

Análise da Aplicabilidade dos Modelos de Argumentação na Resolução Alternativa de Conflitos

Sara Relvas ¹, Pedro Antunes ²

sasilva@est.ips.pt, paa@di.fc.ul.pt

¹ Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Departamento de sistemas e Informática, Campus do IPS-Estefanilha, 2910-761 Setúbal, Setúbal, Portugal

² Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, Bloco C-6 Piso 3, Campo Grande, 1749-016, Lisboa, Portugal

Resumo: A resolução de conflitos através de processos alternativos tem vindo a ocupar um lugar de destaque no contexto do actual sistema judicial. Este trabalho aborda a resolução alternativa de conflitos na perspectiva dos sistemas de informação. Este tipo de sistemas coloca uma ênfase muito significativa no suporte à argumentação entre as partes que, no entanto, sofre de uma limitação fundamental: as trocas de argumentos entre demandante e demandado reflectem pensamentos que podem ser de difícil estruturação. Neste trabalho estudam-se dois modelos distintos de argumentação, o de Toulmin e o IBIS, e propõe-se um mecanismo de ligação entre os processos de argumentação e de resolução de conflitos. A análise comparativa da aplicação dos dois modelos de argumentação neste contexto identifica um conjunto de vantagens e desvantagens.

Palavras-chave: ADR; Modelos de Argumentação; Arbitragem; Mediação.

1. Introdução

Desde há muito tempo que a resolução de conflitos fora dos tribunais tem sido alvo de interesse. Este tipo de resolução que conflitos recorre a processos como a mediação e arbitragem, que se traduzem em processos menos burocráticos e dispendiosos. O seu papel ganha um lugar de grande destaque num contexto de rotura do sistema judicial. A comunidade europeia considera mesmo que os processos de Resolução Alternativa de Conflitos (ADR) se integram nas políticas de melhoria à justiça (CCE, 2002).

Durante o processo legal de resolução de conflitos, existem três entidades envolvidas: o demandante (acusador), o demandado (acusado) e o elemento neutro

Relvas, S. and P. Antunes (2006) Análise Da Aplicabilidade Dos Modelos De Argumentação Na Resolução Alternativa De Conflitos. 1ª Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, Esposende, Portugal.

(mediador ou árbitro). Ao elemento neutro cabe a difícil tarefa de analisar a informação fornecida pelas outras entidades. A resolução expedita deste processo exige que o conjunto de etapas realizadas seja devidamente estruturado e otimizado, reduzindo em particular o esforço do elemento neutro.

As etapas de um processo de resolução de conflitos diferem de método para método, como veremos mais adiante, sendo no entanto fundamental adoptar uma correcta modelação e estruturação da informação que suporta o processo. Por outro lado, esta informação resulta das posições assumidas por demandantes e demandados, e das provas apresentadas, caso existam, que à partida não estarão estruturadas e até podem ser contraditórias, vagas ou omissas.

É neste contexto que surge a oportunidade de recorrer aos sistemas de informação, como mecanismo de suporte à captura, estruturação e análise das posições assumidas por demandantes e demandados. O objectivo deste artigo é enquadrar o leitor na problemática da resolução alternativa de conflitos e na possível utilização de sistemas de informação de suporte a este processo. Este artigo aborda em particular a utilização de modelos e mecanismos de argumentação como forma de suporte à estruturação de informação e sustentação da análise por parte do elemento neutro.

O artigo está estruturado da seguinte forma. Na secção seguinte apresenta-se uma breve panorâmica sobre os ADR, referindo os processos relevantes e aceites pela legislação portuguesa e respectivos princípios regulamentadores. Na terceira secção apresentam-se dois modelos alternativos de argumentação. Na quarta secção é discutida a possibilidade de utilização desses modelos no suporte ao processo de resolução alternativa de conflitos.

2. Resolução Alternativa de Conflitos

Os ADR podem ser considerados processos de comunicação em que cada parte apresenta o caso do seu ponto de vista, sustentado em provas. O papel desempenhado pelo elemento neutro é fundamental neste processo, e por isso mesmo ele deve ter qualificações e aptidões reconhecidas (CE,2003). Este tipo de processo tem geralmente sido conduzido face-a-face (Dew,2001)(Katsh,2004), pois a investigação realizada nesta área indica que a condução remota afecta a qualidade do processo (Daft,1986)(Dennis,1998). No entanto o estudo aqui apresentado está tendencialmente dirigido para uma situação de resolução remota de conflitos.

A opção pela resolução de um conflito através de um ADR deve ser aceite pelas partes, sendo comum a existência de um acordo ou convenção prévia sobre o processo. Em Portugal, a mediação, conciliação e arbitragem voluntária e institucionalizada são consideradas formas alternativas para a resolução de conflitos (CE – 1,2000).

No contexto dos ADR consideram-se vários processos alternativos para a resolução de conflitos: negociação, mediação, conciliação e arbitragem (Bonnet, 2002) (Hornle, 2003), cujas diferenças principais resultam do papel atribuído ao elemento neutro. Apesar das distinções, o objectivo fundamental de todos estes

processos é o restabelecimento do diálogo, a manutenção de relações económicas, o fornecimento de justiça e a restauração da harmonia social (CE,2003).

2.1. Processos de Resolução de Conflitos

Dos vários processos que a resolução alternativa de conflitos oferece, neste artigo apenas serão referenciados os dois processos previstos no enquadramento legal português e que serviram de base ao estudo realizado.

O primeiro método, denominado arbitragem voluntária, consiste na recolha de informação das partes envolvidas, sua análise e tomada de decisão pelo elemento neutro. A arbitragem é muito semelhante a um processo em tribunal, na medida em que existe uma pessoa, o árbitro, que no final, depois de ouvidas as partes, dita uma sentença (I-Couthouse,2004)(OA, 2002).

O segundo método, designado mediação, é semelhante à arbitragem, diferindo desta por ser um método mais interactivo e flexível, colocando mais ênfase nas atitudes assumidas pelas partes. Tal como o próprio nome indica, o elemento neutro, aqui designado mediador, comunica com as partes tentando chegar a uma solução que as satisfaça da melhor forma. A capacidade de gerir todo o fluxo de comunicação com as partes é a chave do sucesso deste processo. A mediação é um método de resolução de disputas que, para além da resolução imediata de conflitos, atribui valor à manutenção posterior de relações de confiança entre as partes (Goodim,1999).

A mediação pode ainda ser definida como um tipo de negociação estruturada e informal, onde o elemento neutro conduz e facilita o processo (I-Couthouse,2004), mas onde as partes possuem controlo efectivo da decisão (AMC,2004). Importa pois enfatizar que o mediador não impõe soluções, prevalecendo sempre a vontade das partes.

No contexto português, qualquer litígio pode ser submetido em primeiro lugar a um processo de mediação. Para tal, qualquer pessoa pode recorrer a um Julgado da Paz ou a um centro de mediação autorizado pelo Ministério da Justiça(Pereira,2004). Caso se verifique um impasse na resolução do conflito, o mesmo pode ser submetido a um processo de arbitragem, desde que seja aceite pelas partes e que o mesmo não esteja submetido a um tribunal(OA, 2002). Como suporte ao processo, deverá ser assinada pelas partes uma convenção de arbitragem, onde consta informação sobre o local e regras a serem observadas durante o processo. A decisão arbitral tem a mesma força executiva que uma sentença do tribunal judicial de 1ª instância (CE – 1,2000).

3. Modelos de Argumentação

Nas mais diversas situações, somos confrontados com problemas para os quais nem sempre existe um consenso. Argumentar, é um mecanismo muito comum aplicado nos processos de decisão, através da qual se pretende sustentar ou impugnar com argumentos uma solução. Pode-se afirmar que argumentar não é mais do que deduzir, alegar, através do uso de argumentos. A definição de argumentação está associada à definição de argumento, onde um facto ou afirmação é colocada como

prova, e sobre o qual um acordo ou desacordo é expresso (Priberan,2005) (Driver,1997).

Os modelos de argumentação têm a sua origem num estudo realizado por Kunz & Rittel (Kunz, 1979). Os modelos de argumentação têm sido largamente utilizados como base de estruturação da memória organizacional, oferecendo um conjunto predefinido de abstrações e de relacionamentos através dos quais os elementos de uma discussão podem ser documentados e relacionados, estabelecendo um padrão estruturado e sistemático de comunicação (Conklin, 1988). O objectivo principal deste tipo de modelos é a captura, preservação, partilha e visualização de informação não estruturada, particularmente relacionada com os processos de decisão (Eden 1989). Como exemplo de aplicação destes modelos temos os sistemas de suporte a reuniões (Bacelo, 2000)(Antunes ,2001).

A base dos modelos de argumentação é o conceito de mapeamento de conceitos que surge na sequência de alguns estudos levados a cabo com o objectivo de melhorar o desempenho na aprendizagem(Novak, 1984). A sua finalidade é ajudar a construir, através de representações mentais, abstractas e gerais, o conceito de um objecto, tema, problema ou solução. Mais, o mapeamento de conceitos é uma representação concisa, dimensional e esquemática de uma colecção de conceitos e relações semânticas.

Dos vários modelos de argumentação existentes, aqueles que serviram de base a este estudo foram os modelos de Toulmin (Toulmin,2005) e IBIS (Kunz,1979), sumariamente descritos em seguida.

3.1. Modelo de Toulmin

Para Toulmin (Toulmin,2005), argumentar é um processo no qual são realizadas afirmações e inferidas conclusões. Neste processo existem formas de proporcionar suporte e justificações para as conclusões com base em dados, factos e evidências acumuladas. O modelo de argumentação criado por Toulmin apresenta os seguintes conceitos principais (Toulmin,2005) (Nebraska,2005):

- Dados – existem os factos, os quais se incluem no argumento para manter a sua afirmação. É teoricamente a verdade que está por detrás da afirmação.
- Afirmação – esta é a conclusão cujos méritos serão estabelecidos.
- Garantias – existem as razões (regras, princípios, etc) que são propostas para justificar as conexões entre os dados e o conhecimento, ou conclusão.
- Justificativa – liga os dados à afirmação (conclusão), mostrando a relevância dos dados.
- Conhecimento básico – fornece um suporte adicional à justificativa.
- Reforço – existem hipóteses básicas, geralmente levantadas em comum acordo, as quais fornecem a justificação para garantias particulares. Permite argumentar contra os contra-argumentos que poderão pôr em causa a veracidade.
- Conclusão – é uma afirmação que se supõe ser aceite com base em premissas demonstradas como verdadeiras.

De uma forma genérica, todos os argumentos compreendem logicamente uma observação ou referência (dados), que seguindo um passo lógico permitem a formulação de uma afirmação (conclusão) (Alexander,2003)

3.2. Modelo IBIS

O modelo de argumentação IBIS (Issue Based Information System) foi desenvolvido com base no seguinte argumento: no dia a dia lidamos com assuntos ou problemas para os quais muitas vezes não existe um comum acordo entre os intervenientes. O que observamos é que são construídos argumentos que sustentam ou contrariam esse assunto ou problema (Rittel,1970).

Para os autores deste modelo, durante o processo de discussão de um determinado assunto assistimos a perguntas e respostas que muitas vezes se repetem. Para evitar essa repetibilidade, cada elemento constrói ou reforça o seu modelo de argumentação, que pode ser partilhado ou confrontado com os modelos de outros participantes na discussão. Do ponto de vista cognitivo, estamos perante um contexto em que, para a resolução de um problema, vários actores, possuindo várias representações de um problema, tentam chegar a um acordo (Rittel -1, 1973). Os problemas têm as seguintes propriedades (Rittel,1970) (Touchstone,2000):

- Assumem a forma de perguntas.
- A sua origem é fruto de afirmações controversas.
- São particulares a uma situação, sendo que as posições assumidas utilizam informação particular ou situações semelhantes.
- Os problemas são levantados, discutidos, acordados ou substituídos.

O modelo IBIS foi desenvolvido para suportar, documentar e coordenar todo o processo de gestão da informação relativo aos pontos anteriores. O modelo IBIS é composto por três conceitos:

- Tema – onde o problema é apresentado.
- Posição – onde são propostas as alternativas para a resolução do problema.
- Argumento – onde são justificados o apoio ou objecção a uma ou mais posições.

4. Enquadramento dos Modelos de Argumentação na Resolução Alternativa de Conflitos

Como já referimos, na resolução alternativa de conflitos, a argumentação pelas partes não é um processo simples, na medida em que depende do que cada parte pensa, do que pretende expressar e do que efectivamente acaba por expressar. Do ponto de vista do desenvolvimento de sistemas de informação, um requisito fundamental deve ser integrar um processo de argumentação, incluindo mecanismos de captura e estruturação de posições, que permitam aos demandantes e demandados compreender, articular e controlar os seus argumentos, utilizados em defesa das suas posições.

Por outro lado, é também um requisito fundamental do sistema de informação permitir uma adequada estruturação do processo de resolução de conflitos, suportando e facilitando a função do elemento neutro. Em suma, o que está em jogo consiste em integrar dois processos bem distintos, de argumentação e resolução de conflitos, que satisfaçam os requisitos e restrições de todas as partes. Note-se que a integração destes processos deve manter o controlo das partes: da resolução de conflitos no caso do elemento neutro, e da argumentação no caso dos demandantes e demandados. Iremos em seguida elaborar uma proposta de integração.

Da análise que realizámos de diversas acções legais, verificamos que estas são fundamentalmente alicerçadas num conjunto de factos. Esses factos são normalmente reunidos de forma cronológica, seguindo uma linha de “acontecimentos” que estão subjacentes à submissão da acção legal que deu origem ao processo. Esta linha de acontecimentos é por nós considerada como constituindo a base inicial para estruturação da informação, que estará sob controlo do elemento neutro. Cabe assim ao elemento neutro construir a linha de acontecimentos a partir da informação produzida pelos demandantes e demandados. A estrutura de dados desta linha de acontecimentos pode assumir a forma de tabela, como ilustrado na Tabela 1. A existência desta estrutura de dados foi observada em todos os casos por nós analisados no âmbito deste trabalho.

Data (D)	Descrição (Desc)	Observação(Obs)	Tipo Documento(TipoDoc)	Numeração para consulta
D1	Desc1	-	Tipodoc1	1
D2	Desc2-1	Obs2-1	-	-
	Desc2-2	Obs2-2	TipoDoc2	2
D4	Desc3	Obs3	Tipodoc3	3

Tabela 1 – Linha de acontecimentos de um processo de resolução de conflitos.

A origem dos elementos constantes na tabela provém de documentos entregues pelas partes e por factos aduzidos pelo elemento neutro. O problema principal na construção desta tabela consiste em conseguir agregar a informação de forma cronológica a partir de um puzzle de dados vagos, mal especificados, contraditórios, omissos e sem aparentes relações de causalidade.

A construção desta tabela relaciona-se directamente com o processo de argumentação, na medida em que a linha de acontecimentos é construída pelo elemento neutro a partir da fundamentação das posições assumidas por demandantes e demandados, resultantes do processo de argumentação. Assim, a ligação entre o

processo de resolução de conflitos e o processo de argumentação pode ser realizada ligando cada elemento constante na tabela (linha da tabela) a um conceito no modelo de argumentação. A contiguidade dos elementos da tabela estabelece a relação cronológica entre os elementos. Segundo o nosso ponto de vista, no caso do modelo de Toulmin, a ligação ao processo de resolução de conflitos pode ser efectuada pelo conceito de dado, enquanto que no modelo IBIS a ligação pode ser realizada pelo elemento tema.

Da análise dos modelos de argumentação descritos no capítulo anterior, assim como do estudo da sua aplicação ao contexto da resolução de conflitos, foi possível identificar algumas vantagens e desvantagens das duas abordagens, apresentadas nas seguintes tabelas, tabela 2 e tabela 3:

Tabela 2 – Vantagens dos modelos de Toulmin e IBIS

VANTAGENS	
<i>Toulmin</i>	<i>IBIS</i>
Bom relacionamento de conceitos, permitindo uma interligação estruturada com o processo de resolução de conflitos, por serem baseados na ligação hipótese-evidência-argumento.	O processo de argumentação realizado pelas partes é espelhado pelo modelo.
Fornecer uma boa síntese, para utilização a-posteriori, (Newman, 1992), uma vez que se baseia em provas já aceites.	Permite a iteração e partilha de informação num processo de resolução de conflitos.
Reflecte de forma estruturada conhecimento anterior, resultante da experiência adquirida pelo elemento neutro no passado.	Organização hipertextual dos conceitos, garante uma usabilidade simples na navegação nos dados (Conklin, 1988)
Permite uma boa agregação dos elementos principais, espelhando o procedimento de aceitação dos dados principais.	Permite que as partes categorizem as relações e as mensagens da informação trocada entre os elementos activos do processo.
	Captura do conhecimento produzido no processo de argumentação, através da construção de um diagrama estruturado.

Tabela 3 – Desvantagens dos modelos de Toulmin e IBIS

VANTAGENS	
<i>Toulmin</i>	<i>IBIS</i>
Utilização de demasiados conceitos, para serem manipulados pelos elementos activos de um processo de resolução de conflitos.	Os mapas de conceitos são de difícil interpretação, em particular porque são demasiado abstractos e pouco relacionados com o processo de resolução de conflitos no seu todo.
Conceitos utilizados, com definições demasiado complexas para serem manipulados pelo demandante e demandado.	Alguns estudos indicam que os conceitos são mal classificados pelas partes (Guerrero, 2002).
O modelo apenas poderá ser construído depois de uma análise prévia realizada pelo elemento neutro, não permitindo ao demandante e demandado uma participação activa, especialmente quando o método de resolução é a mediação.	Categorização demasiado complexa para o tipo de perfil de um elemento activo num processo de resolução de conflito
Apenas representa de forma sumária os elementos principais resultantes da tomada de decisão, deixando de lado parte importante do processo de argumentação realizado pelas partes.	O tempo associado à categorização, reduz os benefícios de um ADR, relativamente à rapidez de resolução.
Componente visual pobre do ponto de vista cognitivo.	Regras demasiado rígidas para a construção de um diagrama, por exemplo, um diagrama não pode ter como primeiro nó um argumento.
Não regista possíveis resoluções para o conflito, quando o mesmo é resolvido através da mediação.	

5. Conclusão e Trabalho Futuro

A resolução alternativa de conflitos nem sempre é um processo fácil, especialmente quando a informação de suporte não está devidamente estruturada (Relvas, 2004). Sem dúvida que uma representação esquemática, que traduza a linha cronológica de acontecimentos e os resultados do processo de argumentação, é fundamental para que o consenso, no caso da mediação, ou a tomada de decisão, no caso da arbitragem, sejam realizados de forma eficiente. Os modelos de argumentação oferecem um mecanismo essencial para estruturar essa informação. Neste artigo apresentámos uma forma possível de ligação entre o processo de resolução alternativa de conflitos e os modelos de argumentação de Toulmin e IBIS. No entanto, o estudo

comparativo apresenta uma lista significativa de vantagens e desvantagens, que varia consoante o modelo de argumentação adoptado.

Uma das hipóteses de investigação em que estamos a trabalhar consiste em simplificar o modelo de argumentação, utilizando conceitos da área designada por Story Telling. Neste contexto, o nosso objectivo é criar um sistema que, a partir da construção de histórias, permita capturar o processo de argumentação sem que os utilizadores manipulem os conceitos demasiado abstractos definidos pelos modelos, como sejam os de afirmação, reforço, posição, argumento.

As histórias são um meio universal de comunicação e que permitem, de certa forma, a organização do conhecimento complexo (Laurel,1993). O ser humano é um manipulador nato de histórias, porque inconscientemente, sabe que são a forma mais simples e rápida de transmitir conhecimento. Nesta perspectiva, quando demandados e demandantes argumentam, estão a relatar um conjunto de eventos e acontecimentos que no fundo constituem uma história, da qual é necessário extrair a verdade.

6. Referências

- Alexander, I. (2003). Modelling Argumentation, Toulmin-style – *easynet*.
- AMC (2004) Extraído de site da Associação de mediadores de conflitos – <http://www.mediadores de conflitos.pt> em Abril
- Antunes, P. , Ho, Tânia. (2001). The design of a GDSS Meeting Preparation Tool. *Group Decision and Negotiation*, vol. 10, no. 1, January, 5-25
- Bacelo, A. , Becker, K. , Marquardt. (2000). GRADD: Uma implementação Lótus-Domino de um Sistema de Reuniões Remotas. *Faculdade de Informática*, Porto Alegre.
- Bonnet, V. , Boudauod, K. , Gagnebin, M. , Shultz, J. (2002). Online Dispute Resolution Systems as Web Service, *Proceedings of the 9th Workshop of the HP OpenView University Association*.
- CCE (2002). Livro Verde sobre os modos alternativos de resolução de conflitos em matéria civil e comercial. *Comunidade Europeia*.
- CE (2003). Opinion of the European Economic and Social Committee on the Green Paper on Alternative Dispute Resolution in civil and commercial law. *Official Journal of the European Union*. Comissão das Comunidades Europeias
- CE – 1. (2000). Modos alternativos de resolução de litígios. *Rede judiciária Europeia em matéria civil e comercial*. Portugal
- Conklin, J. , Begeman, M. (1988). gIBIS: A hypertext tool for exploratory policy discussion. *ACM Transactions on Office Information Systems*, 6(3), 303-331.
- Daft, R. , & Lengel, R. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5).
- Dennis, A. , Valacich, J. , Speier, J. , & Morris, M. (1998). Beyond media richness: An empirical test of media synchronicity theory. Paper presented at the Proceedings of the 31st Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii.

- Dew P. , Galata A. , Maxfiel J. , Romano D. (2001). Virtual Artefacts to Support Negotiation Within an Augmented Collaborative environment for Alternate Dispute.
- Driver, R. , Newton, P. (1997). Establishing the Norms of Scientific Argumentation in Classrooms. ESERA conference, Rome.
- Eden, C. (1989). Strategic options development and analysis (SODA). In J. Rosenhead (Ed.), *Rational Analysis in a Problematic World* (pp. 21-42). Chichester: Wiley.
- Guerrero, L. , Pino, J. A. (2002). Preparing decision meetings at a large organisation. IFIP WG 8.3 Open Conference on Decision Making and Decision Support in the Internet Age (DSIage 2002, Cork, Ireland, Oak Tree Press, pp. 85-95.
- Goodim, R. (1999). Mediação: Uma visão Geral da Resolução Alternativa de Disputas. *U.S. Department of State*.
- Hornle, J. (2003). Online Dispute Resolution - More than the Emperor's Clothes. *Proceedings of the UNECE on ODR, Geneva*.
- I-Courthouse (2004) . Extraído de <http://www.i-courthouse.com> em Abril.
- Katsh, E. (2004). The new frontier - Online ADR becoming a global priority. *Dispute Resolution Magazine*.
- Kunz, W. , Rittel, H.(1979). Issues as Elements of Information Systems.
- Laurel, B. (1993). Computers as Theatre. Addison-Wesley, Reading MA.
- Nebraska (2005). Extraído de www.unl.edu/speech/comm109/Toulmin/index.htm em Julho.
- Newman S. E. , Marshall, C.C. (1992). Pushing Toulmin Too Far: Learning From an Argument Representation Scheme. Xerox PARC Technical Report No. SSL-92-45.
- Novak, J. , Gowin, B.(1984). Learning how to learn. Cambridge University Press, UK.
- OA - Ordem dos advogados (2002). Julgados da Paz: A perspectiva dos mediadores de conflitos.
- Pereira, J. T. (2004). Julgados de Paz - Organização, Trâmites e Formulários. Almedina, Portugal.
- Priberam (2005) Dicionário de Português. Extraído www.priberam.pt/dlpo/dlpo.aspx em Setembro.
- Relvas, S. , Macedo, P. , Antunes, P. (2004). Resolução de Conflitos no Ciberespaço. *Grupo de Sistemas de Informação Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, IPS, Setúbal, 5º Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação, Novembro*.
- Rittel, H. , Kunz, W. (1970). Issues as Elements of Information Systems.
- Rittel -1, H. , Webber, M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning policy sciences.
- Touchstone Tools (2000). The Ibis Manual – Short Course in Touchstone tools and resources.
- Toulmin (2005) Extraído de www-rohan.sdsu.edu/~digger/305/toulmin_model.htm em Julho.

