



## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL<sup>1</sup>

Lilian Alexandre Cabral

**Resumo:** O direito de acesso à justiça, consagrado pela Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB/88), garante a todo cidadão buscar junto ao Judiciário uma solução para seu conflito, porém, este acesso ilimitado, causou um aumento considerável nos processos judiciais, trazendo desequilíbrio entre o ajuizamento de uma ação e a sua efetiva solução. Propõe-se utilizar o instrumento da mediação como uma importante ferramenta na solução de litígios. Por meio de pesquisa exploratória de cunho bibliográfico, o artigo tem como objetivo demonstrar os benefícios das diversas formas de solução rápida e pacífica de conflitos interpessoais. Conclui-se que a mediação traz inúmeros benefícios e que, para tal, é necessária também a postura participativa da sociedade para que o Judiciário venha a se moldar às necessidades de cambiar a prática da litigância por uma revisão cultural dialógica que promova a solução pacífica dos conflitos.

**Palavras-chave:** Métodos alternativos de solução de conflitos. Desjudicialização. Mediação. Combate à cultura do litígio.

---

<sup>1</sup> Artigo apresentado como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Sistemas de Justiça: conciliação, mediação e justiça restaurativa, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Sistemas de Justiça: conciliação, mediação e justiça restaurativa.



## 1 INTRODUÇÃO

O Direito é uma ciência essencialmente voltada à sociedade e como ciência se preocupa antes e principalmente com a ordem e a segurança da sociedade. São as necessidades sociais e a vontade do homem que atuam na interpretação dessas necessidades e transformam as regras que essas necessidades impõem naquilo que se denomina direito positivo.

Sua função principal é garantir a pacificação social e resolver os conflitos entre as pessoas. Para tanto, para resolução dos referidos conflitos e das insatisfações dos indivíduos, foi preciso criar a jurisdição, a qual é uma função pública e estatal, via de regra exercida pelo Poder Judiciário, que caracteriza a manifestação do próprio Estado.

Importante salientar que a finalidade da jurisdição não é a mera reprodução das Leis e, sim, a realização do bem comum. Com a evolução dos direitos consagrados constitucionalmente e a democratização do “acesso à justiça”, tornou-se mais acessível o ingresso da sociedade ao Judiciário.

A situação, no entanto, aliada à ampla divulgação de novos direitos surgindo aos cidadãos, por consequência, causou significativo impacto no aumento do número de pessoas que buscam por seus direitos, trazendo uma contrapartida desafiadora para o Estado, consubstanciada na necessidade de se obter uma resposta célere e satisfatória a cada demanda proposta ao Judiciário.

Diante do novo contexto social, as dificuldades de oferta da prestação jurisdicional colocaram em pauta as questões da eficácia do acesso ao sistema formal de justiça. Porém, ao se analisar as inúmeras demandas que lotam o Judiciário, nota-se facilmente que grande parte dos litígios poderia ser resolvido fora do sistema Judiciário.

Partindo dessa premissa, o presente artigo teve como objetivo principal apresentar um método eficaz para resolução de conflitos da sociedade, alternativo ao sistema judiciário, e que resulte na pacificação social.

O interesse pelo estudo se deu justamente porque a excessiva jurisdicionalização dos conflitos vem, há muito tempo, congestionando o Judiciário e, conseqüentemente, não satisfaz mais às necessidades das demandas populacionais, que se deparam com a morosidade do Judiciário, causando seu descrédito.



Muito embora a tutela jurisdicional seja ainda o meio tradicional para a solução de litígios, comporta o Processo Civil outros métodos eficazes para resolução destes, com base no consenso das partes, no diálogo e na comunicação.

Ocorre que, a nossa sociedade ainda é alienada à ideia de que somente por meio do Judiciário que se alcança a tão almejada resposta com base na verdadeira “justiça”. Por essa razão, o ponto crucial do estudo foi demonstrar que é possível garantir o acesso à justiça e, principalmente, trazer à sociedade a resolução satisfativa de seus conflitos, sem que haja a intervenção do Judiciário.

A sociedade precisa ser esclarecida de que há meios alternativos para resolução de conflitos – é necessário buscar a disseminação da cultura do litígio. Em um mundo onde o conflito é algo inerente ao ser humano, onde a vida em sociedade nem sempre é pacífica, e das próprias relações sociais nascem os conflitos, não se pode deixar que ele seja resolvido, como primeira opção, por meio de um órgão estatal.

Nesse norte, foi apresentada a ferramenta da mediação – a qual vem ganhando força e sendo reconhecida como importante técnica para solução rápida e pacífica dos conflitos, tanto no âmbito judicial quanto na esfera extrajudicial, servindo como ferramenta indispensável à resolução de litígios.

O desafio da institucionalização da mediação parece, então, estar menos ligado na criação de normas legais reguladoras e garantidoras do devido processo legal e mais na possibilidade de valorizar a prática de meios alternativos, dando mais credibilidade a esta ferramenta e investindo na capacitação de profissionais habilitados. Isso porque, apesar de muito bem-conceituada legalmente, a sociedade pouco adere às soluções alternativas fora do Judiciário para resolução de conflitos, eis que as partes ainda esperam obter uma solução imposta pelo Estado-juiz.

A metodologia empregada neste estudo inclui o levantamento bibliográfico necessário para a fundamentação teórica da dissertação. Para tanto, utiliza-se, ainda, o método dedutivo, por meio do desenvolvimento do raciocínio lógico, partindo de uma ideia geral sobre o tema em estudo até chegar às conclusões particulares.

O artigo possui embasamento no conhecimento de diferentes autores, narrando o contexto histórico sobre a crise no Judiciário e a necessidade de aplicação das medidas



alternativas de resolução de conflitos, trazendo, assim, o processo de mediação, seu conceito e apresentando seus inúmeros benefícios à sociedade.

Ainda, o artigo abordará a possibilidade da mediação ser utilizada em favor da cultura de paz e auxiliar na crise do Poder Judiciário, por intermédio de uma origem explicativa, correlacionando os aspectos referentes à mediação com a realidade atual a fim de utilizar este método alternativo como resposta aos sentimentos de injustiça e impotência que vigoram em nossa sociedade.

Quebrando a cultura do litígio, por meio do processo de mediação, as partes que estejam vivendo um momento de desacordo de opiniões e sentimentos podem atuar como “juízes” de suas próprias vidas nesse momento.

## **2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL ASPECTOS SOBRE A CRISE NO JUDICIÁRIO E A CULTURA DO LITÍGIO**

A população brasileira, por força da cultura do litígio, desde tempos primórdios, alimenta a ideia de que deve partir do Judiciário a resposta para solução de seus conflitos. A jurisdição ainda é o modelo tradicional para a solução de litígios na sociedade contemporânea e tem sido praticamente o único meio utilizado pelos indivíduos na solução de suas contendas e funcionado como um poderoso instrumento na garantia e concretização de direitos encartados nas Constituições.

Ocorre que, embora o alcance ao Judiciário tenha sido facilitado e favorecido à propositura de litígios, devido ao direito constitucional de garantia de acesso à justiça, muitas vezes a decisão judicial não é plenamente eficaz.

Os indivíduos que levam suas pretensões para apreciação do Estado estão percebendo que elas não estão sendo satisfatoriamente solucionadas. Tem-se o acesso, mas não se tem eficácia.

Conforme Calmon (2008, p. 25):

A sociedade moderna se apresenta como uma cultura de conflitos, na qual não somente se verifica uma enorme e interminável quantidade de conflitos, como, igualmente, o hábito predominante de atribuir ao Estado a responsabilidade de proporcionar uma solução.



Partindo desta premissa, pode-se concluir que a questão não é somente ampliar o direito de acesso ao Judiciário, mas o fim útil do processo, pacificar conflitos, dirimir lides e trazer a paz social.

Observa-se que as sociedades modernas estão lidando com uma superjuridificação dos conflitos. Essa cultura de submeter qualquer controvérsia à jurisdição estatal é compreendida por alguns como reflexo de uma democratização do Estado e uma concretização da garantia de acesso à Justiça. No entanto, há explicações para o aumento da litigância que vão do crescente número de advogados até o enfraquecimento dos laços comunitários e do compromisso com a gestão da vida coletiva, passando pela ampliação dos meios de comunicação social (LUCENA FILHO, 2012).

Esse cenário é resultado de uma justiça baseada na aplicação mecânica da lei ao caso concreto, o que confere uma resposta processual e não necessariamente uma solução, pois não alcança o cerne do conflito que originou a controvérsia.

Assim, ao longo do tempo, nota-se a existência de uma crise enfrentada pelo Poder Judiciário no Brasil, em que é inevitável observar que a morosidade e a ineficiência da prestação jurisdicional por parte do Poder Público é uma questão que necessita ser estudada pelos juristas, uma vez que o Estado é detentor do dever Constitucional de garantir a efetivação do acesso à justiça aos cidadãos, o que nos dias de hoje ocorre de maneira insatisfatória (LANÇANOVA, 2014).

Tal quadro também é resultante da morosidade da justiça, já que o número de servidores no Brasil é insuficiente para atender às necessidades da sociedade em geral, uma vez que a demanda de processos judiciais possui um alto índice de crescimento.

É cada vez mais evidente que o sistema jurídico brasileiro, caso não sejam adotadas medidas modernas e inovadoras, caminha para o colapso institucional, estando cada vez mais atolado em volume de demandas e com quadro insuficiente de funcionários, frente à grande velocidade com que as demandas judiciais se acumulam.

Dessa forma, com as mudanças sociais havidas nas últimas décadas para combater a judicialização e ao mesmo tempo atender às necessidades da sociedade, tem-se promovido a inserção de novos modelos de resolução de conflitos ao mundo jurídico por meio de três principais institutos, a conciliação, a mediação e a arbitragem.

Como se verifica, tanto as pessoas quanto o Judiciário buscam a adoção de métodos complementares capazes de conduzir à pacificação social, já que a lentidão do



Judiciário, devido à carga excessiva de trabalho, contribui para a falta da efetiva justiça social, conforme Willians (2012, p. 78):

A confusão que se faz entre a instrumentalidade e a neutralidade do processo em relação ao Direito substancial contribui sobremaneira para a morosidade da entrega da prestação jurisdicional. Um procedimento que não considera o que se passa nos planos do Direito material e da realidade social.

Portanto, não pode propiciar uma tutela jurisdicional efetiva.

## **2.1 DA NECESSIDADE DE APLICAÇÃO DAS MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A Lei n. 13.140/15 dispõe e regula sobre a mediação (por via judicial ou extrajudicial) como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública (BRASIL, 2015).

O Novo Código de Processo Civil, instituído por meio da Lei n. 13.105/15, também conferiu inegável prestígio à mediação. Tanto assim que no art. 3º, §3º, impõe aos juízes o dever de estimular a sua utilização para viabilizar uma solução consensual de eventual conflito submetido ao Poder Judiciário.

Nesse contexto, diante da necessidade de implementar uma cultura da paz, a mediação tornou-se uma realidade incontestável, não mais vista apenas como “alternativa”, passando a ser reconhecida como adequada, efetiva e, principalmente, necessária, conforme preceituado por Dinamarco (2005, p. 133):

Não basta alargar o âmbito de pessoas e causas capazes de ingressar em juízo, sendo também indispensável aprimorar internamente a ordem processual, habilitando-a a oferecer resultados úteis e satisfatórios aos que se valem do processo. Um eficiente trabalho de aprimoramento deve pautar-se pelo trinômio (qualidade dos serviços jurisdicionais, à tempestividade da tutela ministrada mediante o processo e à sua efetividade), não bastando que o processo produza decisões intrinsecamente justas e bem postas, mas tardias ou não traduzidas em resultados práticos desejáveis; nem sendo desejável uma tutela jurisdicional efetiva e rápida, quando injusta.

Pela promoção do diálogo, incentiva-se a obtenção de argumentos racionais que possam conduzir à obtenção de consensos necessários à efetivação de soluções que melhor atendam aos interesses comunitários e individuais dos cidadãos.

Nesse sentido, colhe-se do entendimento de Warat (2004, p. 26):

O grande segredo, da mediação, como todo segredo, é muito simples, tão simples que passa despercebido. Não digo tentemos entendê-lo, pois não podemos entendê-lo. Muitas coisas em um conflito estão ocultas, mas podemos senti-las. Se tentarmos entendê-las, não encontraremos nada, corremos o risco



de agravar o problema. Para mediar, como para viver, é preciso sentir o sentimento. O mediador não pode se preocupar por intervir no conflito, transformá-lo. Ele tem que intervir sobre os sentimentos das pessoas, ajudá-las a sentir seus sentimentos, renunciando a interpretação. Os conflitos nunca desaparecem, se transformam; isso porque, geralmente, tentamos intervir sobre o conflito e não sobre o sentimento das pessoas. Por isso, é recomendável, na presença de um conflito pessoal, intervir sobre si mesmo, transformar-se internamente, então, o conflito se dissolverá (se todas as partes comprometidas fizerem a mesma coisa). O mediador deve entender a diferença entre intervir no conflito e nos sentimentos das partes. O mediador deve ajudar as partes, fazer com que olhem a si mesmas e não ao conflito, como se ele fosse alguma coisa absolutamente exterior a elas mesmas. Quando as pessoas interpretam (interpretar é redefinir), escondem-se ou tentam dominar (ou ambas as coisas). Quando as pessoas sentem sem interpretar, crescem. Os sentimentos sentem-se em silêncio, nos corpos vazios de pensamentos. As pessoas, em geral, fogem do silêncio. Escondem-se no escândalo das palavras. Teatralizam os sentimentos, para não senti-los. O sentimento sentido é sempre aristocrático, precisa da elegância do silêncio. As coisas simples e vitais como o amor entendem-se pelo silêncio que as expressam. A energia que está sendo dirigida ao ciúme, à raiva, à dor tem que se tornar silêncio. A pessoa, quando fica silenciosa, serena, atinge a paz interior, a não violência, a amorosidade. Estamos a caminho de tornarmo-nos liberdade. Essa é a meta mediação.

Resta evidente que o acesso à justiça não se resume à possibilidade de ajuizar uma ação, mas, principalmente, à satisfação completa da pretensão, fato este que, por muitas vezes, não se alcança ao final de um processo judicial.

Sem dúvidas, os meios alternativos de pacificação social são métodos eficientes de resolução de conflitos, pois, além de pôr fim ao problema, eles são mais céleres, econômicos e menos desgastantes para os envolvidos do que a justiça comum.

Ainda Scavone Júnior (2016, p. 273-274) acentua tal aspecto:

O mediador busca neutralizar a emoção das partes, facilitando a solução da controvérsia sem interferir na substância da decisão dos envolvidos. A mediação se mostra útil quando o conflito entre as partes [...] desborda dos interesses financeiros em discussão que, muitas vezes, são, apenas, o pretexto para disputas emocionais que extrapolam o contexto aparente do conflito.

Ocorre que fatores como a popularidade do Poder Judiciário e a falta de informação quanto a outros meios igualmente eficazes ainda hoje dificultam a inserção da mediação como técnica confiável para satisfazer uma pretensão. Porém, enquanto perdurar a lógica judicializante de demandas, continuaremos a assistir à operacionalização de um sistema judicial que não será capaz de agir de fato como pacificador social.

Urge, portanto, que vias alternativas de autocomposição sejam cada vez mais incentivadas de modo a se criar uma nova cultura de busca antes da legítima pacificação do que da perenização do conflito.



## 2.2 DO INSTITUTO DA MEDIAÇÃO

O termo mediação origina-se do latim “*mediare*”, que significa intervir, mediar. Consiste em um procedimento não adversarial de resolução de litígios, em que uma terceira pessoa auxilia a comunicação entre as partes em conflito, de forma imparcial, e valendo-se da utilização de determinadas técnicas, visando à solução pacífica de suas controvérsias.

Sales (2007, p. 21) conceitua a mediação como:

[...] procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça. A mediação representa um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, motivadas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo.

Em outras palavras, trata-se de uma forma consensual de resolução das lides, que objetiva estimular o diálogo entre as partes e criar oportunidades para que elas discutam sobre seus interesses e suas diferenças na busca das melhores soluções, sendo o Mediador um facilitador nessa relação.

A mediação é mecanismo adequado para trabalhar situações provocadas por olhares divergentes ou excludentes entre pessoas e/ou grupos de pessoas. No entendimento de Spengler e Pinho (2013, p. 169):

Os critérios deverão de serem reconhecidos em domínios significativos próprios das verdades internas de cada um dos conflitados. Um ambiente de mediação é sempre uma reflexão que nos convida a visitarmos um mundo diferente ao nosso, um reconhecimento do mundo do outro. Por certo, a mediação será um caminho de fuga do mundo da ficção normativista estatal, e vai elaborando e inaugurando novos espaços pedagógicos de autonomia e de realização da cidadania. Consolida, assim, um patamar reflexivo, um processo dialogal de entendimento e de sustentabilidade das relações humanas.

Cumprе ressaltar que os mediadores não impõem uma decisão, o principal papel deles é auxiliar, de forma pacífica e programada, as partes a chegarem, por si mesmas, a uma solução da controvérsia. É necessário que os mediadores, além de terem conhecimento acerca do direito material que se aplicará ao caso concreto, possuam determinados conhecimentos específicos, ou seja, habilidades pessoais ligadas a cada caso analisado.



A mediação pode ser realizada em todos os momentos, ela pode ser extrajudicial e buscada espontaneamente pelas partes que estão envolvidas no problema e que não conseguem resolvê-lo, ou judicial, neste caso, quem realiza as audiências é um mediador indicado pelo tribunal, ou seja, o juiz é quem designa, não estando este condicionado a uma prévia aceitação das partes.

O processo inicia-se com a pré-mediação, na qual o mediador informa os mediados sobre o que é a mediação, quais as suas etapas, avalia se as questões por elas trazidas são adequadas ao emprego da mediação e qual a vontade das partes em participarem.

Na sequência, é feita a chamada: “compreensão do caso” – momento em que a mediação cria uma oportunidade e o espaço adequados para solucionar questões relativas ao conflito, separando a pessoa do problema.

Por fim, busca-se a resolução – o mediador orienta as partes a entenderem a origem do conflito para resolvê-lo sem precisar enfrentar longas demandas jurídicas, o que gera uma maior qualidade de vida para os envolvidos e uma resolução do problema mais assertiva.

### **2.3 DOS BENEFÍCIOS DA MEDIAÇÃO**

Por que ou para que litigar por anos, gastando inúmeros recursos financeiros, que impactam a vida de todos os envolvidos se, em muitos casos, a resolução pode ser encontrada pelas próprias partes mediante concessões mútuas?

Além de que, a imposição de decisões pelo sistema do Poder Judiciário nem sempre significa composição justa do problema e em tempo razoável. Talvez em tempos difíceis que a população vem enfrentando, a ferramenta da mediação seja melhor vista e utilizada pelos envolvidos em um conflito.

Tornar esses conflitos solucionáveis por meio do diálogo e acordo traria um rendimento financeiro mais real, ou seja, mesmo que o valor monetário seja menor em relação ao que caberia na justiça comum, o fato deste vir antes e mais rápido seria uma realização real para as partes.

Nesse sentido, Caetano (2002, p. 104) assevera que:

[...] os meios alternativos da solução de conflitos são ágeis, informais, céleres, sigilosos, econômicos e eficazes. Deles é constatado que: são facilmente



provocados e, por isso, são ágeis; céleres porque rapidamente atingem a solução do conflito; sigilosos porque as manifestações das partes e sua solução são confidenciais; econômicos porque têm baixo custo; eficazes pela certeza da satisfação do conflito.

De acordo com Morais e Spengler (2008), por meio da ferramenta da mediação, há diversos benefícios que podem ser proporcionados aos envolvidos, dos quais, cumpre destacar:

- Redução do desgaste emocional entre as partes.
- As partes não precisam gastar tempo com documentos, nem sofrer o desgaste emocional de ficar mantendo um conflito por tempo indeterminado.
- Ela é a forma participativa e rápida de resolver o conflito: você decide o que é melhor para você.
- Pacífica por se tratar de um ato espontâneo, voluntário e de comum acordo entre as partes.
- Menor custo financeiro envolvido no processo.
- Desenvolvimento de soluções adequadas às reais necessidades das partes.
- Maior satisfação das partes envolvidas com a resolução do problema.
- Menor prazo de duração na resolução de conflitos.
- Desburocratização na resolução de conflitos.
- Possibilidade de solução do litígio por profissional escolhido pelos interessados, de acordo com a natureza da questão e a garantia de privacidade, confidencialidade e sigilo durante todo o procedimento.
- O acordo produzido em mediação é um título executivo.
- Desafogamento do Judiciário, entre outros.

Assim, compreende-se que há inúmeros benefícios na sua aplicabilidade.

## **2.4 COMO UTILIZAR A MEDIAÇÃO EM FAVOR DA CULTURA DA PAZ?**

Por muito tempo, fomentou-se de forma inconsequente a cultura do litígio, dificultando a formação de uma cultura pautada na busca pela paz e pelo consenso, mas não é novidade o desgaste e a falta de credibilidade que vem sofrendo o Sistema do Judiciário, conforme dispõe Lucena Filho (2012, p. 17-18):



Em 2010 e 2011, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA divulgou estudo acerca da credibilidade dos órgãos que compõem os setores responsáveis pela Justiça. Os números são preocupantes. Numa escala de 0 a 10, a nota média atribuída pelas mais de duas mil pessoas ouvidas nas diversas regiões do país foi de 4,55. O estudo ainda menciona que a relativa fragilidade na imagem pública da Justiça é generalizada na população e tende a ser mais negativa entre os que buscaram ativamente a Justiça para a resolução de conflitos ou a realização de direitos. As piores avaliações dos entrevistados dizem respeito à rapidez, imparcialidade e honestidade. Numa escala de 0 a 4, os resultados foram os seguintes: a) rapidez teve o pior conceito (1,19); b) imparcialidade e honestidade, que receberam 1,18, notas correspondentes à legenda ‘mal’ na escala de conceitos da pesquisa. Em nenhum dos itens o conceito regular foi alcançado.

Chegou o momento de trabalharmos por um novo Judiciário, mais rápido, menos oneroso, mais efetivo, que transmitirá ao cidadão a certeza de que o entrave que o cerca será bem resolvido e em curto espaço de tempo, não cabendo mais a ideia de que um processo demore 5, 10 anos para chegar ao fim e, muitas vezes, de forma insatisfatória.

Por meio da utilização da ferramenta da mediação, as partes podem expor seu pensamento e têm uma oportunidade solucionar questões importantes de um modo cooperativo e construtivo – o que torna a mediação uma possibilidade de mudar a “cultura do conflito” para a “cultura do diálogo”.

Seu aparecimento remonta às primeiras sociedades existentes e se encontra como uma das primeiras formas hábeis de resolver os conflitos, muito antes do surgimento do Estado como um ente politicamente organizado e monopolizador da tutela jurisdicional (MORAIS; SPENGLER, 2008).

O que a maioria das pessoas ainda não se deu conta é que, ao levar seus problemas/conflitos – que maioria são de cunhos pessoais, ao Judiciário, estes, obrigatoriamente serão “resolvidos” com base na força da Lei, ou seja, não é a pessoa humana na figura do Juiz que irá analisar “quem tem razão” diante de certa situação, e sim, o ente Estatal, por meio de seu servidor – sujeito imparcial aos conflitos pessoais das partes, que utilizará a aplicação das normas aos fatos descritos.

Verifica-se que se faz premente a necessidade de mudança da cultura do litígio para a da conciliação, tendo em vista esta constituir-se importante mecanismo alternativo de resolução de controvérsias, e que detém qualidades e produz resultados que permitem se atingir a tão almejada pacificação social.

Por outro lado, o principal objetivo da mediação é promover a resolução adequada de conflitos entre as partes e estimular a obtenção de um acordo em que todos os interesses



sejam satisfeitos – ou seja, neste caso não existe ganhador/perdedor, as partes é que irão decidir se o conflito está resolvido, uma vez que esse é um método de solução de conflitos de solução autocompositiva.

Com esta simples análise comparativa, aliada a todos os benefícios acima listados, verifica-se que, sem via de dúvidas, mediar é o meio mais eficaz para resolução de conflitos, porém, a sociedade ainda precisa de incentivo, conhecimento e a propagação da mediação apresentada como uma forma justa, eficaz e confiável de resolver seus conflitos.

Para eficácia da mediação é necessário mais do que uma mera alteração legislativa, é indispensável haver mudanças culturais. Nesse sentido, a ascensão do incentivo das vias de autocomposição voluntária deve ser vivenciada de modo a intensificar o uso e a efetividade de tais ferramentas de resolução de conflitos, de modo a levar a sociedade a perceber suas vantagens práticas.

As leis podem influenciar na modificação na realidade, mas não são suficientes para alterar o modo como as pessoas agem, se não vierem acompanhadas de um processo permanente de educação para o exercício dos deveres e dos direitos.

## **2.5 MEDIAÇÃO E JUDICIÁRIO: É POSSÍVEL CONCILIÁ-LOS?**

A tentativa de solucionar as controvérsias pela via judicial é legítima. Afinal, é uma das funções do Poder Judiciário compor os conflitos. Contudo, o que se destaca é a utilização desproporcional do direito de ação como instrumento único e salvador de todas as pendências que se põem entre agentes inseridos num cenário conflituoso.

Chiovenda (2002, p. 8) definiu jurisdição como:

A função do Estado que tem por escopo a atuação da vontade concreta da lei por meio da substituição, pela atividade de órgãos públicos, da atividade de particulares e de outros órgãos públicos, já no afirmar a existência da vontade da lei, já no torná-la, praticamente, efetiva.

A cultura da litigância abarrota os Tribunais, reproduz insatisfações quanto à inefetividade qualitativa da resposta da Justiça e integra um modelo de solução de controvérsias carcomido pela dificuldade em dialogar.



A impossibilidade de o Judiciário resolver, em prazo razoável, quantidades progressivas de processos judiciais exige a ampliação das soluções extrajudiciais de controvérsias.

O surgimento frequente de novos direitos, aliado ao crescimento demográfico, econômico e consumerista, culmina no aumento dos conflitos de interesses de uma sociedade dinâmica, que, diante da popularização da assistência jurídica gratuita e do advento do Código de Defesa do Consumidor (CDC), bem como dos Juizados Especiais, despertou uma cultura de submeter suas controvérsias às decisões do Estado (CAMPOS; MAGALHÃES, 2015).

Estamos diante de um cenário no qual os atores sociais demonstram descontentamento com o tratamento judicial dispensado aos conflitos. A lei de mediação fora instaurada, justamente, com o fim de modificar a cultura do litígio judicial, uma vez que a justiça brasileira se encontra sobrecarregada.

Mesmo diante da melhora na produtividade, conforme as últimas análises estatísticas, é notório que o Poder Judiciário brasileiro está vivenciando uma crise de recursos humanos e materiais que acarretou numa crise moral diante da atual ausência de prestígio sob o ponto de vista da sociedade civil. Sem dúvidas, o abarrotamento de processos causou dificuldade de responder às demandas de forma satisfatória em tempo razoável (CAMPOS; MAGALHÃES, 2015).

Dando força na utilização da Lei de Mediação, em 2015, o novo Código de Processo Civil atribuiu à conciliação e à mediação, submetendo, em regra obrigatoriamente, as partes à audiência prévia de conciliação/mediação, cumpre refletir se os novos rumos adotados pelo legislador estão surtindo efeitos práticos.

Porém, há ainda, na nossa sociedade, uma percepção errônea de que o direito somente é legitimamente corroborado ao passar pelo crivo do Estado-juiz, o que, juntamente com diversos fatores, contribui para a cultura do litígio.

A sentença se tornou o meio de consolidar direitos que, não raras vezes, poderiam ser exercidos sem intermédio da máquina judiciária. Ocorre que, em muitos casos a sentença se apresenta como solução ou fim de um processo, mas não consegue apaziguar as partes ou resolver o conflito, fazendo com que normalmente não se tenha um vencedor, mas partes que tem cindidos seus direitos.



Dessa forma, a sociedade brasileira aderiu ao costume de buscar a via jurídico-processual antes de buscar o consenso, reduzindo a conciliação à mera formalidade advinda de disposições legais que devem ser obrigatoriamente observadas. “A exigência burocrática da justiça imprime às pessoas a sensação que o seu direito estará resguardado e protegido se for proveniente de uma sentença prolatada por juiz, após os trâmites de um processo judicial” (CAMPOS; MAGALHÃES, 2015, p. 97).

O instituto da mediação precisa ser totalmente apoiado pelo Poder Judiciário para influenciar a mudança da realidade, precisa trazer regras claras e esclarecedoras que favoreçam a autocomposição.

A sociedade precisa estar segura de que a mediação também é uma forma eficaz de promover a resolução de conflitos e, inclusive, mais focada nas pessoas, porque é uma ferramenta que se preocupa com o problema, e não unicamente com a aplicação da letra de Lei, de modo a garantir uma relação futura entre os envolvidos.

Portanto, ela é um método que visa à manutenção dos relacionamentos humanos, procurando uma resolução menos traumática na solução de suas controvérsias. No entanto, na prática, na maioria das vezes, a audiência de mediação é vista como mero requisito procedimental. O Judiciário é o maior responsável por sua própria carga de trabalho.

De certa forma, quando o Estado se apropria do instituto da mediação para dirimir conflitos, a partir de uma mediação realizada por serventuários do Poder Judiciário, mais uma vez chama para si a responsabilidade de resolver os conflitos sociais. O próprio conciliador/mediador comumente carece de compreensão dimensional do papel que desempenha, muitas vezes se limitando a perguntar se há interesse no acordo e nada fazendo diante de uma resposta negativa.

O Judiciário e a mediação podem sim andar juntos, mas é necessário demonstrar, diante do todo da explicação conceitual e aplicabilidade da mediação, a importância quanto à criação de uma lei ou medida que coloque a mediação como forma essencial para a solução dos conflitos antes do ingresso na justiça comum.

Sua função não seria diminuir ou limitar a atuação do magistrado, mas mostrar que a mediação como forma predecessora ao processo judicial seria de grande valia para tal, e a necessidade da criação de uma lei que regulamentasse e obrigasse este procedimento.



Nesse sentido, sem dúvidas, um dos maiores pontos-chave seria a capacitação dos estudantes de direito e dos operadores jurídicos a se tornarem aptos à mediação, eis que em sua maioria nem mesmo a formação profissional jurídica contribui para uma atuação de cunho consensual, fazendo com que sejam valorizados os métodos autocompositivos e aproximando a sociedade de soluções jurídicas mais eficientes para a promoção dos direitos fundamentais.

Nesse diapasão, tem-se a Mediação como ferramenta indispensável ao fortalecimento do Poder Judiciário, tornando efetivos os direitos e as garantias individuais por meio de uma justiça eficiente, transparente e rápida, demonstrando que as soluções simples, informais e econômicas são juridicamente sustentáveis, e que a utilização de tais métodos alternativos é sempre mais vantajosa.

Por fim, cumpre lembrar que, quando o processo de mediação é bem-sucedido, terminando com a celebração de um acordo entre as partes, isso significa um processo a menos no Poder Judiciário.

### **3 CONCLUSÕES**

Ao fim deste artigo, após a exposição das seções acima topificadas, a síntese das conclusões aponta para algumas premissas, cujas funções contribuem diretamente para a compreensão do tema.

Primeiramente, verificou-se que, com o surgimento de novos direitos, é muito mais recorrente após a globalização tecnológica. O mundo contemporâneo comporta múltiplas relações que ocasionam em conflitos em virtude da conscientização e busca da sociedade em ver reconhecidos seus direitos.

Diante de todo este processo de dinamicidade pós-moderno, é comum que as relações humanas também sejam exponencializadas. A partir dos dados enunciados, viu-se que a quantidade de ações em curso no Judiciário é desproporcional à população nacional e as respostas da Justiça aos anseios sociais não têm sido satisfatórias, sobretudo pela demora e falta de efetividade executória das decisões que profere, ou seja, a combinação desses fatores é um Poder Judiciário em crise.

Posteriormente, depreendeu-se que o conflito pode ser encarado sob perspectivas variadas, quer em relação ao que se busca, se espera ou meramente ao se considerar.



Cumprе salientar que a formalidade judicial e a pouca participação das partes no processo judicial podem contribuir para o acirramento do conflito.

A cultura do litígio é um vício social que deve ser combatido. E é justamente neste ponto que uma mudança de mentalidade se faz necessária. Ocorre que, embora com toda evolução que passamos, o brasileiro ainda detém uma equivocada percepção de que o seu direito será efetivado somente quando expressamente corroborado pelo sistema do Poder Judiciário.

A necessidade de uma solução efetiva e pacífica dos conflitos nos levou a reconhecer que precisamos superar a cultura do litígio (seja ele judicial ou arbitral) e fortalecer mecanismos consensuais de resolução de disputas, notadamente a mediação e a conciliação. Em outras palavras, fez-nos reconhecer que, para dar efetividade ao direito de acesso à justiça (art. 5º, XXXV, da CRFB/88), na acepção de acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas, precisamos superar a cultura do litígio e substituí-la pela cultura do diálogo e da negociação.

Portanto, considerados os argumentos postulados até o momento, vê-se que ainda há uma forte cultura demandista materializada pela quantidade de ações em curso nos Tribunais, surgindo a necessidade de expansão de uma ação educacional acerca dos conflitos para que haja uma reinvenção, principalmente, do profissional do direito.

Afinal, já que a sociedade caminha cada vez mais rápido do que o direito, as pessoas deverão se conscientizar da real necessidade do uso do Judiciário, o que acena para a necessidade de uma nova concepção de fazer o direito na sociedade.

Assim, a mediação só terá uma eficácia e um funcionamento plenos quando houver, por parte da sociedade e do Poder Judiciário, um comprometimento de utilizar como primeira ferramenta os métodos alternativos de solução de conflitos, não se limitando para resolver o dissenso, a busca pelo Poder Judiciário.

Com isso, não se pretende violar a inafastabilidade do acesso à justiça, simplesmente se objetiva combater a concepção de que toda controvérsia deva passar pelo crivo do Estado-juiz, para que, assim, possa-se efetivamente proporcionar uma prestação jurisdicional de qualidade em decorrência do desafogar da máquina judiciária.

Que nós, operadores profissionais do Direito, saibamos dar nosso contributo na evolução da forma de resolução de conflitos, a fim de construir um novo paradigma para a justiça brasileira.



## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 14 jul. 2020.

CAETANO, Luiz Antonio. **Arbitragem e Mediação: rudimentos**. São Paulo: Atlas, 2002.

CALMON FILHO, Petrônio. **O conflito e os meios de sua solução**. Teoria do Processo. Panorama doutrinário mundial, Salvador: Jusprovidm, 2008.

CAMPOS, Ecilma Dalva Gomes; MAGALHÃES, Carlos Augusto Teixeira. **Mediação versus cultura do litígio: A efetividade da mediação na sociedade brasileira diante da cultura do litígio**, Letras jurídicas, v. 3, n.2, 2º semestre de 2015. Disponível em: <http://npa.newtonpaiva.br/letrasjuridicas/wp-content/uploads/2016/09/LJ-0514.pdf>. Acesso em: 18 de out. 2020.

CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de direito processual civil**. v. 2. 3.ed. Tradução de Paolo Capitanio Campinas: Bookseller, 2002.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**. 5.ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

LANÇANOVA, Jônatas Luís. O Poder Judiciário em Crise e a mediação como meio alternativo de resolução de conflitos. Direito em Debate, **UNIJUI**, 2014. Disponível em: [www.revistas.unijui.edu.br](http://www.revistas.unijui.edu.br). Acesso em: 8 set. 2020.

LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **A cultura da litigância e o Poder Judiciário: noções sobre as práticas demandistas a partir da justiça brasileira**, 2012. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/publicacao/?evento=37#ACESSO%20%C3%80%20JUSTI%C3%87A%20E%20MEIOS%20ALTERNATIVOS%20DE%20RESOLU%C3%87%C3%83O%20DE%20CONFLITOS>. Acesso em: 8 out. de 2020.

MORAIS, Luis Bolzan de. SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem – Alternativas à Jurisdição**. 2.ed. Porto Alegre, Livraria do Advogado, 2008.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem: Mediação e Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.



SPENGLER, Fabiana M.; PINHO, Humberto D. B. de. **Acesso à justiça, jurisdição (in) eficaz e mediação**. Curitiba: Multideia, 2013.

WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WILLIAMS, Rebecca Saint. **Comissão de Conciliação Prévia e o Órgão de Conciliação Universitária**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2012.