

# A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS – MUDANÇA DE PARADIGMAS

**Lília Maia de Moraes Sales**

Professora titular da universidade de Fortaleza,  
Doutora/UFPE

## 1 A CULTURA DO CONFLITO E DA RESOLUÇÃO EXCLUSIVA PELO PODER JUDICIÁRIO

A Constituição Federal resguarda como direito fundamental o princípio da inafastabilidade da prestação jurisdicional, por meio do preceito que determina que *a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito*<sup>1</sup>. Deste dispositivo subentende-se que o cidadão poderá, sem qualquer obstáculo, procurar o Poder Judiciário para a resolução do seu litígio.

É imprescindível a existência de um Poder Judiciário independente e atuante nas sociedades tendo em vista a necessidade de se existir um terceiro legitimado e capaz de decidir conflitos com imparcialidade, garantindo a justiça no caso concreto. Conforme lição de Luis Alberto Gomes Araújo, ele *garante a imparcialidade de quem julga e protege a parte menos forte ou mais desprotegida da relação em conflito. Garante, além disso, a igualdade perante a lei a todos os cidadãos, a gratuidade do sistema e não deixa ao livre arbítrio das partes a interpretação de normas de cumprimento imperativo ou a aplicação de direitos que a lei considera como irrenunciáveis por parte dos particulares, além de outros benefícios*<sup>2</sup>.

Ocorre que, paralelamente ao entendimento de que cabe ao Judiciário a responsabilidade pela resolução das querelas da sociedade, criou-se também a compreensão de que somente cabe ao Estado o poder de dirimir os problemas da população, não tendo esta a capacidade natural de solucionar sem traumas parte de seus problemas comuns.<sup>3</sup> As pessoas apenas sentem que o seu direito está resguardado e protegido por meio de sentença prolatada por juiz, após os trâmites de um processo na justiça.

Esse pensamento, tão arraigado na sociedade, acabou por desenvolver a chamada cultura do conflito, que estimula a resolução das querelas somente por meio de processo nos tribunais. Para Adolfo Braga Neto, *a sociedade brasileira está acostumada e acomodada ao litígio e ao célebre pressuposto básico de que justiça só se alcança a partir de uma decisão proferida pelo juiz togado. Decisão esta muitas vezes restrita a aplicação pura e simples de previsão legal, o que explica o vasto universo de normas no ordenamento jurídico nacional, que buscam*

---

<sup>1</sup> Constituição Federal, art. 5º, XXXV.

<sup>2</sup> ARAÚJO, Luis Alberto Gomes. Os meios alternativos de solução de conflitos como ferramentas na busca da paz. In *Mediação – métodos de resolução de controvérsias*, n. 01, coord. Ângela Oliveira. São Paulo: LTr, p.128.

<sup>3</sup> ARAÚJO, Luis Alberto Gomes. In op. Cit. p. 127 –128.

*pelo menos amenizar a ansiedade do cidadão brasileiro em ver aplicada regras mínimas para regulação da sociedade.*<sup>4</sup>

A cultura do conflito ainda contribui para a existência da relação “um contra o outro”, na qual deve sempre haver um ganhador e um perdedor e onde esta postura beligerante favorece uma disputa entre partes para que se ganhe a qualquer preço.<sup>5</sup>

A dependência da prestação jurisdicional somada à cultura do conflito acaba por provocar a superlotação das secretarias com processos em tramitação, a demora dos julgamentos, a inércia do cidadão em tentar solucionar o conflito vivido, a dificuldade de acesso à justiça e até problemas mais graves, como nos casos que reclamam um julgamento célere e o processo demora anos até a sentença definitiva.

A existência da prestação jurisdicional pelo Judiciário é imprescindível para a solução justa de conflitos, contudo, esta não é a única forma de resolução dos litígios existentes ou em potencial. Desenvolvem-se há algumas décadas, meios alternativos à jurisdição que buscam oferecer à sociedade formas de resolução pacífica e célere dos problemas. Esses meios trazem consigo, além de novas alternativas, a possibilidade de mudança de mentalidade que proporciona o desenvolvimento no seio da sociedade de uma cultura do diálogo, a qual possibilita que, em um litígio, as próprias partes envolvidas ajam como atores responsáveis pela resolução de suas controvérsias.

Em face desses fatos, o presente estudo objetivou conhecer e analisar a mediação de conflitos como meio de solução de controvérsias; verificar sua contribuição na mudança de paradigmas, por possibilitar uma cultura do diálogo e aferir sua relevância para o ensino jurídico.

## **2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E MUDANÇA DE MENTALIDADE**

Entre os meios alternativos de resolução de controvérsias, destaca-se a mediação de conflitos. A mediação surge como forma consensual de resolução de controvérsias, na qual as partes, por meio de diálogo franco e pacífico, têm a possibilidade, elas próprias, de solucionarem seu conflito, contando com a figura do mediador, terceiro imparcial que facilitará a conversação entre elas.

A mediação possibilita a transformação da “cultura do conflito” em “cultura do diálogo” na medida em que estimula a resolução das querelas jurídicas pelas próprias partes, nos casos que envolvem direitos disponíveis. A valorização das pessoas é um ponto importante, eis que são elas os atores principais e responsáveis pela resolução da divergência.

A busca do “ganha-ganha”, outro aspecto relevante da mediação, ocorre porque se tenta chegar a um acordo benéfico para todos os envolvidos. A

---

<sup>4</sup> NETO, Adolfo Braga. Alguns aspectos relevantes sobre mediação de conflitos. In Estudos sobre mediação e arbitragem. Lilia Maia de Moraes Sales (Org.). Rio – São Paulo – Fortaleza: ABC Editora, 2003, p. 20.

<sup>5</sup> Nesse sentido, verificar SCHNITMAN, Dora Fried. Novos paradigmas na resolução de conflitos. In Novos paradigmas em mediação. Dora Fried Schnitman e Stephen Littlejohn (Org.). Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999, p. 17 – 27; GALANO, Mônica Haydee. Mediação – uma nova mentalidade. In Mediação – métodos de resolução de controvérsias, n.1, coord. Ângela oliveira, São Paulo: LTr, 1999, p. 102 – 112.

mediação de conflitos propicia a retomada do diálogo franco, a escuta e o entendimento do outro, proporcionando a manutenção dos vínculos afetivos, principalmente nos casos que envolvem relações continuadas, como no Direito de Família.

A visão positiva do conflito é considerada um ponto importante. O conflito, normalmente, é compreendido como algo negativo, que coloca as partes umas contra as outras. A mediação tenta mostrar que as divergências existentes são normais, e até naturais, porque sempre existiram na história da humanidade. A desavença, a contraposição, são necessárias pois possibilitam o crescimento e as mudanças.

Mônica Haydee Galano afirma que *quando o conflito é visto como um problema a ser solucionado pelas partes e não criado pela outra parte permite-se potencializar os recursos, as habilidades das pessoas para encontrar caminhos mais satisfatórios*<sup>6</sup>.

A mediação possibilita também o tratamento do conflito real. Muitas vezes, os litígios levados ao Judiciário são os aparentes, a ponta do *iceberg*, como diz a sabedoria popular. A sentença prolatada, em alguns casos, por cuidar apenas de parte da desavença – conflito aparente -, não será capaz de mitigá-la, propiciando assim que novos e mais problemas surjam e abarquem o Judiciário de processos. Com a mediação, que proporciona o restabelecimento do diálogo entre as partes, o conflito real aparece e pode enfim, ser trabalhado e dirimido.

Nas comunidades carentes, importantes benefícios proporcionados pela mediação, além dos já elencados, são o acesso rápido à justiça, por possibilitar a resolução célere e eficiente de divergências jurídicas; e a inclusão social, eis que, quando as pessoas se sentem capazes de resolver suas desavenças pessoais, percebem também que são capazes de buscar melhorias para suas comunidades, agindo como cidadãos e procurando sua inserção na sociedade que antes os excluía.

A paz social é um fim impar oferecido pela mediação. No mundo atual, onde a violência impera e assusta, e o medo é uma constante, a mediação de conflitos surge como uma ferramenta na busca pela paz. Ela é *compreendida como um dos meios utilizados para efetivar a paz quando se destaca a educação para a solução pacífica de conflitos. Além de ser um instrumento voltado para a solução consensual, a mediação fortalece a cultura de paz e de participação política, já que compreende o problema e possibilita o diálogo entre as partes, permitindo uma boa administração dessa controvérsia.*<sup>7</sup>

Apesar dos benefícios que a mediação de conflitos oferece, o seu conhecimento pela população, e até pelo meio acadêmico ainda é acanhado; e a sua utilização como meio de resolução de controvérsias ainda é restrito a algumas regiões onde sua prática já está sendo desenvolvida.

### **3 O ENSINO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

---

<sup>6</sup> GALANO, Mônica Haydee. In op. Cit. p. 111.

<sup>7</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. A mediação de conflitos e a pacificação social. In Estudos sobre mediação e arbitragem. Lília Maia de Moraes Sales (Org.). Rio – São Paulo – Fortaleza: ABC Editora, 2003, p. 134 – 135.

O Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos, no item referente ao ensino superior, destacou que a universidade é co-responsável na construção de uma cultura de promoção, proteção e defesa dos direitos humanos, tendo por missão a formação de profissionais e acadêmicos sensibilizados para uma atuação cidadã, eticamente comprometida com o fortalecimento dos direitos e liberdades fundamentais. Cabe à universidade, segundo o documento referido, um compromisso com o futuro da sociedade brasileira, tendo em vista a promoção do desenvolvimento, da justiça social, da democracia e da paz social.<sup>8</sup>

Além das atribuições constitucionais de ensino, pesquisa e extensão, a universidade tem missões educacionais e sociais. Ademais de formar profissionais competentes na sua área de trabalho, é dever da universidade formar cidadãos conscientes de seu papel na sociedade em que vivem, da relevância de sua atuação e contribuição para o desenvolvimento social, e sensíveis à realidade na qual irão atuar.

A mediação de conflitos, por suas características de cooperação, solidariedade entre as partes, respeito ao próximo, não-competitividade, diálogo pacífico e busca da paz social, possibilita a formação do aluno sob perspectivas técnicas e humanistas, promovendo a conscientização de direitos e deveres e a formação de cidadãos participativos no seio da sociedade.

O ensino da mediação de conflitos na graduação e pós-graduação<sup>9</sup>, a promoção de investigações sobre o tema através de pesquisas científicas e sua inclusão em atividades de extensão nas universidades, são importantes formas de divulgar esse meio alternativo de resolução de controvérsias. Além do aprendizado de novas técnicas, seu estudo possibilita ainda a transformação da mentalidade, inculcando nos estudantes a cultura do diálogo, as possibilidades do diálogo transformador, a decisão ganha-ganha, a busca da paz social, entre outros benefícios presentes na mediação.

Segundo Luis Alberto Gomes Araújo, *falar de mecanismos alternativos de solução de conflitos*, entre os quais está inserida a mediação, *é falar de uma nova cultura (pela mudança que implica na cultura atual), todavia tão velha quanto a humanidade e infelizmente em desuso na mesma sociedade que a relegou ao esquecimento quando de maneira incondicional entregou ao Estado os mecanismos básicos para solucionar suas disputas. Daí ser indispensável fazer avançar simultaneamente um processo educativo para que a sociedade entenda em que consistem esses mecanismos, mas não só no nível jornalístico ou publicitário, mas também que compreenda e avalie as novas ferramentas que*

---

<sup>8</sup> Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos / coordenação de Herbert Borges Paes de Barros e Simone Ambros Pereira; colaboração de Luciana dos Reis Mendes Amorim ... [et al.]. – Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos; Ministério da Educação, 2003.

<sup>9</sup> No Estado do Ceará, algumas Instituições de Ensino Superior incluíram a mediação de conflitos na sua grade curricular. A Universidade de Fortaleza - UNIFOR, tem a disciplina na graduação e pós-graduação de Direito desde o início de 2002; a Faculdade 7 de Setembro disponibiliza a mediação como disciplina optativa; as faculdades Christus e Farias Brito incluíram a disciplina de Mediação e Arbitragem no currículo do curso de Direito; e a FIC – Faculdades Integradas do Ceará oferece curso de pós-graduação *latu sensu* em Gestão Arbitral, na qual está inserida a disciplina Mediação e Conciliação. Em nível de Brasil, entre outras, a Universidade Federal de Santa Catarina incluiu no currículo da graduação de Direito a disciplina de Mediação e Arbitragem, e a PUC-SP oferece a especialização Mediação: intervenções sistêmicas para a resolução de conflitos e disputas em diferentes contextos.

*ajudarão a obter a consecução dos objetivos finais desse processo, que é a paz social.*<sup>10</sup>

Ademais disso, o ensino da mediação enriquece a grade curricular do curso que a adota, possibilitando uma visão dos problemas sob uma nova ótica porque é da essência da mediação a interdisciplinariedade. Não é um tema exclusivamente jurídico, mas a soma de várias disciplinas, o que termina por enriquecer ainda mais o seu estudo.

Ainda na universidade, outro importante meio de divulgação da mediação de conflitos é a implantação de centros de mediação para atendimento comunitário, onde ocorrerá um duplo benefício, para alunos e membros da comunidade. Os alunos têm a possibilidade de aliar conhecimentos teóricos e práticos. Aprendem a parte teórica na sala de aula e têm a oportunidade de adquirir conhecimentos práticos através da atuação como co-mediadores nas sessões de mediação, onde podem aferir a efetividade do diálogo transformador.

Os membros da comunidade, clientes do centro de mediação, por sua vez, conhecem um novo método de solução de controvérsias, que possibilita chegar a uma conclusão de forma célere, tendo o próprio cliente como sujeito ativo na busca da melhor solução, demonstrando que ele, através do diálogo franco, aberto e sincero, pode chegar a um acordo justo para todos os envolvidos.

Além de fazer o cliente conhecer esta nova cultura do diálogo, em casos de mediação comunitária ainda existem os benefícios de acesso à justiça e da inclusão social, mostrando que, se o cliente é capaz de resolver seus conflitos individuais, pode também tentar dirimir as demandas coletivas, possibilitando exercer atos de cidadania que permitir-lhe-ão cada vez mais ter uma participação ativa na sociedade em que vive.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As possibilidades de mudanças culturais inerentes à mediação de conflitos sinalizam que o seu estudo e divulgação podem trazer consigo importantes alterações no quadro atual, seja por mostrar à população e aos profissionais que as partes envolvidas em um litígio são atores responsáveis pela resolução de suas controvérsias, seja por possibilitar a manutenção dos laços afetivos e a construção da paz social pelo diálogo transformador.

As universidades, por serem centros de pesquisa e desenvolvimento de novos conhecimentos, são responsáveis pela estudo e divulgação dos benefícios da mediação de conflitos no meio acadêmico, por meio de aulas teóricas e práticas, pelo incentivo de pesquisas científicas e através de atividades de extensão que incluam a mediação; bem como na sociedade de forma geral, pela criação de centros de mediação que disponibilizem atendimento à população e pela divulgação das pesquisas que realiza sobre o tema.

Assim, além de contribuírem para a formação de profissionais mais capacitados para a resolução dos litígios existentes na sociedade e sensíveis aos problemas de seus clientes, estarão contribuindo para a formação de cidadãos mais ativos e participativos na sociedade brasileira.

---

<sup>10</sup> ARAÚJO, Luis Alberto Gomes. In op. Cit. p. 129.

## 5 REFERÊNCIAS

### LIVROS E ARTIGOS

ARAUJO, Luís Alberto Gómez. Os mecanismos alternativos de solução de conflitos como ferramentas na busca da paz. In *Mediação – métodos de resolução de controvérsias*, n. 1, coord. Ângela Oliveira. São Paulo: LTr, 1999, p.127 – 132.

GALANO, Mônica Haydee. Mediação – uma nova mentalidade. In *Mediação – métodos de resolução de controvérsias*, n.1, coord. Ângela Oliveira. São Paulo: LTr, 1999, p. 102 – 112.

GERGEN, Kenneth J. Rumo a um vocábulo do diálogo transformador. In *Novos paradigmas em mediação*. Dora Fried Schnitman e Stephen Littlejohn (Org.). Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999, p. 29 - 45.

NETO, Adolfo Braga. Alguns aspectos relevantes sobre mediação de conflitos. In *Estudos sobre Mediação e Arbitragem*. Lília Maia de Moraes Sales (Org.). Rio – São Paulo – Fortaleza: ABC Editora, 2003, p. 19 – 32.

SALES, Lília Maia de Moraes. A mediação de conflitos e a pacificação social. In *Estudos sobre Mediação e Arbitragem*. Lília Maia de Moraes Sales (Org.). Rio – São Paulo – Fortaleza: ABC Editora, 2003, p. 123 – 140.

SALES, Lília Maia de Moraes. A mediação de conflitos e a universidade – possibilidades de transformação social. In *Estudos sobre direito na atualidade*. Lília Maia de Moraes Sales (Org.). Fortaleza: Universidade de Fortaleza (no prelo).

SCHNITMAN, Dora Fried. Novos paradigmas em resolução de conflitos. In *Novos paradigmas em mediação*. Dora Fried Schnitman e Stephen Littlejohn (Org.). Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999, p. 17 – 27.

VEZZULLA, Juan Carlos. A mediação. O mediador. O conflito e outros conceitos. In *Mediação – métodos de resolução de controvérsias*, n. 1, coord. Ângela Oliveira. São Paulo: LTr, 1999.

### DOCUMENTOS

Brasil.Comitê Nacional de Educação em Direitos Humanos. *Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos / coordenação de Herbert Borges Paes de Barros e Simone Ambros Pereira; colaboração de Luciana dos Reis Mendes Amorim ... [et al.]*. – Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos; Ministério da Educação, 2003.