

FUNDAMENTOS COMUNICACIONAIS PARA MAXIMIZAÇÃO DE GANHOS A PARTIR DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COM BASE NA TEORIA DOS JOGOS

THE COMMUNICATION FUNDAMENTALS FOR MAXIMIZING GAINS FROM CONFLICT MEDIATION BASED ON GAME THEORY

Carla Maria Franco Lameira Vitale 1
Ricardo Maurício Freire Soares 2

Resumo: O presente trabalho se propõe a realizar estudo sobre em que circunstâncias, em ambientes de resolução de conflitos, vale mais a pena competir ou cooperar, com base na teoria dos jogos. Evidenciar-se-á que, principalmente em contextos de relações continuadas, nas quais a mediação é mais indicada por trabalhar aspectos relevantes da comunicação, a estratégia cooperativa é a que maximizará ganhos de todos os envolvidos, considerando os interesses e sentimentos que emergem das situações a serem conduzidas. Pensar nos melhores resultados para si, consiste em promover comportamentos cooperativos que, ao final, trarão maior satisfação para todos. Dessa forma, restará comprovado que atitudes cooperativas geram atitudes no mesmo sentido e a importância do mediador ser bem capacitado e com domínio de técnicas de comunicação para estimular essa percepção e transformar positivamente conflitos e perspectivas comportamentais.

Palavras-chave: Mediação de Conflitos. Teoria dos Jogos. Cooperação.

Abstract: The present work proposes to carry out a study on which circumstances, in conflict resolution environments, it is more worthwhile to compete or to cooperate, based on the game theory. It will be evident that, especially in contexts of continued relationships, in which mediation is more indicated for working to relevant aspects of communication, the cooperative strategy is the one that will maximize gains for all involved, considering the interests and feelings that emerge from the situations to be conducted. Thinking about the best results for you is to promote cooperative behaviors that, in the end, will bring greater satisfaction to everyone. Thus, it will remain proven that cooperative attitudes generate attitudes in the same direction and the importance of the mediator being well trained and mastery of communication techniques to stimulate this perception and positively transform conflicts and behavioral perspectives.

Keywords: Conflict Mediation. Game Theory. Cooperation.

-
- 1 Doutoranda em Direito pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Mestre em Direito pela Universidade Federal de Sergipe (UFS). Instrutora em mediação, com formação pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Mediadora e Conciliadora do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe, atualmente exercendo a função de chefe de Divisão Operacional e coordenadora pedagógica do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8524729755013721>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0636-9699>. E-mail: carlamaria.lameira@gmail.com
 - 2 Pós-doutor em Direito pela Università degli Studi di Roma La Sapienza, Università degli Studi di Roma Tor Vergata e Università del Salento. Doutor em Direito pela Università del Salento/Universidade de São Paulo. Doutor em Direito Público e Mestre em Direito Privado pela Universidade Federal da Bahia. Professor dos Cursos de Graduação e Pós-graduação em Direito da Universidade Federal da Bahia (Mestrado/Doutorado). Pesquisador vinculado ao CNPQ. Membro da Academia de Letras Jurídicas, do Instituto dos Advogados Brasileiros, do Instituto dos Advogados da Bahia e do Instituto de Direito constitucional da Bahia. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7597880442041621>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0806-8603>. E-mail: ricardo.mfsoares01@gmail.com

Introdução

O estudo da teoria dos jogos tem como fundamento analisar situações de interação pessoal, nas quais os envolvidos baseiam suas decisões conforme a utilidade que se pretende atingir. Para tanto, deverá escolher a melhor estratégia, a partir do que se espera daqueles que estão inseridos no mesmo contexto, de maneira a encontrar um equilíbrio que seja a melhor opção para se obter ganhos.

Parte-se do pressuposto de que cada jogador age com o intuito de maximizar seu próprio resultado e, com esse objetivo, deve planejar sua conduta de forma racional, baseado nas possibilidades de ações dos demais envolvidos. Assim, torna-se necessário conhecer os motivos das outras partes, já que todos tendem a agir estrategicamente e com o propósito de satisfazer seus próprios interesses.

A relevância da teoria dos jogos é reconhecida no âmbito social, já que pode ser aplicada a situações do cotidiano, onde se precisa adequar o comportamento individual à previsibilidade das condutas das pessoas com as quais se interage, de maneira a agir com base nos resultados pretendidos.

A referida teoria traz uma visão interdisciplinar do estudo do comportamento humano e fornece as bases teóricas necessárias para que se entenda a interação entre os agentes envolvidos em um contexto de disputa, bem como a importância da comunicação. O objeto de sua análise pode ser compreendido através da matemática, economia, além de outras ciências sociais e comportamentais.

Aborda dois aspectos que merecem relevância: o cooperativo e o competitivo. Assim, essa teoria pode ser vista como ferramenta de análise de condutas a serem observadas em situações conflitantes e entre agentes racionais. Comportamentos competitivos são alvos de objetivos pessoais; comportamentos cooperativos ensejam ganhos mútuos.

É nessa perspectiva que se busca analisar a mediação com base na teoria em comento, uma vez que esse método de solução de conflitos se destaca dos demais pela valorização dos interesses e sentimentos dos indivíduos inseridos num ambiente de controvérsia. A mediação visa fomentar a satisfação de ambas as partes e valorizar a manutenção de relações, o que somente pode ser evidenciado através de atitudes cooperativas. Para tanto, é imprescindível o conhecimento dos fundamentos da comunicação aptos a desenvolver a mudança de percepção e comportamento dos envolvidos num contexto conflituoso.

Dessa forma, a teoria dos jogos e sua vinculação ao conflito propõe a reflexão de como e em que situações a mediação será a metodologia que mais se aproxima da plena satisfação das partes, por estimular a obtenção de ganhos recíprocos através da comunicação. Nesse sentido, insere-se o equilíbrio de Nash, elemento que revolucionou essa teoria e que objetiva a adoção de estratégias de comportamento eficazes para maximização de ganhos, como meta a ser alcançada por todos os envolvidos numa disputa.

O equilíbrio de Nash é alcançado quando os envolvidos em uma situação conflituosa chegam a soluções que satisfazem interesses individuais e coletivos, de maneira que, posteriormente, ninguém terá incentivo para querer alterar os resultados construídos, até porque o foram em sintonia com as necessidades evidenciadas e harmonizadas. Para tanto, sobleva-se o papel da mediação, como metodologia adequada para atingir esse intento.

Para a realização deste trabalho, utilizar-se-á o método essencialmente bibliográfico, a partir de informações obtidas em livros, além de arquivos disponibilizados em revistas e em meio eletrônico sobre o assunto objeto de investigação. A análise das informações colhidas tem como objetivo principal extrair subsídios para o desenvolvimento do tema a que se propõe.

O artigo ora apresentado tem grande relevância jurídica e social, por apresentar a teoria dos jogos como fundamento teórico da mediação de conflitos, através da análise do comportamento humano em situações e ambientes que envolvem situações conflituosas, de maneira a estimular a cooperação como estratégia para maximização de ganhos mútuos.

A Teoria dos Jogos sob o prisma da resolução de conflitos

A teoria dos jogos foi construída para o contexto de análise de tomada de decisões. Possui base matemática, apoiada em experiência e em cálculos de probabilidade para estabelecer vantagens e desvantagens, custos e benefícios em sua aplicação a problemas sociais, econômicos e políticos. A estrutura matemática desta teoria difere profundamente das tentativas anteriores de fornecer fundamentos matemáticos para as ciências sociais em um esforço orientado para as ciências físicas, em que a natureza inanimada não apresenta nenhum dos traços que prevalecem nos fenômenos sociais: os homens agem uns contra os outros ou cooperam; têm diferentes graus de informação e suas aspirações os levam por caminhos diferentes¹ (HIGHTON; ÁLVAREZ, 2004, p. 83, tradução nossa).

A definição trazida por Tavares (2012, p. 10 e 11) aduz que se trata de uma análise quantitativa de eventual situação onde estejam envolvidas, no mínimo, duas partes em conflito e que têm por objetivos agir estrategicamente para obter os melhores resultados. Ao mesmo tempo, leva em consideração que os concorrentes também tentam estabelecer condutas similares que também lhes proporcionem resultados ótimos.

É nessa perspectiva que Marinho (2011, p. 41), ao afirmar que a teoria dos jogos é um método matemático para abordar formalmente os processos de tomada de decisão, conclui que “sempre que minha decisão é baseada no que eu acho que você vai fazer, em função do que você entende que eu mesmo vou decidir” a teoria em comento se apresenta.

Essa teoria, conforme Almeida (2003, p. 183), tem como objeto a análise matemática de qualquer situação que envolva um conflito de interesses, de maneira a descobrir as melhores opções, diante de condições específicas, para que se alcance o objetivo desejado por um jogador racional.

Como se vê, preocupa-se com contextos onde existe a presença de mais de um interessado em maximizar seu próprio ganho, por isso tão aplicável em cenários nos quais o conflito precisa ser administrado. Os envolvidos em um conflito entendem que devem se esforçar ao máximo para fazer valer o seu entendimento e, dessa forma, ter a demanda resolvida em seu favor. Para tanto, tendenciosamente, assumem comportamentos competitivos, a fim de “ganhar” a disputa.

Por essa teoria, é possível analisar situações relacionais onde a conduta de um interfere na do outro, de maneira que as respectivas decisões são baseadas em previsões de resultados possíveis de acordo com os objetivos que se deseja alcançar. Nessa linha, pode-se estabelecer, estrategicamente, formas mais produtivas para agir, baseando-se na conduta da pessoa com quem se interage.

Salienta Oliveira Filho (2011, p. 251) que “o uso de experimentos por modelos de jogos para formalizar situações de conflito, visa detectar os aspectos mais importantes de cada circunstância, e que influenciam as deliberações, bem como o comportamento dos agentes”.

Historicamente, afirma Almeida (2003, p. 177), o estudo da teoria dos jogos remonta ao século XVII, mas é somente no século XX, mais precisamente após a Primeira Guerra Mundial, que há o seu desenvolvimento, quando alguns matemáticos elevaram os jogos a objeto de estudos científicos.

Destaca-se no estudo da teoria dos jogos, o matemático francês, Émile Borel, que partiu de observações feitas a partir do jogo de pôquer e evidenciou a questão do blefe, ao constatar que o jogador precisa basear a sua jogada, conforme expectativa de jogada, dentro de determinadas possibilidades, do seu adversário. Tavares (2012, p. 6) ressalta que foi ele quem primeiro definiu a expressão “jogos de estratégia” e publicou alguns textos sobre jogos de dois participantes com três ou cinco estratégias.

Assim, conforme desenvolve Azevedo (2013, p. 53-54), essa ideia mostra-se essencial para

¹ La teoría de los juegos fue construida para la toma de decisiones. [...] Tiene bases matemáticas, apoyada en la experiencia y en los cálculos de probabilidades para establecer ventajas y desventajas, costos y beneficios, en su aplicación a los problemas sociales, económicos y políticos. La estructura matemática de esta teoría difiere profundamente de intentos previos de proporcionar bases matemáticas a las ciencias sociales en esfuerzo orientado hacia las ciencias físicas, que tuvieron relativo éxito por cuanto la naturaleza inanimada no muestra ninguno de los rasgos que prevalecen en los fenómenos sociales: los hombres actúan unos contra otros, o cooperan; tienen distintos grados de Información el uno acerca del otro y sus aspiraciones los conducen por diversos caminos.

análise da teoria dos jogos, ao citar que: “um jogador (ou parte) baseia suas ações no pensamento que ele tem da jogada do seu adversário que, por sua vez, baseia-se nas suas ideias das possibilidades de jogo do oponente”. Seria uma argumentação *ad infinitum*. O objetivo de Borel foi determinar a existência e a possibilidade de encontrar uma estratégia ótima que levaria à vitória do jogador.

No processo evolutivo da teoria em análise, também merece destaque o matemático John Von Neumann, que através de sua obra direcionada à economia preocupou-se em afirmá-la como uma ciência exata.

Ressalta Almeida (2003, p. 177) que esse matemático publicou trabalhos desde 1929 sobre a teoria dos jogos, mas foi em 1944 que se consagrou com sua obra maior, “Theory of Games and Economic Behavior”, a qual foi escrita em conjunto com Oskar Morgenstern. Nessa obra, problemas típicos do comportamento econômico puderam ser analisados como jogos de estratégia.

Neumann desenvolveu diversos conceitos básicos, tais como o de minimax/maximin e de jogos de soma zero, todos baseados e voltados para a competição. É o que Abrantes (2004, p. 56 e 73) explica:

Escolhe-se a estratégia do “maximin” (maximização do ganho mínimo) oposta pela estratégia do “minimax” (minimização do ganho máximo) pela qual se deverá posicionar o adversário. O resultado de cada combinação de estratégias, por dois jogadores ou empresas é chamado ganho).

[...]

O dilema do prisioneiro é um jogo, de soma nula. Neste jogo, existe uma espécie de vasos comunicantes entre as ações dos jogadores, onde o ganho de um, depende do prejuízo de outro(s). Em geral, a solução escolhida como solução ótima, é associada a tomada de ações, porque nenhum dos jogadores pode ser recompensado por um desvio qualquer do curso das ações, pelo risco que tal comportamento não favoreça os outros adversários.

Pela estratégia do “maximin”, uma decisão ou ação ofensiva asseguraria a maximização do ganho mínimo de quem tem a iniciativa do jogo; por outro lado, pelo teorema do “minimax”, segundo Abrantes (2004), há minimização do ganho máximo, que deverá ser perseguido pelo adversário.

Por sua vez, jogos de soma zero, nos termos do que dispõe Almeida (2003, p. 178), são aqueles em que há dois jogadores com interesses antagônicos e nos quais, o ganho de um jogador pressupõe a derrota do outro.

Os conceitos expostos evidenciam movimentos estratégicos garantidores de melhores resultados, em perfeita sintonia com o que se espera de uma competição, onde os envolvidos buscam ganhar um do outro, seja minimizando ganhos do adversário seja maximizando o próprio ganho, ainda que de forma mínima. Ao existir a percepção de interesses antagônicos, a busca pela vitória implicará a perda da pessoa com quem se interage.

Saliente-se que esse é um comportamento natural do ser humano, já que desde a infância somos estimulados a “ganhar” nos jogos e interação com o outro, sem analisar que tipo de conduta nos trará consequências benéficas ou prejudiciais. A tendência é buscar resultados momentâneos, onde prevaleçam a satisfação e a percepção de vantagem atual.

O “Dilema do Prisioneiro”, como acima citado, é um exemplo clássico de jogo de soma zero, criado por matemáticos da universidade de Princeton. Ilustra situação que pode ser decidida pela cooperação ou competição, conforme será exposto no tópico seguinte.

Tavares (2012, p. 48) explica que jogos de soma zero são os que representam situações extremas, nas quais o ganho de um jogador está diretamente relacionado à perda do outro. “Apresentam características de competição e cooperação que dificultam bastante a busca de uma solução que seja aplicável a todos os casos. Neste jogo uma solução direta é passível de ser encontrada por meio de estratégias, que buscam o mínimo do máximo das valias”.

Com base nesses conceitos, observa-se a prevalência da ideia de competição como premissa para garantir a maximização de ganhos individuais.

Contudo, o matemático John Forbes Nash, aluno de Neumann, na Universidade de Princeton, na década de 1950, revolucionou o conceito da teoria dos jogos, ao introduzir o elemento “cooperação” e o conceito de “equilíbrio” aos estudos até então existentes.

Cooperar ou Competir: fundamentos comunicacionais e o papel da mediação

Vasconcelos pondera que, salvo situações cruéis de violência, não há antagonismos absolutos nas relações humanas. De modo geral, na análise do comportamento humano, “costumam-se observar limites éticos, condicionamentos culturais, instituições antropológicas, em face de algum sentimento-ideia de relativa interdependência. Nesse sentido, estará presente algum nível de cooperação na competição” (VASCONCELOS, 2018, p. 178).

Afirma o mesmo autor que “o resultado de ganho ou perda de uma decisão necessariamente depende da movimentação de dois negociadores concorrentes, o que torna a tomada de decisão bem mais complexa”. Explica que cada um terá que analisar as combinações de ganhos e perdas nas tomadas de decisões e, estrategicamente, identificar os incentivos mais atraentes para o seu adversário, sabendo que este também estará agindo da mesma forma (VASCONCELOS, 2018, p. 61).

É nesse ambiente de tomada de decisão que a teoria dos jogos entra em ação, justamente por se tratar da análise de comportamentos, onde a conduta de um interfere na conduta do outro. Ao analisar possíveis decisões, leva-se em consideração eventuais consequências advindas dos respectivos atos, especialmente no que concerne a ganhos momentâneos, que precisam ser analisados num contexto de relação futura. É preciso ainda, que a decisão a ser tomada seja analisada sob o prisma da pessoa com quem se interage, já que há uma tendência de que comportamentos competitivos estimulem comportamentos competitivos.

Afinal, como afirma Porto (2013, 49; 75-76), “essa teoria lida com qualquer situação em que o prêmio obtido por um jogador, o ganho, depende não só de suas próprias ações, mas também das ações dos outros participantes do jogo”. Acrescenta ainda que “essas situações assemelham-se a jogos, na medida em que as pessoas precisam adotar determinada estratégia, também conhecido como comportamento estratégico [...]”.

Estabelecer o caminho para obtenção dos melhores resultados nada mais é do que buscar uma estratégia que consista no equilíbrio para satisfazer os interesses dos envolvidos em um contexto conflituoso, de acordo com comportamentos cooperativos ou competitivos, a depender do caso concreto.

Em continuidade à análise da teoria em comento, John von Neumann foi considerado o pai da teoria dos jogos, por ter sido o primeiro a aprofundar seus estudos, além de ter fornecido o arcabouço teórico para a sua construção. Introduziu a noção econômica e focou no conceito de jogos de soma zero, nos quais um dos competidores, para ganhar, deve levar o adversário, necessariamente, à derrota. Desenvolve, portanto, uma teoria totalmente não cooperativa (ALMEIDA, 2003, p. 177).

Como já dito, observa-se que a ideia de competição era a base estratégica para o comportamento humano. Em contraponto a esse pensamento, o matemático John Forbes Nash, rompe com o paradigma da economia, trazendo a ideia de cooperação como possibilidade de maximizar ganhos individuais.

Depreende-se da análise de Tavares (2012, p. 12) que John Nash demonstrou que, “mesmo sob o prisma das hipóteses da teoria neoclássica, a interação entre indivíduos pode possibilitar o alcance de seus objetivos individuais, ou seja, o alcance de um resultado estável, em que nenhum dos jogadores teria incentivo para se desviar dele”.

Dessa forma, enquanto Neumann evidenciava a ideia de competição, John Nash inovou com o elemento cooperativo na teoria dos jogos, que, para ele, não seria incompatível com o pensamento de ganho individual, já que, estrategicamente, cooperar poderia trazer mais vantagens do que competir, no sentido de alcance de resultados de acordo com interesses.

A explicação trazida por Azevedo (2013, p. 55) sobre o já citado “Dilema do Prisioneiro” ilustra e evidencia o momento em que é mais vantajoso cooperar ou competir:

O dilema consiste na situação hipotética de dois homens, suspeitos de terem violado conjuntamente a lei, são interrogados simultaneamente (e em salas diferentes) pela polícia. A polícia não tem evidências para que ambos sejam condenados pela autoria do crime, e planeja recomendar a sentença de um ano de prisão a ambos, se eles não aceitarem o acordo. De outro lado, oferece a cada um dos suspeitos um acordo: se ele testemunhar contra o outro suspeito, ficará livre da prisão, enquanto o outro deverá cumprir a pena de três anos. Ainda há uma terceira opção: se os dois aceitarem o acordo e testemunharem contra o companheiro, serão sentenciados a dois anos de prisão.

Por se tratar de um dilema, de fato não há uma resposta certa. Salienta o mesmo autor que caso o jogo fosse disputado entre dois jogadores racionais, a cooperação de ambos, rejeitando o acordo, seria a solução que os livraria de riscos, já que ambos seriam apenados com um ano de prisão. Todavia, por ser um jogo de uma única rodada, e, ainda, por não ser dado aos envolvidos a oportunidade de se comunicarem, a solução mais esperada é a não cooperação, o que resultaria na pena de dois anos para ambos.

Esse famoso exemplo utilizado pela teoria dos jogos tem como objetivo, na visão de Tavares (2012, p. 12): “mostrar que mesmo indivíduos que estejam fazendo o que é melhor para si podem, ainda assim, chegar a um resultado que não é o melhor para ambos, coletivamente”.

Importante notar que, quando se trata de jogo com várias rodadas e com a possibilidade dos indivíduos conversarem sobre a melhor estratégia a ser utilizada, é a cooperação com o outro participante, conforme John Nash preconiza, a melhor estratégia para maximizar ganhos individuais. Nota-se que a comunicação, nesse caso, é a ferramenta necessária para que haja uma combinação sobre a melhor estratégia de ganho mútuo.

Ocorre que, na maioria das vezes, os envolvidos em um conflito não possuem discernimento sobre as vantagens de agir cooperativamente, em busca da maximização de ganhos próprios, que acabam revertendo em benefícios recíprocos, maximizadores de ganhos mútuos. A busca pelo resultado imediato, que aparentemente o torne vencedor da causa, que pode ocorrer com a decisão judicial ou outras formas de resolução de conflitos, pode causar consequências futuras que não atendam ao real interesse daquele que buscou a solução da questão.

É nesse sentido que a teoria dos jogos pode ser utilizada como instrumento de análise para que se entenda porque e quando optar pela mediação trará melhores resultados individuais aos envolvidos em um conflito.

Conforme os ensinamentos de Warat (2004, p. 62), a mediação tem como escopo intervir basicamente no aspecto emocional, a fim de transformar a relação conflituosa em algo saudável, a partir da compreensão do conflito e do olhar ao outro. Para tanto, deve-se compreender os desejos e sentimentos envolvidos, para que seja possível perceber o conflito como algo positivo e estimular o aumento de cooperação entre as partes.

Como se vê, privilegia-se a participação dos envolvidos, que são os verdadeiros protagonistas da sessão. O mediador, atuará como facilitador do diálogo entre as partes, que tem como um de seus objetivos o restabelecimento da comunicação entre os indivíduos, ao serem estimulados a refletir sobre os seus reais interesses.

Logo, a mediação, ao privilegiar a comunicação, proporciona um aprendizado que auxilia na formação do indivíduo, como cidadão responsável por seus atos e consequências correlatas, ressalta a responsabilidade de cada um, a adequação das próprias escolhas, a valorização a si e ao próximo, a cooperação e a tolerância.

Busca-se demonstrar, através dos conceitos acima expostos, que o referido mecanismo enfatiza a comunicação cooperativa e a questão da confiança para a solução satisfatória dos conflitos. Oliveira Filho (2011, p. 230) reitera esse entendimento quando diz que: “A Teoria dos Jogos tenta elucidar a influência da comunicação sobre o comportamento humano”.

Como ensina Morton Deutsch (2004, p. 38), uma situação cooperativa ocorre quando um participante do processo, ligado de forma positiva a outro, comporta-se de maneira a aumentar

suas chances de alcançar o objetivo, aumentando com isso também a chance de que o outro faça.

O enfoque da mediação são os casos provenientes de relações continuadas, como as familiares, empresariais, trabalhistas ou de vizinhança, as quais proporcionam a oportunidade de manutenção ou restabelecimento de vínculos, e os interesses e sentimentos podem ser melhor trabalhados, através do estímulo ao diálogo construtivo. É nesse sentido a disposição contida no art. 165, §3º do Código de Processo Civil brasileiro em vigor².

A metáfora que se faz entre a teoria dos jogos e a mediação evidencia o fato de que o resultado de um conflito não depende exclusivamente da atuação de um dos jogadores, mas é resultado da interação das estratégias e táticas utilizadas no decorrer da sessão de mediação. O comportamento dos envolvidos é fator de forte influência no resultado a ser buscado.

É de se notar que quando as partes assumem condutas competitivas durante uma negociação, trocando insultos ou posicionando-se em pontos específicos da demanda, o fazem por ausência de informação ou falta de amadurecimento racional para lidar com os interesses reais e sentimentos envolvidos no conflito.

Ao se trabalhar a comunicação através da mediação, oportuniza-se aos envolvidos uma mudança de atitude, através da percepção prospectiva do conflito, que passa a ser visto como oportunidade de melhoria e crescimento pessoal (VITALE; SOARES, 2021, p. 36).

Através da existência de uma racionalidade comunicativa, Habermas prevê a possibilidade de ser construída uma ética discursiva, por meio da qual os pressupostos normativos do discurso podem ser analisados, a fim de ser alcançado um consenso racional e ético, capaz de determinar e validar as necessidades e interesses humanos.

Habermas³ defende que um dos objetivos básicos da ação comunicativa é o entendimento entre os comunicantes, como resultado de diferentes opiniões e intenções. Nesse sentido, não basta o ouvinte compreender o que é falado, mas também acreditar, ou seja, orientar seu agir a partir de acordos firmados linguisticamente. Dessa forma, o entendimento deve ser compreendido como um conceito normativo, por legitimar processos de ações comunicativas, o que ele chama de “expectativas comportamentais legítimas”.

Esse clima de cooperação condiz com o pensamento solidarista, defendido por Junior e Soares (2020, p.275):

A solidariedade revela-se como um termo plurissignificativo. Em ética, é compreendida como sentimento do grupo que supõe simpatia mútua e disposição para combater e lutar uns pelos outros. Em teoria política, afigura-se como consciência acrescentada de direitos e de responsabilidades. Em sociologia, afigura-se como o consenso entre unidades semelhantes que somente pode ser assegurado através do sentimento de cooperação que deriva necessariamente da similitude e da divisão do trabalho, bem como um fato social que consiste no consenso espontâneo das partes do todo social.

Como já ressaltado, a comunicação deve ser bem trabalhada para que aspectos positivos do conflito sejam extraídos e desenvolvidos. No decorrer do desenvolvimento humano, pode-se constatar que o conflito está inserido no contexto das relações interpessoais, de maneira que se torna necessário saber como melhor administrá-lo, a fim de que se possa colher experiências positivas, que implique desenvolvimento pessoal dos envolvidos. Dentre os métodos de solução de conflitos, destaca-se a mediação por ser considerada um campo de ação de comunicativa.

² Art. 165, §3º, CPC. O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

A mediação como instrumento de maximização de ganhos e obtenção do equilíbrio de Nash

Pode-se afirmar que o resultado de ganho ou perda proveniente de uma decisão depende da interação entre dois negociadores concorrentes, de maneira que a tomada de decisão torna-se bem mais complexa. Cada um precisará avaliar os respectivos ganhos e perdas na combinação de tomadas de decisão, além de identificar os incentivos mais atraentes para o seu adversário, consciente de que ele também está supondo quais seriam os seus ganhos para também tomar uma decisão (VASCONCELOS, 2018, p. 61).

Nesse contexto, a mediação diferencia-se dos demais métodos de resolução de conflitos por explorar a comunicação dos envolvidos e estimular o diálogo, ao tempo em que trabalha sentimentos e interesses em busca da melhor solução para as questões apresentadas. Nessa linha, privilegia a vontade das partes na construção do melhor resultado.

O psicanalista e mediador Vezulla (2006, p. 69-70) conceitua a mediação como um procedimento privado e voluntário, que tem como objetivo o estabelecimento de uma comunicação cooperativa e respeitosa entre os envolvidos, de maneira a trabalhar aspectos voltados à compreensão do relacionamento, além das suas necessidades e motivações para o alcance de uma solução satisfatória para todos.

A lei de mediação e o atual Código de Processo Civil a definem como instrumento de estímulo ao desenvolvimento de soluções consensuais através do mediador, sobretudo nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, em busca de soluções que gerem benefícios mútuos (BRASIL, Lei n. 13.140/2015, art. 1º; BRASIL, Lei n. 13.105/2015, art. 165, §3º).

Por ser recomendada em contextos de relações continuadas, assim como a análise de resultados baseados na teoria dos jogos, propicia a formulação de condutas estratégicas, baseadas na expectativa de comportamentos dos demais envolvidos.

E o meio para modelar esse jogo são as informações disponíveis, trabalhadas através de uma comunicação produtiva, devidamente estimulada pelo mediador, que tem como função primordial fazer com que as partes percebam que cooperar aumentará as possibilidades de ganhos individuais e, conseqüentemente, de benefícios mútuos.

Isso se traduz a um nível de bem-estar dos envolvidos, que se reproduz em escolhas benéficas para si, que acabam refletindo no conjunto de resultados que beneficiam, de forma semelhante, todos os envolvidos. É como Porto retrata o assunto:

A avaliação custo/benefício faz-se num determinado contexto de preferências que se traduz num nível de bem-estar dos agentes. O bem-estar individual é medido pela utilidade que o agente retira da sua decisão, bem como das decisões que poderia ter tomado e não tomou (os custos de oportunidade). O conceito econômico de utilidade é bastante abrangente, refletindo não só bens materiais ou de consumo, mas também o grau de altruísmo que um indivíduo tem para com terceiros, incluindo bens não materiais (ou não mercantis) como a alegria, o amor ou a desilusão. Não há uma medida exata da utilidade individual, mas sim um conjunto axiomático que estabelece uma *ordem ou hierarquização nas escolhas* (PORTO, 2013, p. 13).

Ressalte-se que o pensamento direcionado ao ganho individual não deve ser tido como ausência de ética na conduta, mas sim, conforme ressalta Azevedo (2013, p. 62), como um aspecto de racionalidade, voltado à otimização de resultados, que deverá ser evidenciado e estimulado pelo mediador durante toda a sessão. Essa busca pela otimização dos resultados tem como objetivo atingir um equilíbrio satisfatório de interesses satisfeitos.

John Forbes Nash Junior formulou a noção de equilíbrio que recebeu seu nome e revolucionou a economia e outras ciências, o que o levou a conquistar o prêmio Nobel de economia, com a tese “Non-Cooperative Games” (Jogos Não-Cooperativos), publicada em 1951.

No processo evolutivo da teoria dos jogos, John Nash, aperfeiçoou e abordou de maneira inovadora a interação entre indivíduos racionais envolvidos numa disputa. Verificou ser possível agregar ganhos aos resultados através da cooperação.

Pode-se conceituar o princípio de equilíbrio, consoante dispõe Azevedo (2013, p. 56), como uma combinação de estratégias que os jogadores devem escolher, de maneira que nenhum jogador faria melhor se escolhesse uma outra alternativa, dada a estratégia que o outro escolhe. Ou seja, “a estratégia de cada jogador deve ser a melhor resposta às estratégias dos outros”.

De maneira similar, Marinho (2011, p. 216) assim dispõe:

A Teoria dos Jogos é um modelo racional de modelagem dos processos de tomada de decisão, aplicável principalmente em situações em que a decisão de um agente econômico influencia a decisão do outro - ou, em outras palavras, situações em que “eu penso que você pensa”. Modelado o problema, é possível identificar a decisão que apresenta o melhor resultado econômico, conhecido como “equilíbrio de Nash”: “a melhor decisão possível, levando-se em conta a decisão do outro.

Conforme pontua Werlang (1994, p. 8): “[...] dadas as possibilidades dos outros, nenhum indivíduo encontra uma que lhe dê satisfação maior do que aquela que lhe foi indicada, diz-se que esta lista de alternativas é um equilíbrio de Nash.”

O equilíbrio de Nash é obtido quando os comportamentos dos envolvidos numa situação de disputa se estabilizam em resultados, em virtude dos quais não há incentivo para se arrepender ao analisar posteriormente a situação, considerando a conduta da outra parte.

Conforme preconiza Rosa (2014, p. 40) “em jogo com jogadores racionais e maximizadores de interesse, a ação de cada um dos jogadores será a melhor em face da combinação de estratégias, inexistindo estímulos para mudanças.” Acrescenta ainda que “é possível identificar o Equilíbrio de Nash verificando qual a melhor resposta do jogador diante da estratégia do oponente, em jogos finitos, visualizando os possíveis resultados – *payoffs*”.

Preleciona Fiani (2006, p. 93) que “uma combinação de estratégias constitui um equilíbrio de Nash quando cada estratégia é a melhor resposta possível às estratégias dos demais jogadores, e isso é verdade para todos os jogadores”.

Oliveira Filho (2011, p. 250) bem observa que:

De fato, Nash logrou demonstrar a existência de ponto de equilíbrio para regular qualquer tipo de situação finita: cooperativa ou não cooperativa; soma zero ou variante; dois ou mais agentes. Todo o seu esforço era voltado para tornar mais úteis e práticas as ideias lançadas em *Theory of Games and Economic Behavior* (1947), por Von Neumann e Morgenstern. Ainda que as estratégias puras não mostrassem um ponto de equilíbrio, sempre se poderia encontrá-lo por meio de mistura das linhas de ação.

Nessa esteira de entendimento, necessário diferenciar situações onde existe uma relação de continuidade, daquelas que são pontuais, mais restritas e que podem ser resolvidas em uma única “jogada”. Nestas, o equilíbrio de Nash consiste em negociações mais direcionadas, dadas as possibilidades de condutas da outra parte, cujo contato se encerra ali.

Como bem pontua Vasconcelos (2018, p. 2018): “Teoria do Jogos é isso: entender que sua decisão não é independente e ambos os ganhos dependem da combinação de muitas ações em cadeia até chegar em um equilíbrio”.

Pode-se afirmar que, especialmente, em relações continuadas, o equilíbrio de Nash consiste em cooperar. Observa-se, contudo, que essa atitude cooperativa é estimulada como forma de otimização do próprio ganho individual e tem como consequência a geração de ganhos mútuos.

Explica Tavares (2012, p. 19) que:

[...] em um jogo devem estar especificadas as ações que podem ser empreendidas pelos jogadores. Uma ação de um jogador é a manifestação de sua vontade em termos reais, ou seja, é uma atitude, tal como cooperar ou não com o seu oponente, fazer acordos ou “guerrear”, reagir ou se acomodar diante de uma ameaça entre outras alternativas. Em relação a acordos e cooperação, a teoria dos jogos pode ser classificada como jogos cooperativos, aqueles em que os acordos são permitidos, e jogos não-cooperativos, nos quais os acordos não são possíveis.

Assim, a mediação enquadra-se na definição de jogos cooperativos e se destaca como método mais adequado de resolução de conflitos em situações onde há relação de continuidade entre os envolvidos. Ocorre que, na maioria dos conflitos, as partes se posicionam como adversárias, onde vencer a disputa torna-se objetivo primordial dos envolvidos.

Da mesma forma é lógica da sentença, que consiste em um vencedor e um perdedor, de acordo com o que preceitua o direito, a partir da análise dos fatos. Por outro lado, a lógica do acordo bem trabalhado, com base nos interesses subjacentes envolvidos nas entrelinhas do fato, proporciona resultados mais satisfatórios.

Nessa linha de entendimento manifesta-se Luciana Aboim Silva (2013, p. 163):

Isso porque o procedimento de mediação, que enfatiza a cooperação ao invés do confronto, é pautado na identificação das reais motivações das partes, de sorte a transparecer os sentimentos e interesses subjacentes ao conflito, possibilitando os dissidentes chegarem a um acordo em uma dimensão ampla da problemática, sem palpites de terceiro, através do restabelecimento da comunicação e da transformação do conflito.

Nesses termos, a teoria dos jogos estuda formalmente as expectativas racionais e consistentes que os participantes têm sobre as escolhas dos outros. Pode-se afirmar que se trata de “uma demonstração matemática, abstrata e dedutiva sobre as condições em que a sua decisão é considerada racional, consistente ou não contraditória, e não um estudo empírico de como as pessoas tomam decisões em um caso concreto.” (VASCONCELOS, 2018, p. 179).

Parkinson (2016, p. 192) afirma que “a essência da mediação é a comunicação”. Reconhece a dificuldade, muitas vezes, de manter um diálogo coerente, já que emoções e acusações permeiam a linguagem utilizada. Ressalta a importância do mediador para reconhecer as falhas na comunicação e organizá-la de forma estruturada, com sensibilidade e empatia.

Daí a necessidade da habilidade do mediador para que, através da aplicação de técnicas de comunicação específicas, possa provocar a mudança de comportamento das partes, que passarão a não se enxergarem como oponentes, mas como coadjuvantes na construção de uma solução que promova benefícios compartilhados, numa visão prospectiva de realidade (VITALE, MACHADO, SOARES, 2021, p. 38).

Assim, a função do mediador assume relevância, uma vez que seu papel consiste em auxiliar os envolvidos em um conflito a se comunicarem e perceberem qual a melhor estratégia a ser seguida e, assim, atingir o equilíbrio de Nash. Em outras palavras, o mediador deve ter a habilidade de fazer com que os envolvidos percebam que maximizarão seus ganhos individuais, quando agirem de forma cooperativa.

Afinal, o mediador pode fazer muito mais do que dirigir as comunicações, pois está ao seu alcance administrar as propostas, agregar conteúdo para o contexto de trabalho e mobilizar sua iniciativa para influenciar as expectativas dos jogadores, de uma forma que não possam deixar de reconhecerem mutuamente. Em suma, o mediador altera o sistema de conflito e as relações entre os atores, entrando em interação com eles⁴ (HIGHTON; ÁLVAREZ, 2004, p. 90, tradução nossa).

⁴ Pero el mediador puede hacer mucho más que simplemente dirigir las comunicaciones, pues está a su alcance ordenar las ofertas, agregar material propio para el contexto de trabajo y movilizar su iniciativa para influir en las expectativas de los jugadores, de modo que no puedan los otros dejar de reconocerse mutuamente.[...] En

Ressalte-se, com base no pensamento de Almeida (2003, p. 179) que a ideia de cooperação não é incompatível com o pensamento de ganho individual, uma vez que Nash nos ensina que é possível maximizar ganhos individuais quando se coopera com o adversário, além de demonstrar a importância da análise de dois ângulos sob os quais devem os jogadores perseguir ao formular sua estratégia, o individual e o coletivo. Conclui que “se todos fizerem o melhor para si e para os outros, todos ganham”.

O que se depreende é que a cooperação, em situações de conflito que envolvem relações continuadas, onde se recomenda a mediação, torna-se a melhor estratégia racional. Haverá a maximização de ganhos individuais e, conseqüentemente, benefícios mútuos.

É justamente nesse aspecto que a teoria dos jogos, através do equilíbrio de Nash, pode ser utilizada como fundamento teórico aplicado à mediação de conflitos, por suas variadas aplicações em situações que envolvem a análise do comportamento humano, através da comunicação.

Conclusão

O presente estudo evidenciou a teoria dos jogos como instrumento teórico apto a analisar situações de conflito, nas quais os envolvidos baseiam suas decisões conforme a utilidade que se pretende atingir, de forma racional. Para tanto, torna-se necessário escolher a melhor estratégia, de acordo com o que se espera do comportamento daqueles que estão inseridos no mesmo contexto de interação, com o fim de encontrar um equilíbrio que seja a melhor opção para se obter ganhos.

Por essa teoria, demonstrou-se que cada jogador age com o intuito de maximizar seu próprio resultado e, com esse objetivo, deve planejar sua conduta, de forma racional, baseado nas possibilidades de ações dos demais envolvidos. Assim, verificou-se que é salutar conhecer os motivos das outras partes, já que todos tendem a agir racionalmente e com o propósito de satisfazer seus próprios interesses.

A relevância da teoria dos jogos foi reconhecida, já que pode ser aplicada a situações do cotidiano, onde é preciso adequar o comportamento individual à previsibilidade das condutas das pessoas com as quais se interage, de maneira a agir competindo ou cooperando.

Assim, através dos fundamentos da teoria dos jogos foi possível compreender a função da mediação, que é fazer com que as partes envolvidas num conflito entendam que a conduta cooperativa pode ser a melhor opção para maximizar seus próprios ganhos, o que trará como consequência a geração de benefícios mútuos.

Observou-se que a mediação de conflitos destaca-se como método adequado de solução de conflito e instrumento de harmonização social, por tratar os envolvidos de maneira diferenciada, educando-os para que sejam capazes de resolver suas próprias questões, presentes ou futuras. A sua utilização é recomendada em situações de relação continuada, onde a possibilidade de interação é constante, de maneira que se faz necessário pensar em estratégias racionais de comunicação e de conduta.

Ocorre que, na maioria das vezes, os envolvidos em um conflito não possuem discernimento sobre as vantagens de agir cooperativamente, em busca da maximização de ganhos próprios, os quais são revertidos em benefícios recíprocos, maximizadores de ganhos mútuos. A busca pelo resultado imediato, que aparentemente o torna vencedor da causa e que, geralmente, ocorre com a decisão judicial ou outras formas de resolução de conflitos, pode ensejar consequências futuras que não condizem com o real interesse vinculado.

Evidenciou-se que a comunicação improdutiva tem como consequência, na maioria das vezes, processos competitivos com resultados destrutivos, onde fatalmente os ganhos serão minimizados ou até mesmo zerados.

Ressaltou-se a importância da comunicação, sobretudo no contexto da mediação, a qual assume relevância por propiciar ambientes cooperativos, com estímulo de reconhecimento recíproco e percepção de interesses convergentes entre os participantes. Para tanto, é salutar que

definitiva, el mediador altera el sistema del conflicto y las relaciones entre los actores, entrando en interacción con ellos.

se enfatize a atuação do mediador, que age como catalizador de interesses e transforma o cenário competitivo em cooperativo, o que enseja melhores resultados, com satisfação e ganhos mútuos.

Dessa forma, demonstrou-se a importância do mediador, que através de suas habilidades cognitivas e aplicação de técnicas de mediação, atua como facilitador do diálogo entre as partes, administrando suas falas, com o intuito de tornar a comunicação possível e produtiva, além de auxiliá-las a entender quais os reais interesses e necessidades, que fazem parte do contexto conflituoso. A ideia é empoderar os mediandos, para que se sintam aptos e capazes de pensar estrategicamente na melhor solução que atenda a justiça de cada um.

Logo, chegou-se à conclusão de que o equilíbrio de Nash, o qual pode ser conceituado como a melhor decisão a ser tomada, considerando a decisão da parte com quem se interage, é obtido quando se age de forma colaborativa. E o principal desafio do mediador é fazer com que as partes percebam o conflito de forma positiva e conscientizem-se de que cooperar maximizará seus ganhos individuais.

Referências

ABRANTES, Maria Luísa. **A Teoria dos Jogos e os Oligopólios**. 1 ed. Multitema, 2004.

ALMEIDA, Fábio Portela Lopes de. A Teoria dos Jogos: Uma Fundamentação Teórica dos Métodos de Resolução de Disputa. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Vol. 2. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. p. 175-200.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de mediação judicial**. Brasília, DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), 2013.

BRASIL. **Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 08 dez. 2021.

BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 08 dez. 2021.

DEUTSCH, Morton. **A resolução do conflito**. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: Grupo de Pesquisas, 2004.

FIANI, Ronaldo. **Teoria dos Jogos: com Aplicações em Economia, Administração e Ciências Sociais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

JUNIOR, Valdir Ferreira de Oliveira; SOARES, Ricardo Maurício Freire Soares. In: BAHIA, Saulo José Casali (Org.). **Direitos e deveres fundamentais em tempos de coronavírus**. São Paulo: Editora Iasp., 2020.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do Agir Comunicativo**. Racionalidade da ação e racionalização social. Tradução: Paulo Astor Soethe. Vol.1. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2016. P. 44.

HIGHTON, Elena I; ÁLVAREZ, Gladys S. **Mediación para Resolver Conflictos**. 2 ed. Buenos Aires, Ad-hoc, 2004.

MARINHO, Raul. **Prática na Teoria: aplicações da teoria dos jogos e da evolução aos negócios**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

OLIVEIRA FILHO, José de. **Teoria dos Jogos**. Vivendo e aprendendo a jogar. Um encaminhamento aos jogos da vida. Aracaju: Info Graphics, 2011.

PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Tradução: Erica de Paula Salgado. 2. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.

PORTO, José Maristrello. **Análise Econômica do Direito (AED)**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2013.

ROSA, Alexandre Moraes da. **Guia compacto do Processo Penal conforme a Teoria dos Jogos**. 2 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. Mediação interdisciplinar de conflitos: mecanismo apropriado para resolução de conflitos familiares. In: SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. (Org). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Ed. Atlas, 2013. p. 160-180.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da; VITALE, Carla Maria Franco Lameira. Aplicação da Teoria dos Jogos na Mediação de Conflitos: o equilíbrio de Nash como estratégia de maximização de ganhos. In: MAILLART, Adriana Silva; OLIVEIRA, José Sebastião de; BEÇAK, Rubens. (Coord.). **Revista Formas Consensuais de solução de conflitos**. [Recurso eletrônico on-line]. vol.2, n.1. Florianópolis: CONPEDI, 2016.

TAVARES, Jean Max. **Teoria dos Jogos Aplicada à Estratégia Empresarial**. Rio de Janeiro: LTC, 2012.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restarativas**. 6 ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Adolescentes, Família, Escola e Lei**. A Mediação de Conflitos. Lisboa: Comunicação, 2006.

VITALE, Carla Maria Franco Lameira. **O empoderamento dos indivíduos na mediação de conflitos como instrumento de efetivação da busca da felicidade**. Orientadora: Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva. 2018. 134 f. Dissertação (Mestrado - Programa de Pós-Graduação em Direito). Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2018.

VITALE, Carla Maria Franco Lameira; MACHADO, Luciana de Aboim; SOARES, Ricardo Maurício Freire. A fraternidade como base principiológica da mediação de conflitos: um caminho para a efetivação da busca da felicidade. In: FERRARO, Angelo Viglianisi et al. **Racionalidad, derecho y ciudadanía**. Salvador: Direito Levado a sério, 2021. p. 35-52.

VITALE, Carla Maria Franco Lameira; SOARES, Ricardo Maurício Freire. Comunicação virtual: atuais paradigmas para o alcance do consenso legítimo através da mediação de conflitos. In: **Paradigmas atuais do conhecimento jurídico e pandemia** / organizadores Ricardo Maurício Freire Soares, Carla Maria Franco Lameira Vitale – Salvador, BA: Editora Paginae, 2021. p. 33-59.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na Pororoca**: o ofício do mediador. Volume III. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WERLANG, Sénargio Ribeiro da Costa. **Teoria dos Jogos**. Ciência Hoje, v.18, n. 105, Nov/Dez. 1994.

Recebido em 18 de julho de 2022.
Aceito em 08 de setembro de 2022.