# O COMPORTAMENTO ASSERTIVO COMO MEIO INTELIGENTE E EFICAZ PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

## Genecy Roberto dos Santos Bachinski – Admininistração pela FAMAP, genecypsi@gmail.com

## RESUMO

O presente trabalho apresentou acerca do comportamento assertivo como um meio inteligente e eficaz para a resolução de conflitos decorrente das relações contratuais do Direito Civil, uma vez que com o crescimento populacional e econômico do país, notou-se um alarmante aumento de processos decorrente dos contratos perante o poder judiciário, pois a maioria das pessoas não possue inteligência emocional para equacionar suas lides. A pessoa assertiva tem a capacidade de controlar a si mesmo, bem como dominar as relações interpessoais. A assertividade viabiliza respostas adequadas, capacitando as pessoas a solucionarem qualquer problema de maneira satisfatória, inclusive, lides provenientes das relações contratuais. O comportamento assertivo não é baseado na hostilidade e agressão. O presente trabalho objetivou, de um modo geral, compreender a importância da assertividade como um meio indispensável para a resolução de conflitos nas relações contratuais. Mais especificamente, apresentar o comportamento assertivo como a ferramenta eficaz para resolução de lides contratuais, com a finalidade de poder contribuir para o alívio de causas tanto no poder judiciário quanto a resolução de conflitos das partes nas relações contratuais. Como metodologia optou pela pesquisa bibliográfica, obras literárias e de doutrinadores renomeados na área do direito e da psicologia, em artigos científicos do seio acadêmico, todos com a devida publicação, bem como reconhecimento na área, além de teses de mestrado e doutorado com as devidas publicações nos últimos 40 (quarenta) anos.

## INTRODUÇÃO

O comportamento assertivo como meio inteligente e eficaz para a resolução de conflitos nas relações contratuais é uma ferramenta eficaz para resolução de lides contratuais. O mundo está em constante crescimento populacional e econômico, fatos que viabilizam o negócio jurídico contratual, aumentando como consequência deste e das relações humanas, o aumento das lides, vez que a maioria das pessoas não age de forma assertiva.

Estudar o comportamento assertivo vai viabilizar facilmente a resolução das lides entre as próprias partes, sem sequer precisar de uma audiência de conciliação e/ou mediação. Visto que elas mesmo terão a capacidade de equacionar o problema, defendendo seu ponto de vista de forma serena, inclusive, aceitando algo que não está de acordo a fim de equilibrar a relação e solucionar o problema dentro da razoabilidade.

Hodiernamente o poder Judiciário Brasileiro resta moroso, isso ocorre devido ao excesso de judicialização dos conflitos, em especial nas relações contratuais. Assim sendo, considerando que esta morosidade ocorre pela ausência de capacidade das partes em equacionar a lide, qual deve ser o meio eficaz para dirimir as relações jurídicas contratuais sem afogar o poder Judiciário?

Diante disso, foi empregado como objetivo geral, compreender a importância da assertividade como um meio indispensável para a resolução de conflitos nas relações contratuais, adotando como os objetivos específicos apresentar detidamente a ferramenta eficaz para resolução de lides contratuais, desenvolver nas partes da relação contratual a assertividade e aliviar o poder judiciário quanto a resolução de conflitos das partes nas relações contratuais.

Dessarte, preferiu-se pela pesquisa bibliográfica, em obras literárias de diversos doutrinadores reconhecidos na área da administração e da psicologia, artigos científicos do meio acadêmico, bem como teses de mestrado e doutorado com as devidas publicações e reconhecimentos na área em destaque, com a finalidade de elucidar minuciosamente sobre o comportamento assertivo como meio inteligente e eficaz para a resolução de conflitos nas relações contratuais.

## DO COMPORTAMENTO ASSERTIVO COMO FERRAMENTA EFICAZ PARA A RESOLUÇÃO DE LIDES DECORRENTES DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

O comportamento assertivo é tipo de padrão de comportamento, este que capacita o indivíduo de exprimir seus sentimentos sem constrangimento, agir adequadamente em prol de seus interesses, exercitar os seus direitos sem negar ou ferir o direito alheio, vez que é em sua completude baseado nas inteligências múltiplas. O padrão de comportamento adequado nomeado por assertivo viabiliza o desenrolar de tudo, inclusive, dos conflitos.

Comportamento Assertivo – Um Guia de Auto-Expressão ultrapassa as fronteiras da educação baseada nos direitos humanos. Sua mensagem clara dirige-se à sala de aula, à clínica e, esperasse, a uma audiência mais ampla. Aprender a ser assertivo é educação para a vida, para ser humano, para nos tornar mais humanos e fazer a sociedade mais humana também. (Alberti e Emmons, 1978, p. 4).

A pessoa assertiva tem a capacidade de controlar a si mesmo, bem como dominar as relações interpessoais.

A assertividade viabiliza respostas adequadas, capacitando as pessoas de solucionarem qualquer problema de maneira satisfatória, inclusive lides provenientes das relações contratuais.

O comportamento assertivo não é baseado na hostilidade e na agressão. Ele é um conjunto de atitudes baseado na inteligência emocional, baseado na educabilidade do ser humano.

Ato contínuo, a assertividade também pode ser conceituada sobre outro crivo.

Respostas assertivas produzem consequências reforçadoras diversas e consequências de aprovação social que, imediatamente, podem não ter a mesma magnitude daquelas que seriam produzidas por respostas agressivas ou passivas. (Marchezini-Cunha e Tourinho, 2010, p. 302)

As dimensões que comportam a assertividade costumam serem baseadas em pesquisas experimentais, fator que possibilita diferentes contextos de interação social, viabilizando melhor entendimento do tema, conforme ALBERTI, et al. (1977).

É conhecedor que o direito anda lado a lado com a sociedade, tendo como função social a regulação da vida em sociedade, podendo o Estado Democrático de Direito atuar para garantir os direitos fundamentais assegurados na Constituição.

Ocorre que não é uma atividade fácil regular a vida em sociedade, pois a maioria das pessoas não tem um comportamento assertivo.

SANTOS et al. (2009) afirma que comportamento assertivo evita ocorrências conflitantes perante a sociedade, inclusive, traz interações humanas benéficas aos indivíduos.

O comportamento assertivo é uma das melhores ferramentas para solucionar conflitos decorrentes das relações contratuais, assim a situação nem chega a se configurar uma lide propriamente dita.

Habilidade para procurar, manter ou aumentar o reforçamento em uma situação interpessoal por meio da expressão de sentimentos ou desejos quando tal expressão envolve riscos de perda de reforçamento ou até de punição. (Cunha e Tourinho, 2010, p. 295).

Ademais, o saber acerca de determinado fenômeno comportamental é “insumo” que capacita os indivíduos para atuarem de determinada forma, segundo Botomé et al. (2006)

As relações contratuais estão presente no cotidiano das pessoas, seja ele proveniente de um casamento, da prestação de serviços, compra e venda, dentre outras.

Com isso, a ativação do comportamento assertivo torna-se imprescindível para a regulagem da vida em sociedade, inclusive, para a resolução dos conflitos contratuais, prescindindo da judicialização do conflito com ações simplórias.

Dessarte, a assertividade nas relações contratuais se faz necessário em grau numeroso, pois a “a verdadeira assertividade estimula a preocupação com os direitos de todos” (Alberti e Emmons, 2008 p. 14).

Del Prette e Del Prette (2010) apresentam que é de suma importância os programas de ensino que visam ensinar como se tornar uma pessoa assertiva e socialmente habilidosa, ainda, que essa prática tenha o condão de somar para a construção de novas realidades culturais, favorecendo a desenvoltura de comportamento que são socialmente aprovados e desejáveis, valendo-se da empatia e solidariedade para com o próximo e as adversidades do cotidiano, concordando do mesmo entendimento Marchezini-cunha e Tourinho (2010).

Os referidos autores aduzem que comportamentos passivos engrandecem a probabilidade de que comportamentos coercitivos fiquem ainda mais fortalecidos. Em contraste, o assertivo tem o condão de diminuir essa probabilidade, evitando assim que os comportamentos coercitivos se fortaleçam, fato que diminui a ocorrência de fatores negativos a sociedade

Dado o exposto, clarividentemente o Estado deve buscar investir em políticas públicas que visem incentivar e ativar o comportamento assertivo nas pessoas, pois além de ensiná-las a resolver seus conflitos contratuais de forma assertiva, a mesma regra valerá para todas as ações humanas em sociedade e, consequentemente

[...] No comportamento não-assertivo o emissor se prejudica pela sua própria autodesvalorização, no comportamento agressivo o receptor é prejudicado. No caso da asserção, nenhuma pessoa é prejudicada e, a menos que os objetivos desejados sejam totalmente conflitantes, ambos podem sair-se bem. (Alberti e Emmons, 1978, p. 10).

Conclui-se que a não-assertividade, na maioria das pessoas, está sobrecarregando o poder judiciário com conflitos decorrentes das relações contratuais que poderiam ser resolvidas entre as próprias partes, ora agindo assertivamente, fato que prova que o comportamento assertivo é uma ferramenta eficaz para a resolução de lides decorrente das relações contratuais, uma vez que tem o condão de atingir melhores resultados que uma audiência de conciliação que resulta em acordo. A solução inteligível para o desenlace dos conflitos é o comportamento assertivo das partes.

## DA RELAÇÃO CONTRATUAL BASEADA NA ASSERTIVIDADE

É de conhecimento geral que o poder judiciário brasileiro esta inflamado de processos. Na área do direito civil, é recorrente as ações relativas as relações contratuais, uma vez que as pessoas não detêm de comportamento compatível com a resolução de conflitos administrativamente, baseados na justiça, bem como empatia para com o próximo.

A assertividade é o tipo de comportamento padrão, baseado nas Inteligências múltiplas de Gardner (1980). A relação contratual baseada na assertividade confere as partes justiça, de maneira a não negar ou lesionar o direito do outro.

Agir assertivamente significa, portanto, defender-se em situação de injustiça ou, no mínimo, buscar restabelecer uma norma que, quando rompida, causa algum tipo de prejuízo à pessoa ou a seu grupo. Os temas mais recorrentes na literatura da área referem-se a reclamar quando um contrato, explícito ou não, é desrespeitado, e os exemplos relacionam devolver ou pedir para trocar mercadoria com defeito, impedir que alguém passe à frente em uma fila de cinema, defender-se quando acusado injustamente, etc. (DEL PRETTE e DEL PRETTE, 2003, p. 133).

É possível afirmar que a relação contratual perfeita é aquela que cumpre os requisitos expostos na Lei Federal, ora o Código Civil. Outrossim, o comportamento assertivo presente nas partes da relação contratual torna o negócio jurídico ideal.

Lange e Jakubowski (1976, p. 7), enfatizam que o comportamento assertivo é “a afirmação dos próprios direitos e expressão de pensamentos, sentimentos e crenças, de maneira direta, honesta e apropriada, de modo que não viole o direito de outras pessoas”.

É notório que a afirmação dos autores está compatível com a relação contratual do Código Civil, pois “os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”. (Brasil, 2002, art. 422).

Os conflitos resultantes dos negócios jurídicos contratuais geralmente tem escopo no desentendimento das partes, acompanhado da falta de capacidade para solucionar a lide de forma justa, precisando da interferência do poder judiciário para equacionar o problema.

Schwartz e Gottman (1976) apresentam que a principal deficiência das pessoas com comportamentos inassertivos se posiciona no nível cognitivo. Através de pesquisas, os autores concluíram que em situações de desempenho de papéis, aqueles indivíduos que apresentaram inassertividade apresentaram autoavaliações com negações, diferente dos que apresentaram comportamento.

Del Prette e Del Prette (2010) apresentam alguns componentes: a ordem social vigente é justa e não requer qualquer ação para o seu aperfeiçoamento; mesmo diante do sistema democrático pode acontecer erros e injustiças; é necessário pensar que as coisas podem melhorar para si e para as outras pessoas; que a assertividade não tem nenhuma relação com a intolerância e egoísmo; que a assertividade pode, às vezes, não trazer resultados esperados, mas que é a melhor opção de comportamento, dentre outros.

Exercitar a assertividade dentro das relações contratuais tem o condão de consolidar o ideário da paz. O sujeito que pensa e se comporta assertivamente implica em certos componentes, que, trazendo para as relações contratuais, podem ser aplicados ante a resolução de eventual controvérsia.

É possível afirmar que para que os objetivos, fundamentos e princípios da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 sejam alcançados, pelo menos mais da metade da população deveria adotar comportamentos assertivos, visto que é um conjunto de habilidades indispensáveis para o relacionamento social.

É de conhecimento geral que as lides decorrentes das relações contratuais decorrem de conflitos resultantes do convívio social. Por isso, o Direito vem como um meio para regular tais conflitos por meio do Poder Judiciário, com fito na justiça e harmonia social. As relações contratuais no Brasil urgem pela mudança de comportamentos da sociedade, o Estado não tem tanta estrutura para resolver todos os conflitos com a devida celeridade processual que deveria.

## DO COMPORTAMENTO ASSERTIVO COMO COADJUVANTE NO ALÍVIO DE PROCESSOS DO PODER JUDICIÁRIO

De início, é de conhecimento geral que o crescimento populacional e a contínua evolução do ser humano estão cada vez mais acirrados, em consequência os conflitos nas relações contratuais se afloram e o número de processos perante o Poder Judiciário fica ainda mais numeroso, uma vez que os indivíduos estão cada vez mais judicializando seus conflitos.

A assertividade “envolve a afirmação dos próprios direitos e expressão de pensamentos, sentimentos e crenças de maneira direta, honesta e apropriada que não viole o direito de outras pessoas” (Lange & Jakubowski, 1976, p. 7).

O comportamento assertivo é uma excelente ferramenta de resolução de conflitos, se o Estado começar a dar visibilidade a importância de os indivíduos serem assertivos, viabilizará a paz social e, como consequência, o alívio de casas no poder judiciário.

A assertividade, se trabalhada, praticada e incentivada, tem o condão de superar o jurídico-processual, podendo servir, inclusive, como ferramenta para os conciliares e mediares utilizarem no âmbito judicial. O comportamento assertivo traz paz social, justiça e equidade.

As pessoas estão cada vez mais buscando o poder judicial para resolver seus conflitos, pois não tem inteligência emocional para resolver de forma administrativa. A inteligência emocional está intimamente relacionada ao comportamento assertivo, que não é o tipo de comportamento da maioria dos brasileiros.

[...] A assertividade é uma classe de habilidades sociais de enfrentamento em situações que envolvem risco de reação indesejável do interlocutor, com controle de ansiedade e expressão apropriada de sentimentos, desejos e opiniões. (DEL PRETTE e DEL PRETTE, 2003, p. 175)

Atualmente, no Brasil é muito comum advim uma lide decorrente de uma relação contratual. É notório que a guerra está enraizada na sociedade, muitas partes de negócios jurídicos não guardam os princípios de probidade e boa-fé, causando assim uma desavença que não conseguem solucionar, visto que não detém de um comportamento assertivo, precisando sempre levar suas causas ao poder judiciário.

Desta feita, os Tribunais de Justiça do Brasil já estão sobrecarregados com causas advindas de conflitos decorrente das relações contratuais, estes que poderiam ser resolvidos entre as próprias partes.

O direito tem a função de adequar a vida em sociedade. O direito civil, por exemplo, regula os direitos e as obrigações de cunho privado relacionado às pessoas, considerando esta função o poder Judiciário se encontra afogado. Destarte, clarividentemente o comportamento assertivo tem o condão de contribuir para o equilíbrio da vida em sociedade, bem como para a resolução das lides contratuais entre as partes da relação jurídica.

Os maiores problemas enfrentados hoje pelo mundo só poderão ser resolvidos se melhorarmos nossa compreensão do comportamento humano. As concepções tradicionais têm estado em cena há séculos e creio ser justo dizer que se revelaram inadequadas. São em grande parte responsáveis pela situação que nos encontramos hoje. (SKINNER, 2006, p. 11)

Por essas razões, indubitavelmente o equilíbrio entre as partes seria almejado se o comportamento das pessoas fosse direcionado rumo a assertividade. As relações contratuais seriam perfeitas e descomplicadas.

Salutar ressaltar que a assertividade é uma habilidade que pode ser aprendida. Segundo Alberti e Emmons (1978), a assertividade é importante para a educação, para o ser humano, para a vida. Ela tem o condão de formar seres humanos mais humanos e, consequentemente, uma sociedade mais justa.

O poder judiciário brasileiro é lento devido ao excesso de judicialização. É comum a insatisfação da sociedade ante aos tribunais. Uma das causas é a lentidão que um processo, do ajuizamento da ação para o trânsito e julgado, pode levar vários anos.

Agregar a assertividade na relação contratual viabiliza noção de justiça, consequentemente não haverá lide, nem tampouco ação judicial.

Del Prette e Del Prette (1999) afirmam que é ideal utilizar a assertividade como uma das classes das habilidades sociais, inclusive nas relações diádicas e intergrupais, inviabilizando a estratificação social injusta que possa prejudicar a parte que está em desvantagem, podendo atribuir os valores éticos as relações interpessoais e intergrupais.

No entanto, o judiciário resta afogado devido a grande demanda que a sociedade envia. Atualmente, toda lide é motivo para judicialização. Os indivíduos podem e devem conseguir solucionar suas indiferenças sem a interferência estatal. A assertividade proporciona a solução para as partes.

A judicialização dos processos da área cível é grande, inclusive, decorrente dos contratos. Diante disso, se o Estado fornecesse um pouco de importância para forma como o povo se comporta, através de ações governamentais, certamente a sociedade perceberia o quanto o comportamento assertivo pode melhorar a vida em sociedade e, consequentemente, aliviar o poder judiciário brasileiro, que resta afogado com tantos processos, sendo parte deles decorrente dos negócios jurídicos advindos das relações contratuais cíveis.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Preliminarmente, considerando o intenso crescimento populacional, observou- se que a população brasileira não dispõe de inteligência emocional para equacionar lides através do consenso. Considerou-se como os conflitos decorrentes das relações contratuais do Direito Civil, apresentando o comportamento assertivo como meio inteligente e eficaz para a resolução de conflitos nas relações contratuais, este que viabiliza a resolução de lides sem sequer precisar de uma audiência de conciliação, dado que é solucionado entre as próprias partes, sem precisar judicializar o conflito.

Nesse sentido, apresentou-se o comportamento assertivo como o tipo de padrão de comportamento padrão de uma sociedade que busca a paz social, onde as pessoas têm a capacidade de externar seus sentimentos sem constrangimento, agir adequadamente em prol de seus interesses, exercitar os seus direitos sem sequer negar ou ferir o direito alheio, tal comportamento é baseado nas inteligências múltiplas.

A não-assertividade domina a maioria pessoas, deixando assim o poder judiciário afogado com conflitos decorrentes das relações contratuais. Nesta senda, nota-se que o comportamento assertivo é uma das melhores ferramentas para solucionar conflitos decorrentes das relações contratuais, assim a situação nem chega a se configurar uma lide propriamente dita.

Dessarte, considerando que o Poder Judiciário brasileiro resta inflamado de processos, o Estado tem o poder de encontrar meios para solucionar. As tentativas de solucionar as lides através de acordos em audiência de conciliação e/ou mediação é uma excelente ferramenta, outrossim, incentivar o comportamento assertivo na sociedade, viabilizará que as próprias pessoas consigam chegar a um acordo.

O comportamento assertivo pode ser utilizado como coadjuvante para o alívio de processos no poder judiciário. Basta que o Estado comece a dar visibilidade a importância de os indivíduos serem assertivos, viabilizando assim a paz social e, como consequência, o alívio de casas no poder judiciário.

Diante do exposto, conclui-se que o comportamento assertivo, se trabalhado, praticado e incentivado, pode superar o jurídico-processual, podendo servir como ferramenta para os conciliares e mediadores utilizarem no âmbito judicial, garantindo assim a paz social, justiça e equidade e, em consequência disso, a resolução de conflitos decorrente das relações contratuais do Direito Civil, judicializando lides somente em último caso.

## REFERÊNCIAS:

ALBERTI, Robert E.; EMMONS, Michael L. **Comportamento assertivo**. Um guia, 1983.

ALBERTI, Robert E.; EMMONS, Michael L. **Comportamento assertivo**. Um guia de auto-expressão. Belo Horizonte: interlivros, 1978.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 15 mar. 2021.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 10 jan. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm>. Acesso em 15 mar. 2021.

DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda AP. **Assertividade, sistema de crenças e identidade social**. Psicologia em Revista, v. 9, 2003.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. Habilidades sociais e análise do comportamento. **Perspectivas em análise do comportamento**, v. 1, n. 2, 2010.

GARDNER, H.Frames of mind: **The theory of multiple intelligences**. New York: Basic Books, 1983.

HEIMBERG, R. G., Montgomery, D., Madsen, C. H., Jr., & Heimberg, J. S. training: **A review of literature**. Behavior Therapy, 1977.

LANGE, J. L; JAKUBWKI, P. **Responsible assertive behavior**. Illinois: Roserch Press Co, 1976.

MARCHEZINI-CUNHA, Vívian; TOURINHO, Emmanuel Zagury. **Assertividade e autocontrole: interpretação analítico-comportamental**. Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 26, n. 2, 2010.

MULLER, Talissa Palma et al. **Classes de componentes de comportamentos constituintes da classe geral" comportamento assertivo": contribuições da Análise Experimental do Comportamento para desenvolvimento de interações humanas**. 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/130911>. Acesso em: 15 mar. 2021.

SCHWARTZ, R. M; GOTTMAN, J. M. **Toward a task analisis of Assertive Behavior**. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 1976.

SKINNER, B. F. **Sobre o behaviorismo**. 10 ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

TOMAKA, J. **Assertiveness predicts threat and challenge reactions to potential stress among women**. Journal of Personality and Social Psychology, 1999.