



## RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS: A MEDIAÇÃO COMO MECANISMO APLICÁVEL A RELAÇÕES CONTINUADAS

Francis Porto Soares<sup>1</sup>

### Resumo

O presente artigo tem como escopo abordar, sem pretensão de esgotar o assunto, algumas considerações sobre a mediação como mecanismo para a adequada resolução dos conflitos. Assim, trabalhará noções iniciais da mediação como mecanismo de resolução de conflitos, a não violência para a resolução de impasses e a mediação como forma não violenta de resolução de contendas em relações continuadas, onde existam vínculos e laços entre as partes, para os quais, adiante-se, demonstra-se perfeitamente adequada, visto alcançar, através da consensualidade, soluções humanas aos impasses. O método de pesquisa corresponde ao indutivo e a abordagem metodológica é essencialmente bibliográfica, também se fundamentando, além de na doutrina especializada, em ato normativo e legislação do ordenamento jurídico brasileiro. O tema é jurídica e socialmente relevante no sentido das aplicações práticas que compreende, notadamente em relação à excessiva demanda de litígios no Poder Judiciário e, especialmente, em relação a tratar o conflito e atingir a resposta satisfatória para as partes nele envolvidas, de forma a ser capaz de manter os laços entre os envolvidos e restabelecer aqueles que tenham sido rompidos pela conflituosidade.

**Palavras-chave:** mediação; resolução de conflitos; relações continuadas.

### Abstract

This article is scoped address without pretension of exhausting the subject, some considerations on mediation as a mechanism for the proper resolution of conflicts.

---

<sup>1</sup> Mestrando no Programa de Pós-graduação da Universidade de Santa Cruz do Sul, na linha de pesquisa de Políticas Públicas de Inclusão Social. Advogado e Supervisor de Estágios do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade de Santa Cruz do Sul, atuante nas comarcas de Santa Cruz do Sul e Rio Pardo - RS. Coursou a Escola de Juízes - AJURIS. Pós-Graduando em Direito Constitucional - lato sensu, pela Universidade de Anhanguera - UNIDERP. Integrante do Grupo de Pesquisa Políticas Públicas de Inclusão Social, vinculado ao CNPq e coordenado pelo Profº Hugo Thamir Rodrigues. E-mail: fpoares@unisc.br.



Thus, the work the initial aspects of mediation as a mechanism for conflict resolution, non-violence for conflict resolution and mediation and non-violent conflict resolution in ongoing relationships, where there are links and ties between the parties to the which, further up, demonstrates perfectly adequate, as reach through consensuality, human solutions to impasses. The research method corresponds to the inductive and the methodological approach is essentially literature, also giving reasons, in addition to the specialized doctrine in normative act and legislation of the Brazilian legal system. The theme is legal and socially relevant in the sense of practical applications comprising, especially with respect to excessive demand disputes in the judiciary and especially in relation to dealing with the conflict and achieve a satisfactory answer to the parties to it, in the form be able to maintain links between those involved and restore those who have been broken by the conflictual.

**Keywords:** mediation; conflict resolution; ongoing relations.

### **Considerações iniciais**

Dentre as opções de resolução de conflitos existentes, especialmente por conta do culto ao Estado em sistemas jurídicos como o brasileiro, o judiciário ainda corresponde à via mais utilizada para aqueles que buscam a solução para seus de impasses.

Ocorre que o atual sistema operacional apresenta um sério déficit, o qual pode ser pontuado em dois aspectos extremamente problemáticos, os quais poderiam claramente ser trabalhados através dos mecanismos de resolução consesuada de conflitos. O primeiro deles é o excesso de demanda do Poder Judiciário, que, limitado, sofre o acúmulo de litígios.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Segundo o relatório “Justiça em números - 2015”, que tem por base o ano de 2014, do Conselho Nacional de Justiça “Em 2014, o Poder Judiciário iniciou com um estoque de 70,8 milhões de processos, que tende a aumentar devido ao total de processos baixados ter sido inferior ao de ingressados (Índice de Atendimento à Demanda - IAD de 98,7%). Estima-se, portanto, que ao final de 2014 o estoque cresça em meio ponto percentual, ultrapassando, assim, 71,2 milhões de processos pendentes. Apesar deste cenário, desfavorável, houve aumento de 1,4% no total de processos baixados e que representa cerca de 28,5 milhões de processos em 2014. Já o número de casos novos aumentou em 1,1%, atingindo quase 28,9 milhões de processos ingressados durante o ano de 2014 [...]. Como consequência do aumento do quantitativo de casos novos e de



O segundo corresponde ao problema da solução dada ao litígio, visto que, depois do demasiado período de tempo decorrido, a parte a quem o Estado-juiz diz que assiste razão, parcial ou integralmente, já não se encontra satisfeita, visto a demora na resposta; por óbvio, também resta insatisfeita a parte adversa, que sai como “perdedora” da disputa na qual está inserida através do procedimento que o processo judicial compreende.

Entretanto, aspecto extremamente relevante nessa relação de satisfação com a resposta alcançada para a contenda é a existência de mecanismos de resolução consensuada de conflitos, nos quais há a busca por um acordo que seja formado e construído pelas partes envolvidas, e, nesse sentido,

Como o acordo da mediação é fruto de um consenso, há maior segurança e efetividade em relação ao seu cumprimento, uma vez que as partes estão convencidas que foi a melhor solução. Nesse caso, ambas perdem, mas apenas o mínimo necessário para a realização do acordo, fazendo com que ao final todos ganhem. Apesar de parecer contraditório, é necessário que ambos percam para que ambos possam igualmente ganhar. (GAGLIETTI e WILLANI, 2013, p. 389)

Dessa maneira, podem as partes sentirem-se bem mais satisfeitas com o acordo ao qual chegaram através da construção realizada durante os encontros de mediação em relação a uma sentença judicial, a qual foi proferida por um terceiro, o juiz, e fundamentada exclusivamente no Direito (GAGLIETTI e WILLANI, 2013), visto que este foi construído, de forma colaborativa, pelas próprias partes, gerando maior segurança de que o estabelecido no acordo seja realmente cumprido, diferentemente das decisões judiciais, onde os processos percorrem um longo caminho e se estendem de forma demasiada através de incontáveis recursos.

Ainda, segundo Spengler (2010, p. 295),

As práticas de ADR<sup>3</sup> apresentam inúmeros pontos positivos, dentre as quais aliviar o congestionamento do Judiciário, diminuindo os custos e a demora

---

pendentes, a Taxa de Congestionamento do Poder Judiciário foi de 71,4% no ano de 2014, com aumento de 0,8 pontos percentuais em relação ao ano anterior.” (BRASIL, 2015c, p. 34)

<sup>3</sup> Alternative Dispute Resolution “O contexto cultural contemporâneo fomentou e, principalmente, determinou o surgimento de outras práticas de tratamento de conflitos de modo responsável - por indivíduos, organizações e comunidades -, possibilitando diálogo e promovendo uma mudança de paradigmas. Essas práticas se conduzem em caminho diverso daquele então até então privilegiado pela cultura jurídica que funcionava em torno de uma lógica determinista binária, na qual as opções estavam limitadas a “ganhar” ou “perder”. Essas práticas passam a observar a singularidade de cada participante do conflito, considerando opção de “ganhar



do trâmite dos casos, facilitando o acesso à Justiça; incentivando o desenvolvimento da comunidade no tratamento de conflitos e disputas; e, principalmente possibilitando um tratamento qualitativamente melhor dos conflitos, residindo aí sua importância.

Dessa maneira, a mediação, como forma de pacificação e resolução adequada e consensual de conflitos pode contribuir na redução da judicialização exacerbada de impasses<sup>4</sup>, além de, ainda, poder corresponder ao alcance de soluções adequadas aos conflitos, visto que os interessados, através de um processo de diálogo, marcado pela concessão recíproca e pelo equilíbrio entre as partes, chegam ao ponto médio.

Segundo Hammes e Sturza (2013, p. 326), ao possibilitar o diálogo e proporcionar uma mudança de paradigmas no sistema jurisdicional tradicional, inserindo nele práticas inovadoras, como a mediação, fica estabelecido o “ganhar em conjunto”, de forma a construir em comum bases para o tratamento efetivo e consensuado entre os envolvidos no conflito.

Ainda, segundo Spengler (2016, p. 27), a mediação é essencialmente um procedimento democrático,

porque rompe, dissolve, os marcos de referência da certeza determinados pelo conjunto normativo, postos e expostos de forma hierarquizada. É democrática porque acolhe a desordem - e, por conseguinte, o conflito - como possibilidade positiva de evolução social. É democrática quanto ao fundamento da relação de um com outro. É uma aposta na diferença entre o tratamento dos conflitos de maneira tradicional (Estado produtor de regulação e de jurisdição, único meio de resposta) para uma estratégia partilhada e convencionada que tenha por base o direito inclusivo. A mediação aposta numa matriz autônoma, cidadã e democrática que seja um salto qualitativo ao ultrapassar a dimensão de "resolução adversário de disputas jurídicas modernos", baseadas no litígio e apoiadas na cientificidade que determina o descobrimento da verdade.

Segundo preceitua o artigo 2º da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, a mediação corresponde a atividade técnica exercida por um terceiro, o qual é

---

conjuntamente", construindo em comum as bases de um tratamento efetivo, de modo colaborativo e consensuado. (SPENGLER, 2010, p. 294 e 295)

<sup>4</sup> Importa ressaltar que, apesar de ser um consequente resultado do uso de mecanismos autocompositivos a redução do volume de demandas judiciais, “a mediação e a conciliação não podem ser vistas apenas como meio de gerar celeridade processual. Essa poderá ser uma de suas consequências, mas sua função primordial é dar autonomia dos conflitantes para decidir seus conflitos, responsabilizando-os por suas escolhas. Em se tratando de "desafogar o Judiciário", talvez o principal ganho a partir da conciliação/mediação seja a prevenção de novos conflitos que se dará pelo tratamento adequado do litígio atual, evitando que este retorne ao Judiciário ou a central de mediação na forma de um novo conflito.” (SPENGLER, 2016, p. 71)



imparcial e não possui poder decisório e que, tendo sido aceito ou escolhido pelas partes, atua a fim de prestar auxílio a estas, estimulando a identificação e o desenvolvimento da resolução consensual da questão controversa (BRASIL, 2015b).

O CNJ, em ato normativo, dispôs sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário; nesse sentido a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, aborda mecanismos de solução de conflitos, em especial os consensuais, como a mediação e a conciliação (BRASIL, 2010).

A resolução dispõe, ainda, que a edição normativa considerava, dentre outras questões, os objetivos estratégicos do Poder Judiciário de eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social; a implicação de acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas contida no direito de acesso à justiça; o tratamento às contendas, não somente através de processos judiciais, mas também por meio de mecanismos de resolução de conflitos que visam as soluções consensuais; a necessidade de consolidação de uma política pública de permanente incentivo e aperfeiçoamento de tais mecanismos, visto que são instrumentos de pacificação social, prevenção e solução dos litígios.

Dessa forma, passaremos a ver a mediação como forma de resolução pacífica e não violenta dos conflitos.

## **2. Mediação: mecanismo de resolução não violenta de conflitos**

O homem é, essencialmente, um ser conflituoso, tendo que, inclusive, ainda que sozinho, enfrentar suas dicotomias internas; quando está em sociedade, esses conflitos internos afloram e emergem (HELPER, SPENGLER NETO e SIMIONI, 2012).

Porém, se por um lado, o conflito é inerente ao homem, por outro, o anseio por sua solução também o é, fazendo parte da natureza humana a busca pelas soluções, uma vez que em conflito o homem se sente subtraído “de valores que lhes são essências, especialmente os da dignidade” (LEITE, 2008, p.19). (HELPER, SPENGLER NETO e SIMIONI, 2012, p. 78)

Em relação às possíveis formas de resolução de conflitos, a denominada forma violenta introduz na realidade uma simplificação tão grandiosa que inobserva



a complexidades dos elos que unem partes (MULLER, 1995), de modo que rompe sem saber desenlaçar e de maneira que quebra o que apresentava uma rachadura.

Empregar violência para tentar resolver um conflito pode fazer com que ele se torne irreparável. Só a ação não-violenta pode desatar o nó górgio<sup>5</sup> de um conflito e permitir assim a sua resolução. Cortar o nó em vez de levar tempo a desatá-lo é dar provas de impaciência. [...] Assim, a virtude da paciência encontra-se no cerne da exigência de não-violência. Não é feita de resignação, mas, pelo contrário, de determinação; ela leva todo o tempo necessário para atingir seus fins. (MULLER, 1995, p. 165 e 166)

Segundo Muller (1995) o conflito se origina na denominada “rivalidade mimética” entre os adversários, onde um imita a violência demonstrada pelo outro, sendo que o princípio da ação não violenta reside em refutar a ideia dessa imitação, que, levada a sério, tornaria infinito o histórico de agressões mútuas, como um espelho de reações, e, por isso, “decidir não imitar a violência do nosso adversário é querer evitar ser contaminado por sua crueldade” (p. 166)

Em relação à mediação, Muller (1995) afirma esta tratar-se da intervenção de um terceiro que se interpõe entre dois protagonistas de um certo conflito formado e que este procedimento visa fazer passar os dois protagonistas da adversidade a conversação, levando-os a virar-se um para o outro para falar, compreender e, se possível, encontrar um compromisso que abra caminho a reconciliação. Ressalta ainda que, no papel da sociedade, a mediação cria um espaço adversários possam aprender ou reaprender a comunicar, podendo chegar a um pacto, que lhes permita viver juntos, senão numa paz verdadeira, pelo menos numa coexistência pacífica.

O referido autor (1995) enfatiza ainda que mediação pode ser sugerida, aconselhada ou recomendada, mas nunca imposta, como acontece na decisão judicial, sendo que a última gera as posições de vencedor e vencido, ganhador e perdedor, o que pode agravar de forma desastrosa o já complicado quadro do conflito.

---

<sup>5</sup> Para ilustrar como age a violência para resolver os impasses que surgem a sua frente, Muller utiliza-se de narrativa extremamente interessante para a compreensão do processo: “Conta-se que Alexandre, o Grande, rei da Macedônia, no início de sua campanha contra os Persas, parou em Gordião, a capital da Frígia. Aí, soube que um oráculo prometera um império da Ásia àquele que desatasse o complicadíssimo nó que atava o jugo ao timão do carro de Górdio, o rei da Frígia. Mas, não conseguindo desatar esse nó, Alexandre cortou-o com a espada. Esse gesto de Alexandre simboliza perfeitamente a ação da violência: ele corta o nó quando deveria desatá-lo.” (1995, p. 165)



Destarte, surge a ideia de que, quando os interessados optam pela a mediação para a resolução do impasse que entre eles se levanta, significa que puderam compreender

que o desenvolvimento de sua hostilidade só lhes pode ser prejudicial e que têm todo o interesse em tentar encontrar, por meio de um acordo amigável, uma saída positiva para o conflito que os opõe. (MULLER, 1995, p. 170 e 171)

Assim, a mediação, como mecanismo não violento de resolução dos conflitos, não se preocupa tanto em julgar o fato passado, o gerador do conflito, mas atenta em apoiar-se nele para possibilitar que ele mesmo seja ultrapassado e para permitir que as partes que se encontram em posições antagônicas possam caminhar em direção ao “futuro liberto do peso do passado” (MULLER, 1995, p.171).

Assim, passaremos a analisar os motivos de ser a mediação adequada aos conflitos onde os interessados possuam laços e vínculos.

### **3. Mediação: da resolução não violenta de conflitos surgem soluções humanas para as relações continuadas**

O conflito, segundo Trentin e Coitinho (2013) pode, por vezes de forma irreparável, danificar as relações, e, por isso, os mecanismos de resolução consensual de conflitos são importantes para tratar os impasses de forma a proteger os elos existentes.

Destarte, a mediação é aplicável às contendas em que existam relações continuadas, como nos casos que compreendem vínculos que se apresentam de forma regular e constante, visto que nesses casos os interessados podem procurar restabelecer os laços rompidos pelo impasse ou ainda preservar aqueles que, perseverantes, resistiram à contenda. Gaglietti e Willani (2013) afirmam que a mediação é o procedimento “adequado para a solução de conflitos de relações que envolvam sentimentos e, por isso, tem um grau maior de dificuldade de diálogo” (p. 388).

Lopes e Coitinho (2014) afirmam que possivelmente não exista melhor maneira de se tratar um conflito em que as partes mantêm algum vínculo do que pela mediação, pois os elos que ligam as partes nessas situações se dão de forma



contínua; assim, a pacificação através da mediação “resolve não só o litígio instaurado entre as partes, mas alicerça o vínculo de união existente entre elas”. (p. 311)

Segundo Spengler (2016, p. 20), sobre os campos de aplicação da mediação, a autora afirma que

O tratamento do conflito através da mediação pode acontecer mediante uma pluralidade de técnicas que vão da negociação à terapia. Os contextos nos quais é possível a aplica-la são vários: mediação judicial e extrajudicial, no Direito do Trabalho, no Direito Familiar<sup>6</sup>, mediação comunitária, escolar, dentre outros. Possuem como base o princípio de religar aquilo que se rompeu, reestabelecendo uma relação para, na continuidade, tratar o conflito que deu origem ao rompimento.

Destarte, através do diálogo estabelecido entre as partes, estas protagonizam a busca pela resolução da oposição gerada, atuando ativamente, de forma pacificada, para solucionar a questão que gerou a contenda. Assim, com a ajuda do mediador, as partes podem identificar as questões em conflito e, em um processo de intensa comunicação e interação, chegar a um acordo viável e que possa ser, da melhor maneira possível, satisfatório para os todos aqueles envolvidos no impasse. Isso porque, “na ordem consensuada, as partes mantêm do início ao fim o controle sobre o procedimento e seu eventual resultado” (SPENGLER, 2010, p.300).

Sobre tal questão, Muller (1995) pontua que

O principal postulado em que a mediação se baseia é que a resolução de um conflito deve ser sobretudo obra dos próprios protagonistas. A mediação visa permitir que dois adversários se apropriem de <<seu>> conflito, afim de poderem cooperar para o gerirem dominarem e resolverem juntos. (p. 171)

Segundo Spengler (2010), a mediação difere das práticas tradicionais de jurisdição

justamente porque o seu local de atuação é a sociedade, sendo a sua base de operações o pluralismo de valores, a presença de sistemas de vida diversos e alternativos, e sua finalidade consiste em reabrir os canais de comunicação interrompidos e reconstruir laços sociais destruídos. O seu

---

<sup>6</sup> Ainda, nesse sentido, Gaglietti e Willani ressaltam que “Importa, ainda, citar algumas vantagens da mediação familiar: a diminuição dos custos financeiros e emocionais; a menor burocracia processual em comparação com os procedimentos tradicionais; o uso de espaço em ambiente privado e acolhedor com apoio de um técnico cuja a função é ajudar os intervenientes a estabelecer uma matriz de comunicação facilitadora na resolução de conflitos, de crises, estabelecer acordos aceitáveis; por fim, preservar a dignidade e autoestima da família em transformação, ajudando-os a estabelecer novos equilíbrios.” (2013, p. 389)



desafio mais importante é aceitar as diferenças e a diversidade, o dissenso e a desordem por eles gerados. Sua principal aspiração não consiste em propor novos valores, mas em restabelecer a comunicação entre aqueles que cada um traz consigo. (p.210).

Conforme se depreende do artigo 694 do Código de Processo Civil (BRASIL, 2015a), nas ações atinentes às causas de família, todos os esforços devem ser empreendidos na tentativa de solução consensual da controvérsia. Ainda, nesse sentido está incluída na redação do artigo que uma das formas de composição de tal solução corresponde à mediação, devendo o Magistrado ter acesso ao auxílio de profissionais aptos a realização desta, visto que ao mediador<sup>7</sup> cabe atuar de forma a possibilitar que os conflitantes expressem seus sentimentos e interesses, proporcionando espaços para que sejam por estes formuladas sugestões e propostas para a adequada resolução do conflito (SPENGLER, 2016, p. 75).<sup>8</sup>

Dispõe o §3º do artigo 165 do Código de Processo Civil (BRASIL, 2015a) que o mediador irá atuar, preferencialmente, nos casos que envolvam anterior vínculo entre as partes, de modo a facilitar a compreensão das questões e interesses em conflito, de maneira que os interessados possam, por meio do reestabelecimento da comunicação, identificar, por eles mesmos, as soluções consensuais capazes de gerar benefícios mútuos.

Para alcançar um acordo satisfatório para todos interessados, imprescindível que a coerção seja deixada de lado e a harmonia e o equilíbrio sejam reestabelecidos entre as partes. Nesse sentido, segundo Spengler (2016, p. 25)

O que a mediação propõe é um modelo de justiça que foge da determinação rigorosa das regras jurídicas, abrindo-se à participação e à liberdade de decisão entre as partes, à comunicação de necessidades e de sentimentos, à reparação do mal mais que a punição de quem o praticou.

<sup>7</sup> Interessante a ligação que Muller estabelece entre o papel do mediador e o processo socrático de concepção das ideias: "O mediador pratica, de alguma forma, a arte da maiêutica (do grego 'maieutikê, que significa a arte de fazer dar à luz), isto é, ajuda os seus interlocutores a <<darem à luz>> sua própria verdade." (1995, p. 172)

<sup>8</sup> Cumpre destacar o que ressalta Spengler (2016, p. 75); "O mediador não tem papel ativo na proposição de acordos, nem na orientação das partes quanto ao conflito. Essa tarefa não é de sua alçada." Ainda sobre o papel do mediador, segundo Spengler (2016, p. 31) "Tal se dá porque o mediador se posiciona em meio às partes, partilhando de um espaço comum e participativo, voltado para a construção do consenso num pertencer comum. Isso se dá porque a mediação é uma arte na qual mediador não pode se preocupar em intervir no conflito, oferecendo as partes liberdade para tratá-lo. A figura do mediador não possui papel central; via de regra, possui um papel secundário, poder de decisão limitado; ele não pode unilateralmente obrigar as pessoas a resolverem a contenda ou impor decisão. Deve media-las, conciliar os interesses conflitivos, conduzindo para que elas concluam com seu impulso pela melhor solução".



Tal característica da mediação é essencial para que as relações onde existam os já referidos laços: além de não apontar vencedores ou perdedores, prefere tratar o conflito a punir uma das partes.

Buscar resolver de forma processual um conflito onde os interessados estejam envolvidos por laços corresponde a uma prática que prioriza a formalidade em detrimento do tratamento do conflito. Nesse sentido, preciosa a lição de Warat (2010 p. 58) ao afirmar que

Não tenho dúvidas da necessidade de que seja elaborado outra concepção do direito longe do normativismo. Cabe advertir que, a partir da psicanálise, o que mais afeta no processo decisório não é sua debilidade racional, mas as marcas traumáticas que toda a decisão deixa em nossos estados de consciência. A transformação do conflito em litígio exige o percurso institucional de um processo, que inevitavelmente traumatiza as partes. Particularmente me preocupo mais com os traumas processuais do que com os mecanismos com que conseguimos falsificar as fundamentações. Prefiro o Direito muito mais imperfeito e muito mais sensível.

A mediação, ainda que se afaste do modelo de rigidez formal e normativista até então empregado em sistemas como o brasileiro, nos quais imperam, pretende dar à causa a justa e adequada solução ao compatibilizar o entendimento das partes adversas envolvidas no conflito e ao buscar um acordo com base sólida na interação entre estas. Isso através de um diálogo de reaproximação, tendo em vista que o papel de protagonista na busca da melhor resolução pode ser atribuído aqueles que fazem parte, pertencem ao conflito; destarte, propõe uma nova e qualificada relação entre as partes, no que difere em relação ao modelo até então institucionalizado, o qual fomenta a a batalha e agrava o quadro do conflito.

O principal instrumento da mediação é a linguagem<sup>9</sup> (BRASIL, 2015d), e enquanto as partes não falarem a mesma língua, não poderá haver a solução do conflito (WARAT, 2010). Por isso, o diálogo, baseado no respeito mútuo, corresponde ao meio de reaproximação das partes através da compreensão mútua,

---

<sup>9</sup> Como estabelecer o diálogo: O principal instrumento da mediação consiste na linguagem. Todas as partes devem ser incluídas no diálogo e este deve ser conduzido de forma organizada. Toda sessão, conjunta ou individual, possui um objetivo. É papel do mediador conduzir a sessão com vistas sempre a se atingir uma finalidade determinada, evitando que as discussões se centrem em questões desvinculadas do propósito de cada sessão. Para tanto: O mediador deve utilizar um tom de voz eficiente [...]; o mediador deve estar sempre atento à comunicação não verbal [...]; evite que as partes firmem posições em vez de interesses [...]; o mediador deve infundir confiança no processo [...]; o mediador, apesar de imparcial, deve ser defensor do processo [...]; o mediador deve ser paciente e perseverante [...]; as partes devem se sentir à vontade [...] (e) linguagem deve ser apropriada [...]. (BRASIL, 2015d, p. 213-215).



e tal é fundamental na mediação. Nesse sentido, cumpre ressaltar o que sobre esse aspecto dispõe o Manual da Mediação, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça:

Em uma análise inicial, pode-se pensar que a mediação tenha apenas um objetivo, a solução da controvérsia. De fato, a resolução da disputa é apenas um dos objetivos buscados pela mediação, talvez possamos defini-la como o principal escopo do processo. Contudo, a mediação tem outros objetivos, entre os quais está a compreensão mútua das partes entre si. Isso faz com que as partes aprendam a valorizar os interesses e sentimentos do outro, vendo o conflito por uma nova perspectiva e estreitando o relacionamento com a parte contrária. (BRASIL, 2015d).

Segundo Hammes e Sturza (2013), as práticas que buscam o consenso através do diálogo e pela comunicação correspondem a espaços participativos onde os envolvidos “são sujeitos da própria história e aprendem ali a lidar com os seus problemas e conflitos” (p. 335).

Não há como negar que os impasses surgidos em uma relação continuada, especialmente naquelas em que existam laços estabelecidos entre as pessoas dão ao conflito forte carga emocional e sensorial. Nesse sentido, Warat, destaca que

Não é possível abordar um processo de mediação por meio de conceitos empíricos, empregando a linguagem da racionalidade lógica. Os conflitos reais, profundos, vitais, encontram-se no coração, no interior das pessoas. Por isso é preciso procurar acordos interiorizados. (2001, p. 35).

Porém, inegável que o processo judicial, por toda sua estrutura litigante, não possibilita que entre as partes haja uma existência pacífica, visto que estas estão expostas a uma disputa ferrenha, observado que devem superar a parte adversa em provas e persuasão, impondo suas perspectivas sobre o conflito de forma que se sobreponham às perspectivas que o outro possui sobre o mesmo, de forma que se tornam adversários na busca pelo convencimento do Estado-juiz. A oposição frontal ao qual se submetem os interessados implica em graves e por vezes irreparáveis danos nos elos que os ligam. A mediação, como forma de pacificação desses impasses, prepara para a possibilidade de uma boa convivência, de uma relação saudável entre as partes, de forma que sejam alcançadas decisões mais humanas para os conflitos.

Gaglietti e Willani (2013) ressaltam que, em regra, ao final de um processo exitoso de mediação, as partes envolvidas compreendem que os vínculos pelos



quais estão ligadas são mais relevantes que o impasse que gerou um problema circunstancial ou temporário, e que, por isso,

a mediação é conhecida como um método de solução de controvérsias ideal para as relações duradouras, como é o caso dos cônjuges, familiares, vizinhos e colegas de trabalho, dentre outras. [...] observa-se, assim, que a mediação, como forma de autocompor as diferenças, reestabelece o tecido social já que as próprias pessoas conflitantes são auxiliadas, por meio da reabertura do diálogo, a encontrar soluções em que todos se satisfaçam. (GAGLIETTI; WILLANI, 2013, p. 386)

Assim sendo, tornam-se viáveis os acordos que da mediação surgem porque, antes de mais nada, foram construídos através das escolhas dos próprios interessados, fazendo com que esse mecanismo possa dar ao impasse uma resposta melhorada, a qual se baseia em dar um retorno satisfatório para as partes, sem escolher qual delas sairá glorificada no papel de vitoriosa e qual será subjugada ao papel de perdedora, ultrapassando, dessa maneira, a ótica da disputa e passando a tratar o conflito de forma a possibilitar que os laços sejam mantidos e/ou reestabelecidos.

### **Considerações finais**

Não sendo a mediação solução para todas contendas e ainda que existam impasses que melhor encontram suas respostas nos mecanismos tradicionais de resolução de conflitos, podem a este mecanismo se adequar aqueles impasses aos quais, por suas peculiaridades, melhor caiba a resolução pacífica e consensual das contendas.

Assim, dando o processo tão somente solução para a questão processual nele discutida, naqueles impasses onde há a necessidade de também ao conflito ser dada solução, a mediação, dentre as opções de resolução, se mostra medida adequada por conta dos reflexos que na resposta consensual podem ser obtidos através de tal mecanismo.

Nesse ponto, a mediação se mostra o instrumento adequado aos impasses que envolvem relações continuadas, de modo que os laços rompidos sejam reestabelecidos e os laços que permaneceram possam ser mantidos. Isso,



essencialmente, porque visa reparar os males contidos na situação do impasse, ultrapassando a habitual punição direcionada a quem deu causa ao conflito.

A mediação não deve, portanto, ser vista como tábua de salvação de um sistema jurisdicional em crise, mas como forma de alcançar o acesso à ordem jurídica justa, às soluções efetivamente adequadas e a consensualidade capaz de manter a paz social.

A reaproximação entre as partes, a comunicação estabelecida entre elas através do diálogo proporcionado, a possibilidade de encontrar uma solução capaz de satisfazer a ambas por meio do encontro do termo médio que considere as percepções que estas possuem sobre o conflito, a possibilidade de um processo decisório protagonizado pelos próprios interessados, demonstram ser a mediação um mecanismo pacífico para a adequada resolução dos impasses.

Por fim, observa-se que a aplicação da mediação é totalmente adequada aos casos onde existam vínculos entre os interessados, especialmente em relações continuadas, como medida para manter os laços entre as partes e restabelecer aqueles rompidos quando do surgimento do conflito. Dessa forma, do conflito, a mediação sugere a retomada do equilíbrio, através do diálogo, da colaboração e do respeito mútuo, para que as partes, de maneira harmoniosa, possam manter seus elos, os quais agora estarão também apoiados nessa nova base, observado ser uma forma de resolução de conflitos que propõe soluções humanas aos impasses.

### **Bibliografia**

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015a. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm). Acessado em julho de 2016.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015b. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acessado em julho de 2016.



BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. Justiça em números 2015: ano-base 2014. Brasília: CNJ, 2015c.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. Manual de Mediação Judicial. Azevedo, André Gomma de (Org.). 5ª Edição. Brasília: CNJ, 2015d.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acessado em julho de 2016.

COITINHO, Viviane Teixeira Dotto; LOPES, Francisco Ribeiro. O instituto da medição como método para solução de conflitos familiares. In: Direito e Políticas Públicas XI. COSTA, Marli Marlene Moraes da; RODRIGUES, Hugo Thamir. Curitiba: Multideia, 2014. P. 309-322

\_\_\_\_\_ ; TRENTIN, Taise Rabelo Dutra. Mediação e Justiça Restaurativa: institutos alternativos de tratamento de conflitos. In: Direito e Políticas Públicas VIII. COSTA, Marli Marlene Moraes da; RODRIGUES, Hugo Thamir. Curitiba: Multideia, 2013. P. 321-333

HAMMES, Jaqueline Machado; STURZA, Janaína Machado. Os círculos restaurativos como política pública pacificadora: a comunicação não violenta. In: Direito e Políticas Públicas VIII. COSTA, Marli Marlene Moraes da; RODRIGUES, Hugo Thamir. Curitiba: Multideia, 2013. P. 321-333

GAGLIETTI, Mauro; WILLANI, Sheila Marioni Uhlmann. Novas configurações familiares multiculturais, acesso à justiça e a mediação dos conflitos. In: Direito e Políticas Públicas VIII. COSTA, Marli Marlene Moraes da; RODRIGUES, Hugo Thamir. Curitiba: Multideia, 2013. P. 373-394

HELPER, Inácio; SPENGLER NETO, Theobaldo; SIMIONI, Ariane. Como a ética discursiva pode ajudar na efetividade do processo civil. In: Constitucionalismo



Contemporâneo: Novos desafios. GORCZEVSKI, Clóvis; LEAL, Mônia Clarissa Henning (Orgs.). Curitiba: Multideia, 2012. p. 71-94.

LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord). Mediação, arbitragem e conciliação. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

MULLER, Jean-Marie. O princípio da não-violência: percurso filosófico. Tradução de Maria Fernanda de Oliveira. Lisboa: Instituto Piaget, 1995.

SPENGLER, Fabiana Marion. Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí, 2010. 432p.

\_\_\_\_\_. Mediação de conflitos: da teoria à prática. Porto alegre: Editora Livraria do Advogado, 2016. 171p.

\_\_\_\_\_; GIMENEZ, Charlise P. Colet. A fraternidade como elemento na consolidação da cultura de paz. In: Direito e Políticas Públicas XI. COSTA, Marli Marlene Morais da; RODRIGUES, Hugo Thimir. Curitiba: Multideia, 2014. p. 47-66

WARAT, Luis Alberto. A Rua Grita Dionísio! Direitos Humanos da Alteridade, Surrealismo e Cartografia. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010. 134 p.

\_\_\_\_\_. O ofício do mediador. Florianópolis. Habitus, 2001.