



## MEDIAÇÃO: UMA NOVA ALTERNATIVA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS PARA A CONTEMPORANEIDADE FRENTE AOS ASPECTOS DOS DIREITOS HUMANOS

Cíntia Camilo Mincolla<sup>1</sup>

Angélica Cerdotes<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho versa sobre a nova modalidade de resolução de conflitos, a mediação, que vem ganhando força na sociedade contemporânea. Ela está condicionada à obtenção de conflitos interpessoais, decorridos dos obstáculos do meio social, ocasionados das divergências e contradições de interesses, valores e vontades. A mediação tem sido muito significativa e abrangente, uma vez que propõe uma resolução branda, simples, acessível, privativa e sigilosa. Nesse processo, não existe a busca por vitória unificada, mas sim pela satisfação de ambas as partes, que, com a ajuda de um terceiro imparcial, irão debater suas diferenças e encontrar um consenso. Outro ponto positivo com essa evolução foi o descongestionamento do judiciário, que obteve uma diminuição significativa de processos e custos. O objetivo de buscar a harmonização e a paz são os principais pontos destacados por esse processo, que visa solucionar os conflitos. A ênfase em venerar os direitos humanos prioriza a integridade e o equilíbrio das relações, colocando os sentimentos de afeto como pauta de grande relevância, juntamente buscando promover o resgate dos vínculos rompidos nas relações humanas.

**Palavras-chave:** Conflitos. Direitos Humanos. Harmonização. Resolução.

**ABSTRACT:** This paper deals with the new way of conflict resolution, mediation, which is gaining strength in contemporary society. It is conditioned upon obtaining interpersonal conflicts originated by obstacles in social environment caused by disagreements and contradictions of interests, values and desires. Mediation has been very significant and comprehensive as it proposes a bland, simple, affordable, private and confidential resolution. In this process, there is not the search for a unified victory, but the satisfaction for both parties, who, with the help of an impartial third party, will discuss their differences and find consensus. Another positive aspect of this evolution was the decongestion of the judiciary, which has obtained a significant reduction of lawsuits and costs. The purpose of seeking harmonization and peace are the main points highlighted by this process, which aims to resolve conflicts. The emphasis on worshipping human rights prioritizes the integrity and balance of relationships, putting the feelings of affection as very important on

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Direito, 2º semestre, da Faculdade Metodista de Santa Maria (FAMES). Aluna voluntária do Projeto de Extensão do Curso de Direito da FAMES: *Mediação Familiar: o afeto como melhor alternativa na resolução dos conflitos infrafamiliares*.

<sup>2</sup> Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC – Santa Cruz do Sul, RS. Professora de Direito da graduação na Faculdade Metodista de Santa Maria (FAMES) e Advogada. Coordenadora do Projeto de Extensão do Curso de Direito da Faculdade Metodista de Santa Maria, *Mediação Familiar: o afeto como melhor alternativa na resolução dos conflitos infrafamiliares*. E-mail: angelica.cerdotes@metodistadosul.edu.br.

agenda, as well as seeking to promote the rescue of broken links in human relationships.

**Keywords:** Conflict. Human rights. Harmonization. Resolution.

## 1 A MEDIAÇÃO E SEUS PROCESSOS FRENTE À HUMANIDADE

A sociedade contemporânea está condicionada a conflitos, e sua presença tem sido frequente nos últimos anos, uma vez que as pessoas tendem buscar soluções para resolvê-los, porém, apelam para as mais drásticas, procurando a autoridade maior.

Vive-se, hoje, em um mundo de conflitos e atritos ocasionados por diferenciados tipos de relacionamentos interpessoais, tanto familiares quanto de amigos, vizinhos, parentes, entre outras relações. É normal que o ser humano crie conflitos em suas relações, uma vez que um ser social sempre terá obstáculos e contrariedades em suas convivências; também é comum que estes sejam difíceis de resolver por implicarem, muitas vezes, com sentimentos, porém, a melhor solução não está condicionada na procura por caminhos mais dominadores. Como alternativa de caminho brando, tem-se a mediação, que busca resolver conflitos de forma rápida, democrática, simples e sem muitos transtornos.

Vasconcelos (2012) afirma que as maiores causas para a formação de conflitos são as divergências e contradições de valores, vontades e interesses. Estas, quando contrariadas e opostas, tornam-se as principais contribuintes para que os seres humanos entrem em situações de atrito. Uma vez contrariados, já é o suficiente para a formação de uma situação conflituosa, o que é visto como algo natural, pois a cultura do litígio prevalece em nossa sociedade.

Em realidade, o conflito interpessoal compreende o aspecto relacional (valores, sentimentos, crenças e expectativas intercomunicados), o aspecto objetivo (interesse, objetivo ou material envolvido) e a trama decorrente da dinâmica desses dois aspectos anteriores. (VASCONCELOS, 2012. p. 20).

Da citação acima, depreende-se que os conflitos são frutos das relações interpessoais, pois nelas há interesses antagônicos e individuais, e cada um quer ver seu interesse vencedor.

Dessa maneira, Spengler (2010), explica que a mediação é uma nova modalidade de resolução de conflitos, que busca neutralizar danos e minimizar choques que podem provocar. Ela trouxe mudanças de paradigmas ao iniciar um

trabalho coparticipativo na complexidade, possibilitando diálogo entre as partes. A mediação é um processo ao qual não está condicionada ao ganhar ou perder por uma das partes, mas sim tem como estratégia a busca do ganhar conjuntamente, em outras palavras, busca a vitória para ambas as partes.

Com as palavras de Spengler (2010), pode-se perceber que a mediação é um processo de resolução brando e harmonioso, que busca evitar a geração de grandes transtornos, visando sempre a harmonia nos acordos entre as partes.

De fato, a noção de conflito não é unânime. Nascido do antigo latim, a palavra conflito tem como raiz etimológica a ideia de choque, ou a ação de chocar, de contrapor ideias, palavras, ideologias, valores ou armas. Por isso, para que haja conflito é preciso, em primeiro lugar, que as forças confrontantes sejam dinâmicas, contendo em si próprias o sentido da ação, reagindo umas sobre as outras. (MORAIS, 2012, p. 45).

A mediação também tem inúmeros lados positivos: um deles é a sua resolução de conflitos sem a apelação direta ao judiciário, o que tem aliviado significativamente o congestionamento da justiça, diminuindo custos e a demora no trâmite dos casos, conclui Spengler (2010).

Outro ponto positivo que se tem na mediação é a facilitação do acesso à justiça as comunidades, em que recebem o atendimento gratuito. Essa ação contribui para o desenvolvimento da sociedade, uma vez que todos podem ter o tratamento de seus conflitos e disputas de forma socializada, sem precisar pagar por esse processo.

Spengler (2010) afirma que a mediação busca trabalhar com o melhor método no tratamento dos conflitos, buscando a implementação de diálogos, em que as partes poderão manifestar suas vontades e entrar em um consenso no qual ambas sairão vantajosas. Esse manifesto de vontades é feito em forma de acordos participativos que visam organizar alinhadamente as disputas e diferenças.

O processo de negociação é conhecido como mediação e tem a tarefa de incluir a presença de um terceiro na situação. Este terceiro terá que obter o conhecimento dos procedimentos eficazes de negociação, para, assim, ajudar os envolvidos; também deverá agir de forma imparcial, sem o poder de decisão, e irá trabalhar com o objetivo de auxiliar as partes, motivando-as a realizar um acordo de forma voluntária para obter uma resolução mutualmente aceitável do conflito (CALMON, 2013).

Com essas colocações, pode-se perceber que os conflitos são gerados em etapas, que se iniciam na relação interpessoal, o que ocasiona o problema que logo se transforma em trama ou processo. Segundo o entendimento de Vasconcelos (2012, p. 20-21), são etapas dos conflitos:

- a) Relação interpessoal: conflito interpessoal pressupõe, pelo menos, duas pessoas em relacionamento, com suas respectivas percepções, valores, sentimentos, crenças e expectativas. Ao lidar com o conflito não se deve considerar a psicologia da relação interpessoal. A qualidade da comunicação é o aspecto intersubjetivo facilitador ou comprometedor da condução do conflito.
- b) Problema objetivo: o conflito interpessoal tem sua razão objetiva, concreta, material. Essa materialidade pode expressar condições estruturais, interesses ou necessidades contrariados. Portanto, o seu aspecto material, concreto, objetivo, do conflito é um dos seus elementos. A adequada identificação do problema objetivo, muitas vezes, supõe prévia abordagem da respectiva relação interpessoal.
- c) Trama ou processo: a trama ou processo expressa as contradições entre o dissenso na relação interpessoal e as estruturas, interesses ou necessidades contrariados. Como foi, por que, onde, quando, as circunstâncias, as responsabilidades, as possibilidades e processos do seu desdobramento e implicações.

Calmon (2013) atenta que a mediação tem como a principal vantagem o fato de resolução rápida, confidencial e econômica, uma vez que o mediador agirá de forma justa e produtiva, destacando sempre sua imparcialidade na relação com as partes. O tempo do processo de mediação, geralmente, é muito reduzido em comparação ao do processo judicial, que tem demoras. A maioria dos casos é resolvida em dois ou três encontros, que tem seu tempo variado de uma a duas horas. Para expor o problema, as partes são ouvidas de forma individualizada pelo mediador, fazendo-os sentir-se à vontade para consultar amigos e conhecidos para supostas opiniões na discussão do conflito.

Segundo Moraes (2012), a mediação possui suas características. A primeira é a privacidade, uma vez que seu procedimento é desempenhado em um ambiente secreto e sigiloso, sendo divulgado apenas por manifestação de vontade das partes, salvo em caso de decisões públicas, nas quais a quebra da privacidade tem sua determinação legal ou judicial.

Para Moraes (2012), a segunda característica é a economia de tempo e das finanças: a mediação busca a resolução levando os litígios para a discussão de forma branda, ágil, precisa e gratuita; em contrapartida, têm-se os processos que, geralmente, são demorados e com custos mais elevados, uma vez que a justiça tem seu constante congestionamento.

A terceira característica trata da oralidade, um dos pontos mais fortes da mediação. Nesse processo, é proporcionada a oportunidade de as partes iniciarem um debate de seus conflitos e problemas de maneira informal. Esse método tem sua concentração visada em procurar as melhores soluções para obter as resoluções para todos os envolvidos (MORAIS, 2012).

A quarta característica é a reaproximação das partes: o instituto da mediação é o contrário da jurisdição tradicional. No processo de mediação, serão colocadas em prática todas as probabilidades disponíveis para o resgate do vínculo, trabalhando por meio de debates e de consensos, pautando como maior objetivo a restauração da relação entre os envolvidos.

Segundo Morais (2012), a quinta trata da autonomia das decisões: quando tomadas, os envolvidos assumem a responsabilidade de cumprir com o acordado. Nesta, as partes terão que acordar e optar pelo melhor para si mesmas, exercendo o diálogo simples. Atenta-se que não compete ao mediador a tarefa de oferecer solução ao conflito, porém, ele será responsável pela orientação.

Por fim, tem-se a sexta parte, que abrange o equilíbrio das relações entre os conflitantes. A maior preocupação da mediação é o equilibrar resoluções, uma vez que o desequilíbrio não compõe o perfil dos processos adotados pela mediação, portanto, é de grande validade a análise dos fatores expostos pelas partes, juntamente com a conferência das oportunidades de manifesto por elas, garantindo a compreensão do desenvolvimento da ação (MORAIS, 2012).

Nesse sentido, percebe-se que as técnicas para a mediação são variadas e sempre preservam o melhor interesse daqueles que aceitam resolver seus problemas via autocomposição, pois a forma consensual se mostra mais eficaz e positiva para os envolvidos, levando-se em conta que reaproxima os litigantes e faz com que eles possam encontrar pessoalmente uma solução mais vantajosa, mais célere, menos dolorosa, como também menos traumática. Desse modo, as vantagens da mediação como alternativa na resolução dos conflitos são inúmeras, assim, torna-se importante conscientizar a sociedade da importância desse novo mecanismo de resolução dos conflitos, pois ainda vive-se uma cultura litigiosa na qual as pessoas acabam deixando nas mãos do judiciário a resolução das lides, que, por vezes, os julgadores não vivenciam diretamente o problema, o que causa certo distanciamento da realidade e veracidade dos fatos.

Portanto, a mediação como um novo mecanismo de resolução dos conflitos é uma forma que merece atenção e conscientização da sociedade, pois busca harmonia e uma cultura de paz na solução dos conflitos como um todo. Nesse sentido, destaca-se, na próxima seção, a harmonização da mediação na busca pela paz.

## **2 A HARMONIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO NA BUSCA PELA PAZ**

A mediação de conflitos trabalha em forma de acordos, busca sua resolução por meio de um consenso entre as partes. Ela minimiza o papel da justiça, pois um problema não precisa, necessariamente, envolver o Poder Judiciário para ser resolvido.

A mediação busca as resoluções de forma mais branda possível. Nesse sentido, alguns autores a reconhecem pela preservação da paz, que deve estar sempre em primeiro lugar.

A mediação de conflitos não se dá à margem dos princípios jurídicos. Os valores jurídicos mais próximos, mais vinculados à mediação de conflitos são os que consubstanciam os Direitos Humanos. Uma visita a esses princípios fundamentais, constitucionais e internacionais é requisito necessário à formação dos mediadores. Do ponto de vista do direito, os princípios fundamentam a criação e aplicação de todas as regras do ordenamento jurídico (MORAIS, 2012, p. 85).

Desde fundada, a Organização das Nações Unidas (ONU) possui inúmeros tratados de paz, e, em seu surgimento, a paz foi citada como uma das principais prioridades para todos os povos. Há quem diga que os fundamentos da origem da ONU foram baseados nos estudos do filósofo Kant, que sempre obteve como lema de sua filosofia a busca pela paz acima de tudo; suas previsões e perspectivas de estudo são tão valiosas e respeitadas que são estudadas até os dias de hoje. Nessa busca pela paz, a mediação faz seu papel, ajudando a sociedade, proporcionando melhores soluções e relações.

Quando, após a tragédia das duas guerras mundiais, os líderes políticos criaram a ONU e confiaram-lhe a incumbência de evitar a guerra e de promover a paz entre as nações, consideraram que a promoção dos direitos humanos seria a condição necessária para uma paz duradoura. Por isso, um dos primeiros atos da Assembleia-Geral das Nações Unidas foi a proclamação, em 1948, de uma Declaração Universal dos Direitos Humanos, cujo primeiro dispõe o seguinte: "Todas as pessoas nascem

livres e iguais em dignidade e em direitos. São dotadas de razão e de consciência e devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade". (VASCONCELOS, 2012, p. 86).

Com a colocação de Vasconcelos a respeito da Declaração Universal dos Direitos humanos, tem-se explicito os temas de igualdade, dignidade e direitos, ao analisar essas palavras logo se recorda da mediação, em que se assemelha copiosamente com todos esses objetos.

Vasconcelos (2012), conclui que os direitos humanos possuem uma abrangente associação aos temas dignidade e igualdade, uma vez que suas pautas perpassam em todas as modalidades de relacionamento interpessoal, a fim de regular as relações sociais na sociedade contemporânea.

É de grande validade implementar a mediação nas resoluções de conflitos, uma vez que ela difere das práticas tradicionais de jurisdição, porém, é dotada de facilidade, tal que proporciona, como objetivo geral, o reabrir caminhos e canais de comunicação interrompidos, a fim de reconstruir os laços sociais destruídos. Ao trabalhar com sociedades, ela estará diretamente ligada aos sentimentos, isto é, visando atender as necessidades das partes de forma que nenhuma fique desprovida de assistência e satisfação (SPENGLER, 2010).

Para Spengler (2010), o maior desafio na relação conflituosa é aceitar a diferença e a diversidade. O dissenso e a desordem por eles gerados é a principal responsável pela ineficiência da busca pela resolução em que pauta a priorização da paz.

Juntamente com o foco de paz dos tratados da ONU, têm-se os direitos humanos, que se interligam com a paz, estando presentes há longo tempo nos trabalhos jurídicos, preocupando-se com a dignidade dos indivíduos em todos os Estados contemporâneos. Os direitos humanos estão acima de todo o contexto universal, embora, em alguns lugares, contenham mais eficácia e, em outros, nem tanto. Pode-se concluir que sua generalidade contém um determinado maior, porém, este deve ser pautado frequentemente (MORAIS, 2012).

Os direitos humanos também podem ser associados com igualdade e solidariedade, uma vez que se interligam e se complementam de forma direta em seus objetivos, conclui Moraes (2012, p. 26):

Quando tratamos das *igualdades e solidariedades*, especialmente, a essa ação do legislador – pela regulamentação da previsão constitucional – é

imprescindível que se agregue a atuação promotora/implementante/concretizadora dos mesmos, a qual se funda em geral na *ação executiva* do Estado – quando estamos frente ao modelo de Estado Social em seu reito positivo por meio de ações políticas (políticas públicas) conformes à determinação constitucional e aptas a estabelecer as condições necessárias e suficientes para que o conteúdo material da norma seja viabilizado e se torne usufruível pelo(s) destinatário(s).

Portanto, tem-se a mediação como uma reafirmação da citação acima, uma vez que ela garante igualdade ao realizar a busca por vitória de ambas as partes, a solidariedade ao procurar o meio mais brando e menos drástico para a obtenção da resolução do conflito e seu acesso gratuito, que também pode ser associado a uma ação de política pública, que visa atender as sociedades desprovidas de condições financeiras.

Para Morais (2012), a mediação, enquanto espécie, tem seu gênero derivado da justiça consensual; poderia ter sua definição como uma forma ecológica na resolução dos conflitos sociais, uma vez que busca a restauração da paz, dos vínculos afetivos e dos laços sociais.

O projeto de mediação tem como uma das principais características a busca pela harmonia, abrangida por meio do favorecimento de ambos os envolvidos, utilizando o método conciliatório, mas esse processo não se baseia somente na resolução pacífica dos conflitos, ele abrange um objetivo bem mais amplo, isto é, buscar pelo ressarcimento, prejuízos e danos sofridos, juntamente com o bem-estar, para enfrentar uma nova etapa após a solução da situação conflituosa, acrescenta Morais (2012).

A mediação é a proposta mais adequada à complexidade conflitiva atual, na medida em que consegue tratar as contendas por inteiro sem precisar da intervenção estatal. Assim, as partes têm total liberdade para dialogar e expor tudo aquilo que as está reprimindo, desde as angústias, sentimentos e aspirações, para, ao final, se for do desejo mútuo, formalizar um acordo que será efetivamente cumprido. (WÜST, 2014, p. 72).

Wüst (2014) acrescenta que a figura do mediador é um papel tranquilo, imparcial, que envolve as responsabilidades de apenas conduzir as melhores soluções sem se envolver com o processo decisivo; já os magistrados têm a responsabilidade do poder de decisão, em que uma parte ganha e a outra perde, ou seja, haverá um vencedor e um perdedor, somado ao fato que é mais um processo lento e de custos mais elevados. Também se agrega a propagação de conflito, que deixa a situação inconveniente para as partes, deixando-as vulneráveis.



Deste modo a mediação é um mecanismo incentiva a reflexão sobre as atitudes dos indivíduos e a importância de cada ato para a vida de ambos, ou seja, a mediação não somente busca a harmonização, mas é um período de reflexão, em que as partes irão se propor a repensar suas atitudes (WÜST, 2014).

Segundo Sandel (2013), as sociedades contemporâneas não param para pensar em seus atos, e sim apenas estão concentradas no modelo de vida capitalista, o que induz, automaticamente, à prática do agregar valores a coisas e até mesmo a pessoas, conduzindo seus problemas de forma mecanizada e efetuando as resoluções com valores.

Segundo Calmon (2013), a mediação surge para controlar a sociedade, motivando-a a resolver seus conflitos de forma responsabilizável, cada um pelo seu ato. Portanto, ao pensar em processo de mediação, é possível associar com uma forma de sistema abrangente, que conta com um grupo de profissionais liberais especializados e aptos para receber qualquer pessoa envolvida, assim, proporcionando condições para a solução adequada e promovendo um ambiente de harmonização. Esses profissionais poderão ser os terceiros, os mediadores que cuidarão dos respectivos casos.

Recomenda-se a mediação quando as partes tem uma relação quando as partes têm uma relação que se perpetua no tempo, pois o que se quer, neste caso, é terminar com o conflito, mas não com a relação, em que a solução heterocompositiva tornar-se-ia uma solução arriscada. Na mediação as partes conservam para si o controle sobre o resultado do conflito e compartilham a responsabilidade por sua existência e solução. (CALMON, 2013, p. 116).

Considerando-se os aspectos próprios da mediação, os quais diferem das práticas judiciais comuns, ressalta-se, novamente, a busca por uma nova modalidade de solução, salientando que esse processo não possui o objetivo de manter uma resolução pretendida, fixada e resistida. Nesse processo, o que ganha ênfase é a flexibilidade, a compatibilização dos interesses, mantendo-se a preservação dos direitos de ambas as partes, focando-se na estabilização, por fim, na reconstrução dos laços danificados (CALMON, 2013).

### **3 A MEDIAÇÃO E SEUS RESULTADOS DIANTE DA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA**

O ambiente existencial atual tornou-se conhecido como uma sociedade egocêntrica. Esse novo modelo social é totalmente voltado ao materialismo, ou seja, a humanidade está preocupada somente em seus próprios interesses, acreditando que, com o poder de compra, o dinheiro, pode-se comprar tudo (BAUMAN, 2008).

Com as colocações de Bauman (2008), é possível perceber que, embora o conflito não esteja citado de forma explícita e direcionada em sua obra, os próprios interesses humanos são o maior fator relacionado a problemas da sociedade. Pode-se acreditar, então, que a mediação não seja tão procurada porque essa sociedade está condicionada a esse pagamento, fazendo disso uma forma para resolver seus conflitos.

Sandel (2013) acrescenta que, na sociedade contemporânea, o uso do dinheiro condicionou o aspecto de resolução para tudo; o hábito de presentear é um grande exemplo disso e aparece em quase todos os momentos, em finais de ano, datas comemorativas, como recompensa de uma boa ação ou até mesmo uma obrigação realizada. Essa prática é um comportamento que já deveria estar em desuso devido aos seus comprovados fracassos e erros em suas escolhas, porém, a população ainda realiza seu permanente uso e parece recusar-se a confrontá-lo.

Com as palavras de Sandel (2013), é possível perceber a complementação do que refere Bauman (2008) frente os aspectos da sociedade moderna, que acredita que é mais simples resolver seus conflitos com dinheiro.

Também, tem-se o outro lado social: este é o adverso do citado acima, trata-se das sociedades que se negam a cumprir seus deveres obrigacionais, negando-se a atender as necessidades da outra parte, expondo-se à situação conflituosa e danosa aos vínculos humanos (SPENGLER, 2012).

Segundo Morais (2012), a mediação já foi mencionada na resolução de conflitos, ou seja, não é instituída como um novo fenômeno; na verdade, ela sempre existiu, porém, passou um tempo em desuso. A crise profunda dos sistemas judiciários de regulação dos litígios ocasionou sua redescoberta. No Brasil, essa crise está presente no Poder Judiciário. Há ressalvas de que a crise está presente em todos os lugares, como na educação, na saúde, na previdência social, entre outros lugares; conclui-se, então que está generalizada.

A mediação também é alvo de muitas críticas. Alguns a apontam como um meio de nutrir um desequilíbrio entre as partes, ocasionando coerção e manipulação da parte mais fraca pelo mais forte. Em contraponto, tem-se a visão plena de que a

mediação não é apenas um meio de acesso indireto à justiça, mas um processo informal que recebe o cidadão para discutir e tentar uma solução antes de apelar para as resoluções maiores (SPENGLER, 2012).

Segundo Spengler (2012), a mediação é um meio que tem contribuído de forma significativa a favor do judiciário, uma vez que desacelera o congestionamento de processos e de decisões da justiça. Nesse sentido, ela funciona como um freio dos conflitos: em vez de se apelar para o judiciário, soluciona-se antes de se chegar até ele, poupando tempo e transtornos.

De acordo com as afirmações de Spengler (2012), pode-se perceber que a mediação tem dois lados: um negativo e o outro positivo. Particularmente, acredita-se no lado positivo da mediação, uma vez que ela prioriza os sentimentos de afeto e sensibilidade das partes, enquanto a Justiça age de forma mais dinamizada e formal.

Nos casos em que a mediação já foi usada, os resultados demonstraram-se úteis. Seu uso foi executado em diferentes situações de litígio: pode ser usada nos diferentes âmbitos, como trabalhistas, familiares, empresariais, profissionais e educacionais, como conclui Calmon (2013).

É importantíssimo ressaltar que na mediação aplicada devem atuar como mediadores pessoas que se integrem à área de conflito. Assim na mediação familiar entre irmãos deve se dar prioridade a um mediador da própria família; na mediação social, o mediador deve ser um componente da própria comunidade; e na mediação escolar os mediadores deve ser um estudante, naturalmente dentre os que não estão envolvidos no conflito. (CALMON, 2013, p. 121).

Nesse aspecto, inclui-se que o mediador também poderá ser uma pessoa membro de um projeto, o qual estude formas e métodos para ajudar comunidades, fornecendo assistência gratuita. Atenta-se que esse membro deve ser dotado de conhecimentos, que o capacitam para fornecer atendimento e proporcionar resolução e conflitos para as diferenciadas sociedades.

A partir da citação de Calmon (2013), explica-se um pouco de cada modalidade. A mediação familiar consiste em uma intervenção direcionada a orientar famílias para que a relação familiar seja reorganizada. Os problemas familiares consistem em diferenciadas situações, que variam entre divórcios, partilha de bens, questões alimentares e desavenças cotidianas. A mediação, nesses casos, é um

aliado de grande importância, uma vez que ajuda a evitar a violência doméstica, atuando como uma forma de prevenção (CALMON, 2013).

A violência doméstica contra a mulher tem-se feito muito presente no Brasil nos últimos anos, sendo, geralmente, praticada pelo homem. Estudos mostram-se bastante avançados a respeito dessa violência e mostram que alguns filhos também sofrem violência. Atenta-se que a violência à mulher não ocorre somente de forma física, mas pode acontecer de forma psicológica, em que ela sente-se coagida, vulnerável e desprotegida para conviver no ambiente familiar. Nesses casos, a mediação familiar pode ajudar a resolver o conflito que está impulsionando o seguimento dessa prática, resgatar os laços afetivos rompidos pelo casal ou, se necessário, direcioná-los para outro órgão, que busque resolver a relação. Mesmo que a resolução ocasione cessação, o considerável são as tentativas e o objetivo de manter um ambiente saudável de convivências para todos os envolvidos.

Segundo Calmon (2013), a mediação familiar também consiste na continuação pacífica das relações conjugais e paternas. Em tais relacionamentos, ela proporciona a manutenção da estabilidade, juntamente na partilha das responsabilidades conjuntas que deverão ser exercidas pelos ascendentes de primeiro grau.

Já na mediação social, tem-se sua nomenclatura de mediação comunitária. Nessa prática, há uma intervenção para a gestão dos conflitos derivados das relações de vizinhança e o relacionamento da comunidade do bairro. Nessas questões, entram conflitos e atritos, como o silêncio, a perturbação da vizinhança, entre outros (CALMON, 2013).

Na mediação escolar, tem-se a presença de conflitos entre jovens e adolescentes. É importante ressaltar que os conflitos, nesse ambiente, são derivados da ineficácia da aplicação das regras de convivência (CALMON, 2013).

A respeito do ambiente escolar, é possível concluir que os conflitos, hoje, estão presentes desde cedo de forma frequente nesse ambiente. Muitas vezes, o conflito é gerado por crianças, e a situação mais cotidiana que vem ganhando destaque é o famoso *bullying*, tipo de agressão física ou psicológica que ocorre de forma repetida e intencionalmente ridicularizada e humilhante para suas vítimas.

Os problemas no ambiente escolar sempre existiram, mas, na sociedade atual, pode-se perceber uma crescente significativa, portanto, a mediação escolar

pode ser uma grande aliada para a minimização desse problema, que poderá proporcionar soluções instituindo processos para direcionar a um possível combate.

Na mediação empresarial, tem-se a figura de empresas, que, em geral, são fornecedoras, prestadoras de serviços, financiadoras, entre outras. Os problemas nessa repartição são criados pelas suas relações interpessoais, que ocasionam o conflito, uma vez que uma empresa precisa da outra para obter sua funcionalidade. Atenta-se que, nessa mediação, estarão envolvidas pessoas físicas e jurídicas, ou seja, é necessária uma atenção maior na resolução desses conflitos (CALMON, 2013).

Na modalidade societária, tem-se a mediação como uma área nova, porém, de grande significativa e importância, pois as relações entre os sócios são continuadas e difíceis de laborar, uma vez que essas relações, por si, já são conflituosas. A mediação poderá ser aliada para beneficiar ambos, pois os interesses são em comum. É de grande importância atentar que, sem um acordo pacífico, os prejuízos poderão ser de grande significância (CALMON, 2013).

Vasconcelos (2012, p. 22) cita alguns tipos de conflitos que podem estar presentes nos tipos de modalidades citadas:

- a) Conflitos de valores (diferenças na moral, na ideologia, na religião);
- b) Conflitos de informação (informação incompleta, distorcida, conotação negativa);
- c) Conflitos estruturais (diferenças nas circunstâncias políticas e econômicas dos envolvidos); e
- d) Conflitos de interesses (contradições na reivindicação de bens e direitos de interesse comum).

Em todas essas modalidades, é possível agregar a mediação para a obtenção de resolução das situações conflituosas, uma vez que em todas é possível atingir um consenso democrático para obter a resolução. A mediação trabalhará em todos os casos de forma cooperativa, demonstrando confiança para as partes, a fim de ouvir ambas, compartilhar tarefas e informações relevantes que possam ajudar no acordo. É de grande importância, em todas as modalidades, destacar o objetivo de reaproximação e reconstrução dos vínculos afetivos e sociais, pois a convivência será algo natural e cotidiana.

Por fim, acrescenta-se que, embora muitos tenham críticas à mediação, ela é um meio construtivo de recepcionar as pessoas e tentar resgatar o vínculo rompido entre elas.

Na mediação, o trabalho é voltado para a priorização dos direitos humanos, por meio da resolução desburocratizada, que visa ganhos para todos e a proteção do meio social. Deve-se atentar que, para todo conflito, há uma solução e que, embora as sociedades contemporâneas estejam condicionadas à cultura do litígio, pois, nesse sentido, procuram pelo meio de resolução mais drástico, que é o processo judicial, não acatando por meios alternativos, como a mediação.

É necessária à divulgação de uma forma diferenciada de resolver conflitos, que vise, também, a resolução dos problemas, porém, com um método mais propício, democrático e acessível.

Pelo exposto, percebe-se que a mediação é uma alternativa consensual e autocompositiva para a solução das controvérsias que surgem no cotidiano das pessoas, pois quando se vive em sociedade, os conflitos e as divergências são consequências naturais. Desse modo, ao término do presente estudo, não há como não mencionar a mediação como uma maneira mais saudável e menos dolorosa nos conflitos hodiernos, pois o Judiciário não consegue atender de maneira célere e menos litigiosa as lides que são levadas até o Poder Judiciário.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO M. Amélia e GUERRA, Viviane. (2001). **Violência psicológica doméstica**: vozes da juventude. Livro eletrônico. Disponível em: <[www.ieditora.com.br](http://www.ieditora.com.br)>

BARROS, Andréia. Bullying nas escolas. **Revista Nova Escola**. Disponível em: <<http://revistaescola.abril.com.br/formacao/bullying-preciso-levar-serio-431385.shtml>>. Acesso em: 25 out. 2015.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**: A transformação das pessoas em mercadorias. Jorge Zahar ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2 ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

MORAIS, José. **Mediação e arbitragem**: alternativa à jurisdição!. 3 Ed. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2012.

SANDEL, Michael J. **O que o dinheiro não compra**: os limites morais do mercado. 5. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013.

(ONU), organização das Nações Unidas. **Nações Unidas**. Disponível em: <<http://nacoesunidas.org/>>. Acesso em: 21 out. 2015.

SPENGLER, Fabiana. **Da jurisdição à mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí ed. Unijuí, 2010.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos políticos da mediação comunitária**. Unijuí ed. Ijuí: Unijuí, 2012.

VASCONCELOS, Carlos. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 2 ed. São Paulo: Método, 2012.

MARTINELLI, Andréia. Violência psicológica é a forma mais subjetiva de agressão contra a mulher; saiba como identificar. **Brasil post**. Disponível em: <[http://www.brasilpost.com.br/2014/11/25/violencia-psicologica\\_n\\_6214298.html](http://www.brasilpost.com.br/2014/11/25/violencia-psicologica_n_6214298.html)>. Acesso em: 25 out. 2015.

WÜST, Caroline. **Mediação comunitária e acesso à justiça**: as duas faces da metamorfose social. 1 ed. Santa Cruz do Sul: e-book, 2014.