

## Mediação: uma experiência reveladora

*Marcelo Nogueira Artigas*

*Giovana Veloso Munhoz da Rocha*



Atualmente, muito se discute sobre os problemas enfrentados pela sociedade na resolução de conflitos pela via Judicial. O expressivo número de processos judiciais, as deficiências na estrutura do Poder Judiciário, a gama de recursos à disposição das partes e a cultura da sentença e do litígio acentuam a morosidade com que as questões são resolvidas, quando são judicializadas.

Para Bacellar (2015) é necessário haver uma cultura mediacional, contrapondo-se à judicialização. Pesquisas apontam para uma grande parcela de renúncia aos direitos. “Fica represada nos corações brasileiros uma litigiosidade contida, tal qual uma panela de pressão, que, não aliviada na maioria das vezes, pode levar o cidadão a praticar condutas antissociais e conduzi-lo à criminalidade”. Para o autor, ampliar o acesso à justiça deve ser

uma prioridade; e “incentivar a saída da justiça com soluções pacíficas gerais, dentro e fora do processo, é uma necessidade” (p. 79).

Nesse contexto, surgem, de forma clara e objetiva, previsões normativas da mediação como uma das formas de gestão de conflitos. Inicialmente com a resolução nº 125 de 29.11.2010 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, dispondo sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, após a Lei 13.140 de 26.06.2015 que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública e mais recentemente a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil – Lei 13.105 de 16.03.2015, que prevê que “o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” (§ 2º, art. 3º) e “a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial” (§ 3º, art. 3º) e ainda, a disciplina dos conciliadores e mediadores (art. 165 a 175), e a audiência de conciliação ou mediação como fase que antecede a apresentação de defesa, para os processos de conhecimento de rito comum (art. 334) e nas ações de família (art. 693 a 699).

### **Mas o que é mediação de conflitos?**

Conceituar mediação não é tarefa fácil. Segundo Sales e Chaves (2014), a mediação é um mecanismo de solução de conflitos, no qual um terceiro imparcial e com capacitação adequada facilita a comunicação entre as partes, sem propor ou sugerir quanto ao mérito, possibilitando o diálogo participativo, efetivo e pacífico, permitindo-se a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes. A mediação possibilita, por meio de técnicas próprias, utilizadas pelo mediador, a identificação do conflito real vivenciado, suas possíveis soluções.

Pode ser extraprocessual (fora do processo) ou endoprocessual (no processo), ou como conceitua Bandeira (2002), é uma realidade multidisciplinar, reunindo, nos seus princípios, conhecimentos a vários níveis de Direito, Psicologia, Sociologia, no fundo de todas as ciências sociais e humanas, daí ser a mediação tão rica e eficaz na resolução de litígios, e por causa disso, acolhida já por inúmeros ordenamentos jurídicos. Conclui Ruiz (2015), que a mediação pressupõe um terceiro, sua neutralidade e atuação colaborativa,

visando a solução do conflito de forma satisfatória para ambas as partes, o mediador nada decide! O terceiro funciona como um catalisador, ou seja, tem a finalidade de imprimir maior velocidade nas reações das partes, na busca da solução do conflito.

Note-se que no processo judicial a solução do conflito é imposta pelo Estado-Juiz e muitas vezes não apresenta a melhor solução, pois nem sempre é justa ou isenta de erro (Ruiz, 2015). A decisão acolherá ou rejeitará o pedido do autor, e portanto, está-se diante da realidade: ganha/perde, não sendo o meio ideal de solucionar conflitos de interesses, apesar de acabar sendo o escolhido e aceito pelas partes. Já a mediação busca revelar o real interesse dos envolvidos e a solução por elas apresentada é aquela que tende a ser melhor aceita e cumprida, valorizando a autodeterminação e autonomia da vontade, fala-se aqui no ganha/ganha e em solução não adversarial.

Para ilustrar o que vem sendo defendido, interessante lembrar o conhecido caso da disputa da laranja: duas irmãs pequenas disputam uma laranja, a mãe cansada da discussão, resolve cortar a laranja ao meio, em duas partes iguais, e dar metade para cada irmã, acreditando ter tomado a decisão mais justa para o caso. Uma irmã tira a casca e come o sumo, a outra tira o sumo e guarda a casca para fazer uma torta. A solução nesse caso foi equitativa, porém não foi a melhor solução... Se a mãe tivesse ouvido as filhas antes de tomar a decisão, teria chegado a uma decisão satisfatória para ambas as partes, se tivesse utilizado a negociação direta, comunicando-se, a solução seria outra.

A mediação visa, em verdade, além da solução de conflitos, a manutenção e o restabelecimento de vínculos e a pacificação das relações sociais. Como explica Vezzulla (2001, p. 24), o conflito é definido como "[...] querer assumir posições que entram em oposição aos desejos do outro, que envolve uma luta pelo poder e que sua expressão pode ser explícita ou oculta atrás de uma posição ou discurso encobridor". Assim, a mediação é a forma de fazer com que o jurisdicionado seja ouvido (considerado) de maneira efetiva, a partir de algo que também vem sendo explorado, que é a escuta ativa, ou seja, aquilo que faz da comunicação um processo bem sucedido. Para comunicar-se de forma eficaz, é necessário entender o que está além das palavras e das emoções. Entender os gestos e o conteúdo verbal das pessoas são parte de um mecanismo necessário para uma sessão de mediação de sucesso (Souza, 2017).

Portanto, denota-se que a comunicação é tudo, tendo grande importância para os envolvidos chegarem a um consenso. Além da facilitação do diálogo entre as partes, segundo Bacellar (2015), a mediação procura valorizar esses laços fundamentais de relacionamento, incentivar o respeito à vontade dos interessados, ressaltando os pontos positivos de cada um dos envolvidos na solução da lide, para ao final extrair, como consequência natural do processo, os verdadeiros interesses em conflito.

No âmbito familiar a mediação é extremamente necessária e pode trazer consequências profícuas, pois com o diálogo, sem bloqueios, as partes podem atingir consenso satisfatório, eliminando grande parte dos traumas gerados por decisões judiciais (Gonçalves, 1998). Segundo Breitman e Porto (2001), é importante a participação de profissionais da Psicologia na construção do saber e da atuação do mediador, “tendo em vista que as crises geradoras de conflitos podem ser de ordem psicológica e social, a mediação familiar tem seus pressupostos teóricos na Psicologia, na terapia familiar sistêmica, na Psicanálise e em outras disciplinas” (p. 57).

#### **A figura do mediador e os princípios que regem a atividade.**

Os princípios da mediação de conflitos apresentam variações, mas alguns possuem um consenso entre os estudiosos: liberdade das partes, não competitividade, poder de decisão das partes, participação de terceiro imparcial, competência do mediador, informalidade do processo, confidencialidade e sigilo no processo (Sales e Chaves, 2014). As pessoas devem ser livres para escolher a mediação e possuir o poder de decisão durante o processo. O mediador deve ser imparcial e capacitado, devendo ser escolhido ou aceito pelas partes, permitindo que o processo seja conduzido com informalidade, sigilo e confidencialidade.

Atualmente, para atuação do mediador em juízo é necessária a capacitação em curso de formação de acordo com as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça – CNJ e Lei 13.140 de 2015, mas a experiência prática é fundamental para a real percepção dos contornos desenvolvidos na teoria. Assim, incumbe ao mediador: esclarecer as regras, ainda que informais, informar sobre o sigilo, confidencialidade e a prevalência da autonomia da vontade dos participantes, inclusive sobre a possibilidade de interromper a sessão antes mesmo de concluí-la, e atuar de maneira cautelosa e atenciosa, para que os participantes sintam-se acolhidos.

### **Por que a mediação na gestão de conflitos?**

Nota-se que normalmente o envolvimento em processos judiciais, principalmente nos de competência das varas de família, causa desconforto para os envolvidos, podendo intensificar sintomas de ansiedade e estresse. Com a mediação do conflito por meio consensual, a ansiedade e o estresse causados pelo envolvimento em processos judiciais, podem ser atenuados, se o ambiente onde será realizada a tentativa de composição for propício para que haja um diálogo respeitoso e que possibilite o trabalho conjunto na criação de opções para a solução do litígio.

Sobre conflito, importa consignar que este é um fenômeno inevitável na vida diária de toda a humanidade e ocorre em todas as áreas da sociedade, assim necessário se torna saber lidar com o processo de desenvolvimento do conflito, concluindo-se que haverá uma maturidade no mesmo, quando se trabalhar para a cooperação e igualdade entre as partes (Gonzáles, 2013). Por seu turno, a disputa ou competição, muitas vezes encontrada na via judicial, é algo que pode ser trabalhado como fator de comportamento moral que pode ser enfrentado com práticas que reforcem a cooperação, solidariedade, tolerância, empatia, entre outras virtudes, já que o comportamento moral, as virtudes, valores, ética, etc, são uma importante alternativa para a preservação da cultura e das gerações futuras (Gomide, 2012).

### **Considerações Finais**

Como visto, a prática da mediação pode proporcionar uma forma adequada de gestão de conflitos, contribuindo para a pacificação das relações sociais, para uma maior efetividade da ordem jurídica. Entretanto, é preciso reconhecer a necessidade de conscientizar a sociedade quanto às vantagens ou benefícios dos meios consensuais para solução de disputas, a fim de que se difundam valores éticos que proporcionem uma cultura que valorize a responsabilidade individual e o compromisso com o bem estar coletivo (Souza, 2015).

Por fim, mostra-se reveladora a prática mediacional, porque permite constatar que o exercício da escuta ativa, da empatia e do diálogo sem barreiras pode possibilitar a harmonização das relações interpessoais, sendo o melhor caminho para composição dos conflitos de interesses, melhorando a qualidade de vida das pessoas e a vida em sociedade das gerações presentes e futuras. Portanto, conclui-se que a mediação é uma forma

adequada de gestão de conflitos, devendo ser apoiada e fomentada pelo bem da harmonização social.

### Referências

- Bacellar, R. P. (2015) Sustentabilidade do Poder Judiciário e a mediação na sociedade brasileira. In: Souza, L. M. (Org.). Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça. (pp. 79-84). Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo.
- Bandeira, S. F. (2002). A mediação como meio privilegiado de resolução de litígios. In: COSTA, Ana Soares da e al. Julgados de paz e mediação: um novo conceito de justiça. Lisboa: AAFDL.
- Breitman, S. e Porto, A. C. (2001). Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre, RS: Criação Humana.
- Gomide, P. I. C. (2012). Comportamento moral: uma proposta para o desenvolvimento das virtudes. Curitiba: Juruá.
- Gonçalves, W. J. (1998). União estável e as alternativas para facilitar sua conversão em casamento. Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.
- Gonzales, R. S. (2013). Análisis de conflicto en situación de procesos de divorcio. Revista de Investigacion Psicológica, (9), 47-54. Recuperado em 20 de junho de 2017, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322013000100005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322013000100005&lng=es&tlng=es).
- Ruiz, I. A. (2015) A mediação no direito de família e o acesso à Justiça. In: Souza, L. M. (Org.). Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça. (pp. 281-316) Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo.
- Sales, L. M. de M. e Chaves, E. C. C. (2014). Mediação e conciliação judicial - a importância da capacitação e de seus desafios. Sequência (Florianópolis) [online]. n. 69, pp. 255-279. ISSN 2177- 7055. <http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2014v35n69p255>.
- Souza, L. M. (2015). Mediação, acesso à justiça e desenvolvimento institucional: análise histórico-crítica da legislação brasileira sobre mediação. In: Souza, L. M. (Org.). Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça. (pp. 35-78). Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo.
- Vezzulla, J. C. (2001). Teoria e pratica da mediação. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil.