



A MEDIAÇÃO COMO ESTRATÉGIA DE PREVENÇÃO DE CONFLITOS: O RESGATE DO SENTIMENTO HUMANITÁRIO NO TRATO DAS DEMANDAS SOCIAIS

MEDIATION AS A STRATEGY FOR CONFLICT PREVENTION: THE RESCUE OF HUMANITARIAN SENTIMENT IN DEALING WITH SOCIAL DEMANDS

Adriane Medianeira Toaldo¹

Milene Bolson Maurer²

Introdução

O Poder Judiciário tem se tornado a salvaguarda dos direitos sociais e garantidor dos princípios constitucionais. O acesso aos tribunais é uma conquista da cidadania e tem como objetivo a criação da paz social e de uma sociedade mais justa, mas o excesso de demandas tem acarretado uma sobrecarga de trabalho, reduzindo a celeridade da justiça e impedindo sua eficiência.

A mediação consiste em uma medida de prevenção e resolução de conflitos, resgata uma tradição antiga de entendimento pelo diálogo e aproximação das partes, promovendo a busca consensuada de soluções e evitando que haja a continuidade dos processos. As audiências de conciliação têm gerado efeitos benéficos no sentido de reduzir o número de processos. No entanto, questiona-se a sua capacidade de resgatar sentimentos humanitários mediante as demandas sociais, evidenciando uma nova abordagem por parte dos envolvidos.

O estudo tem como objetivos analisar o processo de mediação na justiça brasileira a partir da entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015 e verificar se a mediação pode ser implementada como prática de prevenção de litígios, possibilitando o resgate do sentimento humano no trato das demandas sociais.

¹ Doutora em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul, RS – UNISC. Professora da Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Campus Santa Maria, RS. Advogada. E-mail: adrianetoaldo@gmail.com.

² Pós-graduanda em Direito Público pela Faculdade LEGALE. Bacharela em Direito pela Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Campus Santa Maria/RS. E-mail: milenebmaurer@gmail.com.



125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (BRASIL, 2010) que instituiu a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. O Código de Processo Civil de 2015, em seu artigo 3º, §3º também prevê a utilização da mediação extrajudicial como uma forma de evitar litígios (BRASIL, 2015). A mediação em sua forma preventiva consiste em um exercício de escuta ativa das partes, através da qual se detectam comportamentos que podem gerar conflitos, encaminhando as demandas para soluções positivas, através do exercício da empatia e com a colaboração de todos que estão envolvidos no processo (GUERRERO, 2017).

Essa técnica apresenta, além das vantagens de se chegar a um acordo rápido, reflexos na postura do cidadão, que se sente encorajado a dialogar por seus direitos, permitindo a sua emancipação através do exercício da autonomia. A mediação consiste em uma aposta no diálogo e no agir comunicativo, o que favorece a construção de consensos, através da formação de elementos do discurso e da vontade dos cidadãos, gerando a criação de um direito que emerge da vontade da população (HABERMAS, 2012).

Esse modelo de resolução de demandas também enseja a ideia de que as normas podem ser construídas pelas forças vivas da comunidade, cujos atores sociais entram em um conflito positivo na busca por seus direitos. O litígio aqui não é visualizado em seus aspectos negativos, mas como uma possibilidade de mudança e oportunidade de amadurecimento de relações, posto que aproxima pensamentos diferentes a respeito do que seja certo ou errado, ético e moral, justo ou injusto. O mais importante é que, na procura de consensos, se valorize a pluralidade social, visto que a participação da diversidade reconhece o conteúdo da decisão (GURVITCH, 1932).

Isto que se está postulando é muito diferente da justiça tradicional, que se limita à aplicação da lei, tanto no sentido processual como no direito a ser adquirido. O paradigma jurídico visualiza o conflito como um distúrbio ou quebra da ordem social que deve ser eliminado, mesmo que as decisões não contemplem os interesses das partes, pois o litígio é resolvido com uma parte vencendo e a outra subjugando-se às decisões proferidas (BOLZAN; SPENGLER, 2019).



O processo da mediação, por outro lado, enseja a ideia de uma jurisdição participativa, na qual as partes não são inimigos em posições divergentes, havendo um processo de colaboração e cooperação, buscando uma solução favorável e pacífica na resolução de conflitos, através do qual se atinge a dimensão e importância da comunicação entre os envolvidos para que se alcance a harmonia, proporcionando a garantia da paz social (TONIN, 2019).

A jurisdição participativa parte do pressuposto de que a atividade processual consiste em um microcosmo da democracia, um espaço no qual o cidadão, assim como em outras esferas do Estado Democrático de Direito, possui direito de participar do processo em sua condição de cidadão. Mas também ressalta que o entendimento entre as partes, promovido pela mediação, respeita os interesses dos litigantes e promove uma cultura de paz, criando-se uma humanização da justiça, visto que o respeito ao cidadão, seus sentimentos e sua história, constituem pré-condição para que haja acordo (STRECK, 2019).

Cabe, neste sentido, aos mediadores, reconhecer o caráter humano dos envolvidos, devendo ter sensibilidade na condução da negociação, promovendo a satisfação, segurança e colaborando para o suporte emocional das partes. É preciso compreender que ali estão participando pessoas como eles, com dúvidas, apreensões, pensamento sobre justiça, com direitos adquiridos e com dever para com suas famílias e a sociedade. São cidadãos, que possuem projetos de vida, sonhos a serem realizados e estão ali pela esperança de verem seus desejos e direitos respeitados. E tudo começa com o tratamento digno que todo ser humano merece, pois humanizar consiste em enxergar o outro além dos problemas e dos conflitos, sabendo que há pessoas que precisam ser vistas, escutadas e auxiliadas, acolhidos pelo sistema de justiça. A justiça tem um fim, o ser humano e humanizá-la significa reconhecer que todas as ações se dirigem para este propósito (GANEM, 2015).

Conclusões

A mediação está mudando o *modus operandi* da justiça, convergindo esforços para o entendimento, para uma cultura de paz e justiça social. O cidadão,



ciente de seus direitos, procura, no Poder Judiciário, um alento para suas necessidades, nem sempre respeitada pelos demais poderes. E agora, com a justiça mais humanizada, tem se sentido acolhido como pessoa, com seus sentimentos e sua história sendo valorizados, tendo voz no processo de consenso.

A mediação está produzindo um novo olhar sobre a justiça, antes vista como inacessível, como pertencente a um grupo seleto de operadores do direito. Ela está possibilitando que as pessoas comuns se sintam parte integrante do sistema, através de um tratamento humanizado que as respeita como pessoas e como cidadãos.

Palavras-chave: Mediação de conflitos. Prevenção. Tratamento humanitário. Demandas sociais.

Keywords: Conflict mediation. Prevention. Humanitarian treatment. Social demands.

Referências

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 125, de 19 de novembro de 2010:** Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em 13 mai.2021.

BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015:** Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 12 mai.2021.

GANEM, Pedro Magalhães. **A humanização da justiça.** Disponível em: <https://pedromaganem.jusbrasil.com.br/artigos/185074158/a-humanizacao-da-justica>. Acesso em: 13 mai. 2021.

GERVASONI, Tássia A.; LEAL, Mônia Clarissa Hennig. **Judicialização da política e ativismo judicial na perspectiva do Supremo Tribunal Federal.** Curitiba: Multideia, 2013.

GUERRERO, L. F. **Os métodos de solução de conflitos e o processo civil.** São Paulo: Atlas, 2017.

GURVITCH, Georges. **L’idée du droit social: notion e système du droit social. histoire doctrinal e depuis le XVIII ème. Siècle jusqu’à la Fin du XIX eme Siècle.** Paris: Recueil Sirey, 1932.

