

## A MEDIAÇÃO ENQUANTO MECANISMO DE PACIFICAÇÃO E DE (RE)CONSTRUÇÃO DAS RELAÇÕES SOCIAIS

Linara da Silva<sup>1</sup>

Maurício Nedeff Lângaro<sup>2</sup>

**RESUMO:** O processo crescente de judicialização das relações sociais traz a necessidade de que a cidadania encontre meios de tratar os seus conflitos, evitando outorgar ao Judiciário a responsabilidade pela solução de questões de índole estritamente pessoal. Nesse viés, o presente ensaio procura apresentar a Mediação enquanto um modelo alternativo de tratamento de conflitos, que utiliza como ferramenta principal a Comunicação Não-Violenta, visando resgatar valores, como a solidariedade, a confiança e o respeito, capazes de garantir o fortalecimento de laços sociais, a formação de uma identidade compartilhada e, com isso, viabilizar o desenvolvimento da capacidade de participação democrática dos cidadãos.

**Palavras-chave:** Cidadania. Conflito. Comunicação Não-Violenta. Mediação.

**ABSTRACT:** The growing process of judicialization of social relations brings the need for citizens to find ways to address their conflicts, avoiding grant the judiciary the responsibility for resolving issues in a strictly personal nature. In that vein, this essay seeks to provide mediation as an alternative model for dealing with conflict, which uses as main tool to Nonviolent Communication aiming to recover values such as solidarity, trust and respect, able to ensure the strengthening of ties social, the formation of a shared identity and, therefore, facilitate the development of capacity for democratic participation.

**Keywords:** Citizenship. Conflict. Mediation. Non violent communication.

### 1 NOTAS INTRODUTÓRIAS

Diante dos níveis de complexidade que apresenta a sociedade contemporânea, os conflitos aumentam e agravam-se a todo instante, requerendo soluções satisfatórias capazes de regular essas contendas que provocam a instabilidade e a fragilidade das relações sociais. Dessa forma, o Sistema Judiciário foi eleito para responder unilateralmente os dissensos que eclodem na ordem

---

<sup>1</sup> Advogada. Mestre em Direitos Sociais e Políticas Públicas pela Universidade de Santa Cruz do Sul. Professora do curso de Direito da Universidade de Passo Fundo (UPF) e da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI), campus Erechim. Assessora Jurídica do Departamento Jurídico do Município de Carazinho. Endereço eletrônico: linara@upf.br

<sup>2</sup> Advogado. Mestre em Direitos Sociais e Políticas Públicas pela Universidade de Santa Cruz do Sul Professor do curso de Direito da Universidade de Passo Fundo (UPF). Endereço eletrônico: maulan@terra.com.br

jurídico-social, ganhando o monopólio da jurisdição no intuito de manter o equilíbrio e a harmonia em sociedade. Porém, presencia-se a insuficiência do modelo de justiça atual, que não consegue atender e tratar de forma qualitativa e eficiente toda a demanda que chega a sua porta.

Em face desse contexto, é fundamental realizar uma transformação nos sistemas clássicos de justiça, instituindo outra cultura no tratamento de conflitos, embasada na participação e na corresponsabilização das partes e, cujo procedimento priorize o diálogo, a colaboração, a solidariedade, expandindo a esfera de direitos dos litigantes e conduzindo à pacificação das relações sociais. É nesse ímpeto que o presente ensaio abordará a mediação, enquanto instrumento de (re)stabelecimento da comunicação e de potencialização da cidadania participativa.

## **2 O TRATAMENTO DOS CONFLITOS PELO SISTEMA JUDICIÁRIO: A FUNÇÃO TERAPÊUTICA DO DIREITO**

O encontro com o outro é comumente visto como uma adversidade e como um confronto, nascendo o desejo de dominar a relação como meio de satisfazer necessidades e obter poder, pois ao passo que os indivíduos rivalizam entre si pela apropriação dos objetos, lutam entre si pela afirmação do seu poder. Assim, em meio a aspirações semelhantes, surge a rivalidade e a disputa pelo domínio de determinada situação, desencadeando o conflito, marca inerente das sociedades humanas e resultado do egoísmo e da ganância sem limites do indivíduo que é incapaz de perceber que todos podem conquistar o seu lugar no mundo, sem precisar extorquir o espaço do outro. Dessa forma, o conflito adquire um caráter de sobrevivência, pois se luta para conquistar a liberdade, o bem-estar e garantir as necessidades básicas.

Nesse viés, o conflito configura primordialmente uma ofensa que aprofunda a instabilidade das relações humanas, pois além de romper com os vínculos entre as partes e causar distorção nas formas de comunicação, gera uma perda da coesão social. Diante do conflito as relações sociais, que comumente, já estão enfraquecidas em razão do individualismo, do egocentrismo e da competição constante pelo poder, tornam-se ainda mais fragilizadas, pois o litígio intensifica a desagregação do tecido social mediante a perda da confiança no grupo, o que

compromete os canais de comunicação e de interação.

Dessa forma, em que pese o conflito causar uma desestabilização, comprometendo o equilíbrio das relações sociais, nem sempre ele possui uma conotação negativa, ruim ou disfuncional, já que, em muitas circunstâncias, obriga os sujeitos a desenvolverem a sua autonomia e a capacidade de administrar as suas demandas de modo saudável e construtivo. Logo, o conflito possui um aspecto positivo, não podendo ser visto apenas como uma patologia social, pois enquanto meio de interação humana, é inevitável e salutar, pressupondo também vitalidade, uma vez que impede a estagnação do indivíduo e possibilita a evolução da sociedade (SPENGLER, 2010, p. 245-246).

Mas quando o conflito instaurado supera os limites da sociabilidade, indo além do comportamento competitivo, causando danos físicos, morais, materiais ou psicológicos no oponente, deixa de ser saudável, assumindo um sentido negativo e, por decorrência, requerendo a interferência de fatores externos para regular e tratar essas situações conflitantes e violentas, que nas sociedades contemporâneas, se tornam cada dia mais complexas e multifacetadas, envolvendo grupos sociais heterogêneos e interesses divergentes, em face do pluralismo de ideias, crenças e modos de vida.

A esse respeito, concedeu-se ao Estado o poder para suprimir o combate violento, substituindo-o pela competição regulada pelo Direito. O Estado, por sua vez, toma para si o monopólio da violência legítima, atribuindo ao Sistema Judiciário o direito exclusivo de decidir os conflitos societais, com base em códigos preestabelecidos e preferencialmente a partir de meios reconciliatórios, no intuito de preservar a ordem e a segurança do grupo, bem como afastar a possibilidade da vingança privada e a propagação da violência (SPENGLER, 2010, p. 280-281).

Assim, a modernidade definiu os seus contornos a partir da consagração do positivismo jurídico, segundo o qual, o direito positivo é um direito unitário e coerente de normas das quais é viável - e igualmente obrigatório - extrair a solução de todos os conflitos (BOBBIO, 2007, P. 46). Sendo assim, a marca essencial do positivismo é garantir os interesses sociais considerando estritamente o que está na lei como a única realidade jurídica possível. A lei penetra nas relações sociais, regendo todas as condutas humanas, servindo de fundamento às decisões judiciais - como forma de se obter a segurança jurídica - em detrimento do subjetivismo do julgador, do direito natural e, muitas vezes, dos direitos humanos (SALIBA, 2009, p. 39).

Nesse panorama, ao delegar o tratamento<sup>3</sup> dos conflitos ao Judiciário, transferindo ao juiz, um terceiro imparcial, o poder de dizer quem perde e quem vence uma demanda alheia, comete-se uma violência – estrutural - contra à cidadania, diferente da religiosa ou da sacrificial, mas não menos degradante, pois se impede que as próprias partes envolvidas no litígio encontrem meios autônomos e não violentos de resolver a sua contenda. Afinal, o juiz decide mediante as suas convicções e conforme o disposto na norma, sem levar em conta, na maioria das vezes, as motivações das partes e os seus sentimentos, pois sequer as conhece e consegue compreender a complexidade do conflito que vivenciam. Por isso, afirma-se que quando se procura o Judiciário, perde-se a face uma vez que as decisões judiciais são sem rosto (SPENGLER, 2010, p. 290-291).

No entanto, os indivíduos se veem cada vez mais dependentes da proteção judicial. Os novos atores e temas que ocupam a atenção do Judiciário, como por exemplo, as mulheres vitimizadas, a família, o meio ambiente, os consumidores, as crianças e os adolescentes autores de ato infracional, os desfavorecidos economicamente, denotam a incapacidade de a sociedade resolver consensualmente os seus conflitos, exigindo, então, a atuação intervencionista do direito no campo social, visando à regulação de comportamentos de pessoas e grupos, assim como o reconhecimento de identidades, ainda que em um plano unicamente simbólico. Esse panorama foi responsável pela instituição de um contexto de judicialização das relações sociais. Mesmo àqueles conflitos de caráter estritamente privado, que até então estavam alheios à intervenção Estatal, exigem hodiernamente, a invasão do Direito e de sua capacidade normativa, preparando institucionalmente o Judiciário com ferramentas para exercer uma intercessão nessas esferas (VIANNA, 1999, p. 149-150).

A consequência imediata de remeter incessantemente ao Judiciário o tratamento de grande número de conflitos sociais é a potencialização da fragilidade e da instabilidade das relações humanas, uma vez que as sociedades tendem a se manter estáticas, inertes, egoístas e, conseqüentemente, incapazes de exercer uma

---

3 Seguindo a linha de raciocínio de Spengler, prefere-se utilizar a expressão *tratamento* em vez de *resolução* de conflitos, tendo em vista, que, se entende que os conflitos sociais não são solucionados pelo Judiciário no sentido de resolvê-los, suprimi-los, elucidá-los ou esclarecê-los. Logo a expressão *tratamento* torna-se mais adequada enquanto ato ou efeito de tratar ou medida terapêutica de discutir o conflito, buscando uma resposta satisfatória. SPENGLER, Fabiana Marion. *Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos*. Ijuí: Unijuí, 2010, p. 298.

comunicação voltada ao entendimento e à construção de consensos diante do litígio instaurado.

Outrossim, um outro grande problema do tratamento judicial de litígios é que o Judiciário apenas trata os sintomas sem erradicar a doença, ou seja, não há uma resolução no sentido de suprimir ou dissolver os conflitos, mas tão somente, uma medida terapêutica cuja intervenção visa encontrar uma resposta a esse conflito, ainda que a mesma seja superficial, temporária e aparente. O Judiciário interrompe somente a relação conflitiva que lhe é apresentada, porém, não tem o condão de eliminar a manifestação de outras tantas, que poderão retornar mais tarde por meio de uma nova demanda. Portanto, a supressão dos conflitos são raras, assim como também são raras a mitigação das causas, das tensões e das mágoas que desencadearam o conflito (SPENGLER, 2010, p. 286-287).

Nesse mesmo sentido, Bobbio (2007, p. 90) faz uma comparação entre direito e medicina, expondo que, assim como a medicina, o Direito não possui uma função voltada à prevenção das doenças sociais, mas, desempenha uma função terapêutica, voltada a tratar às doenças – o que não pressupõe a cura - depois de já manifestadas. O autor em comento aduz que a referência com a medicina é interessante porque atualmente, o seu desenvolvimento está centrado no objetivo primordial de impedir a instalação de doenças, e não o seu tratamento depois de instaladas.

Em face desse contexto, torna-se necessário curar as feridas provocadas pelo conflito, reconstruindo os relacionamentos rompidos, recuperando os vínculos e as formas pacíficas e harmoniosas de convivência social. Entretanto, a estrutura do modelo tradicional de justiça não está apta a considerar as necessidades emocionais e sociais das partes envolvidas no litígio, de modo que se torna imperioso identificar outras formas de tratamento de conflitos que valorize os litigantes, ao conferir a oportunidade de que participem ativa e autonomamente na construção de uma resposta qualitativamente melhor para a sua demanda.

Assim, ante a necessidade de resoluções mais eficientes das demandas societais, nasce uma conscientização de vários segmentos sociais, que incorporando a lógica da solidariedade e do consenso normativo em relação a questões básicas, procuram desenvolver alternativas de participação mais abrangentes, de conteúdo mais deliberativo e comunicacional, instaurando uma nova cultura, que valoriza a ação coletiva, o interesse geral, a construção de

identidades, com vistas ao enfrentamento de dissídios cotidianos (TEIXEIRA, 2001, p. 28).

Para tanto, faz-se necessária a desburocratização do modelo de justiça brasileiro, para a instituição de um novo paradigma, que proporcione às partes envolvidas no conflito, o direito de resolver as suas próprias contendas por meio de instrumentos que prezem por uma comunicação racional e não-violenta, voltada ao entendimento e à construção de consensos. Assim, procura-se redirecionar o olhar para a edificação de uma justiça que viabilize a inclusão social, a cidadania, a dignidade humana e, sobretudo, a pacificação das relações sociais. É nesse ímpeto que a Mediação, surge no contexto jurídico-social como uma nova lente pela qual a contemporaneidade é chamada a olhar o conflito.

### **3 MEDIAÇÃO: A INSTITUIÇÃO DE UM NOVO PARADIGMA A PARTIR DA CONSTRUÇÃO DO CONSENSO**

Não obstante todo o desenvolvimento tecnológico alcançado na modernidade, cuja criação permite a expansão e a multiplicação dos meios de comunicação, vive-se em um contexto verdadeiramente paradoxal, pois apesar da facilidade de interconexão, nunca se experimentou tanta dificuldade na comunicação. Diante do afastamento crescente dos indivíduos, em grande parte determinado pela ética do consumo que apregoa uma concepção individualista e competitiva da existência humana, bem como, potencializado pela conflitualidade social, a mediação aparece como um instrumento necessário e indispensável para resgatar a capacidade de comunicação, a valorização do indivíduo e, conseqüentemente, os vínculos sociais.

Nessa seara, a finalidade precípua da mediação está em recuperar o diálogo enquanto prática de falar e ouvir e como princípio de toda convivência humana, promovendo o restabelecimento da comunicação e a reconstrução dos laços sociais rompidos em face do conflito. Daí, o seu desafio pressupõe reconhecer as diferenças e a heterogeneidade, compreendendo o dissenso e a instabilidade por elas provocada. A mediação tem o condão de organizar as relações societais, oferecendo condições para que as partes encontrem de forma autônoma e consensual a resposta para o seu conflito, diminuindo, com isso, a dependência de um terceiro imparcial, ou seja, do juiz (SPENGLER, 2010, p. 312-314).

A esse respeito, a palavra mediação traz ínsita a noção de meio, de equilíbrio,

conjeturando a ideia de uma terceira pessoa – mediador - que se encontra entre as partes conflitantes, ao invés de se colocar em um nível superior a elas. Por isso, a mediação é considerada a “arte de estar no meio” (SPENGLER, 2010, p. 316-317), uma vez que o mediador partilha juntamente com os litigantes de um espaço comum e democrático, sem, no entanto, intervir no tratamento do conflito, apenas proporcionando às partes liberdade para chegar voluntariamente a um acordo que satisfaça mutuamente as suas necessidades.

Considerando as diversas conceituações existentes acerca da mediação, é oportuna a definição de Bonafè-Schmidt, ao apontá-la como uma “justice douce”, que se realiza mediante um processo informal em que um terceiro procura direcionar as trocas entre as partes, confrontando as argumentações manifestadas a fim de tratar o conflito que as envolve (SPENGLER, 2010, p. 318-319). Nesse mesmo propósito, Yarn define a mediação como:

um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte, neutra ao conflito, ou um painel de pessoas sem interesse na causa, para auxiliá-las a chegar a uma composição. Trata-se de uma negociação assistida ou facilitada por um ou mais terceiros na qual se desenvolve processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades (YARN, 2004, p. 313).

Assevera-se que são as partes litigantes que assumem o protagonismo no processo da mediação, de modo que tomam em suas mãos o tratamento do conflito, pois o que se objetiva é responsabilizá-los pela sua contenda. O mediador, pessoa selecionada e capacitada para auxiliar às partes a compor a demanda, ocupa papel secundário, já que em face de seu poder de decisão limitado, não pode impor sua vontade ou obrigar os conflitantes a resolver o conflito, embora atue no sentido de conduzir à pacificação, em face de estar *entre* os conflitantes (SPENGLER, 2010, p. 320).

No exercício dessa relevante função, o mediador deve agir com imparcialidade, ressaltando que, no curso do procedimento, não defenderá nenhuma das partes em detrimento da outra, já que o seu papel não é julgar ou decidir, mas somente facilitar a comunicação, auxiliando os conflitantes a melhor compreender suas perspectivas, interesses e necessidades, a fim de que cheguem ao consenso. Dessa forma, o mediador não sugere possibilidades de acordo, competindo-lhe

somente atuar estrategicamente no sentido de fazer as próprias partes alcançarem o consenso.

Outrossim, a mediação não pretende encontrar culpados ou verdades únicas e reais, mas reconstruir os fatos e a verdade a partir de uma perspectiva que satisfaça e contente às partes tanto quanto possível (SPENGLER, 2010, p. 347). É justamente nesse ponto que a mediação diferencia-se do Sistema Judiciário, pois o mediador não busca julgamentos nem decisões, apenas pretende oferecer condições para que as partes conflitantes estejam preparadas para recomeçar a comunicação. Portanto, na mediação pacifica-se sem decidir, enquanto, que no Judiciário, decide-se, sem, necessariamente, pacificar (SPENGLER, 2010, p. 318-320).

É fundamental salientar que um conflito possui um viés muito mais amplo do que simplesmente as questões juridicamente tuteladas sobre a qual os litigantes estão postulando em juízo. Nesse diapasão, diferencia-se aquilo que é apresentado pelas partes ao Judiciário, daquilo que configura efetivamente o seu interesse. A lide processual, em linhas gerais, é o que foi trazido pelos advogados ao processo, e está descrito na petição inicial e na contestação. Mas, limitando-se em analisar apenas o que está ali disposto, corre-se o risco de não satisfazer os verdadeiros interesses do jurisdicionado. Em outras palavras, corrobora-se que a solução efetiva do conflito somente ocorrerá com a resolução da lide sociológica, cuja desvelamento é capaz de promover a pacificação social. O mero tratamento da lide processual não atende as reais necessidades e interesses que motivaram a demanda e, portanto, não conduz à resolução definitiva do conflito (AZEVEDO, 2009, p. 56).

A mediação é um procedimento que trabalha com conflitos objetivos e subjetivos, de tal modo que possibilita o tratamento de questões emocionais, oferecendo espaço para que as partes expressem seus sentimentos, suas emoções e suas necessidades. Afinal, como visto, muitas vezes o que está motivando um litígio, não é apenas a lide processual, mas um sentimento mal resolvido que precisa ser exteriorizado para que a contenda seja definitivamente resolvida. No entanto, alerta-se que a mediação não é terapia.

Nesse diapasão, a mediação estrutura-se a partir de um conjunto de atos coordenados cronologicamente. Apesar de ser importante seguir uma lógica, o mediador possui liberdade para flexibilizar e adaptar o procedimento conforme o caso concreto e as necessidades das partes, pois há situações que demandam



abordagens específicas e, um engessamento nos seus procedimentos, poderia comprometer a eficácia da mediação (AZEVEDO, 2009, p. 55).

A confidencialidade é uma das características da mediação, tendo em vista que o procedimento ocorre em um ambiente secreto e privado, sendo divulgado apenas com a autorização das partes. No entanto, podem existir ocasiões em que o interesse público determine a quebra da confidencialidade, bem como diante de decisões legais ou judiciais. A economia financeira e temporal é outro fator que caracteriza a mediação, pois ao contrário dos processos judiciais, que se mostram custosos em face de sua lentidão, os litígios submetidos à mediação costumam ser resolvidos em tempo muito menor, diminuindo, assim, os custos indiretos (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2009, p. 155-156).

A possibilidade de que os próprios litigantes encontrem uma solução viável para o seu conflito no lugar de uma decisão baseada em automatismos e modelos prontos, revela a tomada de posição das partes, como sujeitos autônomos e emponderados, que, a partir de um processo discursivo, responsabilizam-se pelo tratamento da contenda. Uma decisão mutuamente construída possui muito mais chances de ser cumprida, já que o acordo considera as verdadeiras necessidades e possibilidades de ambas as partes.<sup>4</sup>

Destarte, a mediação caracteriza-se por ser um procedimento informal, particular e confidencial, que conduz as partes conflitantes a delinearem os contornos de seus próprios acordos, utilizando-se do diálogo e da criatividade. Dessa maneira, a mediação (re)estabelece e fortalece relacionamentos, possibilitando a continuidade da convivência entre os litigantes, já que, ao promover a confiança, o respeito e o consenso, resolve questões emocionais complexas e pedidos implícitos que estão muito além do pedido formal ou legal apresentado,

---

<sup>4</sup> Nesse ínterim, mister é diferenciar a mediação da conciliação, pois, muitas vezes, essas ferramentas autocompositivas são confundidas e vistas de maneira equivocada. Infere-se que a principal diferença entre ambas está no conteúdo de cada instituto. O propósito da conciliação é fazer com que as partes cheguem a um acordo, no intuito de evitar um processo judicial ou nele colocar fim, caso já esteja em tramitação. Na conciliação o conciliador possui liberdade para sugerir, opinar, interferir, aconselhar, participando ativamente na construção do acordo, enquanto que na mediação, o mediador apenas facilita a comunicação, sem a possibilidade de induzir os conflitantes ao acordo, já que são eles que definem a melhor resposta ao conflito. Ademais, na conciliação resolve-se o conflito apresentado pelas partes, sem analisá-lo profundamente e sem observar os pedidos implícitos. Assim, na conciliação o tratamento do conflito é superficial, encontrando-se uma solução que nem sempre atende as necessidades das partes, pois em alguns casos, o conciliador tende a forçar um acordo. Em contrapartida, na mediação, os litigantes saem da audiência satisfeitos com o resultado construído, pois se oportunizou um espaço dialógico para que eles convencionassem a melhor resposta ao seu conflito (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2009, p. 305-306).

evitando-se, assim, condutas agressivas, hostis e vingativas (BREITMANN, 2001, p. 52).

À medida que esse novo instrumento de tratamento de conflitos se desenvolve e espada o seu campo de atuação no ordenamento jurídico-social, instaura-se a necessidade de orientação e normatização. É nesse sentido, que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) aprovou em novembro de 2010, a Resolução nº 125, reiterando a imprescindibilidade de que os tribunais e magistrados assumam cada vez mais a função de gerenciar o tratamento de conflitos de uma forma mais cooperativa e eficiente, tornando-se pacificadores da ordem social (AZEVEDO, 2011, p. 17).

A Resolução 125 do CNJ aborda a questão da Política Pública Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos, visando organizar e uniformizar as práticas de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, a fim de evitar disparidades de orientação e práticas, assegurando a correta execução da política pública. Outrossim, um dos objetivos essenciais da Resolução 125 do CNJ é construir uma cultura de pacificação das relações sociais.

Percebe-se, portanto, que se está vivenciando outro período de acesso à Justiça<sup>5</sup>, centrado em um novo paradigma de tratamento de conflitos, cuja proposta é estimular e educar os litigantes à resolução de contendas por meio de ações comunicativas (AZEVEDO, 2011, p. 17). Daí, surge o grande desafio de mobilizar os indivíduos a participarem da construção de acordos para as suas demandas por meio de mecanismos dialógicos que possam, além de tratar o conflito, restaurar relacionamentos, aproximando as partes e, dessa, forma, conduzir à pacificação social. Para tanto, é fundamental que as interações ocorram a partir da Comunicação-Não-Violenta.

#### **4 A COMUNICAÇÃO-NÃO-VIOLENTA COMO PRESSUPOSTO DA MEDIAÇÃO**

Conforme já exposto, o diálogo aufero o status de pilar e símbolo da

---

5 Nesse sentido, é oportuna a colocação de Tarso Genro, quando afirma que “o acesso à Justiça não se confunde com o acesso ao Judiciário, tendo em vista que não visa apenas levar as demandas dos necessitados àquele Poder, mas realmente incluir os jurisdicionados que estão à margem do sistema”, no intuito de que possam ter a oportunidade de ver os seus conflitos resolvidos seja por meio da heterocomposição ou da autocomposição. Portanto, o acesso à Justiça em sua essência, pressupõe a satisfação do usuário com o resultado final do processo de tratamento do conflito e não com o mero acesso ao Poder Judiciário (AZEVEDO, 2011, p. 12).

mediação, já que é ele que determina o modo como todo o procedimento irá se desenvolver. É evidente que os envolvidos em um conflito têm algo a dizer sobre o fato ocorrido, e a mediação reconhece essa necessidade de expressão, proporcionando um espaço de comunicação, de manifestação dos sentimentos e das emoções que estão sendo vivenciadas, cujas motivações serão levadas em consideração na construção do acordo. Nesse sentido, um dos pressupostos mais significativos da mediação é a intersubjetividade, ou seja, um processo de deliberação e integração social com vistas à consensualidade.

Porém, para que se alcance êxito nas sessões de mediação é fundamental que se observe o tipo de comunicação que se está realizando e priorizando, pois é comum que nesses ambientes, as partes, que geralmente encontram-se muito desestabilizadas, exteriorizem sentimentos de raiva, ódio, revolta, incompreensão, muitas vezes resistindo a um diálogo pacífico e racional, o que inviabiliza a construção de consensos. Caso essas manifestações comunicacionais não sejam administradas e direcionadas pelos mediadores - que possuem somente a comunicação como instrumento de intervenção - de maneira adequada no momento oportuno, corre-se o risco de que o procedimento da mediação se torne um verdadeiro campo de batalhas, perdendo-se por completo a essência de seu propósito.

Levando em consideração a importância que a comunicação e o uso das palavras exercem sobre os indivíduos, transformando e definindo o nível das interações sociais, Marshall Rosenberg, identificou uma abordagem peculiar de comunicação - reforçando o sentido da comunicação construtiva - voltada a formas pacíficas de diálogo, com o escopo de lembrar como os seres humanos devem se relacionar uns com os outros de maneira que a compaixão natural floresça, reformulando o modo pelo qual cada um se expressa e exerce a habilidade de ouvir os demais. Rosenberg denominou essa abordagem transformadora que possibilita o sujeito ligar-se a si próprio e com os outros, ao promover maior intensidade no escutar, ao fomentar o respeito, a empatia e o mútuo desejo de entregar-se de coração, de Comunicação-Não-Violenta (CNV). Na sua proposição, no lugar de as palavras manifestarem intenções impensadas e automáticas, a Comunicação-Não-Violenta acaba por tornar as respostas conscientes, expressando com honestidade e transparência aquilo que se está sentindo ou desejando, ao mesmo instante em que se concede aos demais uma atenção respeitosa e empática. Para o referido autor,

toda troca, supõe escutar as necessidades pessoais mais profundas assim como as dos outros (ROSENBERG, 2006, p. 21-22).

Para efetivar os pressupostos delineados pela Comunicação-Não-Violenta, isto é, a reprogramação das formas de expressão e a escuta respeitosa, Rosenberg concentra a atenção em quatro componentes, a saber: observação, sentimento, necessidades e pedido. A princípio, se observa o que está acontecendo em determinada situação, dizendo o que agrada ou não, mas sem realizar qualquer tipo de julgamento ou avaliação. Logo após, identifica-se o que foi sentido ao se observar aquela circunstância, como por exemplo, alegria, tristeza, irritação, mágoa etc. Em seguida, passa-se a analisar quais necessidades estão vinculadas aos sentimentos reconhecidos. Por fim, se faz o pedido, que necessariamente deve ser específico, uma vez que indica o que se quer da outra pessoa, para então, ser possível enriquecer a vida do participante (ROSENBERG, 2006, p. 25)<sup>6</sup>.

Nesse viés, voltando à atenção para essas quatro áreas e contribuindo para que os demais façam o mesmo, seja de forma verbal ou através de outros meios, estabelecer-se-á um nível de comunicação mútua, sendo possível o despertar da compaixão. Importante frisar que a Comunicação-Não-Violenta não se trata de uma fórmula que deve ser seguida religiosamente, antes, ela se ajusta a diferentes contextos e modos pessoais e culturais. Por isso, o uso da Comunicação-Não-Violenta é indicado a qualquer nível de comunicação e as mais diversas situações, sendo praticada no mundo inteiro para reformular a comunicação nas famílias, nas escolas, nas instituições, nos relacionamentos íntimos, especialmente, nas disputas e conflitos de toda natureza (ROSENBERG, 2006, p. 26-27).

A esse propósito, no procedimento da Comunicação-Não-Violenta, as palavras usadas pelos indivíduos para se expressar não são o mais importante, pois o que se procura é ouvir as suas observações, os seus sentimentos e as suas necessidades e, conseqüentemente, o que está sendo solicitado para qualificar sua vida (ROSENBERG, 2006, p. 137). Nesse ímpeto, diante de críticas, julgamentos, insultos, será possível perceber que por trás dessas mensagens violentas e intimidatórias está um indivíduo com necessidades insatisfeitas, requerendo que

---

6 O autor ilustra a utilização desses quatro componentes, com o exemplo de uma mãe conversando com o seu filho: “Roberto, quando eu vejo duas bolas de meias sujas debaixo da mesinha e mais três perto da TV, fico irritada, porque preciso de mais ordem no espaço que usamos em comum”. De imediato, a mãe prossegue o diálogo empregando o quarto componente: “Você poderia colocar suas meias no seu quarto ou na lavadora?”

alguém as atenda. É viável ainda, escutar os sentimentos e necessidades manifestados através do silêncio. Portanto, comunicações aparentemente difíceis podem configurar uma oportunidade de auxiliar alguém (ROSENBERG, 2006, p. 66).

Logo, exercendo a prática da Comunicação-Não-Violenta na mediação, vislumbra-se que escutar ativamente é uma das funções primordiais a serem desempenhadas pelos mediadores, mas essa escuta, não pressupõe somente ouvir, requer identificação sem julgamento. Deve existir a sensibilidade do mediador no sentido de compreender que a primeira necessidade dos envolvidos no conflito é a de expressar os seus sentimentos e as suas necessidades. Por intermédio de conotações positivas, ou seja, de estímulos e valorização daquilo que é comunicado pelas partes, diferentemente de uma comunicação dominadora que julga antecipadamente conforme ideias preconcebidas, os mediadores concorrem para o desenvolvimento do processo comunicativo entre as partes, visto que ao sustentar a auto-afirmação, expandem as possibilidades de interação. É a partir da escuta que se estabelece a comunicação (VASCONCELOS, 2008, p. 66).

Portanto, a Comunicação-Não-Violenta se corretamente empregada pode levar os indivíduos a criarem condições para tratarem os seus próprios conflitos, de forma pacífica e sem precisarem recorrer à interferência de instâncias superiores, uma vez que, quanto mais os indivíduos manifestarem julgamentos moralizadores em termos de avaliar se os comportamentos alheios são errados ou não, mais necessário será recorrer a autoridades superiores para que essas determinem o significado do certo, do errado, do bem e do mal (ROSENBERG, 2006, p. 47-48). Ou seja, as pessoas se veem gradualmente ligadas e dependentes da proteção judicial porque não conseguem resolver sozinhas os seus conflitos.

O constante exercício da Comunicação-Não-Violenta pelos indivíduos configura um meio de pacificação das relações sociais, atenuando sensivelmente os conflitos, as divergências e a linguagem violenta utilizada para resolvê-los. Trata-se da construção de um novo modelo de comunicação, embasado nos pressupostos da paz, da racionalidade e da valorização do outro. Aplicada à mediação, a Comunicação-Não-Violenta permite com que se desenvolva uma percepção cooperativa da realidade, através da experiência de ouvir e de ser ouvido, o que possibilita o compartilhamento de ideias e posições com maior flexibilidade, favorecendo às interações sociais e criando um senso comum de compaixão e empatia capaz de satisfazer as necessidades de todos os envolvidos na demanda.

## **5 A MEDIAÇÃO ENQUANTO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO E (RE)CONSTRUÇÃO DAS RELAÇÕES SOCIAIS: A EDIFICAÇÃO DE UMA NOVA CULTURA MEDIANTE O EXERCÍCIO DA CIDADANIA PARTICIPATIVA E SOLIDÁRIA**

Do exposto, infere-se que a mediação alvitra, em primeiro plano, o (re)estabelecimento da comunicação e das formas de coesão social, enfraquecidas em face do conflito, possibilitando a continuidade dos relacionamentos e da convivência entre os litigantes. Nessa seara, a mediação oportuniza um espaço para o exercício da Comunicação-Não-Violenta, configurando um mecanismo de (re)construção do tecido social rompido, ampliando os laços de confiança, reciprocidade, solidariedade e cooperação, promovendo interações mais estreitas, em que as partes desenvolvem condições para estarem mais abertas ao diálogo e predispostas a tratarem os seus próprios conflitos, compartilhando sentimentos, experiências e necessidades, a fim de compor um acordo que restaure os danos e satisfaça os seus anseios.

A mediação oferece uma redefinição dos papéis sociais, pois o Judiciário passa a reconhecer o valor primordial que tem a participação das partes no processo de enfrentamento do conflito. Dessa maneira, estimula-se a capacidade de autodeterminação dos indivíduos, cuja apropriação do conflito pelos seus membros, tem o condão de torná-los protagonistas de sua própria história, transformando-os de meros indivíduos em verdadeiros cidadãos, preparados para o exercício da cidadania participativa e solidária.

Nessa perspectiva, Habermas aduz que o êxito de processos democráticos decisórios estão condicionados ao fortalecimento dos laços de solidariedade. Para o autor em comento, é fundamental que os atores sociais exerçam seus direitos de comunicação e de participação orientados ao bem comum, de modo que assumam o compromisso de atuarem como autores e destinatários do direito, conciliando interesses de índole privada com interesses de ordem pública, o que é fundamental para à construção de consensos includentes mediante procedimentos democráticos, os quais não podem ser impostos juridicamente, mas, tão somente, propostos politicamente (HERMANY, 2007, p. 64-65).

Diante desse contexto, a mediação pressupõe uma nova cultura, atuando

como uma ferramenta capaz de recuperar a dimensão fundamental da cidadania, a ponto de fazer o sujeito passar da condição de indivíduo, passivo, apático e dependente do Judiciário, para um verdadeiro cidadão, ativo, solidário e corresponsável, ao participar e promover o tratamento de seus conflitos. Assim, mediante uma ética fundamentada na inclusão, na Comunicação-Não-Violenta e na responsabilidade social, o paradigma da mediação institui um conceito de democracia ativa, que provoca o emponderamento e a emancipação dos cidadãos e da comunidade para a pacificação dos conflitos.

Dessa forma, a mediação ao fomentar o emponderamento das partes envolvidas no conflito, a partir de sua participação ativa no processo de construção da Justiça, devolve-lhes poder e autonomia, concorrendo para o desenvolvimento de uma consciência crítica, pois passam a ter uma nova percepção das demandas sociais, que começam a ser vistas como uma situação a ser enfrentada pelos próprios conflitantes. Esperar que apenas o Estado de forma isolada, por meio de suas instituições, como a do Judiciário, resolvam todas as contendas sociais é ignorar o papel que, cada um, enquanto cidadão deve imiscuir-se.

Para Foucault, mencionado por Baquero e Keil, emponderar-se é livrar-se das formas de submissão, uma vez que o poder centralizador tende a preferir à indiferença da população nas questões públicas, visando a docilização do indivíduo (BAQUERO; KEIL, 2007, p. 214). Seguindo esse raciocínio, para Paulo Freire, o emponderamento corresponde à consciência do cidadão que passa a enxergar-se como parte de um processo, seja de aprendizagem ou político, de modo que compreende a dimensão social em que suas ações se inserem, o que provocam e por quê (FREIRE; SHOR, 1986, p. 131).

A mediação devolve e, ao mesmo tempo, confere poder e autonomia aos indivíduos, viabilizando que os próprios litigantes assumam o desafio de pacificar as relações sociais tendo em vista que os efeitos de um conflito, além de atingirem as partes nele envolvidas, prejudicam, ainda que indiretamente, toda à coletividade, já que as relações sociais ficam comprometidas e o capital social, por sua vez, fragilizado.

Destarte, a mediação enquanto ruptura de paradigmas tradicionais no âmbito do direito se consolida no momento em que a sociedade está preparada para construir a sua própria identidade, bem como, exercer a cidadania pela democracia (COSTA, 2010, p. 3190-3191). Se se pretende chegar a uma alternativa à justiça

convencional ou inserir a mediação no Sistema Judiciário, a mudança deve iniciar com a própria cidadania, que deve tomar consciência da imperiosidade de buscar autonomamente a partir de meios pacíficos a resolução de seus conflitos, afinal, não há ninguém melhor do que a parte envolvida na contenda para saber qual decisão e qual acordo é o mais satisfatório para o caso.

Em que pese a concepção dos indivíduos acerca da manutenção da ordem pública tenha sido construída sobre bases equivocadas, as quais sempre costumaram conferir ao Estado o monopólio para resolver os conflitos e definir os interesses da coletividade. Dessa forma, a construção de uma consciência sobre a importância de um terceiro eixo, que se viabiliza mediante a organização social em espaços dialógicos locais, como o município, o bairro, o quarteirão e a comunidade é essencial na contemporaneidade (DOWBOR, 1999, p. 24).

É importante que os valores propostos pela mediação sejam incorporados e exercitados diuturnamente pelos cidadãos, de modo que os principais operadores de conflitos sociais, ou seja, comunidade, juízes, promotores, advogados, policiais, assistentes sociais, psicólogos e professores etc, disseminem e realizem a mediação em seus ambientes de trabalho e convivência, inclusive de modo informal, diante de situações concretas, ainda que não focalizem conflitos, infrações ou danos, a fim de servirem como estratégia de comunicação e emponderamento social e, assim, instituir gradativamente uma nova cultura, edificada na Comunicação-Não-Violenta. Corrobora-se ainda, a importância de aplicar a mediação em ambientes escolares e institucionais, diante de pequenos conflitos, pois quanto antes se incutir no sujeito o hábito de resolver dissensos de forma autônoma, pacífica e consensual mais chances se terá de construir um paradigma de pacificação social.

Ao interagirem, os atores sociais sempre estarão vulneráveis a deparar-se com o dissenso. Dessa forma, o principal desafio que a mediação encontra não é o de erradicar completamente a miséria humana, evoluindo para o contexto de uma humanidade isenta de conflitos e de sofrimentos. Até mesmo, porque se considerando a natureza endêmica do conflito, percebe-se que ele é inerente às relações sociais. Portanto, o que a mediação efetivamente busca, é criar condições para que os cidadãos convivam pacificamente, reconstruindo o tecido social e (re)estabelecendo a comunicação quando rompida.

Por fim, resta dizer que uma concepção de cidadania que se resuma no direito ao voto, já não basta diante da complexidade e do pluralismo das relações



hodiernas, sendo imprescindível abranger um aspecto político-social, evidenciando o elemento da solidariedade, no sentido de impulsionar à comunidade à assunção de deveres e responsabilidades público-privadas. A cooperação e a organização social expande os espaços de poder, impelindo os indivíduos a agirem em torno da resolução de objetivos comuns, renovando a concepção de democracia, pois no lugar de uma democracia representativa, exercida esporadicamente, se constrói uma democracia participativa e permanente. A partir do instante em que os cidadãos deixarem-se governar pelas suas próprias ideias e convicções, não mais esperando brandamente que a resposta para todas as contendas societais venha do Judiciário, será possível (re)adquirir a aptidão para envolver-se na resolução de suas demandas e lutar pela satisfação de seus direitos mínimos, ganhando, assim, condições para enfrentar o mundo com liberdade.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto, a modernidade tardia necessita instituir uma forma alternativa de justiça fundada no consenso, na luta incessante contra a exclusão social, na autonomia das partes envolvidas no conflito. Para que isso ocorra é necessária à construção de um novo contrato de cidadania, embasado em direitos sociais recíprocos entre cidadãos e Ente Estatal, bem como, em um inovador modelo de justiça, que evidencie a diversidade em detrimento de valores totalitários, que possibilite às partes emponderar-se de suas demandas, participando e deliberando democraticamente na efetivação de um acordo, de modo que não se conceda ao Estado o monopólio da jurisdição.

Trazendo um novo olhar sobre a maneira de realizar justiça, a mediação expande-se no contexto contemporâneo, impulsionando uma mudança cultural, em benefício da instituição de um paradigma que propugna a participação e a corresponsabilização das partes no enfrentamento do conflito. O pressuposto essencial da mediação é atuar como um mecanismo de (re)estabelecimento da comunicação e das formas de coesão social, ampliando os laços de solidariedade, confiança, reciprocidade e cooperação, promovendo interações mais estreitas, em que os indivíduos demonstram-se mais abertos ao diálogo e predispostos a tratarem os seus próprios conflitos de maneira racional, pacífica e consensuada.

Portanto, a marca fundamental da mediação é o diálogo. Através dele é

possível conceder mais respeito e dignidade às partes, possibilitando que assumam obrigações e compreendam as diferenças e as necessidades exteriorizadas. É nesse ímpeto que a Comunicação-Não-Violenta constitui precioso recurso que pode garantir o êxito da mediação, pois, à medida que as duas partes ganham a oportunidade de expressar sinceramente aquilo que estão observando, sentindo, necessitando e pedindo, ao mesmo tempo em que manifestam empatia uma pela outra, é possível que se chegue a um acordo capaz de suprir às necessidades de ambas. Pode ocorrer de no mínimo, os dois lados envolvidos, concordarem amigavelmente em discordar das manifestações do outro.

Nessa perspectiva, o enfoque conferido ao conflito na mediação compreende não apenas o tratamento da lide processual, mas envolve igualmente a resolução da lide sociológica, ou seja, o atendimento dos conflitos emocionais, afetivos e sociais que estão por detrás do pedido formal. Um sistema de justiça coerente não pode negligenciar as emoções, as necessidades e os sentimentos de quem dele precisar. O retorno emocional e psíquico, aos conteúdos que envolvem o conflito e suas implicações diretas e indiretas faz com que a mediação configure outra cultura no tratamento de demandas sociais, ao abrir espaço para as partes expressarem-se sobre o fato ocorrido e construírem conjuntamente a melhor resposta para a sua contenda.

Em suma, a mediação é exemplo da intermediação entre Judiciário e sociedade, com vistas ao aprofundamento da capacidade para o exercício da cidadania participativa e solidária. A esse respeito, a mediação vem expandindo o seu campo de atuação e conquistando novos adeptos ao passo que os cidadãos tomam consciência de que esse modelo adequado de tratamento de conflitos, trata-se de um instrumento cuja proposta é a pacificação das relações sociais, tendo em vista que o seu foco central está na (re)construção dos vínculos que ligam os sujeitos entre si.

## 7 REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Ministério da Justiça; Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), 2009.

\_\_\_\_\_. Desafios de acesso à justiça ante o fortalecimento da autocomposição como Política Pública Nacional. In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Orgs.). *Conciliação e mediação: estruturação da Política Judiciária Nacional*. São Paulo: Forense, 2011.

BAQUERO, Rute; KEIL, Ivete. É impossível a emancipação social? Poder e emponderamento em Michel Foucault e Paulo Freire. In: BAQUERO, Marcello (Org.). *Capital social, desenvolvimento sustentável e democracia na América Latina*. Porto Alegre: UFRGS, 2007.

BOBBIO, Norberto. *Da estrutura à função: novos estudos de teoria do direito*. Tradução de Daniela Beccaccia Versiani. Barueri: Manole, 2007.

BREITMANN, Stella Galbinski; PORTO, Alice Costa. *Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz*. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução nº 125*, de 29 de novembro de 2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>>.

COSTA, Marli Marlene Moraes da. Justiça restaurativa e alienação social. In: LEAL, Rogério Gesta; REIS, Jorge Renato dos (Orgs.). *Direitos sociais e políticas públicas: desafios contemporâneos*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010. T. 1.

DOWBOR, Ladislau. *O que é poder local?* São Paulo: Brasiliense, 1999.

FREIRE, Paulo; SHOR, Ira. *Medo e ousadia: o cotidiano do professor*. 4. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

HERMANY, Ricardo. *(Re)discutindo o espaço local: uma abordagem a partir do direito social de Gurvitch*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2007.

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução de Mário Vilela. 2. ed. São Paulo: Ágora, 2006.

SALIBA, Marcelo Gonçalves. *Justiça restaurativa e paradigma punitivo*. Curitiba: Juruá, 2009.

SPENGLER, Fabiana Marion. A instituição do consenso na complexidade social contemporânea: a mediação como prática comunicativa no tratamento de conflitos. In: REIS, Jorge Renato dos; LEAL, Rogério Gesta (Orgs.). *Direitos sociais e políticas públicas: desafios contemporâneos*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2009. T. 9.

\_\_\_\_\_; SPENGLER NETO, Theobaldo. A mediação como alternativa no tratamento de conflitos: por uma cidadania autônoma e responsável. In: LEAL, Mônia Clarissa Henning, CECATO, Maria Aurea Baroni; RÜDIGER, Dorothee Susanne. (Orgs.). *Trabalho, Constituição e Cidadania: reflexões acerca do papel do constitucionalismo na ordem democrática*. Porto Alegre: Verbo Jurídico, 2009.

\_\_\_\_\_. *Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos*. Ijuí: Unijuí, 2010.

TEIXEIRA, Elenaldo. *O local e o global: limites e desafios da participação cidadã*.

São Paulo: Cortez; Recife: EQUIP; Salvador: UFBA, 2001.

YARN, Douglas E. Dictionary of Conflict Resolution. São Francisco: Jossey-Bass Inc., 1999; AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. v. 3.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas: modelos, processos, ética e aplicações*. São Paulo: Método, 2008.

VIANNA, Luiz Werneck et al. *A judicialização da política e das relações sociais no Brasil*. Rio de Janeiro: Revan, 1999.