



# A MEDIAÇÃO COMO MEIO DE RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS CIVIS

*Mediation as a way to resolve civil conflicts*

Jaime José Krul<sup>1</sup>

Marcelo Cacinotti Costa<sup>2</sup>

Claudia Maria Prudêncio de Mera<sup>3</sup>

**Resumo:** O artigo aborda o conflito, trata do seu caráter transformador na sociedade e analisa soluções apresentadas através da mediação. A partir de uma visão geral da realidade do sistema judiciário brasileiro, examina a natureza atual do processamento de reclamações e a atual crise de jurisdição causada pelo excesso de litígios resultantes de mudanças nas relações pessoais com o resultante aumento causado pelo conflito e a busca pela justiça que se revelou deficiente em determinadas situações em que a resolução apenas da questão jurídica, é insuficiente para a resolução do problema. De outra perspectiva, ele explora novas maneiras de lidar com conflitos de forma rápida e eficaz. Trata da mediação como método alternativo para a resolução de conflitos, examina os seus aspectos históricos, princípios, modelos e técnicas aplicadas, bem como críticas e desafios mais importantes que o instituto tem de enfrentar.

**Palavras-chave:** Comunicação. Sociedade. Judicial.

**Abstract:** This article deals with the transforming character of conflict in society and analyzes solutions presented by mediation. From an overview of the reality of the Brazilian judicial system, examines the current nature of the processing complaints and the current crisis of jurisdiction caused by excessive litigation derived from changes in personal relationships with the resulting increase caused by the conflict and the search for justice, which proved to be deficient in certain situations in which the resolution of the legal issue alone is insufficient to solve the problem. From another perspective, the article explores new ways to deal with conflicts quickly and effectively. It deals with mediation as an alternative method for resolving conflicts, examines its historical aspects, principles, models and techniques, as well as the most important criticisms and challenges that the institute faces.

**Keywords:** Communication. Society. Law.

## 1 INTRODUÇÃO

A presente análise apresenta um estudo sobre o conceito de conflito e sua modificação ao longo da construção social, a fim de conduzir uma investigação em busca de possibilidades efetivas de lidar com questões conflitantes. Começa por examinar o conceito de conflito e sua atual forma de solução, buscando uma alternativa à atual crise judicial, e passa a analisar a

<sup>1</sup> Mestrando em Práticas Socioculturais e Desenvolvimento Social. Universidade de Cruz Alta - Unicruz, Cruz Alta, Brasil. E-mail: jaime@krulepereira.com.br

<sup>2</sup> Doutor em Direito (UNISINOS). Docente da Universidade de Cruz Alta - Unicruz, Cruz Alta, Brasil. E-mail: marcosta@unicruz.edu.br

<sup>3</sup> Doutora em Desenvolvimento Rural (UFRGS). Docente da Universidade de Cruz Alta - Unicruz, Cruz Alta, Brasil. E-mail: cmera@unicruz.edu.br



mediação como uma proposta efetiva que pode promover uma construção inovadora do que atualmente está sendo entendido pelo judiciário.

As relações sociais passaram por inúmeras mudanças, culminando na perda de vínculos de comunicação direta, sendo a busca do Judiciário para dirimir suas controvérsias pessoais e familiares. O ordenamento jurídico, por diversos fatores, não consegue promover uma resposta de forma eficiente a todos os requisitos propostos.

Assim, diante da crescente insatisfação e descrença coletiva sobre a atual jurisdição estadual, busca-se alternativas nos processos de mediação. Este tema desperta interesse ao sugerir uma nova visão de resposta judicial que tem particular relevância para a promoção da resolução efetiva de conflitos, a busca de uma estrutura pacífica, a preservação das relações e vínculos entre os envolvidos.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

#### **3.1 A crise judicial e alternativas para lidar com os conflitos**

As relações sociais pressupõem a existência de conflitos decorrentes da diversidade de opiniões e pensamentos. Devido a várias variações, a definição da palavra conflito não é uma tarefa fácil, na maioria dos casos usado como sinônimo de polêmica, disputa, litígio, a visão de conflito não é unânime. O que não se pode negar, entretanto, é que esse fenômeno das relações pessoais esteve e está presente em todo o processo de construção da sociedade. Na busca de uma explicação mais precisa para a palavra, José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler (2012, p. 45) a descrevem da seguinte forma:

Nascido do latim, a palavra conflito tem como raiz etimológica a ideia de choque, ou a ação de chocar, de contrapor ideias, palavras, ideologias, valores ou armas. Por isso, para que haja conflito é preciso, um primeiro lugar, que as forças confrontantes sejam dinâmicas, contendo em si próprias o sentido da ação, reagindo umas sobre as outras.

A partir da análise do conflito como elemento do processo de construção social, inerente às relações pessoais, e diante das crescentes demandas da sociedade, é necessário buscar formas alternativas de resolução judicial, pois evidencia uma incredibilidade no sistema tradicional generalizado. Neste contexto, face à situação atual, a utilização de novos métodos de gestão de conflitos apresenta-se como uma oportunidade para minorar a crise do poder judicial de forma a responder de forma adequada às exigências dos litígios.

Entre os meios alternativos, a mediação é analisada mais detalhadamente, tendo em conta as especificidades do seu procedimento destinado a resolver eficazmente o problema do conflito, e encerrar o processo judicial através de um acordo em que as partes estão satisfeitas com o resultado, pois é construído a partir de uma decisão conjunta.

Entre as várias maneiras de resolver problemas contraditórios, a mediação não é tecnicamente moderna, mas um instituto com uma longa história que se originou há séculos e cuja existência remonta às primeiras civilizações do mundo.

Spengler (2010, p. 18) expõe que:

Embora ainda pouco conhecida e de escassa aplicabilidade no hodierno contexto jurisdicional, a mediação, ao contrário ao que se possa eventualmente pensar, não é técnica recente entre os meios de tratamento dos conflitos [...] Seu aparecimento remonta às primeiras sociedades existentes e se encontra como uma das primeiras formas hábeis de resolver os conflitos, muito antes do surgimento do Estado como um ente politicamente organizado e monopolizador da tutela jurisdicional.

Conceitualmente, o termo mediação vem do latim *mediare*, que significa mediar, intervir. A sua concepção é moldada pela gestão de conflitos no diálogo, no qual uma terceira pessoa - entendida como mediadora - procura mediar de forma pacífica e imparcial no tratamento da situação de conflito e apoia as partes para chegar a uma solução de que ambos se beneficiam. Nessa perspectiva, as partes estão satisfeitas com o desfecho do conflito a partir de uma solução conjunta.

Preceitua Sales (2007, p. 23) que a mediação é um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor lhes satisfaça. A mediação representa assim um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória.

O mediador desempenha um papel importante na composição da polêmica, pois promove o equilíbrio entre as pessoas envolvidas no conflito. Nesse contexto, Fiorelli, J., Fiorelli, M. e Malhadas Junior (2008, p. 150) entendem que o mediador é caracterizado por um senso de justiça; move-se habilmente entre as exigências irrazoáveis de ética, moralidade, justiça e bem-estar dos envolvidos, em um movimento que mescla arte, filosofia e tecnologia. Ele está preocupado com o resultado justo do conflito, mas sem tomar posição perante nenhuma das partes; o dispositivo de mediação torna possível promover o resultado do conflito através dos envolvidos.

O princípio ético da dignidade humana é uma importante base jurídica e prescreve o respeito pela integridade física e psicológica do indivíduo, considera os pré-requisitos essenciais para o exercício da vida e o respeito pela liberdade e convivência social. A mediação deve basear-se neste princípio, entender o indivíduo como protagonista de suas decisões, valorizar sua percepção e levar em conta seu senso de justiça, e permitir que ele promova uma construção amigável para resolver suas decisões de seus conflitos (TARTUCE, 2008).

A informalidade é um recurso importante, pois facilita a comunicação entre as partes, e entre elas e o mediador. A mediação, como prática que facilita o diálogo entre as partes, não proporciona uma forma pré-determinada, não existem regras fixas para a execução do procedimento, visto que o encaminhamento é muitas vezes realizado dependendo das situações específicas de uma determinada pessoa e controvérsia, sendo que cada encontro pode até ser realizado de forma diferente (TARTUCE, 2008).

Dada a cultura contenciosa, é comum que as partes envolvidas no litigioso ocupem posição competitiva, porém a mediação, como técnica de caráter pessoal, visa a satisfação de ambos os mediadores, buscando comunicar e fazer cumprir sua cooperação. As partes não contestam o resultado, mas o formulam amigavelmente (TARTUCE, 2008).

Além dos princípios discutidos, Fiorelli, Fiorelli e Malhadas Junior (2008, p. 61-62), atribuem dois objetivos básicos ao processo de mediação, a saber: Obter a satisfação das partes e se autoconhecer com o crescimento cognitivo dos participantes. O segundo é o objetivo principal da mediação, que é capacitar os envolvidos para que possam lidar com conflitos futuros.

A eficácia do processo de mediação depende da vontade das partes e, sobretudo, da competência do mediador. Apesar da intenção de ajudar os envolvidos a alcançar um resultado satisfatório, isso requer conhecimento da área de conflito e domínio das técnicas e métodos específicos do método.

A mediação se desdobra em atenção a alguns princípios que, em regra, devem atender ao pleno exercício dos direitos humanos, ou seja, o respeito pela dignidade humana.

O objetivo do procedimento da mediação não se destina a atender exclusivamente à materialidade do conflito – um contrato ou uma partilha de bens – o seu objetivo é atender às pessoas envolvidas em conflitos. Daí a capacidade transformativa e sistêmica da técnica da mediação.

A autocomposição é a maior garantia de emancipação das pessoas. O procedimento permite que as próprias pessoas envolvidas no conflito possam exercer os seus direitos plenamente por terem atingido o grau de maturidade psicossocial (ser adulto) para estar em condições de tomar as suas próprias decisões. Por isso que a figura do mediador se concentra na aproximação das partes, sem resolver, nem aconselhar, muito menos sugerir.

Portanto, as bases da autocomposição são a boa-fé, o respeito, a cooperação e a responsabilidade que deverão ser desenvolvidos no procedimento de mediação. A escolha da solução adequada só é atingida quando estiverem em jogo de modo paritário a liberdade e a singularidade das partes.

O desiderato final pretendido com a solução do conflito, assim, exige o reconhecimento efetivo das identidades individuais e comunitárias postas em jogo. Ou seja, o parâmetro não está na formalidade das regras e decidir segundo a lei, ou os supostos modelos (parâmetros) psicossociais de “normalidade” ou de adequação, mas decidir segundo as necessidades objetivas e subjetivas dos participantes. A lei forma parte dos critérios de realidade a serem adotados como uma indicação, mas é a realidade própria das partes que determinará os passos a serem seguidos para a obtenção do melhor resultado possível.

### **3.2 Superando desafios por intermédio da mediação**

Morais e Spengler (2012, p. 149) elencam os principais motivos da resistência: a) primeiramente, porque é um instrumento relativamente novo de tratamento de conflitos; b) em segundo lugar, porque se trata de uma técnica não disciplinada legalmente em alguns países; c) por último – e esse é o ponto de maior importância –, a perspectiva de uma responsabilidade que não desemboca em uma sanção, mas na possibilidade de escolha das partes, na ausência da figura do juiz, na presença do mediador – figura que guia as pessoas no tratamento do conflito, sem, todavia, impor uma sanção –, soa na mente dos juristas como um resquício de justiça privada.

Paralelamente às críticas aos aspectos formais do procedimento, a mediação ainda tem um longo caminho a percorrer antes de ser melhor reconhecida e ser implementada em todas as comarcas. Há desafios a serem superados, incluindo a necessidade de maior divulgação na sociedade, pois somente após o entendimento da metodologia as partes poderão escolher sua adoção, é necessário transmitir as vantagens do método para o pessoal. É relevante salientar que o mais desafiador é a necessidade de uma mudança de compreensão por parte de da

sociedade e dos atores jurídicos, tendo em vista a substituição da cultura social que tende a ser contenciosa.

Nessa linha de pensamento Morton Deutsch (2004, p. 34) contribui mencionando que:

O conflito previne estagnações, estimula interesse e curiosidade, é o meio pelo qual os problemas podem ser manifestados e no qual chegam as soluções, é a raiz da mudança pessoal e social. O conflito é frequentemente parte do processo de testar e de avaliar alguém e, enquanto tal, pode ser altamente agradável, na medida em que se experimenta o prazer do uso completo e pleno da sua capacidade. De mais a mais, o conflito demarca grupos e, dessa forma, ajuda a estabelecer uma identidade coletiva e individual.

Atualmente, ainda se observa a existência de uma cultura de disputa onde se um ganha, outro inevitavelmente perde. Lima (2007, p. 144) destaca que “a busca pela justiça quase sempre vem carregada por sentimento de vingança e do desejo de menosprezar a parte que ofendeu o direito de quem se coloca como vítima.”

Neste sentido, a mediação parece ser uma hipótese plausível para a solução eficiente dos conflitos, pois permite um tratamento mais adequado das reivindicações atuais das partes envolvidas e, por meio da solução conjunta, sugere uma nova cultura que vai além daquela tradicional, inovação por meio de práticas consensuais, fortalecendo vínculos e relações entre os indivíduos e evitando novas polêmicas.

A contribuição da mediação como meio democrático e participativo para a resolução de conflitos, tem tido experiências positivas. Além da mediação judicial, outras formas são realizadas fora do tribunal - como a mediação comunitária.

Com a institucionalização da divisão tripartite do poder, com base nos conceitos sistêmicos de Montesquieu - que desenvolveu sua teoria no livro “O Espírito das Leis”, com base nos ensinamentos de Aristóteles, que em sua obra “A Política” lançou as bases para a divisão de poderes - o Estado começa pelo exercício de suas funções por meio dos poderes legislativo, executivo e judiciário, este último por meio de medidas judiciais. Segundo os doutrinadores Antônio Carlos de Araújo Cintra, Ada Pellegrini Grinover e Cândido Rangel Dinamarco (2003, p. 131):

Uma das funções do Estado, mediante a qual este se substitui aos titulares dos interesses em conflito para, imparcialmente, buscar a pacificação do conflito que os envolve, com justiça. Essa pacificação é feita mediante a atuação do direito subjetivo que rege o caso concreto para ser solucionado.

Com a estruturação do Estado, o judiciário privado está sendo substituído pelo judiciário público, o estado passa a regular os conflitos sociais, a intervir no privado e a decidir sobre

suas demandas. A respeito, quanto à intervenção da jurisdição estatal, Tartuce (2008, p. 80) relata:

Não cumprindo espontaneamente o preceito legal [...] o Estado deve proporcionar instâncias aptas a executar a entrega do bem da vida a quem é devido. Tal mister é realizado precipuamente por meio da jurisdição, pela qual o Estado, substituindo-se às partes, diz a norma aplicável ao caso concreto com o poder imperativo de impor o seu comando.

Como a decisão judicial resolve apenas o aspecto jurídico do conflito, conforme analisado, entretanto, certas demandas - em razão da relação - requerem um tratamento diferenciado, uma vez que não são satisfeitas apenas com a aplicação das leis e normativas. Ao se tratar de atender a esses requisitos de forma qualificada e promover um resultado eficiente, o Judiciário brasileiro tem promovido a utilização de métodos alternativos nos processos judiciais, como a aplicação da mediação, em processos da área de família principalmente.

Desta forma, a mediação está sendo uma aliada na resolução dos conflitos particulares, como sendo uma maneira mais rápida de solucionar, como também tenta reatar os laços dos envolvidos no litígio, para que eles mesmo decidam o que é melhor para ambos, e não um terceiro imponha.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os conflitos são inerentes aos humanos, podem ser encontrados tanto nas relações individuais quanto nas relações coletivas, e podem ter efeitos diferentes. Entende-se que a atitude conflitiva passa a ser um meio de sustentação da vida social, estimulando a integração e a mobilidade das relações.

Com a intuição de buscar mais equilíbrio e segurança, o Estado passa a exercer controle sobre as relações sociais, impondo a si mesmo o poder/dever de resolver os conflitos de forma imponente.

Diante desta situação, surge a necessidade de desenvolver métodos alternativos com o objetivo de alcançar agilidade e eficácia na resolução de conflitos, junto a forma de fornecer respostas satisfatórias às perspectivas de requisitos, como o método tradicional - dada a impossibilidade atual - só resolve a questão jurídica.

Entre os modelos alternativos, a mediação, objeto deste estudo, tem apresentado um fator diferenciador e eficaz, nomeadamente a construção conjunta da resolução do conflito pelas próprias partes em conflito, acompanhada por um terceiro imparcial, o mediador, que

ajuda a construir o resultado, restabelecendo o diálogo e permitindo a continuidade das relações existentes após a resolução da situação em disputa.

O objetivo principal da resolução de conflitos é a pacificação social, portanto, a mediação é uma ferramenta importante, pois sua abordagem resolve efetivamente uma série de demandas conflitantes significativas, promovendo o diálogo e aplicando técnicas específicas.

Nessa perspectiva, é necessário mudar o paradigma do conflito, promover o método de mediação no ordenamento jurídico como meio de gestão de conflitos e pacificação social, e transformar a cultura atual de debate em uma cultura de cooperação entre as partes.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Gustavo Henrique Baptista. A mediação e os meios alternativos de resolução dos conflitos. **Revista Fórum do Direito Civil – RFDC**, v. 3, n. 5, jan./abr., p. 93-108, 2014.

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

FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; JUNIOR, Marcos Julio Olivé Malhadas. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMA, Jean Carlos. **Meios alternativos de resolução de disputas: conciliação, negociação, arbitragem, mediação**. Curitiba: Prottexto, 2007.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, e Emenda nº 1/2013. **Revista do Advogado**, v. 34, p. 48- 56, 2014.

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

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos: família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação:um retrospecto histórico, conceitual e teórico. In: SPENGLER NETO, Theobaldo. **Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei**. Santa Cruz do Sul: UNISC, 2010. p.17-58.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Retalhos de mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2008.