



A INTERDISCIPLINARIDADE NA MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL

Danuza Oliveira Rodrigues¹

Jaciele Moraes da Rosa²

Deise Maira Santos de Christo³

Graziela Miolo Cezne⁴

RESUMO

O presente trabalho discorre sobre Mediação extrajudicial que é uma alternativa ao sistema judiciário na resolução de conflitos e que tem inúmeras vantagens em relação a esse. É um método em que as partes envolvidas recebem a intervenção de um mediador que faz com que seja implantado o diálogo e com isso contribui para se chegar a possibilidades para a solução da disputa, sem que haja perdedor e ganhador. O Centro Interdisciplinar de Mediação (CIM) une de modo interdisciplinar os cursos de Direito, Psicologia e Serviço Social, com o objetivo geral de implantar, fortalecer e divulgar a mediação, composição e outros meios de tratamento de conflitos, como instrumento à ampliação do acesso à justiça. O CIM reúne profissionais dos Cursos de Direito e Psicologia da UNIFRA, consistindo em um espaço voltado à realização de sessões de mediação para tratamento de conflitos sociais. Portanto, visa um espaço de comunicação entre as partes conflitantes e com isso a saúde e o bem estar social, apartar de uma intervenção.

Palavras-chave: comunicação-interdisciplinar-mediação-resolução de conflitos.

ABSTRACT

The present work talks about extrajudicial mediation what could be an alternative to solve human conflicts having uncountable advantages in compares to the judicial way. In this method the both parties receive a mediator who works in order to deploy a dialogue and to contribute to achieve the possibility a quarrel finish without a loser and winner. The CIM "Centro Interdisciplinar de Mediação" has the main goal to sum the interdisciplinary of the follow curses: Law, Psychology and Social Service, in order to do it so. The CIM aims, in this way, to create, fortify and spread up the mediation as well other methods of conflicts solution. Is expected it will provide an enlargement of justice access to the people being the social welfare also its intent. The origin of CIM was linked to an extension program of UNIFRA where professionals of Law and Psicology worked together to create a place in with is tried to solve troubles arising from human social live in section of pacific mediation. Nowadays this place accounts with students of Law, Psychology and Social service acting in conflict mediation. The sum of these three different areas viewpoint leads to clarify the knowledge and increases the conflict solution probability.

Keywords: communication, interdisciplinary-mediation-conflict resolution.

¹ Acadêmica do Curso de Psicologia e bolsista do Projeto CIM do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), Santa Maria, RS, Brasil

² Acadêmica do Curso de Serviço Social e bolsista do Projeto CIM do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), Santa Maria, RS, Brasil

³ Acadêmica do Curso de Direito e bolsista do Projeto CIM do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), Santa Maria, RS, Brasil

⁴ Docente do Curso de Psicologia e supervisora do Projeto CIM do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), Santa Maria, RS, Brasil

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Atualmente existe um grande número de conflitos em virtude dos “avanços” do mundo moderno, conjuntamente com a complexidade das relações sociais. Em vista disto, tornam-se imprescindíveis novas formas de acesso à justiça, e também, a ampliação de métodos responsáveis pelo tratamento de conflitos. Por esse motivo, o Projeto de Extensão do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), denominado Centro Interdisciplinar de Mediação (CIM), une de modo interdisciplinar os cursos do Direito, Psicologia e Serviço Social, com o objetivo geral de implantar, fortalecer e divulgar a mediação, composição e outros meios de tratamento de conflitos, como instrumento à ampliação do acesso à justiça.

Segundo Dias (2010), é necessário abordar um procedimento de resolução pacífica de conflitos que seja apropriado às demandas sociais. Pontua-se que, a partir da mediação, as expressões da questão social, que perpassam o conflito, são compreendidas, buscando-se sua totalidade histórica. Não obstante, consideram-se as ligações existentes entre os aspectos econômicos, sociais, culturais e psíquicos que envolvem os sujeitos e seus conflitos, compreendendo esses em sua dimensão histórica, social, subjetiva e contraditória.

Em conformidade com o que esclarece Dias (2010), a mediação tem adquirido espaço dentre as formas de solução de conflitos, destaca-se o pluralismo existente em nossa sociedade, na qual ocorre uma mistura de cultura, religião, crença, raça, cor, tornando as relações sociais complexas, sem contar a situação de pobreza, à qual boa parcela da população é exposta.

A mediação antes de ser um resultado em si, é um processo que promove a autonomia na resolução dos conflitos, além de atuar como mecanismo preventivo dos mesmos, para além do ramo jurisdicional do direito, diferencia-se como uma prática interdisciplinar, capaz de restabelecer o diálogo e a comunicação entre os sujeitos. Em acordo com as palavras de Spengler “a mediação é a mais indicada, pois não basta resolver de hoje, mas sim promover um ambiente seguro para a relação futura”.

O presente trabalho discorre sobre Mediação extrajudicial que é uma alternativa ao sistema judiciário na resolução de conflitos e que tem inúmeras vantagens em relação a esse. É de suma importância tendo em vista que Contribui

para a criação de uma cultura da paz, além de que possibilita construir outros ambientes de resolução conflitiva. Também oportunizar e estimular de maneira interdisciplinar a solução pacífica e extrajudiciária de conflitos, a fim de garantir um olhar integrado ao conflito.

1. REFERENCIAL TEÓRICO: A MEDIAÇÃO

A mediação é uma alternativa à justiça para a resolução de conflitos, desinteligências e litígios. O objetivo deste artigo é discorrer e refletir sobre a mediação de conflitos como uma atividade interdisciplinar que oportuniza um espaço de comunicação entre as partes conflitantes e com isso a saúde e o bem estar social. Além disso, objetiva também evidenciar os benefícios desse serviço que está ainda em implementação e expansão no Brasil.

Resolver conflitos não se restringe apenas à aplicação da lei ou tratamentos psicoterápicos. A eficácia desta ou daquela linha dependerá de uma visão interdisciplinar e mais global que o mediador deverá possuir. Atualmente, os mecanismos tradicionais passam por dificuldades devido a grande demanda e com isso faz surgir novas formulas de resolução de conflitos, sendo a mediação um dos enfoques mais eficazes para gerir conflitos (BREITMAN, 2001).

Na mediação destaca-se que não existe um conceito único, em acordo com pensamento de Dias (2010) e Spengler (2010), pode-se dizer que a mediação é um procedimento para resolução de problemas através do diálogo e com a participação voluntária das pessoas. É técnica não adversarial e autocompositiva, pois possui uma dimensão dialógica, na qual são os próprios participantes que devem chegar a um acordo de ganhos recíprocos.

Ainda se confunde muito acordos consensuais com mediação. Consenso e mediação possuem um propósito parecido, no entanto, o acordo consensual é produzido pelo advogado, enquanto que o acordo mediado é desenvolvido pelas partes do litígio, é uma prática mais saudável de resolver conflitos, não baseada na lógica disjuntiva, maniqueísta e binária do ganhar e perder (MULLER, 2007).

A mediação é uma forma de resolver conflitos com menos dor, desgaste das partes, demanda menos tempo que no sistema judiciário e com custos menores, entre outras vantagens. É um método de resolução de conflitos em que as partes envolvidas recebem a intervenção de um mediador que faz com seja implantado o diálogo e com isso contribui para se chegar a possibilidades para a solução da

disputa, em que ambos fiquem satisfeitos, sem que haja perdedor e ganhador (BUSH E FOLGER, 1996).

A mediação de conflitos é o método de solução de controvérsias que trabalha na perspectiva de que o conflito ou a crise possui um potencial transformativo. Mediação, conforme Ferreira (2001, s/p), advém do latim *mediatione* que significa intercessão, intermédio [...] intervenção com que se busca produzir um acordo. [...] Derivado do verbo latino *mediare* &– de mediar, intervir, colocar-se no meio

De acordo com Moore (1998, p.22), a mediação é um “prolongamento ou aperfeiçoamento do processo de negociação que envolve a interferência de uma aceitável terceira parte, que tem um poder de tomada de decisão limitado ou não autoritário”. Para esse autor, o mediador tem a função de ajudar os conflitantes a chegarem voluntariamente a um acordo mutuamente aceitável das questões em disputa. Haynes e Marodin (1996) afirmam que “o mediador é o administrador das negociações, é quem organiza a discussão das questões a serem resolvidas” (p.11).

No entendimento de Folger e Bush (1999), que transcende a compreensão recém referida, a mediação de conflitos é o método de solução de controvérsias que trabalha na perspectiva de que o conflito ou a crise possui um potencial transformativo. Esses autores, em sua obra *La promessa de la mediacion* (1996), advogam que o conflito é parte integrante da vida e capaz de gerar transformações e que o processo de mediação revela uma capacidade própria de mudança nas pessoas e promove um crescimento ao auxiliá-las em situações difíceis, tais como as decorrentes de um conflito.

Centro Interdisciplinar de Mediação (CIM) une de modo interdisciplinar os cursos do Direito, Psicologia e Serviço Social, com o objetivo geral de implantar, fortalecer e divulgar a mediação, composição e outros meios de tratamento de conflitos, como instrumento à ampliação do acesso à justiça.

De acordo com Dias (2010), é necessário abordar um procedimento de resolução pacífica de conflitos que seja apropriado as demandas sociais. Pontua-se que, a partir da mediação, as expressões da questão social, que perpassam o conflito, são compreendidas, buscando sua totalidade histórica. Não obstante, consideram-se as ligações existentes entre os aspectos econômicos, sociais, culturais e psíquicos que envolvem os sujeitos e seus conflitos, compreendendo esses em sua dimensão histórica, social, subjetiva e contraditória. A mediação tem adquirido espaço dentre as formas de solução de conflitos, destaca-se o pluralismo

existente em nossa sociedade, na qual ocorre uma mistura de cultura, religião, crença, raça, cor, tornando as relações sociais complexas, sem contar a situação de pobreza, à qual boa parcela da população é exposta.

Trata-se então de reconhecer o conflito de modo diferenciado a concepção dos juristas, que o interditam como algo negativo, tornando-o litígio, na mediação o conflito passa ser compreendido como algo inerente a condição humana, reflexo de sua condição social, contudo uma “confrontação construtiva e revitalizadora” (EGGER, 2008, p. 71).

Em relação à mediação, destaca-se que não existe um conceito único, em acordo com pensamento de Dias (2010) e Spengler (2010), pode-se dizer que a mediação é um procedimento para resolução de problemas através do diálogo e com a participação voluntária das pessoas. É técnica não adversarial e autocompositiva, pois possui uma dimensão dialógica, na qual são os próprios participantes que devem chegar a um acordo de ganhos recíprocos.

É um processo que promove a autonomia na resolução dos conflitos, além de atuar como mecanismo preventivo dos mesmos, para além do ramo jurisdicional do direito, diferencia-se como uma prática interdisciplinar, capaz de restabelecer o diálogo e a comunicação entre os sujeitos. Em acordo com as palavras de Spengler “a mediação é a mais indicada, pois não basta resolver de hoje (ou de ontem), mas sim promover um ambiente seguro para a relação futura”.

Conforme destacado por Egger (2008), a mediação pode ocupar-se de qualquer tipo de conflito: comunitário, ecológico, nas relações de trabalho, escolar, familiar, penal, direito do consumidor, da realização dos direitos humanos, da criança e do adolescente em situação de risco, de gênero e etc.. E ainda destaca o autor, as práticas sociais e políticas da mediação configuram-na como um instrumento de realização de autonomia, da cidadania e dos direitos humanos.

A metodologia empregada no desenvolvimento das ações do Projeto CIM é embasada no trabalho em equipe interdisciplinar, em que é avaliada a demanda dos envolvidos e é verificado o interesse dos sujeitos pela mediação.

O benefício à comunidade mostra-se enquanto atuação e intervenção, pois o projeto oferece espaço para a gestão de soluções extrajudiciais. Com o viés da escuta e do consenso favorece-se o empoderamento dos indivíduos, sugerindo o auto-atendimento de suas desavenças com o outro que lhe avizinha. Ações como estas contribuem para a efetivação da Justiça, segundo o projeto CIM, a

concretização da Justiça começa no indivíduo estando muito mais próxima do acordo do que em uma decisão judicial, esta, ao invés de construir uma nova realidade impõe as consequências jurídicas do ganhar ou perder judicial.

1.1 A MEDIAÇÃO E A TERAPIA

A mediação e a terapia, muitas vezes, têm sido comparadas, devido ao fato de que a mediação, em um primeiro momento, assemelha-se ao processo terapêutico. Apesar de que a mediação, com frequência, apresenta um efeito terapêutico, não deve ser confundida com este. Perante ao conflito, o simples ato de escutar e ser escutado, possibilita uma sensação nunca antes experimentada e é aí que se dá o potencial terapêutico da mediação (BREITMAN, 2001).

Segundo Breitman (2001), os mediadores provindos da área PSI, exalam esta possibilidade, subentendida no processo, na medida que propiciam um ambiente para que consigam aflorar temas oriundos de sentimentos e emoções que estavam guardados, muitas vezes impedidos de virem à tona. Porém, apesar do ganho terapêutico, não é este o objetivo da mediação, mas sim da terapia. Apesar ter efeitos terapêuticos, a mediação difere da terapia em vários aspectos, por exemplo, a procura para a mediação é o conflito, um problema sem solução aparente, já para a terapia, a procura se dá por um sintoma sem causa aparente. A mediação vai focar em resolver o conflito através do consenso, enquanto que a terapia vai procurar as causas que estão ocasionando tal sintoma.

A habilidade de trabalhar a transição e o esclarecimento do nível legal para o nível psicológico, conforme se cria a possibilidade de distinguir as questões emocionais e as legais, é um trabalho enriquecedor que ajudará no andamento produtivo dessas funções. Isto é próprio de um enfoque mediador que reconhece os aspectos psicológicos envolvidos nos conflitos. Desta forma, o modelo de mediação transformativa possui um enfoque que em muitos aspectos se identifica com o processo terapêutico, mesmo que não tenha os mesmos objetivos. Ao propiciar aos indivíduos, por meio de técnicas específicas, o mediador com entendimento e competência para manejo de emoções é capaz de fazer com que as partes se desarmem e então consigam explorar incertezas em relação ao futuro. Se o mediador fugir das questões que envolvem sentimentos e emoções, não conseguirá dar um seguimento proveitoso às negociações (BREITMAN, 2001).

1.2 A MEDIAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL

“Trabalhar com e nas mediações, para o Assistente Social, significa apoiar, capacitar e promover mediações capazes de desvendar e penetrar nas realidades concretas dos usuários, promovendo superação e/ou transformação num processo interativo, no qual, profissional e usuário sejam atores responsáveis pelas ações”. (VERGARA, 2003, p. 6)

A mediação é descrita dentro do Serviço Social, conforme Vergara (2003), como um processo de comunicação e estabelecimento de relações sociais, em que os usuários têm expressão de identidade e atitudes, sendo em si uma forma de romper com o modelo de reprodução mecanicista da sociedade capitalista vigente, pois esta “reage” majoritariamente através de encaminhamentos mecânicos e políticas sociais “concedidas”, não tratando os cidadãos como proprietários de tais direitos. Dessa forma o Serviço Social age dentro dos conflitos proporcionando voz plena aos usuários para que esses possam participar e criar o processo de tratamento dos conflitos em que se encontram, passando então a serem sujeitos ativos de sua história sofrendo o processo catártico e de resiliência para que haja um empoderamento real dos sujeitos para fins hegemônicos dentro da sociedade.

Ainda segundo Vergara (2003) a mediação dentro da categoria dialética prevê a superação e a transformação, remetendo novamente ao processo catártico e de resiliência do ser. A autora afirma que o movimento que compõe a mediação busca um enfrentamento ao que foi estabelecido como “verdade” superando assim o imediatismo.

“Superar o imediato é uma ação da mediação, que é uma ação qualitativa, dentro de uma contradição. A contradição por sua vez, compreende uma relação com o todo, portanto a superação reflete a negação com todo o resto o que só é possível acontecer pela mediação que penetra no cerne da questão social e não nas aparências”. (VERGARA, 2003, p. 6)

Dessa forma, a dialética que é utilizada como principal corrente filosófica dentro do Serviço Social vem a ser determinante no processo de mediação por referenciar as particularidades histórico-sociais e complexidades das problemáticas sociais a fim de enfrentar o pragmatismo utilizado habitualmente.

Cavalli (2010) nos apresenta o Serviço Social de uma forma em que este não pode ser separado do processo de trabalho e isto é um dos processos que levam a discussão sobre mediação situando assim no campo da singularidade, da particularidade e da universalidade, segundo a autora a ação profissional do assistente social é fundamentada necessariamente nesse tripé independente da instituição em que se trabalha. Cavalli também nos mostra que a mediação não é apenas o ato de mediar conflitos e sim a incursão da teoria crítica marxista pois somente há uma análise minimamente razoável da realidade através do método dialético crítico.

Cavalli cita Pontes (2000, p. 38) em que este descreve a mediação como “[...] uma das categorias centrais da dialética, inscrita no contexto da ontologia do ser social marxista, e que possui uma dupla dimensão: ontológica (que pertence ao real) e reflexiva (que é elaborada pela razão)”. Conforme a autora a mediação é em si uma soma de sucessivas aproximações da realidade a fim de desvelar o aparente, sendo mais que um processo e reflexão também é um ato prático-concreto. Dessa forma o trabalho do assistente social será de uma ação transformadora, construindo e reconstruindo a realidade de forma crítica possibilitando assim uma intervenção que prima pela autonomia das demandas. Cavalli (2010) destaca a importância de “saber que a totalidade, a realidade verdadeira, nunca será conhecida totalmente, pois não há um ponto final, mas é possível se aproximar dela sucessivamente”.

“Enfim, a categoria mediação contribui na intervenção profissional do assistente social uma vez que possibilita a compreensão dos fenômenos não como fatos isolados, mas como parte de um complexo social que sofre influências sociais, econômicas, políticas, ideológicas, culturais dentre outras. Este processo de mediação pode ser compreendido através da tríade: singularidade, universalidade e particularidade” (CAVALLI, 2010, p. 7).

2. MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM

O poder judiciário como sabemos possui limites como parte integrante do Estado Brasileiro, Moreno cita-os da seguinte forma: o acesso restrito a uma minoria, o fato de não saber lidar com conflitos coletivos, o tempo de resolução de conflitos, a disputa marcada pelo ganha/perde, liguagem discriminadora, ofensiva e conflitiva, uma metodologia impositiva, pois um terceiro de fora apresenta a solução, e o alto custo.

Dessa forma entram na roda a mediação, a arbitragem e a conciliação como formas alternativas ao processo judiciário legal tradicional. A mediação é, segundo o

site do poder judiciário de Pernambuco, uma forma de solucionar conflitos em que há um terceiro imparcial que auxilia as partes a conversar, refletir, entender o conflito e buscar por elas próprias uma solução, a conciliação por sua vez é uma solução de conflitos em que o conciliador ajuda fazendo sugestões de acordos que melhor atendam aos interesses das partes, já na arbitragem as partes elegem um terceiro que resolva a controvérsia, de acordo com as regras estabelecidas no Manual de Procedimento Arbitral das Centrais de Conciliação, Mediação e Arbitragem.

Segundo o site do poder judiciário de Pernambuco essas formas de resolução de conflitos possuem as seguinte vantagens: a informalidade, o baixo custo, a rapidez no julgamento, a confidencialidade, a impossibilidade de recorrer da decisão, a validade e eficácia da sentença proferida pelo terceiro.

“É importante frisar que as formas de solução de litígios não são umas melhores que as outras. Cada qual possui características que as tornam mais adequadas para este ou aquele tipo de conflito, como já foi explicitado anteriormente. De toda sorte, vale ressaltar que a mediação pode trazer como vantagens um baixo custo, informalismo, confidencialidade e maior compromisso das partes em cumprir os acordos e respeitar a solução encontrada, já que não lhes é imposta”. (SOUZA, 2004, p.1)

Segundo Souza a mediação é mais adequada para conflitos oriundos de relações continuadas ou importantes como as familiares, empresariais, trabalhistas ou de vizinhança, pois permite o reestabelecimento destas para que ao melhor administrar os conflitos evitem novos desentendimentos. “A esses casos é mais adequada a mediação, mas não há óbices em se utilizar outros métodos, da mesma forma que não há óbices em se utilizar a mediação para a solução de outros tipos de conflitos” (SOUZA, 2004, p.1).

Na mediação, os conflitos só podem envolver direitos patrimoniais disponíveis ou relativamente indisponíveis⁴. Isso porque apenas esses direitos podem ser objeto de acordo extra-judicial. Feito um acordo, este pode ou não ser homologado pelo Judiciário, a critério das partes.

Outrossim, vale ressaltar que a mediação também pode ser feita em se tratando de matéria penal. Nos casos de crimes sujeitos à ação penal privada ou à ação penal pública condicionada, a mediação poderá culminar na renúncia da queixa-crime ou da representação. Nos casos sujeitos à ação penal pública incondicionada, a mediação, a nosso ver, é possível, não para que se transacione sobre o direito de ação, que pertence ao Estado, mas apenas para que as partes dialoguem, caso queiram preservar seu relacionamento. (SOUZA, 2004, p.1)

Conforme Greco apud Jr a mediação vem progredindo no Brasil como consequência da crise da administração do poder judiciário. Jr também cita que o STJ vem tentando dotar os acordos extrajudiciais de uma legitimidade jurídica, o que é um

grande passo para maior aceitação dos mesmos. Segundo Jr é preciso uma maior divulgação dos meios alternativos de resolução de conflitos, para que não fiquem restritos aos grandes escritórios de advocacia e de insignes empresários.

“Devemos fazer, todos nós operadores do Direito, que mais e mais pessoas conheçam, confiem e, por consequência, comecem a fazer uso desses meios. Só assim, com divulgação, é que arbitragem, conciliação, mediação e os outros, serão conhecidos e utilizados pelos demais como sendo a forma mais simples de solucionar lides simples. Deixemos os Tribunais com as causas deveras complicadas. Essas sim necessitam ser apreciadas, estudadas minuciosamente pela Magistratura, opinadas pelo MP e ajuizadas, quando for o caso, pela Defensoria Pública. O que simples for, de forma simples deve ser solucionado; ao passo que, o que complicado venha a ser, de forma mais detalhada e, portanto, demorada, deve ser julgado” (Jr, 2011,p.2).

3. CENTRO INTERDISCIPLINAR DE MEDIAÇÃO-CIM

O projeto Centro Interdisciplinar de Mediação (CIM), é um projeto de extensão interdisciplinar, entre os cursos de Direito, Psicologia e Serviço Social, do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Seu funcionamento se dá junto ao Núcleo de Prática Jurídica (Unifra), no que diz respeito à assistência Jurídica Gratuita. Seu objetivo é implantar, fortalecer e divulgar a mediação, composição e outros meios de tratamento de conflitos, como instrumento à ampliação do acesso à justiça. Além disso, construir intervenções interdisciplinares entre a Psicologia, o Direito e o Serviço Social a fim de garantir um olhar integrado ao conflito e a constante qualificação profissional e também oportunizar, estimular de maneira interdisciplinar o estudo, a pesquisa e a extensão. Além do mais oferecer o atendimento gratuito ao público alvo e estabelecer parcerias com instituições públicas e privadas com propósito de divulgar e oferecer solução pacífica e extrajudiciária de conflitos.

Para isso, a metodologia utilizada no desenvolvimento de suas ações é o trabalho em equipe interdisciplinar, essa pode ser dividida em dois grandes momentos: a) acompanhamento e supervisão aos alunos que participam do projeto, viabilizando a extensão, a pesquisa e o estudo; b) acolhimento e acompanhamento do sujeito requerente do projeto, em que é avaliada a demanda dos envolvidos e verificado o interesse dos sujeitos pela mediação. Esta última etapa se torna

imprescindível, à medida que a condição básica para o desenvolvimento da mediação é o respeito ao desejo dos envolvidos. Dessa forma, verifica-se que a prática de autocomposição apresenta-se já como premissa para dar início ao trabalho.

Contudo, pode-se afirmar que o Projeto CIM, estimula ao aluno participante a necessária compreensão da realidade social e histórica da sociedade, a prática do método de mediação de conflitos exige um repensar sobre o conflito, percebendo este como algo inerente a condição humana, como esclarece Dias,

O modelo tradicional de resolução de litígios configura um recorte do conflito, aborda uma situação prática e individualizada do cidadão a partir do mero enquadramento e subjunção do fato à norma. Dessa forma, as decisões prolatadas pelo interprete distanciam-se sobremaneira dos desejos dos cidadãos. Os métodos autocompositivos são uma saída promissora, pois a mediação é um método no qual a justiça é entendida de maneira diferente. Sua principal característica é ser um processo inequivocamente relacional. (2010, p. 61)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente artigo verificamos maiores explicações dentro do processo de mediação, principalmente nas linhas da psicologia e do serviço social, pois no que se trata de mediação dentro do direito há uma vasta bibliografia. Observando que a mediação requer uma aproximação maior dos sujeitos envolvidos paritariamente, já que os mediadores não tomam nenhum partido. Analisando o direito vemos que há uma maior percepção dos fatos concretos em si, já a psicologia transcende a questões meramente jurídica porque ultrapassa a análise do discurso assim como o serviço social estabelece uma conexão com a universalidade, a totalidade, a singularidade e a particularidade estabelecendo assim uma análise dialética marxista.

Com o grande número de conflitos existentes na atualidade em virtude dos “avanços” do mundo moderno, conjuntamente com a complexidade das relações sociais. Em vista disto, tornam-se imprescindíveis novas formas de acesso à justiça, e também, a ampliação de métodos responsáveis pelo tratamento de conflitos e a mediação é uma dessas alternativas. É necessário abordar um procedimento de resolução pacífica de conflitos que seja apropriado às demandas sociais.

Resolver conflitos não se restringe apenas à aplicação da lei ou tratamentos psicoterápicos. A eficácia desta ou daquela linha dependerá de uma visão interdisciplinar e mais global que o mediador deverá possuir. Atualmente, os mecanismos tradicionais passam por dificuldades devido a grande demanda e com isso faz surgir novas formulas de resolução de conflitos, sendo a mediação um dos enfoques mais eficazes para gerir conflitos (BREITMAN, 2001).

A mediação antes de ser um resultado em si, é um processo que promove a autonomia na resolução dos conflitos, além de atuar como mecanismo preventivo dos mesmos, para além do ramo jurisdicional do direito, diferencia-se como uma prática interdisciplinar, capaz de restabelecer o diálogo e a comunicação entre os sujeitos.

Verificamos então a necessidade do amadurecimento do processo de mediação extrajudicial, pois é através de sucessivas aproximações que há um desvelamento da realidade que se apresenta em suas diversas formas, saindo do processo mecanicista da sociedade vigente e entrando no processo de análise crítica para que haja um maior aproveitamento do serviço oferecido aos sujeitos e estabelecendo no processo de criação da solução do conflito o empoderamento dos mesmos.

Dessa forma reconhecemos na mediação uma forma de resiliência do ser humano, em que supera seu estado anterior e alcança uma nova etapa de sua história, transformando a si mesmo e estabelecendo uma ligação maior com a realidade visto que há participação na solução do conflito diferentemente dos outros processos judiciais em que um terceiro que toma as rédeas da situação e as determina e impõe aos sujeitos.

Concluimos assim que a soma dos olhares do direito, da psicologia e do serviço social complementam-se, pois abrem um leque de informações acerca da realidade em questão o que torna o processo mais criativo e relevante para os sujeitos que utilizam o serviço. Além disso, oportuniza um espaço de comunicação entre as partes conflitantes e com isso a saúde e o bem estar social, promove também a autonomia dos próprios sujeitos, fazendo com que eles sejam ativos na resolução.

REFERÊNCIAS

BREITMAN, S.; PORTO, A. C. **Mediação familiar**: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre, RS: Criação Humana, 2001.

Bush, B., & Folger J. P. **La promesa de mediación**. Buenos Aires: Granica, 1996.

CAVALLI, Michelle. **A CATEGORIA MEDIAÇÃO E O PROCESSO DE TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL: uma relação possível?** CEDEPS – Assessoria e Consultoria em políticas públicas: 2010. <<http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2010/12/Instrumentais-SS.pdf>> Acesso em 05 de agosto de 2013.

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.

Folger J. P., & Bush, R. A. B. **Mediação transformativa e intervenção de terceiros**: As marcas registradas de um profissional transformador. Em D. F. Schnitman & S. Littlejohn (Orgs), Novos paradigmas em mediação (pp. 85-100). Porto Alegre: Artmed, 1999.

Haynes, J. M., & Marodin, M. **Fundamentos da mediação familiar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

JR., Evaldo Rosario de Oliveira. **Acesso à Justiça e as vias alternativas para solução de controvérsias: mediação, conciliação e arbitragem**. Jus Navigandi, Teresina, [ano 16, n. 3069, 26 nov. 2011](#) . <<http://jus.com.br/artigos/20517>>. Acesso em 11 de agosto de 2013.

Moore, C. W. (1998). **O processo de mediação**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed.
MORENO, Luís Jorge Silva. **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**. 5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública. Promoção: Ouvidoria-Geral da União/CGU. Presidência da República. 2010.
<http://www.cgu.gov.br/eventos/2010_ouvidoria_aperfeiçoamento_pb/Arquivos/Mediação-de-Conflitos.pdf> Acesso em 11 agosto de 2013.

MULLER, F. G.; BEIRAS, A.; CRUZ, R. M. **O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares**: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina. Aletheia, Canoas, n. 26, dez. 2007.

Poder Judiciário de Pernambuco. 2013. <<http://www.tjpe.jus.br/concilia/oque.asp>> Acesso em 11 de agosto de 2013.

SOUSA, Lília Almeida. **A utilização da mediação de conflitos no processo judicial**. Jus Navigandi, Teresina, [ano 10, n. 568, 26 jan. 2005](#) . <<http://jus.com.br/artigos/6199>>. Acesso em 11 de agosto de 2013.

SPENGLER, M. Fabiana. **A Mediação enquanto Política Pública**: a teoria a prática e o projeto de lei. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

VERGARA, Eva Maria Bitencourt. **O SIGNIFICADO DA CATEGORIA MEDIAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL**. Seminário Nacional Estado e Políticas Sociais. UNIOESTE.

Paraná, Cascavel: 2003. <<http://cac-php.unioeste.br/projetos/gpps/midia/seminario1/trabalhos/Assistencia%20Social/eixo3/98evavergara.pdf>> Acesso em 05 de agosto de 2013.