

A EFICÁCIA DOS MEIOS ADEQUADOS DE TRATAMENTO DE CONFLITOS FRENTE A UM MODELO DE JUSTIÇA CONSENSUAL

Luis Carlos Steffenon¹

Carlos Henrique Mallmann²

Sumário: 1 INTRODUÇÃO. 2 A DESCRENÇA NA JURISDIÇÃO E OS NOVOS OLHARES PARA TRATAMENTO DE CONFLITOS A PARTIR DA RESOLUÇÃO 125/10 E LEI 13.140/2015. 3 O CONSENSO FRENTE A SOLUÇÃO DOS CONFLITOS. 4 BRVES NOTAS DA JUSTIÇA CONSENSUAL A PARTIR DOS DADOS DO ‘JUSTIÇA EM NÚMEROS’ DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 5 CONSIDERAÇÕES SOBRE A EFICÁCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS. 6 CONCLUSÃO. REFERÊNCIAS.

Resumo: O atual modelo de justiça alicerçado na figura de um Estado soberano reflete diretamente na descrença que o cidadão possui frente ao sistema jurisdicional tradicional, de modo que a obediência estrita a lei já não mais representa e se apresenta como a solução adequada para determinado conflito. Dessa forma, o estado brasileiro como forma de atender os anseios de parte da população, bem como para trazer um sistema jurisdicional mais efetivo, lançou a partir da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça e da Lei de Mediação uma nova cultura na solução de controvérsias, fundada na cultura do consenso. Tais mudanças tornaram-se efetivas dentro da realidade brasileira, de forma que representam hoje para o próprio estado um modelo mais célere e democrático para os envolvidos em uma lide, sendo que são esses os próprios protagonistas para tratar os próprios litígios.

Palavras-chave: Jurisdição. Consenso. Mediação. Eficácia. Justiça em números.

1 INTRODUÇÃO

O Estado apresenta-se perante a todos como uma figura soberana, dotada de poderes e monopólio para dirimir controvérsias que a ele são direcionadas. Para isto, compete ao Poder Judiciário por meio de sanções decidir conflitos referente a coisas ou pessoas, tendo como alicerce a interpretação da lei e do próprio Direito como um todo.

Nesta figura do Estado soberano o olhar sobre os anseios das partes em litigio são descartadas pela atuação do próprio Judiciário, sendo que na maioria das vezes este dizer o Direito não é a fórmula mais adequada para solucionar as controvérsias apresentadas ao sistema tradicional.

¹ Acadêmico do curso de Direito do Centro Universitário FAI (UCEFF de Itapiranga, SC). Bolsista do Programa de Iniciação Científica – Projeto “A mediação de conflitos como forma de acesso à justiça cidadã”. Pesquisador responsável pelo Grupo de Estudo, Pesquisa e Extensão “Mediação e Arbitragem: formas consensuais de solução de conflitos”. E-mail: luissteffenon@gmail.com

² Graduado em Direito pela Universidade do Vale do Itajaí e mestre em Ciência Jurídica pela Universidade do Vale do Itajaí. Atualmente é professor do Centro Universitário FAI- UCEFF Itapiranga. E-mail: carlosmallmann@uceff.edu.br.

Em face disto, a população está descrente de todo o funcionamento da justiça atual, mergulhada dentro de uma crise de identidade e eficiência, acompanhada da gigante morosidade e tempo de tramitação dos processos em busca de alguma solução. Sendo assim, foi a partir dessa crise jurisdicional que foi identificada a necessidade de buscar alternativas ao Judiciário, seja para trazer fluidez e celeridade aos processos já existentes, bem como em trazer uma resposta adequada ao conflito.

Para tanto, buscou-se alternativas, dentre as quais aquelas que operam por meio do consenso e a regulamentação de novos diplomas legislativos adequados ao tratamento de conflitos, a exemplo da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e da Lei 13.140/2015 (Lei de Mediação). Essas novas vias alternativas, objetivam incentivar e principalmente estimular o Poder Judiciário, por meio de seus operadores a se valer de tais formas, garantindo uma resposta adequada ao conflito.

Sendo assim, ao longo do presente estudo analisar-se-á a efetividade da mediação a partir dos dados do programa Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça e se tais políticas implementadas no estado brasileiro estão trazendo resultados concretos e efetivos para todos os envolvidos, tal como delinear o consenso como mecanismo primordial no tratamento de conflitos.

A pesquisa de cunho bibliográfico, fundamentou-se com intuito de obter respostas para a efetividade dos tratamentos de conflitos pelas vias alternativas. A elaboração do texto partiu da pesquisa bibliográfica, o método de abordagem dedutivo e método de procedimento histórico-analítico.

2 A DESCRENÇA NA JURISDIÇÃO E OS NOVOS OLHARES PARA TRATAMENTO DE CONFLITOS A PARTIR DA RESOLUÇÃO 125/10 E LEI 13.140/2015.

O Poder Judiciário enfrenta hoje um descrédito frente aos cidadãos. A desconfiança que recai destes frente a atuação da justiça é fruto das dificuldades enfrentadas pelo Poder ao longo dos últimos anos, ocasionada pela vasta demanda de ações, bem como na excessiva demora para uma resposta aos conflitos, quando

em sua maioria a solução dada ao litígio já não mais representa a pretensão dos próprios envolvidos.³

Além disso, outro fato causador deste desprezo frente a tal modelo jurisdicional, é a constante aplicação do direito positivo e princípios expressos na própria lei. Nas palavras de Spengler, o Poder Judiciário foi assim estruturado para

[...] atuar sob a égide dos códigos, cujos prazos e ritos são incompatíveis com a multiplicidade de lógicas [...] Ainda, para o Judiciário faltam meios materiais de dispor de condições técnicas que tornem possível a compreensão, em termos de racionalidade subjetiva, dos litígios inerentes a contextos socioeconômicos cada vez mais complexos e transnacionalizados⁴.

A autora destaca ainda, a complexidade em que o aparato judicial se apresenta para a coletividade “ [...] distanciando-se a lei (e, por conseguinte, sua interpretação e sua aplicação) da sociedade na qual se encontra inserida, não correspondendo, assim, à expectativa de tratamento adequado aos conflitos”.⁵ Outrossim, é válido salientar a necessidade de a jurisdição apresentar maior compreensão frente ao cidadão, de modo que hoje o Judiciário não deve ser visto como a única corte suprema para tratar os conflitos, sendo por outro lado fundamental a implantação de uma nova cultura frente a tradicional toga judiciária vislumbrada no cenário atual.

Dessa forma, tal desinteresse da sociedade frente ao atuar da justiça, exigiu nos últimos anos a criação de novas técnicas que trazem maior celeridade e maior confiança com o dito Poder. Dentre as novidades trazidas, destaca-se a implantação dos meios consensuais de solução de conflitos, impulsionados pela Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e a Lei de Mediação, Lei nº 13.140/2015.⁶

De modo geral, ambas se apresentam como políticas judiciárias de tratamento de conflitos, sendo que no artigo 1º da resolução é possível visualizar o objetivo da

³ GHISLENI, Ana Carolina. **O descrédito na jurisdição e a mediação enquanto política pública eficaz no tratamento dos conflitos conforme a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

⁴ SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição: (des)encontros**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 50.

⁵ SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição: (des)encontros**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 55.

⁶ GHISLENI, Ana Carolina. **O descrédito na jurisdição e a mediação enquanto política pública eficaz no tratamento dos conflitos conforme a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

mesma, de modo a assegurar a todos o direito deste tratamento se dar pelos meios e peculiaridades adequadas.⁷

Além do mais, a resolução buscou concretizar ainda a necessidade da implantação da cultura do consenso no Brasil hodierno, sendo outrossim dever de todos os envolvidos quando na existência de um processo, oportunizar que a solução dos litígios ocorra pelos meios alternativos, propiciando maior êxito e de fato, buscar o efetivo tratamento ao conflito. Na visão de Ghisleni, trata-se de “uma nova forma diferente de ver os litígios e contribuiu, conseqüentemente, para uma nova cultura que deve permear a sociedade brasileira, evadindo-se da realidade atual da judicialização dos conflitos”.⁸

Gonçalves e Goulart, contribuem ao novo modelo de Justiça a partir dos diplomas mencionados

Nesse novo modelo de Justiça, desenvolvido por meio da técnica, por exemplo, da mediação de conflitos, pretende-se chamar a atenção para responsabilidade das próprias partes na solução das suas controvérsias continuadas, empoderando-as, para que encontrem um desfecho equânime ao caso concreto.⁹

No mesmo sentido Spengler faz uma ressalva,

O que se propõe é pensar a mediação não apenas como meio de acesso à justiça, aproximando o cidadão comum e “desafogando” o Poder Judiciário. Pretende-se “discutir mediação” enquanto meio de tratamento de conflitos não só quantitativamente, mas qualitativamente mais eficaz, proporcionando às partes a reapropriação do problema, organizando as “práticas” do seu tratamento, responsabilizando-se por tais escolhas e jurisconstruindo os caminhos possíveis.¹⁰

A partir desta perspectiva, verifica-se a mediação de conflitos como o instrumento capaz de pacificar os conflitos sociais, porém antes do alcance de uma

⁷ GHISLENI, Ana Carolina. **O descrédito na jurisdição e a mediação enquanto política pública eficaz no tratamento dos conflitos conforme a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

⁸ GHISLENI, Ana Carolina. **O descrédito na jurisdição e a mediação enquanto política pública eficaz no tratamento dos conflitos conforme a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 74-75.

⁹ GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos: teoria e prática**. Florianópolis: EModara, 2018. p. 107.

¹⁰ SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição: (des)encontros**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 28.

solução, fazer com que as partes de forma autônoma consigam refletir e se relacionarem quanto à existência de um problema.

3 O CONSENSO FRENTE A SOLUÇÃO DOS CONFLITOS

Identifica-se a partir dos recentes sistemas legislativos acima mencionados, novos métodos de tratar conflitos. Com esses correntes diplomas, buscou-se a implantação de um modelo cultural transformador frente a solução dos conflitos, de modo que a partir da autonomia e da participação dos envolvidos ser possível criar um instrumento adequado e capaz de trazer uma resposta satisfatória para o problema.

Nesta senda Gonçalves e Goulart, evidenciam que o modelo pela via do consenso mostra-se o caminho para a “obtenção da colaboração e novas formas de participação dos cidadãos na administração da justiça e na gestão racional dos interesses”¹¹. Nesse sentido, objetiva-se a pacificação do conflito a partir do acordo de vontade entre todos os envolvidos, bem como a preservação da convivência pacífica entre esses.

Por outro lado, o consenso caracteriza-se pela existência de escolhas e ainda, “[...] torna-se o recurso ideal para vencer a dúvida que resulta da comparação de opiniões, da troca de argumentos [...] para pôr termo à divisão, às incompreensões, entre os defensores de posições diferentes”¹². Na visão de Spengler, o consenso é o meio fundamental existente no próprio instrumento pacificador e as vias que se busca com ele chegar.

Spengler enfatiza ainda, “[...] a convergência dos indivíduos, envolvendo-se mutuamente em matéria atinente aos seus interesses ou ideais, alimenta a sua confiança recíproca. Desse modo, tudo pode ser discutido, posto em questão mediante atos ou palavras [...]”¹³. Assim sendo, o consenso é inerente ao instrumento da mediação, pois não haverá a imposição de um acordo forçado por terceiros que

¹¹ GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos**: teoria e prática. Florianópolis: EModara, 2018. p. 77.

¹² SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição**: (des)encontros. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 41.

¹³ SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição**: (des)encontros. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 41.

não tenham relação com os próprios envolvidos, mas sim a prática consensual de chegar ao tratamento do próprio conflito.

Por fim, Habermas citado por Spengler contribui que aquilo que resulta de forças e pressões exteriores não podem ser utilizados como alicerce para um acordo e logo para o próprio consenso. É fundamental outrossim, “[...] um encontro, um debate, ou mesmo uma expressão pública que preserve as consciências do adormecimento e lhes dê oportunidade de renovar o crédito que elas merecem”¹⁴.

Essa prática consensual vislumbrada a partir do diálogo é característica dos meios de tratamentos de conflitos existente no sistema jurisdicional brasileiro. O consenso é característica dos ditos modelos alternativos, o inverso ocorre com o sistema tradicional, existindo todo um formalismo e uma estrutura baseada na hierarquia, na exclusiva legitimação de dizer o Direito e a imposição de uma decisão.¹⁵

Dessa forma, a justiça consensual é a forma de integração entre os envolvidos no conflito, para juntos de maneira informal terem o poder de tratar o próprio conflito, a partir da elaboração, construção e pactuação de respostas ao problema que os une.¹⁶

4 BREVES NOTAS DA JUSTIÇA CONSENSUAL A PARTIR DOS DADOS DO ‘JUSTIÇA EM NÚMEROS’ DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Atualmente o Conselho Nacional de Justiça, por meio do programa ‘Justiça em Números’ divulga anualmente dados sobre toda a atuação da máquina judiciária brasileira, seja em questões administrativas, bem como sobre a própria litigiosidade da justiça nas esferas estadual, federal, trabalhista, eleitoral e dos Tribunais Superiores.

Dentre os dados que são analisados anualmente, identifica-se o próprio acesso à justiça pelos cidadãos representado tal direito pelas demandas peticionadas junto

¹⁴ SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição: (des)encontros**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 41.

¹⁵ SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição: (des)encontros**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

¹⁶ SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição: (des)encontros**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

aos Tribunais e ainda, o próprio índice de conciliação a partir da autocomposição realizada junto aos órgãos jurisdicionais.¹⁷

A coleta de dados mais recente realizada e divulgada pelo Conselho Nacional de Justiça refere-se ao ano de 2017, de modo que neste trabalho, analisar-se-á os números das demandas atendidas na esfera estadual e os índices de conciliação e mediação na mesma esfera.¹⁸

Quanto ao acesso à justiça evidencia-se que em um patamar de 100.000 habitantes houve no decorrer do ano de 2017 o surgimento de 8.851 novos casos na Justiça Estadual, sendo vista como a esfera mais demandada.¹⁹

A Justiça Estadual aparece ainda como a que mais apresentou taxa de congestionamento, isto é, o índice pelo qual é feita a análise de processos pendentes de solução comparados aos que estão tramitando no mesmo ano. São excluídos dessa taxa, os processos suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório.²⁰

Assim sendo, a esfera estadual apresenta um indicador de 74,5% de processos físicos ou eletrônicos a serem solucionados, apresentando uma média de dois anos e onze meses para os mesmos serem solucionados.²¹

O Poder Judiciário terminou 2017 com 80,1 milhões de processos em estoque, ou seja, aqueles que aguardam uma solução definitiva. Por outro lado, 31 milhões de sentenças definitivas foram realizadas pelo Judiciário no mesmo ano. Em contrapartida, evidencia-se uma gritante diferença entre processos pendentes e aqueles que ingressam a cada ano. Tendo como base a Justiça Estadual, 63,5

¹⁷ JUSTIÇA EM NÚMEROS – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2019.

¹⁸ JUSTIÇA EM NÚMEROS – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2019.

¹⁹ JUSTIÇA EM NÚMEROS – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2019.

²⁰ JUSTIÇA EM NÚMEROS – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2019.

²¹ JUSTIÇA EM NÚMEROS – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2019.

milhões de processos estão pendentes em busca de uma solução, enquanto 20,2 milhões representam casos novos.²²

O Conselho Nacional de Justiça buscou verificar ainda os índices de conciliação e mediação na fase judicial no decorrer do ano de 2017. A Justiça Trabalhista teve 25% dos seus casos solucionados por meio da conciliação, enquanto na Justiça Estadual o percentual é de 18% e nos juizados especiais, os números chegam a 16%.²³

Tendo como base toda a atuação da Justiça brasileira, em todo o país o ano de 2017 finalizou com uma margem de 12,1% de acordos auferidos em sessões de mediação e/ou conciliação, índice pelo qual representa 3,7 milhões de acordos homologados. ²⁴

Os números mencionados denotam a realidade em que o Poder Judiciário se situa na atualidade, diante da tradicional cultura brasileira em que todo o conflito deve ser levado para o sistema jurisdicional, coexistem demais instrumentos mais céleres e eficazes para o tratamento dos litígios. ²⁵

Dentre os instrumentos pelos quais é possível identificar maior celeridade, a própria mediação e conciliação apresentam-se como modelos ideais, além de ser os próprios envolvidos no conflito, os protagonistas da solução buscada.

No entanto, é de se questionar a eficácia de tais mecanismos, debatendo se os acordos firmados dentro das sessões de mediação e conciliação põe fim ao conflito existente, ou se representam mera resposta que coloca fim ao problema.

²² JUSTIÇA EM NÚMEROS – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2019.

²³ JUSTIÇA EM NÚMEROS – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2019.

²⁴ ²⁴ JUSTIÇA EM NÚMEROS – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2019.

²⁵ SOUSA JUNIOR, José Geraldo. Por uma concepção ampliada de acesso à justiça: que judiciário na democracia? In: REBOUÇAS, Gabriela Maia; SOUSA JUNIOR, José Geraldo; ESTEVES, Juliana Teixeira (orgs.). **Políticas públicas de acesso à justiça**: transições e desafios. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017.

5 CONSIDERAÇÕES SOBRE A EFICÁCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Os dados do Justiça em Números retratam a condição atual que permeia o sistema jurisdicional brasileiro. É gigante o número de demandas em busca de uma solução definitiva, ao passo que a grande parte dos processos que aguardam uma resposta podem ser solucionados por meios mais rápidos, a exemplo da própria mediação e da conciliação.

Tais técnicas são novos recursos para fazer com que a população confie na justiça e da mesma forma que com ela participe, no sentido de “[...] automatizar os cidadãos, para que eles cheguem ao consenso, jurisconstruindo o tratamento do conflito”.²⁶

Dessa forma, a partir do momento em que novas estratégias passam a ser utilizadas, imagina-se que tais ferramentas efetivamente trazem fim ao problema. A mediação de conflitos nas palavras de Gimenez e Vetoretti objetiva,

[...] responsabilizar os conflitantes pelo tratamento do litígio que os une a partir de uma ética da alteridade, encontrando, a partir do auxílio de um mediador, uma garantia de sucesso, aparando as arestas e dificuldades das partes, bem como compreendendo as emoções reprimidas e buscando um consenso que atinja o interesse das partes e a paz social.²⁷

Nesta senda, a cooperação dos envolvidos na assunção das próprias responsabilidades é outro fator determinante, pois a partir desta cooperação entre os envolvidos surge o diálogo e a construção de ideias em busca de uma reconciliação.²⁸

Atualmente verifica-se no Brasil a mediação pré-processual (extrajudicial) e a mediação judicial. Esta última, teve durante o ano de 2017 um número expressivo de sessões que finalizaram com acordos, tais índices como já mencionados ao longo

²⁶ ROBERTO; Jaqueline S.M. Mediação: o consenso como arte diante da insuficiência do Estado em resolver conflitos. In: SPENGLER, Fabiana Marion; ZASSO, Izabele; SCHORR, Janaina Soares (orgs.). **A justiça brasileira em debate: desafios da mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015. p. 38.

²⁷ GIMENEZ, Charlise Paula Colet; VETORETTI, Marina. A abordagem ao conflito na sociedade contemporânea: uma análise do Poder Judiciário *versus* a mediação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **Acesso à justiça e mediação**. Curitiba: Multideia, 2013. p. 52.

²⁸ GIMENEZ, Charlise Paula Colet; VETORETTI, Marina. A abordagem ao conflito na sociedade contemporânea: uma análise do Poder Judiciário *versus* a mediação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **Acesso à justiça e mediação**. Curitiba: Multideia, 2013.

deste trabalho somam 12,1% de todos os processos existentes na justiça brasileira, equivalendo a 3,7 milhões de ações.

Nesse interim, tendo como base os aludidos números, é possível verificar a celeridade que os litígios passíveis de serem tratados pelo meio consensual auferem. Enquanto em um processo que tramita pelo sistema tradicional tem em média dois anos para ser solucionado, na fórmula autocompositiva o tempo é outro. Na mediação e/ou conciliação, analisa-se a singularidade de cada situação para um efetivo tratamento de conflitos, sendo que de igual forma a resposta que o problema venha a ter é muito mais rápida e adequada a realidade dos envolvidos.²⁹

Por outro lado, não basta apenas visualizar a celeridade de tramitação dos processos para determinar a efetividade da mediação. Averiguar o alcance dos acordos pactuados e identificar ao mesmo tempo a obediência das técnicas e princípios inerentes a ela, são fundamentais.

O tratamento de conflitos por meio da mediação faz uso de um modelo consensual. A proposta deste modelo é religar o vínculo entre as partes rompido pelo conflito, de modo a restabelecer o elo fragilizado e produzir um novo olhar para o próprio conflito. Sob o olhar de Spengler, a mediação encontra uma base cercada pelo “[...] pluralismo de valores, a presença de sistemas de vida diversos e alternativos, sua finalidade consiste em reabrir os canais de comunicação interrompidos, reconstruir laços sociais destruídos”.³⁰

A autora segue trazendo em evidência o desafio em que os mediandos se encontram dentro da mediação: “[...] aceitar a diferença e a diversidade, o dissenso e a desordem por eles gerados [...] não consiste em propor novos valores, mas em restabelecer a comunicação entre aqueles que cada um traz consigo”.³¹

Em sua essência, a mediação é um espaço democrático e de intenso debate. O mediador não fica sobre as partes, mas sim em meio a elas, oportunizando um espaço acolhedor e participativo, direcionado ao tratamento do conflito e a busca pelo

²⁹ ROBERTO; Jaqueline S.M. Mediação: o consenso como arte diante da insuficiência do Estado em resolver conflitos. In: SPENGLER, Fabiana Marion; ZASSO, Izabele; SCHORR, Janaina Soares. **A justiça brasileira em debate: desafios da mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

³⁰ SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição: (des)encontros**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 72.

³¹ SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição: (des)encontros**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 72.

consenso. Portanto falar sobre a efetividade da mediação, é também investigar a forma como a mediação é aplicada.

Verificar esse ponto, é traçar a própria atuação do mediador, este não pode intervir no conflito, mas oferecer aos envolvidos a liberdade de solucioná-lo. Contudo, Spengler faz um adendo

[...] a mediação suscita um paradoxo composto pelo fato de dizer ao juiz que não desenvolva o papel que disseram ser o seu, isto é, deixar de decidir e adjudicar para mediar. Consequentemente, o que se pede é que pacifique sem decidir, quando o seu papel é tradicionalmente o de decidir sem, necessariamente, pacificar.³²

Dessa forma, para o alcance da paz e da pacificação entre as partes, é de suma importância o olhar sobre a maneira como o conflito será tratado. O exercício da mediação requer habilidades (ou técnicas) na abordagem das lides apresentadas. Tais procedimentos permitem mudanças no comportamento dos sujeitos, “[...] desarmam posturas rígidas e geram cooperação. Da mesma forma [...] auxiliam os participantes para que apresentem comportamentos assertivos e empáticos, permitindo que a comunicação entre todos transcorra de forma eficaz”.³³

Essas habilidades devem ser usadas por todos os participantes, inclusive pelo mediador. De outra banda, é importantíssimo que o terceiro mediador as conheça e faça uso delas para mudar o comportamento dos mediados, demonstrando ainda a mútua cooperação entre os participantes.³⁴

Destarte a isto, o uso de diferentes técnicas auferem a satisfação dos envolvidos com o procedimento utilizado, podendo inclusive na visão de Gonçalves e Goulart, alterar o destino da mediação.³⁵

A vista disso, a mediação é um recurso efetivo, visto que a “[...] verdade consensual que se opõe à verdade processual [...] não desemboca em uma sanção,

³² SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição**: (des)encontros. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 75.

³³ GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos**: teoria e prática. Florianópolis: EModara, 2018. p. 137.

³⁴ GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos**: teoria e prática. Florianópolis: EModara, 2018.

³⁵ GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos**: teoria e prática. Florianópolis: EModara, 2018. p. 137.

mas na possibilidade de escolha dos mediandos [...].”³⁶ Nesse cenário, a mediação de conflitos recupera todos os pontos, as lacunas, os sentimentos que o sistema tradicional suprimiu, olhando para os sujeitos da relação como os protagonistas da realidade em que se situam.

Constata-se ainda que a eficácia da mediação está relacionada no respeito a autonomia e voluntariedade as partes, bem como na importância de não se colocar limites de tempo destinado ao diálogo. Celeridade não representa a efetividade do instrumento estudado.³⁷

Uma mediação eficaz é aquela em que se permite salvaguardar a sua essência, a compreensão dos envolvidos e a garantia do protagonismo destes frente ao tratamento de conflitos, tal como pelo uso das técnicas e habilidades mais adequadas ao caso concreto.

6 CONCLUSÃO

Identifica-se a mediação de conflitos como um procedimento humano não adversarial que busca religar e facilitar a comunicação interrompida pelo conflito. É um processo de reconstrução da qual as partes têm a oportunidade de resolver suas diferenças sem que o terceiro (mediador) participe da própria solução ou intervenha nas próprias decisões adotadas pelos envolvidos.

Desta maneira, a mediação de conflitos é um instrumento relativamente novo no sistema jurisdicional brasileiro. Impulsionado pela Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e Lei 13.140/2015 (Lei de Mediação) buscou-se a partir desses recentes diplomas a promoção de um modelo de justiça baseado no consenso, com vistas a trazer maior celeridade e efetividade das pretensões buscadas pelas partes.

Tanto a Resolução 125 como a Lei de Mediação contribuíram e ainda contribuem hoje para uma justiça brasileira mais rápida e com menos empecilho. A contribuição dos citados diplomas torna-se visível nos números do Justiça em Números, programa

³⁶ SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação: técnicas e estágios**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo. 2017. p. 11.

³⁷ SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. A audiência de conciliação e de mediação no Código de Processo Civil de 2015 – CPC. In: PINHO, Humberto Dalla Bernadina; HILL, Flávia Pereira (orgs.). **Diálogos sobre o Código de Processo Civil: críticas e perspectivas**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2019.

vinculado ao Conselho Nacional de Justiça que a cada ano realiza a coleta de dados e posterior exposição de números concernentes a todo o funcionamento da justiça.

Portanto, no ano de 2017 percebeu-se a valiosa contribuição da via autocompositiva no funcionamento de toda a justiça brasileira. Os números de ações finalizadas por acordos realizados pela via consensual somaram 12,1%, de modo a corresponder numa melhor atuação do poder estatal, bem como em um sistema jurisdicional mais ágil.

Outrossim, os modelos alicerçados na autocomposição permitem o surgimento de maior crença do cidadão frente à justiça e dessa forma, verifica-se a mediação como um instrumento mais eficaz.

Tal eficácia corresponde desde o tempo em que o conflito será tratado, sendo um procedimento mais célere, bem como na forma que os mesmos serão solucionados com a participação dos envolvidos. A obediência ao uso de diferentes técnicas permitem a assunção de um acordo e a pacificação total do problema, estas que se apresentam como características para tornar a mediação ainda mais eficaz e de modo a preservar a essência que apenas a mediação possibilita no tratamento de conflitos.

REFERÊNCIAS

GHISLENI, Ana Carolina. **O descrédito na jurisdição e a mediação enquanto política pública eficaz no tratamento dos conflitos conforme a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet; SPENGLER, Fabiana Marion. **O mediador na resolução 125/2010 do CNJ: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas**. Águas de São Pedro: Livronovo, 2016.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet; VETORETTI, Marina. A abordagem ao conflito na sociedade contemporânea: uma análise do Poder Judiciário *versus* a mediação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **Acesso à justiça e mediação**. Curitiba: Multideia, 2013.

GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos: teoria e prática**. Florianópolis: EModara, 2018.
justiça e mediação. Curitiba: Multideia, 2013.

JUSTIÇA EM NÚMEROS – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2019.

ROBERTO; Jaqueline S.M. Mediação: o consenso como arte diante da insuficiência do Estado em resolver conflitos. In: SPENGLER, Fabiana Marion; ZASSO, Izabele; SCHORR, Janaina Soares. **A justiça brasileira em debate: desafios da mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

SOUSA JUNIOR, José Geraldo. Por uma concepção ampliada de acesso à justiça: que judiciário na democracia? In: REBOUÇAS, Gabriela Maia; SOUSA JUNIOR, José Geraldo; ESTEVES, Juliana Teixeira (orgs.). **Políticas públicas de acesso à justiça: transições e desafios**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição: (des)encontros**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação: técnicas e estágios**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo. 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. A audiência de conciliação e de mediação no Código de Processo Civil de 2015 – CPC. In: PINHO, Humberto Dalla Bernadina; HILL, Flávia Pereira (orgs.). **Diálogos sobre o Código de Processo Civil: críticas e perspectivas**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2019.