Para escolher a melhor alternativa para a resolução de conflitos, é necessário observar o conflito como um todo.

Descobrir quais as necessidades e interesses de cada parte e, principalmente, ter o auxílio de um profissional qualificado para lidar com a **resolução de conflitos** de forma adequada.

# O QUE É A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS?

Trata-se de um processo que pode ser formal ou informal, onde duas ou mais pessoas/partes, utilizam para tentar encontrar uma solução pacífica para o conflito em que estão envolvidas.

Seu objetivo é buscar a melhor forma para resolver o problema enfrentado pelas partes. Diante disso, se faz necessário entender suas particularidades e escolher a mais adequada.

# QUAIS SÃO AS FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS?

De acordo com o Código de Processo Civil, os meios alternativos que buscam a solução dos conflitos são: Mediação, Conciliação e Arbitragem.

Todos estes métodos possuem legislação própria e estão ganhando cada vez mais espaço no âmbito empresarial

.
Vale ressaltar, que todos estes métodos são alternativas que diferenciam do judiciário e estão sendo muito procurados por várias facilidades e benefícios que trazem as partes, como:

- Resolução pacífica do conflito
- Possibilidade de ser um processo informal
- Preservação da relação entre as partes
- Agilidade

Como é possível notar, estas formas possuem diversas vantagens e, por isso, vêm tomando cada vez mais espaço nas relações comerciais e empresariais.

# CONCILIAÇÃO

A conciliação é uma forma de **negociação colaborativa**, onde as partes, junto com uma terceira pessoa, o conciliador, procuram resolver suas diferenças para chegar a um acordo.

Existem dois tipos de conciliação, a judicial e a extrajudicial.

- A conciliação extrajudicial, assim como o próprio nome já diz, ocorre fora do poder judiciário. Ela será realizada por uma pessoa neutra, o conciliador. Ele pode ser, ou não, um advogado.
- Assim sendo, a conciliação judicial se dará dentro de um processo no judiciário. Poderá ser realizada pelo juiz ou pelo conciliador designado no processo.
  Diante sua importância e eficiência, recentemente foi incluída no próprio Código de Processo Civil, em seu artigo 334, a necessidade da realização de sessões de conciliação e mediação ao início do curso do processo.

# MEDIAÇÃO

O objetivo da mediação é buscar um acordo que seja mutuamente benéfico entre as partes, protegendo o **relacionamento comercial** que elas possuem.

A mediação, assim como a conciliação, trata-se de uma negociação colaborativa entre as partes, contudo, ela conta com o auxílio de um terceiro, o mediador.

O mediador é um terceiro, independente e imparcial, que não possui interesses ou participação no conflito.

Ele irá conduzir as sessões de mediação e auxiliar as partes na obtenção de um acordo. Por se tratar de uma pessoa imparcial, diferente do conciliador, ele não deverá sugerir soluções ou acordos.

A figura do mediador é de suma importância. Ele tem domínio sobre os fatos do conflito e utiliza de técnicas de negociação para conduzir as partes durante as sessões de mediação.

Nesse sentido, a mediação vem sendo utilizada em conflitos empresariais e de alta complexidade, pois a figura do mediador, com o auxílio das técnicas de negociação, irá facilitar a interação entre as partes.

Assim, as partes poderão firmar um acordo benéfico para ambas e que possua as necessidades, interesses e possibilidades de cada uma.

# ARBITRAGEM

Juntamente com os demais métodos alternativos, a arbitragem aparece como uma alternativa ao Poder Judiciário.

A arbitragem, diferente dos demais métodos, se assemelha muito ao procedimento judicial, onde o árbitro emite decisões que, por sua vez, possuem força de sentença judicial.

A arbitragem pode contar com a presença de um ou mais árbitros. Os árbitros são peritos no assunto a ser discutido e possuem capacidade técnica o suficiente para tomar a decisão sobre o caso.

As decisões tomadas pelos árbitros devem ser seguidas e não há a possibilidade de recorrer.

Trata-se de um procedimento mais célere que o judiciário e as decisões são tomadas por pessoas com expertises no assunto, tornando a arbitragem cada vez mais atrativa do que uma ação judicial.

Por fim, os métodos alternativos buscam, principalmente, a manutenção do relacionamento comercial existente entre as partes envolvidas e a rapidez.

Como resultado, a **resolução de conflitos** está se tornando cada vez mais importante no meio empresarial. Para saber mais, continue acompanhando nosso site e redes sociais.