

**DIREITOS HUMANOS E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: CONSTRUINDO NOVAS
RELAÇÕES**

**HUMAN RIGHTS AND CONFLICT MEDIATION: BUILDING NEW
RELATIONSHIPS**

Recebido em: 10/08/2020

Aceito em: 05/10/2020

Solange Emilene Berwig¹

Nathália de Carvalho Minosso²

Resumo: As relações sociais são permeadas de conflitos de natureza diversa, que podem desencadear processos de intolerância, violência, de ataque aos direitos fundamentais do ser humano – como os direitos humanos. Em um cenário tão complexo como das relações humanas e das violações decorrentes da sociabilidade, torna-se importante estabelecer novas formas para resolução dos conflitos emergentes. Seguindo este raciocínio, observamos neste estudo a mediação como mecanismo capaz de contribuir para mudanças no campo das relações e seus conflitos. Este trabalho apresenta uma reflexão teórica acerca da mediação de conflitos e seu potencial de aplicabilidade sobre o conjunto de demandas oriundas de uma sociabilidade violadora, tendo por objetivo oferecer subsídios para o entendimento e qualificação no uso da mediação enquanto prática interventiva. Trata-se de um estudo qualitativo, exploratório, de natureza bibliográfica. Para atender ao proposto este artigo está organizado da seguinte forma: a) apresenta elementos de caracterização e qualificação da mediação; b) aborda as reflexões sobre as possibilidades no uso da mediação; e c) traz apontamentos nas considerações finais. A aproximação ao tema demonstra a importância da mediação para a transformação das relações sociais, contribuindo potencialmente para avançar e, talvez, até superar uma lógica culturalmente instituída da judicialização de situações conflituosas que possam ser resolvidas e ressignificadas no âmbito das relações interpessoais, sejam elas familiares, comunitárias, profissionais e/ou institucionais.

Palavras-chave: Mediação; Conflitos; Intervenção; Direitos Humanos.

Abstract: Social relations are permeated by conflicts of a different nature, which can trigger processes of intolerance, violence, and attacks on fundamental human rights - such as human rights. In a scenario as complex as human relations and the violations resulting from sociability, it is important to establish new ways to resolve emerging conflicts. Following this reasoning, we observe in this study mediation as a mechanism capable of contributing to changes. This is a qualitative, exploratory study of a bibliographic nature. To comply with the proposal, this article is organized as follows: a) it presents elements of characterization and qualification of mediation; b) addresses reflections on the possibilities in the use of mediation; and c) notes on final considerations. The approach to the theme demonstrates the importance of mediation for the transformation of social relations, potentially contributing to progress, and perhaps even overcoming a culturally established logic of the judicialization of conflicting situations that can

¹ Doutora em Serviço Social. Professora do curso de Serviço Social, pela Universidade Federal do Pampa, Campus São Borja. Vice-líder do Grupo de Pesquisa Trabalho, Formação Profissional em Serviço Social e Política Social na América Latina. Membro do GT Seguridad Social y Sistema de Pensiones CLACSO. E-mail: solangeberwig@unipampa.edu.br

² Advogada, aluna da Especialização em Políticas e Intervenção em Violência Intrafamiliar da Universidade Federal do Pampa, Campus São Borja. Fone: (55) 9 9967-5896. E-mail: nathaliaminosso@hotmail.com

be resolved and reframed within the scope of interpersonal relationships, whether they are family, community, professional and/or institutional.

Keywords: Mediation; Conflicts; Intervention; Human Rights.

INTRODUÇÃO

Em decorrência das transformações societárias e suas múltiplas formas de representação, direitos básicos fundamentais como liberdade (de pensamento, expressão, consciência, religião etc.), asilo, proteção, direito à vida, em ter outros, são violados diariamente no mundo todo sob os mais diversos pretextos. A ação humana capaz de acolher é a mesma ação capaz de manipular, e estabelecer relações violadoras o que demanda da sociedade a criação de novos mecanismos de defesa e fortalecimento dos já existentes. Tais relações sociais, excludentes, segregadoras, violadoras de direitos têm demandado historicamente a interferência da justiça para resolução de situações conflituosas, seja no âmbito individual ou coletivo. Logo, as transformações humanas, assim como as técnicas de soluções de conflitos perpassam diferentes períodos históricos, apresentando um conjunto de ações capazes de intervir na realidade social contribuindo para uma sociabilidade que respeite aos direitos humanos. No rol de ações construídas para a pacificação social – intimamente ligadas a preservação dos direitos humanos, destaca-se neste estudo o debate sobre a mediação, enquanto instrumento de acesso à justiça, avançando para uma prática de acolhida, e resolução de conflitos, com possibilidade de resultados que superam o estabelecimento de uma pena, ou sentença.

Ao se debruçar em estudos sobre a mediação, é possível identificar uma ampla produção com relação à mediação de conflitos enquanto ferramenta de intervenção sobre a violação dos direitos humanos. A produção acadêmica, difundida especialmente em cursos de formação e artigos científicos (em nível de Brasil), aponta para um amadurecimento que relaciona as temáticas dos direitos humanos e a mediação de conflitos. Com a pretensão de contribuir para o debate da mediação, este artigo apresenta a mediação como uma alternativa de acesso à Justiça para o tratamento dos conflitos, conceituando-a e analisando sua aplicabilidade e eficácia diante da atual conjuntura social que, com a consagração de novos direitos (individuais homogêneos, coletivos e difusos), refletiu em um aumento expressivo de litígios cada vez mais complexos, evidenciando ainda mais a ineficiência e incapacidades do Poder Judiciário, que, diante da sua morosidade processual, sua onerosidade excessiva, bem como por estar atrelado a questões estritamente formais, acaba por não atender as expectativas dos litigantes, protelando o acesso à Justiça efetiva.

Contudo, grande parte da sociedade ainda se baseia no pressuposto de que a justiça só é alcançada através de uma sentença judicial, de que o processo é o único meio para resolver um conflito. Ocorre que a sentença judicial muitas vezes não põe fim ao conflito interno subjetivo que permeia as relações sociais, podendo este ressurgir sob novas formas e novamente bater à porta do Judiciário. Para avançar na compreensão sobre o acesso à justiça e aos direitos somente pelo viés processual, alinhada à perspectiva do modelo estatal vigente – Estado Democrático de Direito, espera-se que o acesso à justiça seja compreendido a partir de um “[...] ordenamento jurídico justo, com a efetivação de garantias e direitos – especialmente os Direitos Humanos – para todos, que também possibilite a participação popular na gestão de seus conflitos” (ORSINI; SILVA, s.a., p. 02).

Logo, faz-se necessário oferecer um tratamento adequado e tempestivo a questões individuais e coletivas envolvendo direitos, que se tornam a cada dia mais complexas. Nesse viés, através da mediação é possível que haja uma compreensão de que os conflitos são inerentes às relações humanas, podendo, no entanto, ser resolvidos de forma pacífica e colaborativa, através da facilitação da reflexão e do diálogo pelo mediador, terceiro imparcial neutro, em uma dinâmica que visa o protagonismo das partes. Destaca-se que o fortalecimento da cultura do diálogo, por sua vez, permite o exercício da cidadania, consolidando a democracia, contribuindo para uma cultura de paz e para a concretização e defesa dos Direitos Humanos.

O presente artigo foi dividido em três partes, sendo a primeira reservada para analisar a evolução histórica do Instituto da mediação e a sua institucionalização no Brasil. Além disso, destacaram-se as diversas técnicas de acesso à Justiça, contextualizando a mediação de conflitos, apresentando a figura do mediador e sua importância, expondo ainda os princípios fundamentais dessa técnica.

Em seguida, no segundo capítulo, a mediação é analisada de forma mais detalhada, considerando as possibilidades de sua aplicação, bem como destacando a importância da interdisciplinaridade para o sucesso deste procedimento. Por fim, foram tecidas breves considerações sobre o poder de transformação dos conflitos através da mediação. A pesquisa foi realizada através da metodologia dedutiva, sendo utilizadas referências bibliográficas que dissertam sobre o tema, artigos científicos, documentos legislativos e a consulta à própria legislação brasileira, utilizando-se da técnica de análise de conteúdo de Moraes (1999).

O estudo do instituto da mediação revela-se de suma importância, tendo em vista os numerosos processos que tramitam nas varas judiciais, esperando uma solução do Estado Juiz, que poderiam se valer da mediação para solucioná-los de forma pacífica e construtiva, sem

ganhadores e perdedores, estabelecendo uma relação de ganha-ganha através da facilitação do diálogo pelo mediador, para que, juntas, as partes possam chegar a um denominador comum, que seja aceitável para todos, transformando assim o conflito e contribuindo para a construção de uma cultura de paz, garantindo às partes mediadas os seus direitos e garantias fundamentais previstos na Carta Maior.

MEDIAÇÃO: APROXIMAÇÃO AO TEMA

É no âmbito de uma sociedade marcada pela violação dos direitos humanos que novas estratégias de intervenção legal vem sendo estabelecidas, comparecem neste cenário como medidas capazes de contribuir para uma nova ordem legal, sob a perspectiva de pacificação a justiça restaurativa, a mediação e a conciliação. Tais instrumentos são distintos entre si, contudo oferecem a possibilidade de avançar em relação as respostas tradicionais da justiça brasileira, estabelecendo um grau de resolutividade social, sentimento de empoderamento e de justiça as pessoas que foram vitimadas, restaurando laços e valores que superam o âmbito individual – laços e valores sociais. Logo, são instrumentos capazes de oferecer uma importante reflexão e mudanças em comportamentos frente a conduta de violação dos direitos humanos.

O cenário da justiça atual, caracterizado por seu sobrecarregamento e sua onerosidade excessiva, que a impedem de proporcionar uma efetiva prestação jurisdicional, somado com a atual conjuntura social e a complexidade das relações, trouxe a necessidade de rever muitos paradigmas, sobretudo no que diz respeito às formas de acesso à justiça, ampliando as técnicas de tratamento dos conflitos. Destaca-se que o acesso à justiça é considerado como um dos direitos humanos mais básicos; no entanto, o mesmo só será efetivo se houver uma justiça adequada, efetiva e, sobretudo, tempestiva, uma vez que uma justiça tardia não é justiça. Contudo, a jurisdição brasileira vem enfrentando diversas crises, que não permitem um tratamento adequado dos conflitos, não alcançando as expectativas dos cidadãos, correndo seus direitos.

Nesse contexto, tendo em vista a “incapacidade” do Poder Judiciário em solucionar os litígios de forma célere e efetiva, fez-se mister criar meios alternativos para o tratamento dos conflitos, que viabilizassem não tão somente o acesso à justiça, mas um acesso sobretudo “justo”, que objetiva a pacificação social. Dentre as formas alternativas que emergiram para tratamento dos conflitos, podemos destacar a arbitragem, a negociação, a conciliação e a mediação. Contudo, o presente artigo irá tratar somente da mediação, visto que seu objetivo é

demonstrar como a mesma pode ser efetiva para o tratamento e transformação do conflito, garantindo uma justiça mais humana e justa.

Assim, destaca-se que a mediação como alternativa para a resolução de conflitos é bastante antiga, sendo encontrada em diversas culturas ao redor do mundo. Segundo Cachapuz (2011), sua existência remonta à Antiguidade, por volta de 3000 a.C., na Grécia. Além disso, é possível encontrar algumas passagens que mencionam a figura do mediador na Bíblia, tendo como seu precursor Jesus Cristo.

Embora não haja um marco exato sobre o surgimento da técnica da mediação, a mesma foi bastante difundida e utilizada por diversos países ao longo da História para a resolução dos conflitos. Contudo, somente a partir do século XX é que a mediação passou a se estruturar, e desde então foi amplamente institucionalizada por diversos países. No Brasil, segundo Cachapuz (2011), há notícias da técnica da Mediação desde o século XIX; no entanto, a partir de 1980 a mesma passou a ser inserida na seara comercial, empresarial e trabalhista. Com esse novo caminhar para a resolução dos conflitos, a nossa Carta Maior promulgada em 1988 não se furtou do dever de criar mecanismos para tanto, ao prever em seu preâmbulo a solução pacífica dos conflitos, e indo mais além, prevendo em seu art. 226, §8º a criação de mecanismos por parte do Estado para coibir a violência das relações familiares.

Diante disso, sobretudo em razão de que as estruturas normativas passaram a ser revistas sob a luz da Constituição, foram realizadas diversas atualizações nas leis esparsas, bem como novos regramentos foram criados. Nesse sentido, o Código de Processo Civil de 2015 valorizou a adoção dos meios consensuais para resolução de conflitos, mencionando a mediação em diversos dispositivos. Além disso, a contribuição mais significativa para esse instituto deu-se com a elaboração da Lei da Mediação nº 13.140, publicada em 26 de junho de 2015, que veio corroborar essa nova era do Direito, alterando diversos dispositivos já previstos anteriormente no ordenamento jurídico, uma vez que a referida Lei é posterior e especial.

A Mediação, por seu turno, como meio alternativo de resolução de conflitos, não visa competir com o Poder Judiciário, ou ocupar seu espaço: pelo contrário, de forma diversa o que se propõe através dessa técnica é alcançar resultados positivos que reflitam no próprio Poder Judiciário, aperfeiçoando os instrumentos de acesso à Justiça, prevenindo a judicialização de conflitos e facilitando a resolução célere e justa dos mesmos, uma vez que os juízes teriam uma menor carga de processos, podendo dedicar-se à análise e decisão dos conflitos complexos que efetivamente necessitam do crivo judiciário, ou daqueles que não são compatíveis com outro modo.

Nesse sentido, não se pretende considerar a jurisdição como um monopólio estatal, mas sim, uma alternativa tempestiva e justa para resolução de conflitos, que caminha juntamente com outras técnicas de resolução, dadas as vantagens que apresenta. Impor decisões e mediar são processos distantes entre si: ao passo que o juiz não pode e não deve mediar, e o mediador não pode e não deve decidir.

Entretanto, apesar de todo esse avanço na legislação brasileira, ainda esbarramos em uma sociedade que vive em uma cultura arraigada no litígio, confiando apenas no Poder Judiciário para resolver suas demandas. Ocorre que a via judiciária muitas vezes acaba agravando o conflito, pois se encontra cada vez mais abarrotada e superlotada de processos, e a decisão muitas vezes acaba por acirrar os ânimos das partes, que tendem a formar novos conflitos (CACHAPUZ, 2011).

Destarte, os conflitos são intrínsecos às relações humanas. Muito embora sejam vistos como algo negativo, os conflitos caminham junto com a sociedade, desde os primórdios da civilização, devendo, contudo, ser vistos como algo positivo, frente ao seu poder de transformação:

Em resumo, o conflito é inevitável e salutar (especialmente se queremos chamar a sociedade na qual se insere de democrática), o importante é encontrar meios autônomos de manejá-lo fugindo da ideia de que seja um fenômeno patológico e encarando-o como um fato, um evento fisiológico importante, positivo ou negativo conforme os valores inseridos no contexto social analisado. Uma sociedade sem conflitos é estática (MORAIS, SPENGLER, 2012, p. 47).

Como destacado, é possível encarar os conflitos de forma positiva, conforme pontua Cachapuz (2011, p.108): “os contrastes existentes entre os seres nem sempre são destrutivos; o que é considerado negativo é a falta de habilidade de lidar com as discórdias”. É necessário encarar os conflitos, construindo novas possibilidades de resolvê-los, de forma a garantir o próprio crescimento social:

[...] o importante não é saber evitar ou suprimir o conflito, porque este costuma ter consequências danosas, paralisadoras; o propósito é encontrar a forma de criar as condições que estimulem uma confrontação construtiva e vivificante do conflito. É possível fazer uma diferenciação útil entre controvérsia enérgica e disputa nociva (WARAT, p. 14 *apud* CACHAPUZ, 2011, p. 109).

Nesse passo, destaca-se que as mudanças sociais refletiram na forma de se relacionar dos indivíduos, nas dissoluções de seus conflitos, nos mais diversos contextos sociais, o que foi

determinante para que a cultura do diálogo emergisse, trazendo novas formas de tratamento de conflitos, pautadas em uma comunicação saudável e efetiva.

Como dito anteriormente, além da mediação, que é o tema do presente artigo, há outros mecanismos alternativos para o tratamento dos conflitos de forma pacífica, são eles: a arbitragem, a conciliação e a negociação. A conciliação, judicial ou extrajudicial, de natureza processual, equivale à transação no direito material, onde um terceiro busca uma solução para resolver o litígio. A conciliação judicial é obrigatória, gerando cerceamento de defesa caso não seja utilizada, ao passo que a conciliação extrajudicial pode ser realizada a qualquer momento, dependendo da vontade das partes. Por sua vez, o conciliador deve buscar todas as soluções jurídicas para o caso concreto, demonstrando suas consequências, para que as partes possam tomar uma solução de imediato, uma vez que sua função é resolver o conflito através do acordo de vontades (CACHAPUZ, 2011).

De outra banda, a negociação é um processo que ocorre de forma voluntária, onde as partes buscam soluções para seus negócios, podendo haver a figura de um terceiro, ou ocorrer somente entre as partes. Na maioria dos casos é informal, não sendo necessária a presença de um conflito, podendo ocorrer a partir de uma situação imprevista ou algum esclarecimento (CACHAPUZ, 2011).

A arbitragem, amparada na Lei 9.307/96, é instituída por meio de cláusula arbitral e busca, através de um terceiro neutro (árbitro), escolhido pelas partes, a resolução do conflito. Destaca-se que prevalece a autonomia da vontade das partes, bem como se observa a presença de alguns princípios básicos. Além disso, a sentença proferida pelo árbitro gera título executivo judicial e tem força de coisa julgada (CARMONA, 2009).

A mediação, por seu turno, apresenta-se como uma nova forma de tratamento de conflito, onde um terceiro imparcial facilita a comunicação entre as partes, conduzindo-as a chegarem a um acordo comum:

A mediação surge como espaço democrático, uma vez que trabalha com a figura do mediador que, ao invés de se posicionar em local superior às partes, se encontra no meio delas, partilhando de um espaço comum e participativo, voltado para a construção do consenso num pertencer comum. Isso se dá porque a mediação não é uma ciência, mas uma arte na qual o mediador não pode se preocupar em intervir no conflito, oferecendo às partes liberdade para tratá-lo (MORAIS, SPENGLER, 2012, p. 147).

No processo de mediação, o mediador visa facilitar a reflexão das partes, despertando nelas novas visões da situação, sinalizando um repensar de atitudes, a fim de proporcionar

segurança e o resgate de suas autonomias, tornando mais fácil apontar as causas geradoras dos conflitos e definir parâmetros, trazendo sua proposta para que as partes cheguem a uma decisão capaz de perdurar no tempo, onde ambas as partes se sintam vencedoras. Como bem elucida Warat (2001, p. 87):

O mediador tem como função tentar recolocar o conflito no terreno das pulsões de vida. Ele tem que retirar o conflito do espaço negro das pulsões destrutivas (um território ao qual não escapa o Direito, suas normas e procedimentos de coerção e vingança). Ele tem que tentar “efetivar” o conflito, inscrevendo o amor, entre as pulsões destrutivas e no conflito [...].

Com efeito, a tarefa do mediador não se restringe somente em conduzir as partes a encontrar uma solução consensual para ambas, mas também orientar o seu tratamento, não permitindo decisões injustas e desfavoráveis:

Para que seja exitoso o procedimento de mediação, é necessário que exista equilíbrio das relações entre as partes: não obterá êxito a mediação na qual as partes estiverem em desequilíbrio de atuação. É fundamental que a todos seja conferida a oportunidade de se manifestar e garantida a compreensão das ações que estão sendo desenvolvidas. A prioridade do processo de mediação é a restauração da harmonia. Buscar-se-á harmonia através do favorecimento das trocas entre as partes, utilizando-se de um método conciliatório (MORAIS *apud* SPENGLER; SPENGLER NETO, 2012, p. 33).

Por oportuno, cumpre mencionar que a mediação é movida por princípios fundamentais que a norteiam, sendo diretrizes essenciais para o desenvolvimento do instituto, quais sejam: princípio da imparcialidade, da autonomia da vontade, da oralidade, da confidencialidade, da isonomia, da informalidade, da flexibilidade, dentre outros.

O princípio da imparcialidade evidencia que o comportamento do mediador deve ser imparcial, ou seja, não se pode deixar envolver por valores pessoais que possam vir a desviar o foco da sua real intenção, não favorecendo nenhum lado do conflito. Conforme aduz Vilas-Boas (2016), o mediador é imparcial, pois não está ao lado de nenhuma das partes, posto que não tem interesse nas questões que estão envolvidas nos conflitos, não podendo existir nenhum conflito capaz de alterar sua imparcialidade.

O princípio da autonomia da vontade traduz a liberdade da vontade das partes de procurar o instituto da mediação, dessa forma a autonomia deve persistir do início até o final. Ademais, este princípio demonstra que a decisão parte das pessoas que estão em conflito. O princípio da oralidade, por sua vez, promove a comunicação entre os mediados, ou seja, através do diálogo é possível dirimir os conflitos de forma célere e menos desgastante. O princípio da

confidencialidade possibilita que os mediados tenham segurança em saber que tudo a ser resolvido na mediação não poderá ser divulgado (CACHAPUZ, 2011).

Ademais, o princípio da isonomia trata da igualdade entre as partes conflitantes, ou seja, ambas terão as mesmas oportunidades no procedimento, não sendo permitido qualquer tratamento desigual. O princípio da informalidade revela a simplicidade técnica que a mediação oferece, pois não possui uma estrutura formal, de modo que as partes possuem liberdade e poder de decisão:

[...] não tendo que se ater a formalidades que engessam a sua atuação, o mediador pode se apartar da linguagem formal utilizada pelos profissionais do Direito e aproximar o gerenciamento dos conflitos das pessoas interessadas. Com efeito, a linguagem informal, sem a necessidade de utilização de termos técnico-jurídicos rebuscados, facilita a participação do interessado no processo, o que culmina na sua influência nas etapas do processo mediacional. Assim, a informalidade transforma cada sessão de mediação em um ato único, permitindo a humanização da resolução de disputas (ALMEIDA; PANTOJA; PELAJO, 2015, p. 114).

Vislumbra-se que, muito embora a mediação não possua uma formalidade rígida a ser seguida, os atos a serem seguidos devem ser precisos, proporcionando um ambiente seguro, ainda que simples, para que os indivíduos tomem suas decisões. O princípio da flexibilidade não permite radicalismos. Importante mencionar que flexível não significa passível de ser direcionado pela parte mais forte, e sim, ter a consciência de não manter posicionamentos radicais; no entanto, sem se distanciar da firmeza de um líder que não se deixa influenciar por narrativas construídas, no intuito de persuadir a uma decisão já elaborada (CACHAPUZ, 2011).

Neste deslinde, compreende-se a importância dos princípios como forma de garantir uma atuação exitosa do mediador, garantindo de forma segura o tratamento dos conflitos e a satisfação a todos que dela se utilizam. De posse da compreensão sobre o processo, observaremos a seguir as possibilidades da técnica da mediação para auxiliar em distintos conflitos.

A MEDIAÇÃO E SUAS POSSIBILIDADES DE APLICAÇÃO

Faz-se mister afirmar que a mediação propõe aos conflitos um tratamento diferenciado, sobretudo porque leva os indivíduos a encontrarem suas próprias soluções, trabalhando o motivo do desentendimento, onde o mediador almeja a facilitação do diálogo entre as partes através de uma comunicação adequada, a fim de que possam construir uma solução consensual e satisfatória em conjunto com a outra parte, sem interferência do mediador, tornando-a uma

alternativa positiva, pois as duas partes saem ganhando – o que não acontece no Judiciário, onde os conflitos são conduzidos por seus procuradores de forma técnica e objetiva. Nesse contexto, a mediação apresenta-se como:

Uma forma consensuada de tratamento do litígio, uma vez que o terceiro mediador tem um “poder de decisão limitado ou não autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitáveis com relação às questões em disputa”. Por isso não se pode perder de vista a importância dessa prática em uma sociedade cada vez mais complexa, plural e multifacetada, produtora de demandas que a cada dia superam qualitativamente e quantitativamente (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2012, p. 32).

Destaca-se que o sucesso da mediação não decorre unicamente do acordo realizado, mas também da forma com que age no emocional das pessoas, permitindo o desenvolvimento da maturidade para buscar algo que é justo, sem pensar em vinganças, ódios e ressentimentos (CACHAPUZ, 2011).

[...] A mediação não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco, tem como única finalidade a obtenção de um acordo. Mas, visa, principalmente, ajudar as partes a redimensionar o conflito, aqui entendido como o conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinaram um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas. O mediador exerce a função de ajudar as partes a reconstruírem simbolicamente a relação conflituosa (WARAT, 2001, p. 80).

A mediação, como dito anteriormente, não visa necessariamente substituir a via judiciária, e sim, facilitar o procedimento utilizado pelo Poder Estatal de maneira efetiva, uma vez que é norteadada pelos princípios da nossa Carta Magna, possibilitando o tratamento dos conflitos de forma definitiva, uma vez que diminui a utilização de critérios objetivos para dar vazão aos sentimentos incontidos, tornando-os menos dolorosos, ofertando a construção de uma decisão conjunta e responsável, com a possibilidade de crescimento das partes. Corroborando o exposto,

Nessa medida, a vantagem da mediação sobre outros métodos é permitir a continuidade da relação entre as partes em uma perspectiva de futuro. Afinal, propõe que se finalize aquela situação controvertida sem comprometer fatalmente a relação interpessoal em sua integralidade (TARTUCE, 2008, p. 209).

A conscientização do problema, bem como a nova maneira de enxergá-lo, possibilita a construção de resultados almejados, ao passo que afasta concepções distorcidas, possibilitando

uma escolha mais adequada de comportamento, que proporcione um futuro promissor, com novas esperanças e expectativas de vida (CACHAPUZ, 2011).

Assim, as partes assumem uma postura responsável ativa e direta, deixando de atribuir a terceiros a responsabilidade de resolver sua vida, transformando a sua própria realidade. Nas palavras de Cezar-Ferreira (2011) sobre a mediação:

Genericamente, já se pode dizer que há uma certa concordância em que essa prática admite a existência de diferenças, respeita as individualidades e ajuda as pessoas em conflito, ou outras entidades sociais, a encontrarem soluções para seus problemas, sem que se revolva o passado. Ela põe o foco no presente com vistas a um melhor relacionamento futuro. O acordo será uma decorrência do processo mediativo, o qual deverá ter produzido mudanças efetivas na qualidade da relação, de forma a evitar que o conflito seja reeditado (CEZAR-FERREIRA, 2011, p. 149).

Nesse contexto, a mediação, como nova forma de tratamento de conflitos, busca redimensioná-los, para que seja possível realizar o seu tratamento a fim de transformá-lo, através de uma (re)aproximação das partes, sinalizando para um novo contexto, permitindo uma maior compreensão e entendimento, tanto no sentido emocional, quanto na forma de convivência. Como bem elucidada Warat (2001):

Estamos falando de uma possibilidade de transformar o conflito e de nos transformarmos no conflito, tudo graças à possibilidade assistida de poder nos olhar a partir do olhar do outro, e colocarmo-nos no lugar do outro para entendê-lo a nós mesmos. Isso é o duplo olhar do outro; o olhar duplamente direcionado ao outro. É um olhar para o outro, que permita chegar à nossa reserva selvagem (com esse conceito aponto todos os componentes amorosos ou afetivos que ignoramos em nós mesmos) e a reserva selvagem do outro (o que o outro emocionalmente ignora de si mesmo). Enfim, é a alteridade, a outridade como possibilidade de transformação do conflito, produzindo no mesmo a diferença com o outro. A outridade afeta os sentimentos, os desejos, o lado inconsciente do conflito, sem que exista a preocupação de fazer justiça ou de ajustar o acordo às disposições do direito positivo. (WARAT, 2001, p. 83).

A mediação enquanto técnica/ferramenta para tratamento de conflitos oportuniza aos envolvidos estabelecer um diálogo e solucionar suas questões através de processos cooperativos e construtivos, podendo ser utilizada em situações diversas, como:

- Conflitos no contexto familiar – separação, divórcio, partilhas de bens, alimentos, cuidados com membro da família (filhos ou familiar idoso), empresas familiares, conflitos sucessórios, etc.
- Conflitos no contexto comunitário – entre vizinhança, conflitos entre comunidade e governo local, etc.

- Conflitos no contexto escolar – diversas situações conflituosas no ambiente escolar, seja entre estudantes ou trabalhadores.
- Conflitos no contexto laboral – conflitos entre trabalhadores, discriminações (de raça, gênero, orientação sexual), assédio, acordos coletivos, etc.
- Conflitos no contexto organizacional – problemas entre sociedades, departamentos, ou mesmo entre empresas, etc.

A literatura aponta ainda a possibilidade do uso da mediação em conflitos no contexto público – questões ambientais, intersetoriais, entre municípios, governos, etc.; no contexto penal – prevenção de situações de violência, rebeliões; e ainda, nas relações entre consumidores e fornecedores, contratos em geral, danos pessoais, etc. Contudo, é imperioso observar que tais situações apontam para relações institucionais que não demandam obrigatoriamente uma continuidade na relação, diferente do contexto comunitário e familiar. Quando observamos as demandas elencadas, podemos aferir que a violação dos direitos humanos se expressa de formas diversas no conjunto das relações sociais – na família, na comunidade, na sociedade -, e a mediação é, portanto, uma possibilidade instrumental para a proteção dos direitos humanos em distintas escalas.

O levantamento realizado aponta para as possibilidades de intervenção sob o uso da mediação. É possível ser sintetizado que tal ferramenta, ou estratégia de intervenção, tem sua ênfase na possibilidade de alteração das relações conflituosas onde há algum tipo de vínculo. Logo, as possibilidades de utilização da mediação podem estabelecer novas condutas nas relações interpessoais, sendo elas familiares, comunitárias, profissionais e/ou institucionais, tendo, assim, um potencial para a transformação de uma cultura instituída de judicialização dos conflitos.

Sendo assim, de acordo com Cachapuz (2011) tem-se que a Mediação é uma técnica ampla e extensa, que pode ser utilizada em diversas áreas, desde que a matéria admita a reconciliação, acordo ou transação, e principalmente nos casos em que há o interesse em que relações entre as partes envolvidas sejam preservadas, de modo a possibilitar o alcance de resultados positivos e da pacificação, colocando fim ao conflito no sentido mais completo, ou seja, em suas raízes emocionais.

Nesse sentido, tendo em vista que as emoções fazem parte dos conflitos, tem-se que, para auxiliar os indivíduos através da facilitação do diálogo, é imprescindível o suporte interdisciplinar, com capacitação adequada e criteriosa para os mediadores, uma vez que os

mesmos lidarão com os mais variados conflitos, permeados por aspectos que envolvem questões emocionais, legais, culturais, entre outros.

Ressalta-se de antemão que, muito embora o mediador seja um terceiro neutro na mediação, este atua como um catalisador, auxiliando e facilitando o diálogo entre as partes para que as mesmas consigam expor seus sentimentos, buscando contribuir para uma nova visão ou até mesmo para a ampliação da consciência do conflito e os motivos geradores do mesmo. Esta é a razão pela qual é necessário que haja a construção de uma relação de confiança, segurança, de sensibilidade, entre o mediador e os mediados, posto que é a partir desta construção que o mediador ampara sua atuação, conduzindo o processo.

Além disso, segundo Cachapuz (2011), o mediador deve estar preparado emocionalmente, bem como desenvolver as habilidades de escutar, conhecer e reconhecer, captando tudo o que foi falado no discurso, para que seja capaz de promover um novo elo entre as partes, respeitando, sobretudo, os seus interesses. Ao mesmo tempo, faz-se imprescindível a capacidade de percepção, pois é neste ponto que é possível detectar o que desencadeou a controvérsia, buscando promover o estabelecimento ou o restabelecimento do diálogo, promovendo um melhor gerenciamento dos recursos, para que as partes possam chegar a um acordo que as beneficie, superando assim o conflito.

Nesse sentido, ao passo que a mediação apresenta-se como um novo paradigma, a interdisciplinaridade apresenta-se como peça-chave para o sucesso desse processo, tendo em vista a necessidade de se abordar os conflitos em suas diversas faces e expressões. No entendimento de Dias (2010), é fundamental realizar uma abordagem pacífica para a resolução dos conflitos, que seja apropriada às demandas sociais.

Através da mediação interdisciplinar é possível que as expressões das questões que envolvem aspectos sociais, culturais, econômicos e psíquicos que permeiam os conflitos sejam compreendidas em sua dimensão subjetiva, desvelando a realidade que se apresenta sob diversas formas. De acordo com Cachapuz:

O mediador precisa ter uma formação que o capacite a intermediar os disputantes tendo em vista que ele não é um terapeuta que vai trabalhar com as emoções por tempo indeterminado, nem Juiz para que possa fazer um julgamento, muito menos um advogado que defende uma das partes, ele é, portanto, um profissional com o dever de utilizar seu melhor juízo e habilidade para encaminhar as partes a uma nova perspectiva de vida em harmonia (CACHAPUZ, 2011, p. 66).

Com efeito, os conhecimentos jurídicos não são suficientes para tratar conflitos complexos, com elevado grau de emoções, pois uma sentença não é capaz de apaziguar as partes, porquanto sempre evidencia um ganhador e um perdedor. Assim, o conflito interno - o subjetivo, coberto por sentimentos de mágoas, receios, temores - ainda permanece, podendo ressurgir sob outras formas.

Nesse trilhar, corroborando este entendimento, é imperioso destacar que o Código de Processo Civil previu que serão empreendidos todos os esforços para a solução consensual dos conflitos familiares, devendo o magistrado contar com o apoio de profissionais de outras áreas do conhecimento para realizar a mediação.

São inegáveis as vantagens de haver profissionais de diversas áreas envolvidos no processo da mediação, posto que o olhar de apenas um profissional acaba por engessar o conflito a um caráter simplista, diante da complexidade das relações e dos conflitos. Ou seja, a aplicação da letra fria da lei não resolve o conflito. Nesse passo, a presença de outros profissionais (psicólogos, psicanalistas ou assistentes sociais) garante um olhar mais humanizado, ampliando os horizontes do problema em si.

A ampliação dessa compreensão, de acordo com Groeninga (2011), dar-se-á através de uma escuta qualificada das demandas de forma mais abrangente e humana, e através da reflexão, ao invés de tão somente enquadrá-las em aspectos práticos, permitindo assim uma abordagem mais complexa por meio da interdisciplina. De acordo com a autora:

A formação em Mediação Interdisciplinar propõe o reconhecimento dos vários níveis, formas e limites em abordar o conflito e com isto uma maior abrangência, menos reducionismo, diminuindo a possibilidade de sua cronificação e, o que é a contribuição mais importante da Mediação - o reconhecimento das possibilidades transformadoras do conflito (GROENINGA, 2011, p. 67).

Assim, temos que a soma dos olhares das diversas áreas tem muito a contribuir para compreender o conflito em suas diversas nuances, para que o mesmo seja tratado de forma adequada e ampla, alcançando assim uma transformação social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação, foco deste estudo, aparece junto a outros mecanismos mencionados (justiça restaurativa, conciliação) como de materialização do acesso à justiça como um direito humano. É concebido ainda, como instrumento potencial para a pacificação social, que potencializa o acesso à justiça em tempo distinto do que seria a condução pelas vias tradicionais, ainda mais

se observada a realidade da justiça brasileira – o Poder Judiciário não possui mecanismos de decidir de maneira correta e justa, uma vez que se encontra superlotado de processos, fazendo com que os conflitos perdurem no tempo, sobretudo porque a síndrome do perde-ganha coloca as partes em confronto pelo poder. Além disso, uma sentença prolatada por um terceiro não conhecedor dos sentimentos subjetivos que permeiam os conflitos, que está estritamente atrelado a questões objetivas, apenas resolve o problema momentaneamente, pois o conflito real, subjetivo e interno ainda persiste, podendo ressurgir no futuro sob outros aspectos.

Nesse trilhar, o Estado passou a buscar soluções para desafogar o Poder Judiciário, fomentando o uso de diversas técnicas para a resolução de conflitos, publicando novas legislações e resoluções que regulam e privilegiam tais meios, dentre elas pode-se destacar a Lei da Mediação, nº 13.140. Diante disso, a mediação surge como um novo meio de tratamento interdisciplinar de conflitos, mais humanizado e democrático, que, através de um terceiro imparcial, devolve o conflito às partes, responsabilizando-as para que o desmanchem e o transformem, conduzindo-as a buscar uma melhor solução para ambas, contudo, sem lhes impor nada, compreendendo o conflito de uma forma mais ampla, através do diálogo, caracterizando-se assim como uma importante ferramenta da emancipação social.

Vale ressaltar que a mediação não visa substituir o Poder Judiciário, mas tão somente aliar-se a este para a construção de um Direito mais justo, mais humano, que corresponda aos anseios sociais de forma democrática. Destaca-se que o instituto da mediação é regido por diversos princípios, de forma a garantir a dignidade da pessoa humana: dentre eles pode-se ressaltar o da imparcialidade do mediador, que, ao realizar o procedimento da mediação, não pode se deixar envolver por questões pessoais, que possam desviar a real intenção do instituto - o princípio da autonomia da vontade, que por sua vez é a própria liberdade das partes de procurar a mediação para tratamento dos seus conflitos, não sendo permitida sua imposição - bem como deve demonstrar que a decisão dos conflitos parte dos mediados. O princípio da confidencialidade permite que os mediados sintam-se seguros, sabendo que tudo o que acontecer na mediação não será divulgado. Do mesmo modo, o princípio da isonomia garante igualdade entre os mediados, não permitindo tratamento desigual.

Cumprе mencionar ainda que a aplicação da Mediação é recomendada para os conflitos de pessoas que possuam uma relação anterior, tendo como finalidade o restabelecimento ou preservação dessa relação, através do estabelecimento de uma comunicação adequada, prevenindo assim novos conflitos. Assim, tem-se que a mediação pode ser eficaz no tratamento dos conflitos familiares, escolares, de vizinhança, pois estes conflitos exigirão das partes a

continuidade de sua relação; logo, não dependerão da morosidade do Judiciário para “solucionar” o impasse. Outrossim, a sentença judicial que é proferida nos processos é autoritária e impositiva, não levando em consideração a realidade e a relação dos envolvidos, evidenciando sempre um perdedor e um ganhador.

Logo, através da mediação é possível tratar o conflito de forma efetiva, oportunizando às partes um ambiente para dialogar e expor seus sentimentos e, juntas, construir uma solução satisfatória para ambas, possibilitando o (re)estabelecimento de um relacionamento. Nesse sentido, imperioso mencionar ainda que é fundamental para o sucesso da mediação uma intervenção interdisciplinar, uma vez que é através da cooperação entre diversos saberes que se torna possível garantir um olhar integrado do conflito, conhecendo e avaliando a realidade para atuar nos diferentes níveis de complexidade característicos das relações interpessoais, a fim de que os conflitos possam ser tratados de forma ampla, adequada e justa.

Em vista disso, a mediação apresenta-se não apenas como uma forma de tratamento de conflitos alternativa à jurisdição, mas sim, um caminho para a construção de uma cultura de pacificação social, baseada, sobretudo, na compreensão e no diálogo, para que as partes em conflito construam em conjunto uma solução satisfatória, através do restabelecimento da comunicação, respeitando a individualidade das partes conflitantes, contribuindo para que as mesmas mantenham um relacionamento de forma digna e respeitosa.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. A. R.; PANTOJA, F. M.; PELAJO, S (cor.). **A mediação no novo código de processo civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Promulgada em 05 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal.

_____. Presidência da República. **Código Civil Brasileiro**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 18 mai. 2020.

_____. Presidência da República. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm>. Acesso em: 20 mai. 2020.

CACHAPUZ, Rosane da Rocha. **Mediação nos conflitos & Direito de família**. Curitiba: 1ª ed. (ano 2003), 4ª reimpr/ Curitiba: Juruá, 2011.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo: um comentário à Lei nº 9.307/96**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CEZAR-FERREIRA, Verônica A. da Motta. **Família, separação e mediação**: uma visão psicojurídica. 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2011.

DIAS, Maria Fonseca. **Mediação, cidadania e emancipação social**: a experiência da implantação do centro de mediação e cidadania da UFOP e outros ensaios. Belo Horizonte: Forum, 2010.

GROENINGA, Giselle Câmara. A Contribuição Da Mediação Interdisciplinar – Um Novo Paradigma – Para a Conciliação. **Revista do TRT da 2ª Região**, São Paulo, n. 8/2011, p. 29-70.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição. 3ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; SILVA, Nathane Fernandes da. **Mediação para a Democracia**: Cidadania, Participação e Empoderamento no Âmbito da Resolução de Conflitos. Disponível em:
<<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=3006a068501fbf78>>. Acesso em: 10 jul. 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (coord.). **Mediação enquanto política pública**: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas. 1ª ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2008.

VILAS-BOAS, Renata Malta. **Os princípios norteadores da mediação e o mediador**. 2016. Disponível em: <http://conteudojuridico.com.br/?colunas&colunista=1635_&ver>. Acesso em: 15 ago. 2020.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.