Âmbito Jurídico.com.br
O seu portal jurídico na Internet

Processual Civil

Mediação como meio interativo na solução dos conflitos: em busca de uma cultura de paz

Taise Rabelo Dutra Trentin, Sandro Seixas Trentin

Resumo: O presente artigo pretende abordar acerca da mediação como meio interativo na solução de conflitos, analisando seus aspectos conceituais e gerais. Ainda, verificar-se-á algumas técnicas utilizadas pela mediação, como forma rápida e ágil para chegar a solução do conflito. Para a realização desse artigo, utilizou-se o método de abordagem hipotético-dedutivo, método de procedimento monográfico e a técnica de pesquisa bibliográfica.

Palavras-chave: Mediação; Tratamento dos Conflitos; Técnicas.

Abstract: This article seeks to address about mediation as interactive conflict resolution, analyzing the conceptual issues and general. Still, there would be some techniques used by mediation as a way to get quick and agile solution to the conflict. To conduct this article, we used the method of hypothetical-deductive approach, method and technique of procedure monographic literature

Keywords: Mediation; Treatment of Conflicts; Techniques.

Sumário: Considerações iniciais. 1. Mediação como meio interativo na solução dos conflitos: breves considerações conceituais e gerais. 2. As principais técnicas da Mediação. Conclusão. Referências bibliográficas

Considerações iniciais

O presente trabalho tem como principal objetivo fazer breves considerações acerca da mediação, ponderando seus aspectos conceituais e gerais. Ainda, busca analisar a mediação como meio interativo na solução de conflitos, uma vez que é necessária a participação das partes envolvidas na lide, através do mediador, terem a oportunidade ao diálogo, podendo elas chegarem sozinhas a um acordo.

Também verificar-se-á algumas técnicas de mediação, como *rapport*, escuta ativa, o parafraseamento, a formulação de perguntas, o resumo seguido de confirmações, o *caucus* e o teste de realidade, que são utilizadas pela mediação, no intuito de provocar as partes para que interagindo possam encontrar a solução amigável.

1. Mediação como meio interativo na solução dos conflitos: breves considerações conceituais e gerais.

A mediação vem ganhando espaço e propondo uma mudança de paradigma no intuito de resolver os conflitos. Desse modo, é importante que se faça uma análise quanto aos seus aspectos conceituais e gerais.

Nesse sentido, segundo Haynes[1], a Mediação é um processo no qual uma terceira pessoa – o mediador - auxilia os participantes na solução de uma disputa. O acordo final resolve o problema com uma solução mutuamente aceitável e será estruturado de modo a manter a continuidade das relações das pessoas envolvidas no conflito.

Assim, pode-se observar que a mediação trata de um meio interativo na resolução de conflitos que visa uma cultura da paz, de forma a abandonar o litígio entre as partes, através do acordo.

Na mediação, a autocomposição está referida na tomada das decisões. Fala-se de autocomposição na medida em que as mesmas partes envolvidas no conflito assumem o risco da decisão que corre por conta dos árbitros, da mesma forma que esse risco é assumido pelos magistrados no momento em que se decidem, judicialmente, os litígios[2].

A mediação procura valorizar os laços fundamentais de relacionamento, incentivando, com o auxílio de um terceiro mediador, "o respeito à vontade dos interessados, ressaltando os pontos positivos de cada um dos envolvidos na solução da lide, para ao final extrair, como consequência natural do processo, os verdadeiros interesses em conflito."[3]

Nesse aspecto, Souza[4] explica que a mediação oferece muito mais sob o aspecto qualitativo aos envolvidos em um conflito jurídico, tendo em vista que é uma forma autônoma de resolução de conflitos, porque a solução encontrada para o problema, através de mediação, não é uma decisão imposta por um terceiro, mas alcançada consensualmente pelas partes através de um processo em que cada uma delas tem oportunidade de expor os seus interesses e as suas necessidades. Como decorrência, lhes é possível descobrir um caminho que atenda, tanto quanto possível, aos legítimos interesses e às necessidades de ambas.

A mediação é um instrumento que vem crescendo e mostrando-se apta no tratamento dos conflitos. Dessa forma, o novo Projeto do Código de Processo Civil inseriu a conciliação e a mediação em seus dispositivos. No entanto, no que diz respeito à mediação, o legislador preocupou-se com a atividade de mediação feita dentro da estrutura do Poder Judiciário[5].

O novo Código de Processo Civil surge como forma de política pública, no intuito de facilitar o acesso dos brasileiros à justiça, uma vez que se reduzirá o número de demandas e de recursos que dificultam o andamento dos processos. A expectativa é a de que se reduza pela metade o tempo de trâmite de uma ação no Judiciário, permitindo mais rapidez e celeridade nos processos.

Existem inúmeras formas para definir mediação, das quais podemos citar as seguintes:

"a) É a técnica mediante a qual as partes envolvidas no conflito buscam a um acordo contando com a ajuda de um mediador, terceiro imparcial, que não tem poder de decisão.

b) É um processo de negociação assistido por um terceiro, o mediador, escolhido de comum acordo pelas partes, a quem são atribuídas funções específicas, com o fim de possibilitar a solução de um conflito"[6].

Entre as principais características diferenciadoras da sistemática processual tradicional e a mediação dizem respeito, entre outras, à busca da verdade e à discussão do tempo enquanto recurso de satisfação de tutela jurisdicional, à linguagem utilizada pelos mediadores e principalmente a paz social[7] .

Neste rumo, manifesta-se Spengler:

"A mediação, como espaço de reencontro, utiliza a arte do compartir para tratar conflitos e oferecer uma proposta inovadora de pensar o lugar do Direito na cultura complexa, multifacetada e emergente do terceiro milênio. Essa proposta diferenciada de tratamento dos conflitos emerge como estratégia à jurisdição tradicional, propondo uma sistemática processual que faça novas e mais abordagens numa realidade temporal inovadora e mais democrática"[8].

Oliveira Junior[9] refere-se à mediação como uma solução não adversarial que possui como característica a voluntariedade, a rapidez, a economia, a informalidade, a autodeterminação e, principalmente, uma visão do futuro. Para ele, não se trata unicamente de uma solução jurídica asséptica em relação ao conflito, o que detona sua visão frente futuro. Para ajudar a compreender seu caráter sócio-psicológico, apresenta o seguinte exemplo: um vizinho atira pedra e quebra o vidro da janela de outro. Ao direito tradicional importa isolar este fato e tratá-lo com o objetivo de responsabilizar e indenizar o prejudicado. Não lhe interessa saber os motivos e muito menos resolver o problema. Ainda que exista algum tipo de ódio entre os dois vizinhos que já não lhes permite dialogar a não ser começar com agressões, o direito tradicional não está interessado. Com a mediação ocorre o contrário. Antes este ódio haveria um momento, por parte do mediador, de reconhecimento dos pensamentos e imagens que, consciente ou inconsciente, articulam estes sentimentos de raiva e agressividade, em um processo que deveria conduzir a uma substituição deles. Em última análise, tratar-se ia do restabelecimento de uma semiótica do diálogo, da linguagem como via de entendimento. É, como diz Warat, uma forma ecológica de resolução de conflitos.[10]

Para Moore[11], "a mediação é um prolongamento ou aperfeiçoamento do processo de negociação que envolve a interferência de uma aceitável terceira parte que tem um poder de tomada de decisão limitada ou não autoritário" – Moore é um dos poucos autores que se referem a mediação como uma espécie de negociação.

Warat quando diz: "É Importante considerar que as práticas sociais da mediação se configuram em um instrumento de realização da autonomia, da democracia e da cidadania, na medida em que educam, facilitam e ajudam a produzir diferentes e a realizar tomadas de decisões sem a intervenção de terceiros que decidem afetados por um conflito".[12]

Portanto, o elemento principal para a compreensão da mediação é a formação de uma cultura de pacificação, em oposição à cultura, hoje, existente, em torno da necessidade de uma decisão judicial para que a lide possa ser resolvida[13].

Todavia, em consonância com Spengler[14], o que a mediação propõe é um modelo de justiça que foge da determinação rigorosa das regras jurídicas, abrindo-se à participação e à liberdade de decisão entre as partes, à comunicação de necessidades e de sentimentos, à reparação do mal mais que a punição de quem o praticou. Contudo, esse modelo diferenciado que propõe outra forma de tratar os conflitos, buscando não só uma solução para o Poder Judiciário (cujo modelo de Jurisdição se encontra esgotado), mas também a autonomia das partes, possui, na falta de previsibilidade (baseada nas regras e nos procedimentos), uma causa de vantagem e outra de

desvantagem. A vantagem fundamental é a não submissão a uma *lex previa*, o que promoverá um grau maior de atenção ao caso concreto, favorecendo a identificação de uma pluralidade de caminhos condizentes com as características de cada conflito.

Segundo a proposição de Folberg[15], as pessoas elaboram decisões quando estão conscientes dos sentimentos criados pelos conflitos. Essa é a razão pela qual se deve integrar os sentimentos com as decisões, sem deixar que as emoções prejudiquem a racionalização do problema. E, dessa assertiva se extrai que não são os sentimentos propriamente que atrapalham a feitura das decisões, mas sim a forma como esses sentimentos são ventilados e respondidos.

2. As principais técnicas da mediação

A mediação apresenta algumas técnicas utilizadas em seu procedimento, sendo elas: o rapport, a escuta ativa, o parafraseamento, a formulação de perguntas, o resumo seguido de confirmações, o *caucus* e o teste de realidade.

Na mediação é importante que o mediador estabeleça uma comunicação eficiente com as partes, ou, em outros termos, "estabelecer o rapport" com as partes. O rapport está ligado ao grau de liberdade experimentado na comunicação, ao nível desconforto das partes, ao grau de precisão do que é comunicado e à qualidade do contato humano que se estabelece. Ademais, ele expressa a aceitação do mediador e a confiança no seu trabalho por parte dos mediandos[16].

Com a escuta ativa, o mediador estimula os mediandos a se ouvirem um ao outro, proporcionando a expressão das emoções. A melhor forma de comunicação é aquela que reconhece a necessidade do outro de se expressar. Justamente por isso os conselhos devem ser substituídos por uma escuta ativa para fins de mostrar que o que o outro diz e sente está sendo entendido e é importante. Dar conselhos normalmente se apresenta como um expediente de dominação, é uma maneira de assistencialismo. Quem aconselha se coloca em posição superior. O conselho bloqueia as necessidades de expressão, reconhecimento e emancipação do aconselhado. Por isso escutar e "escutar ativamente" é a melhor maneira de ajudar os mediandos[17].

Já na técnica de parafraseamento, o mediador reformula as frases sem alterar seus sentidos com o intuito de organizá-las, sintetizá-las e neutralizar os conteúdos; a partir da formulação de perguntas, o mediador faz indagações pertinentes à compreensão do conflito para explorar soluções viáveis[18].

A aplicação da técnica do resumo tem início logo após a manifestação das partes, quando o mediador faz um resumo de toda a controvérsia até então apresentada, verificando as principais questões presentes, como também os interesses subjacentes juntamente com as partes. Recomenda-se que não se faça o resumo logo após apenas uma das partes ter se manifestado, pois, ao assim proceder, o mediador poderá dar a entender à outra parte que está endossando o ponto de vista apresentado. Esse resumo é de suma importância, uma vez que dá um norte ao processo de mediação e, sobretudo, centraliza a discussão nos principais aspectos presentes. Para o mediador, trata-se de uma efetiva organização do processo, pois se estabelece uma versão imparcial, neutra e prospectiva dos fatos identificando quais são as questões a serem debatidas na mediação e quais são os reais interesses e necessidades que as partes possuem[19]. Além do mais, o resumo seguido de confirmações permite que os mediandos observem como seus relatos foram registrados.

No chamado *caucus (*em latim significa "copos" - linguagem figurada que indica um encontro amistoso), o mediador promove encontros em separado com os mediandos, sob confidencialidade; por fim, o teste de realidade, busca uma reflexão objetiva dos mediandos acerca do que está sendo colocado ou proposto.

Essas técnicas são utilizadas pelo instituto da mediação, as quais viabilizam um atendimento mais rápido e ágil para a solução do litígio.

Considerações finais

Conforme se apresenta no artigo, a mediação tem como objetivo o resultado na qualidade do acordo e na satisfação das partes. Algumas técnicas como o *rapport*, a escuta ativa, o *caucus*, são utilizadas para uma boa condução da sessão da mediação, como forma mais rápida e ágil para chegar na solução do conflito.

Assim, a mediação mostra-se um meio interativo na solução dos conflitos, sendo benéfico às partes envolvidas na lide, pois esta será resolvida de forma mais célere, informal, consensual, econômica, através do acordo realizado pelas partes, o qual elas interagem propondo soluções um ao outro, a fim de encontrarem juntos a saída para o impasse, o que contribui significativamente para mudança de uma cultura de embate, partindo em busca de uma cultura de paz.

Referências bibliográficas

BACELLAR, Roberto Portugal. A Mediação no Contexto dos Modelos Consensuais de Resolução de Conflitos. In: *Revista de Processo*, São Paulo, n. 95, p. 122-134, jul.-set. 1999.
BACELLAR, Roberto Portugal. Mediação e arbitragem. São Paulo: Saraiva, 2012.
BOLZAN DE MORAIS, J. L.. As crises do Judiciário e o acesso à justiça. In: AGRA, Walber de Moura. *Comentários à reforma do poder judiciário*. Rio de Janeiro: Forense, 2005.
BOLZAN DE MORAIS, J. L.; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem - Alternativas à Jurisdição*. 2° ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.
CAMARGO, Aspácia B. A. *Atualidades do federalismo: tendências internacionais e a experiência brasileira*. In: VERGARA, S.C.; CORRÊA, V. L. A. (Orgs.) Propostas para uma gestão pública municipal efetiva. 2. ed.Rio de Janeiro: FGV, 2003.
COLAIÁCOVO, J. L.; COLAIÁCOVO, C.A. *Negociação, mediação e arbitragem: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Forense, 1999.
COSER, Lewis apud MORAIS, José Luiz Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e Arbitragem: alternativas à jurisdição*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.
EVANGELISTA, D. C. T. *Entre o estado e a mediação: os conflitos trabalhistas.* In: LOBATO, A., LONDERO, J.; DANTAS, R. Direito e cidadania. Juiz de Fora: Editar, 2006.
FOLBERG, Jay. *Divorce Mediation*. New York: The Guildford Press, 1988.
GORCZEVSKI, Clóvis. *Jurisdição Paraestatal*: solução de conflitos com respeito à cidadania e aos Direitos Humanos na sociedade multicultural. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2007.
HAYNES, J.M & MARODIN, M. *Fundamentos da mediação familiar*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.
MOORE, Cristopher W. *O Processo de Mediação*, 2º edição, Porto Alegre: Artmed, 1998.
PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira. *Estado, regulação social e controle democrático*. In: BRAVO, Maria Inês Souza; PEREIRA, Potyara A.Pereira (Orgs.). Política Social e Democracia. São Paulo: Cortez, 2001.
PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *A mediação no Direito Brasileiro*: evolução, atualidades e possibilidades no Projeto do Novo Código de Processo Civil. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Doglas César. *Justiça Restaurativa e Mediação*: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí, 2011.
SOUZA, Luciane Moessa de, Mediação, acesso à justiça e desenvolvimento institucional. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (Coord.). *Mediação de conflitos*: novo paradigma de acesso à justiça. Belo Horizonte: Fórum, 2009
SPENGLER, Fabiana Marion. A Mediação suas técnicas e seus estágios: a prática mediativa como meio inovador de tratar conflitos. In: *Mediação enquanto política pública*: A teoria, a Prática e o Projeto de Lei. 1 ed. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2010.
_____. *O Estado-jurisdição em crise e a instituição do consenso*: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. 2007. 476 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do vale dos Sinos, São Leopoldo, 2007).
_____. *Tempo, Direito e Constituição*. Reflexos na prestação jurisdicional do Estado. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.
VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. Modelos, processos, ética e aplicações. São Paulo: Editora Método, 2008.
VELLOSO, Carlos, 1994 apud GORCZEVSKI, Clóvis. *Jurisdição Paraestatal*: solução de conflitos com respeito à cidadania e aos Direitos Humanos na sociedade multicultural. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2007.
VEZZULA, Juan Carlos. *Teoria e Prática da Mediação*. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem, 1998.
WARAT, Luiz Alberto. *Surfando na pororoca*: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

Notas:

[1] HAYNES, J.M & MARODIN, M.. *Fundamentos da mediação familiar*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999, p.11.
[2] WARAT, Luiz Alberto. *Surfando na pororoca*: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 59.
[3] BACELLAR, Roberto Portugal. A Mediação no Contexto dos Modelos Consensuais de Resolução de Conflitos. In: *Revista de Processo*, São Paulo, n. 95, p. 122-134, jul.-set. 1999, p. 128.
[4] SOUZA, Luciane Moessa de, Mediação, acesso à justiça e desenvolvimento institucional. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (Coord.). *Mediação de conflitos*: novo paradigma de acesso à justiça. Belo Horizonte: Fórum, 2009, p. 70.
[5] Nesse sentido, não se exclui a mediação prévia ou mesmo a possibilidade de utilização de outros meios de solução de conflitos, mas se dá ênfase a mediação judicial, uma vez que esta é trabalhada dentro do sistema judiciário. Pode se verificar no artigo 153 do Projeto do Código de Processo Civil.
[6] COLAIÁCOVO, J. L. e COLAIÁCOVO, C.A., *Negociação, mediação e arbitragem:* teoria e prática. Rio de Janeiro: Forense,1996, p.66.
[7] BOLZAN DE MORAIS, José Luis; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem:* alternativas à jurisdição. 2 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008, p.63.
[8] BOLZAN DE MORAIS, José Luis; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem:* alternativas à jurisdição. 2 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008, p.75.
[9] OLIVEIRA JÚNIOR, José Alcebíades (de)." Mediação, novos direitos e integração". In MERCOSUL no Cenário Internacional. Curitiba: Juruá 1998. p. 212.
[10] WARAT, Luis Alberto. " Ecologia, Psicanálise e Mediação". In WARAT, L.A (Coord) Em nome do Acordo. A Mediação no Direito. Buenos Aires – Florianópolis: ALMED. 1998. p. 5.
[11] MOORE, Cristopher W. *O Processo de Mediação*, 2º edição, Porto Alegre: Artmed, 1998, p.83. 22. MOORE também se refere à mediação como a interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte que possui um poder de decisão limitado ou não autoritário e ajuda às partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa.
[12] WARAT, L.A. *Em nome do Acordo* – A Mediação no Direito. Buenos Aires – Florianópolis: ALMED. 19987, p. 86.
MOREIRA TEIXEIRA, P.C E FRAI CORRÊAANDREATTA, R.M.(de) , A Nova Arbitragem, Porto Alegre – São Paulo – Rio de Janeiro: Síntese . 1997. p. 3.
[13] PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *A mediação no Direito Brasileiro:* evolução, atualidades e possibilidades no Projeto do Novo Código de Processo Civil. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Doglas César. *Justiça Restaurativa e Mediação*: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí, 2011.
[14] SPENGLER, Fabiana Marion. A crise do Poder Judiciário Brasileiro e a mediação como alternativa democrática de gestão e resolução de conflitos. In: *Mediação enquanto política pública*: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas / organizadores: Fabiana Marion Splenger, Theobaldo Spengler Neto - 1.ed. - Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.
[15] FOLBERG, Jay. *Divorce Mediation*. New York: The Guildford Press, 1988.
[16] SPENGLER, Fabiana Marion. A Mediação suas técnicas e seus estágios: a prática mediativa como meio inovador de tratar conflitos. In: *Mediação enquanto política pública*: A teoria, a Prática e o Projeto de Lei. 1 ed. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2010.
[17] VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. Modelos, processos, ética e aplicações. São Paulo: Editora Método, 2008, p. 65-66.
[18] VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. Modelos, processos, ética e aplicações. São Paulo: Editora Método, 2008, p. 65-66
[19] VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. Modelos, processos, ética e aplicações. São Paulo: Editora Método, 2008, p. 54.

Taise Rabelo Dutra Trentin

Mestre em Direito Público na Universidade de Santa Cruz do Sul -UNISC, pós-graduada em direito empresarial pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS, Pós-graduada pelo Escola da Magistratura do Rio Grande do Sul - AJURIS, e advogada. Integrante do Grupo de Pesquisas "Políticas Públicas no tratamento dos conflitos", e integrante do grupo de Pesquisas "Políticas Públicas para a Inovação, Proteção Jurídica da Tecnologia e Desenvolvimento", vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Direito, Mestrado e Doutorado, da UNISC e certificado pelo CNPQ

Sandro Seixas Trentin

Advogado. Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC Pós-graduado em Direito Processual Civil pela Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL e Pós-graduado em Direito Tributário pela Universidade Anhanguera - UNIDERP. Professor no curso de Pós-graduaçãoo em Direito Civil na Universidade Luterana do Brasil ULBRA. Participou como integrante do Grupo de Pesquisas Políticas Públicas no tratamento dos conflitos coordenado pela Prof. Pós-Dra. Fabiana Marion Spengler e do Grupo de estudos de Políticas Públicas para a Inovação e a Proteção Jurídica da Tecnologia coordenado pela Prof. Pós-Dr. Salete Oro Boff vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Direito Mestrado e Doutorado da UNISC e certificado pelo CNPQ

Informações Bibliográficas

TRENTIN, Taise Rabelo Dutra; TRENTIN, Sandro Seixas. Mediação como meio interativo na solução dos conflitos: em busca de uma cultura de paz. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XV, n. 107, dez 2012. Disponível em: <
http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12368
>. Acesso em fev 2019.



Apoio Cultural



Apoio Cultural

O Âmbito Jurídico não se responsabiliza, nem de forma individual, nem de forma solidária, pelas opiniões, idéias e conceitos emitidos nos textos, por serem de inteira responsabilidade de seu(s) autor(es).