Freitas Carvalho	Acesso à justiça por meio da mediação de conflitos	Já nos processos construtivos a relação processual é concluída com o fortalecimento da relação social preexistente à disputa. Isto porque, no transcurso dessa relação há um estímulo para que as partes desenvolvam soluções criativas que permitam a compatibilização dos interesses. Há, também, o estímulo para que as partes resolvam as questões sem atribuição de culpa e a abordagem frequente de todas as questões relevantes para a relação social entre as partes, não apenas aquelas juridicamente tuteladas (SANTOS, 2012, p. 1-24).
Carlos Eduardo de Vasconcelos	Mediação de conflitos e práticas restaurativas	A solução transformadora do conflito depende do reconhecimento das diferenças e da identificação dos interesses comuns e contraditórios, subjacentes, pois a relação interpessoal funda-se em alguma expectativa, valor ou interesse comum. Em suma, as relações, com sua pluralidade de percepções, sentimentos, crenças e interesses, são conflituosas. A negociação desses conflitos é um labor comunicativo, cotidiano, em nossas vidas. Nesse sentido, o conflito não tem solução. O que se podem solucionar são disputas pontuais, confrontos específicos. Em realidade, o conflito interpessoal compreende o aspecto relacional (valores, sentimentos, crenças e expectativas intercomunicados), o aspecto objetivo (interesse objetivo ou material envolvido) e a trama decorrente da dinâmica desses dois aspectos anteriores (VASCONCELOS, 2008, p. 20).

Fonte: Própria Autora, 2021

Os trechos nos quadros 04 e 05 expostos são apenas exemplificativos. De cada autor foram usados quatro excertos de suas obras para que assim se pudesse discutir a Representação Social. Após a escolha do conteúdo a ser analisado o mesmo foi organizado para ser tratado no Software Iramuteq, em que se deu destaque para dois resultados que abaixo serão analisados, a Árvores Máxima e a Nuvem de Palavras.

5 DA DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

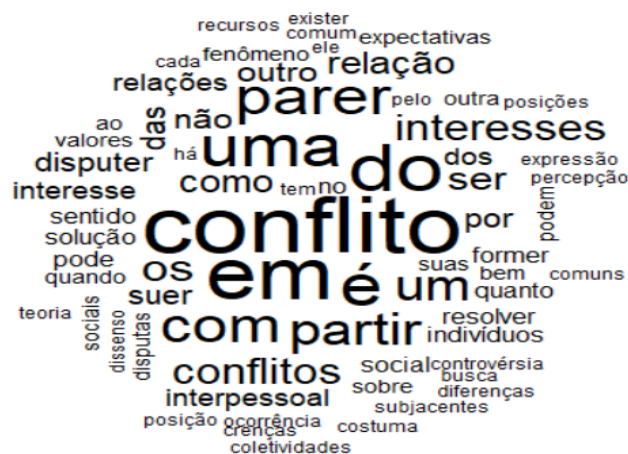
Os conteúdos escolhidos foram ajustados em uma linha de comando e tratados no programa Iramuteq. As análises escolhidas foram, dados estatísticos; análise gráfica e nuvem de palavras. Foram analisados 16 textos, sendo divididos quatro excertos para cada um dos autores especificados no quadro 05. O número de ocorrências, ou seja, palavras escritas e repetidas formam um total de 1507 e o número de formas, atingiu o montante de 649, que significa que o vocábulo principal, “conflito”, teve uma frequência de repetição nesse número.

da palavra principal tem-se outras importantes ramificações que dão um sentido específico ao termo central.

A possível representação social do conflito seria uma disputa, onde há uma relação objetiva diferente entre determinados interessados. Cria-se uma expectativa através dessa relação comum e é preciso encontrar uma solução. Esse vínculo jurídico gerado por percepções distintas pode gerar um dissenso, ou disputas.

A segunda abordagem foi realizada utilizando-se da Nuvem de Palavras que é uma análise lexical mais simples, mas que agrupa as palavras e as organiza graficamente em função de sua frequência. Na figura 03 pode-se verificar que o vernáculo “Conflito” continua no centro da nuvem, mas a partir dela se forma duplicidades de termos que interagem com o contexto central, gerando a possível representação dos autores, que escrevem e delimitam o conceito.

Figura 03: Nuvem de palavras - Conflito



Fonte: Iramuteq, 2021, online.

No núcleo encontra-se a palavra-chave e a partir daí, inicia-se a formação do entendimento doutrinário. Ao lado direito, duas palavras juntas mostram o primeiro princípio, “indivíduo” e “resolver”. No outro lado, tem-se “Interesses” e “resolver”, o que leva ao entendimento de que quando surge a pessoa, com interesses divergentes, é preciso que haja uma solução, um consenso. Esse dissenso cria expectativas sociais, em que a utilidade motriz é a resolução da controvérsia antes gerada por ideais ou percepções distintas.

6 CONCLUSÃO

Quando se pensa uma teoria geral dos conflitos admite-se uma espécie de relação social que se observa a partir da interação existente entre as pessoas, representada pelos movimentos em que indivíduos possam se orientar. Esse artigo utilizando-se da teoria das Representações Sociais analisou esse conceito, partindo-se da análise de conteúdo de renomados doutrinadores que escrevem a respeito do assunto.

O objetivo principal foi verificar através do conceito idealizado por eles, a partir palavra central, qual a representatividade comum que existe em seus entendimentos. O estudo levou a conclusão de que “Conflito” é a palavra que faz parte do núcleo da relação, e suas ramificações indicam movimentos de resoluções e superações de interesses individuais que passam a ser disputados.

A lide surge a partir de uma percepção e expressão diferenciada de mundo, entre pessoas sociais que pensam diferente. Assim, cria-se uma expectativa que deve ser resolvida, ou pelo menos tentar. O ser humano é um ser social, e vivendo em sociedade passa a ter ideias e pensamentos diferentes e contraditórios, que muitas vezes chocam com o dos outros. Assim surge o caminho do embate.

O que se percebe é que a representação social, ou seja, o conjunto de conhecimentos, opiniões e imagens que evocou o acontecimento em torno desse conceito e se resultou da interação social de doutrinadores desse ramo jurídico, foi a de que o conflito é uma relação de ideias interpessoal que se distingue. Esse antagonismo gera a disputa, que precisa ser solucionada para a convivência em sociedade e para que não haja dissensos desnecessários que levem a diferenças coletivas insuperáveis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRIC, J.C. (2000). **A abordagem estrutural das representações sociais**. In: MOREIRA, A.S.P.; OLIVEIRA, D.C. (Org.). Estudos interdisciplinares de representação social. Goiânia: AB, p.27-38.

ALEXANDRE, M. (2001). **O papel da mídia na difusão das representações sociais**. In: *Comum*. 6, n. 17. p.111-125. Rio de Janeiro, jul./dez.

ALVES-MAZZOTTI, A. J. **Representações: aspectos teóricos e aplicações à educação**. *Revista Múltiplas Leituras*, v.1, n. 1, p. 18-43, 2008.

BARDIN, L. (1977). **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70.

BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de Política**. trad. Carmen C, Varriale et ai.; coord. trad. João Ferreira; rev.geral João Ferreira e Luis Guerreiro Pinto Cacais. - Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1ª ed., 1998. V.1. p.225.

CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem: mediação: conciliação**: tribunal Multiportas, 8. ed., ver. E atual. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.p. 41.

CARNELUTTI, F. **Instituições do processo civil. Vol. I**. Tradução de Adrián Sotero De Witt Batista. Campinas: Servanda, 1999. p. 80.

CORRÊA, Alessandra Morgado Horta et al. **Soldadinhos-de-chumbo e bonecas: representações sociais do masculino e feminino em jornais de empresas**. Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 11, n. 2, p. 191-211, abr./jun. 2007.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de Direito do Trabalho**. 10.ed. São Paulo: LTr, 2011. p.49.

DEUSTCH, Morton. **A Resolução do Conflito: processos construtivos e destrutivos**. New Haven (CT) Yale University Press, 1977 – traduzido e parcialmente publicado em AZEVEDO, André Gomma de (org.). Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. V 3. Brasília: Ed. Grupos de Pesquisa, 2004.

DINAMARCO, C.R; CINTRA, A. C. de A; GRINOVER, A. P. **Teoria geral do processo**. 27. ed. São Paulo: Malheiros Ed., 2011. p.25.

FIGUEIREDO, M. D.; CAVEDON, N. R.; SILVA, A. R. L. (2013). **A desvalorização de grupos sociais no espaço comum de pequenas organizações: um estudo sobre representações sociais em um centro comercial**. Organizações & Sociedade, v. 20, n. 64, p. 55-73.

FLICK, U. (2009). **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3 ed. São Paulo: Artmed

FOLLETT, M. P. Mary Parker Follett: **profeta do gerenciamento**. Tradução de Eliana Hiocheti e Maria Luiza de Abreu Lima. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997, p. 298.

FRANCO, M. L. P. B. (2005). **Análise de Conteúdo**. 2. ed. Brasília: Líber Livro.

GUERRA, G. C. M.; ICHIKAWA, E. Y. (2013). **As Representações Sociais da Agroecologia para a Agricultura Familiar: A Visão de Pesquisadores, Extensionistas e Produtores Rurais**. Desenvolvimento em Questão, v. 11, n. 23, p. 40-73.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual de Arbitragem e Mediação: Conciliação e Negociação**, 4. Ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p.31-38.

HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo**. Tradução de Guido de Almeida. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989, p. 116.

JODELET, D. (2002). **Representações sociais: um domínio em expansão**. In: JODELET, D. (Org.). As representações sociais. Rio de Janeiro: Eduerj, 2013. p.17-44.

JOVCHELOVITCH, S. (2003). **Vivendo a vida com os outros: intersubjetividade, espaço público e Representações sociais**. In: JOVCHELOVITCH, S.; GUARESCHI, P. (Org.) Texto sem representações sociais. Petrópolis: Vozes.

MICHAELI, **Dicionário Escolar Língua Portuguesa**. Melhoramentos; 4ª edição. São Paulo. 2016. Disponível em: <https://www.indicalivros.com/livros/michaelis-dicionario-escolar-lingua-portuguesa-varios-autores>. Acesso em: 13 de outubro de 2021.

MOSCOVICI, Serge. **A representação social da psicanálise**. 1.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

MOSCOVICI, Serge. **Representações Sociais: investigação em psicologia social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.p.05 e 10.

NATT, E.D.M e CARRIERE, A.P (2014). **A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E A ANÁLISE DE CONTEÚDO: INSTRUMENTOS QUE SE COMPLEMENTAM NA PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO**. Caderno de Estudos Sociais. Disponível em: <http://periodicos.fundaj.gov.br/index.php/CAD>. Acesso em: 13 de outubro de 2021.

PELIZZOLI, Marcelo L. **Paz e conflito. Visão sistêmico-fenomenológica**. In: PELIZZOLI, Marcelo (Org.). *Cultura de paz: restauração e direitos*. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2010. p. 13-31.

RATTON JR., José Luiz de Amorim. **Racionalidade, política e normalidade do crime em Émile Durkheim**. *Revista Científica Argumentum da Faculdade Marista do Recife*, Recife: Faculdade Marista, vol. 1, 2005, p. 111-129.

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 judiciousa para conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2017.

RUMMEL, Rudolf J. op. cit. v. II, p. 62 e v. III, p. 63, apud SERPA, Maria de Nazareth. *Mediação, uma solução judiciousa para conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2017.

SÁ, Celso Pereira de. **Estudos de psicologia social: história, comportamentos, representações e memória**. Rio de Janeiro. 2015.

SANTOS, Roberta Freitas Carvalho dos, **Acesso À Justiça Por Meio Da Mediação De Conflitos**. Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. p. 1 a 24. 2012. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/trabalhos_conclusao/2semestre2012/trabalhos_22012/RobertaFreitasCarvalhoSantos.pdf. Acesso 08 de out. 201. p. 1 -24.

SANTOS, S. S. C. Concepções teórico-filosóficas sobre envelhecimento, velhice, idoso e enfermagem gerontogerátrica. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 63, n. 6, 2010, p. 1035-1039.

SCAVONE Jr., Luiz Antonio. **Arbitragem - Mediação, Conciliação e Negociação**. Disponível em: Grupo GEN, (10ª edição). Grupo GEN, 2020. Disponível em: [https://grupogen.vitalsource.com/reader/books/9788530990145/epubcfi/6/26\[%3Bvnd.vst.idref%3Dchapter01\]!/4](https://grupogen.vitalsource.com/reader/books/9788530990145/epubcfi/6/26[%3Bvnd.vst.idref%3Dchapter01]!/4) . Acesso em: 26/10/2021. p. online.

SPINK, M. J. (2003). **Desvendando as teorias implícitas: uma metodologia de análise das representações sociais**. In: JOVCHELOVITCH, S.; GUARESCHI, P. (Org.). Textos em representações sociais. 8 ed. Petrópolis: Vozes, p.117-145.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018. Disponível em: [https://grupogen.vitalsource.com/reader/books/9788530992286/epubcfi/6/2\[%3Bvnd.vst.idref%3Dcover\]!/4/2/2%4051:89](https://grupogen.vitalsource.com/reader/books/9788530992286/epubcfi/6/2[%3Bvnd.vst.idref%3Dcover]!/4/2/2%4051:89). Acesso em: 26/10/2021. p. online.

VERGARA, S. C. (2003). **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 4 ed. São Paulo: Atlas.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. Disponível em: Grupo GEN, (7ª edição). Grupo GEN, 2020. Disponível em: [https://grupogen.vitalsource.com/reader/books/9788530991456/epubcfi/6/24\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml11\]!/4](https://grupogen.vitalsource.com/reader/books/9788530991456/epubcfi/6/24[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml11]!/4). Acesso em: 26/10/2021. p. online.

SOFTWARE IRAMUTEQ. **Tutorial para uso**. Tutoriel-en-portugais (iramuteq.org), 2013. Disponível em: <http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/tutoriel-en-portugais>. Acesso em: 26/10/2021.

YARN, D. H. (1999). **Dictionary of Conflict Resolution**. São Francisco: Ed. Jossey Bass. eBook.

Data de submissão: 18/08/2021
Data de aprovação: 01/09/2021
Data de publicação: 23/01/2023

Este trabalho é publicado sob uma licença
Creative Commons Attribution 4.0 International License.