

SOLUCIONANDO CONFLITOS FORA DOS TRIBUNAIS: A EFICÁCIA DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

RESOLVING CONFLICTS OUTSIDE THE COURTS: THE EFFECTIVENESS OF MEDIATION AND CONCILIATION

Karen Valesca Novaes de Sousa
Tauana Alves dos Santos

RESUMO: O presente artigo científico tem como objetivo demonstrar a relevância da mediação e conciliação na resolução de conflitos, promovendo justiça social e acesso equitativo ao sistema de justiça. A pesquisa destaca como esses métodos podem proporcionar soluções mais rápidas e satisfatórias em comparação com o litígio tradicional, reduzindo a sobrecarga no sistema judiciário. O artigo conclui com recomendações para ampliar a formação de mediadores e aumentar a divulgação dessas alternativas, com o objetivo de promover uma cultura de resolução não violenta de conflitos.

Palavras-Chave: Mediação. Conciliação. Resolução de conflitos. Justiça social. Métodos alternativos. Sobrecarga judiciária.

ABSTRACT: This scientific article aims to demonstrate the relevance of mediation and conciliation in resolving conflicts, promoting social justice and equitable access to the justice system. The research highlights how these methods can provide faster and more satisfactory solutions compared to traditional litigation, reducing the burden on the justice system. The article concludes with recommendations to expand the training of mediators and increase the dissemination of these alternatives, with the aim of promoting a culture of non-violent conflict resolution.

3541

Keywords: Mediation. Conciliation. Conflict resolution. Social justice. Alternative methods. Judicial overload.

1 INTRODUÇÃO

O devido processo legal implica a observância de direitos fundamentais, como o contraditório e a ampla defesa, art. 5º, LV, da CF, que garante que as partes envolvidas possam apresentar suas alegações e provas de equitativa (Miranda, 2015). Essa estrutura é essencial para a legitimidade das decisões judiciais e para a manutenção da confiança no sistema jurídico. Contudo, em um cenário no qual a judicialização se torna a primeira resposta a conflitos, muitas vezes se perde de vista a importância de formas apropriadas de solucionar conflitos, como a mediação e a conciliação. Estas abordagens oferecem uma oportunidade para que as partes possam resolver suas divergências de maneira mais rápida e colaborativa, respeitando o

princípio do devido processo legal, em um ambiente que prioriza a comunicação e a construção de soluções conjuntas.

Conforme posto anteriormente, o art. 5º, LV, da CF, aponta que:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

LV - Aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes (BRASIL, 1988).

Ademais, no mundo contemporâneo, a convivência humana é marcada por uma diversidade de opiniões, valores e interesses, o que, inevitavelmente, leva a desentendimentos. Como destaca Moscovici (1997, p. 146), “A partir de divergências de percepções e ideias, as pessoas se colocam em posições antagônicas, caracterizando uma situação de conflito”. Muitas vezes, essas divergências são abordadas por meio de disputas judiciais, um processo que pode ser demorado, onerosos e prejudiciais para todas as partes participantes. O problema se agrava quando o ambiente de litígio gera uma polarização que impede a comunicação e a busca por soluções colaborativas. Em vez de promover o entendimento, o sistema judiciário frequentemente intensifica conflitos, transformando adversários em inimigos e dificultando a reconstrução de relações.

3542

Uma alternativa promissora para esse cenário é a adoção de métodos de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação. Esses métodos oferecem uma estrutura que prioriza a comunicação e a colaboração, permitindo que as partes envolvidas possam expressar suas preocupações e interesses em um ambiente seguro e respeitoso. A mediação, ao focar na escuta atenta e na identificação de interesses mútuos, convida os indivíduos a se tornarem cocriadores de soluções que atendam às suas necessidades. Em contrapartida, a conciliação atua de maneira mais proativa, sugerindo opções que podem ter sido ignoradas e facilitando um caminho para a resolução que à primeira vista se apresentaram como impossíveis. Essas abordagens não apenas desafiam o modelo tradicional de resolução de disputas, mas também transformam o conflito em uma oportunidade de aprendizado e crescimento (Martins, 2020).

Além disso, cabe salientar, a respeito do entendimento de Fernanda Marinela (2012, p. 25), veja-se:

Assim, os princípios são mandamentos de otimização, normas que ordenam a melhor aplicação possível, dentro das possibilidades jurídicas e reais existentes, portanto, a sua incidência depende de ponderações a serem realizadas no momento de sua aplicação. Existindo para o caso concreto mais de um princípio aplicável, esses não se excluem.

Portanto, ao substituir o litígio pela conversa e a rivalidade pela colaboração, a mediação e a conciliação se destacam como elos fundamentais na construção de um ambiente mais harmonioso. As partes, ao se engajar nesse processo, podem descobrir que a compreensão mútua não apenas é possível, mas também essencial para a resolução pacífica de desentendimentos. Essa transformação não só promove soluções inovadoras, mas também fortalece as relações sociais, incentivando um ambiente de paz e respeito mútuo que pode beneficiar toda a comunidade.

2 DEFINIÇÃO E PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

A complexidade das relações sociais e econômicas tem conduzido a uma maior procura do sistema judiciário, elevando o volume de processos judiciais. O excesso desses processos ameaça a celeridade processual e reduz a utilidade do sistema judicial. A mediação e conciliação têm sido práticas inovadoras e decisivas, fornecendo uma possibilidade de saída para amenizar a alta demanda de processos que vem sobrecarregando os tribunais, apontando a superação dos impasses de maneira mais objetiva e cooperativa. Ambos métodos têm sua aplicação unificada por meio de diálogo entre os intervenientes, permitindo que a resolução dos problemas seja colaborativa e consensual, por iniciativa dos envolvidos. Como destaca o Conselho Nacional de

3543

Justiça:

A mediação e a conciliação surgem como métodos adequados de solução de conflitos, que contribuem para a redução da litigiosidade e para a promoção de um sistema de justiça mais célere e menos oneroso (CNJ, 2019 p. 36).

Apesar da existência de princípios comuns, cada um dos métodos têm características distintas. A mediação é regida pelo Código de Processo Civil Brasileiro de 2015, em seu Art. 165:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (BRASIL, 2015).

Além disso, no âmbito jurídico, a mediação se baseia em princípios fundamentais que são especificados no artigo 166 do Código de Processo Civil:

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada (BRASIL, 2015).

Estes dispositivos legais estabelecem a estrutura e o incentivo necessários para a implementação de métodos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação, promovendo a celeridade processual e a justiça mais colaborativa, assim sendo, se faz necessário que o juiz, a seu critério, se proponha a ouvir o mediador em sessão com as partes para controlar a regularidade do processo de mediação e a observância do procedimento ético destinado a preservar a autonomia e a vontade dos interessados, inclusive em relação aos temas de direito material.

Conforme especifica o Código de Processo Civil Brasileiro, a mediação é uma técnica por meio do qual um profissional independente, o mediador, age como um orientador cuja missão principal é auxiliar de boa-fé na obtenção de um acordo entre os sujeitos em desacordo. Segundo Bacellar é primordial que o mediador saiba escutar com atenção para não intervir sem necessidade, mantendo sempre cautela para não ultrapassar o limite de auxiliador. O mediador deve facilitar o restabelecimento da comunicação orientando o diálogo ressaltando os pontos convergentes. (Bacellar, 2012).

3544

A mediação difere de outros métodos de resolução de conflitos porque envolve as partes em disputa; no intento que resolvam a situação de maneira colaborativa em vez de competitiva, portanto, é uma medida mais flexível e humanizada. Ela depende da cooperação e da confiança das partes com o mediador para fornecer uma resolução eficaz, inteiramente construída em torno de um processo estruturado e orientado para a solução de problemas em vez de ganhos e perdas. Para Serpa a mediação se destaca por ser:

Processo informal, voluntário, onde um terceiro interventor, neutro, assiste aos disputantes na resolução de suas questões. O papel do interventor é ajudar na comunicação através de neutralização de emoções, formação de opções e negociação de acordos. Como o agente fora do contexto conflituoso, funciona como um catalizador de disputas, ao conduzir as partes às suas soluções, sem propriamente interferir na substância destas. (Serpa, 1997 p.105)

Para assegurar a plena eficácia da mediação é necessário a participação voluntária dos envolvidos, que contribui para um processo mais engajado, com maior probabilidade de acordo entre os envolvidos, nessa técnica de resolução é previsto a possibilidade de desistência a qualquer momento da negociação, pois a manifestação de vontades é crucial para a eficiência do

método. A mediação é amplamente utilizada em diversas áreas, geralmente em conflitos familiares, comerciais, escolares e comunitários, em contextos nos quais há um vínculo prévio entre os participantes e seja desejável a preservação das relações pessoais:

É um método autocompositivo que visa cuidar dos vínculos existentes nas relações das pessoas. Especialmente importante nos conflitos familiares, com foco principal na proteção dos filhos contra a animosidade dos pais. O mediador facilita diálogo entre as pessoas, analisa as questões subjacentes ao conflito, estimula as partes a acharem, por elas mesmas, a solução mais satisfatória para ambos. O mediador, estimula as pessoas a mudarem o foco da competição para a colaboração, habilitando as pessoas em conflito a serem as protagonistas da solução dos problemas que elas mesmas criam, promovendo um ambiente acolhedor e propício ao diálogo e ao entendimento. (Figueiras, 2016, p.252).

Semelhante a mediação, a conciliação se trata também de um método de resolução, em que um terceiro é chamado, mas diferentemente, do mediador que somente facilita a comunicação, o conciliador tem um papel mais proativo, sugerindo soluções, atuando como intermediário, ajudando as partes a investigar seus interesses e uma série de opções para defini-los, segundo Vezzulla:

A conciliação exige um profissional que conheça técnicas, seja imparcial e pratique a escuta ativa, já a mediação exige a participação ativa dos mediados e deve ter a frente um mediador conhecedor de técnicas que facilitem a busca de opções para uma melhor solução (Vezzulla 2001, p.16).

Esse método é predominantemente usado no direito de família (Art. 694 e ss.), e constitui busca recorrente em litígios comerciais, trabalhistas e comunitários, portanto, é uma ótima maneira de sanar conflitos sem passar pelo tribunal. É um método barato e rápido, o que é importante para resolver disputas satisfatórias. Para realizar esses processos extrajudiciais conflituosos ou ainda assistido judicialmente é importante seguir preceitos legais que regem a mediação e a conciliação, instituídos pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça) em sua resolução n. 125/2010 do CNJ, artigo 9º §2º que garante o funcionamento harmonioso do contrato espontâneo entre os envolvidos.

§ 2º Os Tribunais deverão assegurar que nos Centros atuem servidores com dedicação exclusiva, todos capacitados em métodos consensuais de solução de conflitos e, pelo menos, um deles capacitado também para a triagem e encaminhamento adequado de casos. (REF. https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf)

No artigo 2º, a Lei nº 13.140/2015 exemplifica quais são os princípios que devem nortear a mediação, esses princípios garantem que a atividade seja justa, eficaz e respeitosa com os direitos dos envolvidos, tais preceitos estão elencados nos artigos 1º e 2º da referida lei:

Artigo 1º - Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a composição de conflitos no âmbito da administração

Pública. Parágrafo único considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial.

Artigo 2º - A mediação será orientada pelos seguintes princípios: I – Imparcialidade do mediador; II – isonomia entre as partes; III – oralidade; IV – informalidade; V – autonomia das vontades das partes; VI – busca do consenso; VII – confidencialidade; VIII – boa-fé.

[...] §2º Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação (Brasil, 2015, Lei 13140).

2.1 AUTONOMIA DA VONTADE

A autonomia da vontade é um princípio fundamental na mediação e conciliação, pois assegura que os participantes tenham a liberdade de escolher, soberanamente, seu destino e o resultado do acordo. Este princípio permite que os envolvidos mantenham o controle sobre o processo, garantindo que qualquer acordo alcançado seja verdadeiramente um reflexo de suas necessidades e interesses. Segundo Diniz (2011, p. 40-1) “o poder de estipular livremente, como melhor lhes convier, mediante acordo de vontade, a disciplina de seus interesses, suscitando efeitos tutelados pela ordem jurídica.

2.2 IMPARCIALIDADE

Conforme destaca Marinoni, o conciliador devem ser obrigatoriamente, um terceiro imparcial, é ideal que o profissional não tome partido de um lado da disputa, pelo contato na visão de Marinoni o conciliador deve agir de modo como se não quisessem que nenhuma das partes receba vantagem sobre a outra. (2016 p. 371). A imparcialidade do mediador ou conciliador é crucial para o sucesso do processo, pois o profissional deve manter-se neutro, sem favorecer ou prejudicar qualquer parte. Ela assegura que o processo seja justo e que as partes confiem no mediador para conduzir as negociações de maneira equilibrada.

2.3 CONFIDENCIALIDADE

A confidencialidade é outro princípio vital, preceituando que todo e qualquer dado fornecido durante a tramitação do processo deve ser sigiloso, salvo autorização das partes ou exigência legal. Durval Hale (2016, p.206) observa:

Ora, é intuitivo que o que for tratado na sessão privada estará protegido pela confidencialidade, exceto se a própria parte consentir expressamente que o mediador transmita à outra as informações que obteve na sessão individual. Trata-se aqui de hipótese de confidencialidade em sentido estrito, que vincula, em primeiro lugar o mediador e mediando, em contraposição à confidencialidade em sentido amplo, que abrange os demais partícipes do procedimento nas suas relações com terceiros alheios

ao procedimento e impede a utilização das informações em processos arbitrais ou judiciais.

Ela se apresenta como pressuposto básico para a eficácia da solução, pois faz com que os envolvidos confiem na efetividade do método e se sintam à vontade para cooperar expondo seus interesses, posições e atitudes.

2.4 VOLUNTARIEDADE

A voluntariedade da atividade é um princípio que assegura que os sujeitos participem do processo por livre escolha, sem coação. Este princípio é fundamental para garantir que as partes estejam verdadeiramente comprometidas com o processo e dispostas a encontrar uma resposta para solucionar para o impasse que seja mutuamente aceitável. A resolução número 125, CNJ - Anexo III: Código de Ética de Mediadores e Conciliadores-Artigo 2º trata sobre a autonomia da vontade das partes, estabelecendo que a decisão tomada pelos envolvidos deve ser livre e não coercitiva, podendo, inclusive, interromper o processo a qualquer momento. (CNJ, Anexo III, Artigo 2º, da Res. n. 125)

2.5 INFORMALIDADE

A informalidade do procedimento é um ponto de vista que diferencia a mediação e a conciliação dos processos judiciais tradicionais. A ausência de formalidades rígidas permite que a solução seja mais flexível e adaptável às necessidades específicas das partes. Como observa Neves (2015) “A informalidade incentiva o relaxamento, e ele leva a uma descontração e tranquilidade natural das partes. Todos aqueles rituais processuais assustam as partes e geram natural apreensão, sendo nítida a tensão dos não habituados a entrar em sala de audiência na presença de um juiz. Se ele estiver de toga então tudo piora sensivelmente.

3547

2.6 SATISFAÇÃO MÚTUA

A satisfação mútua é um princípio que visa alcançar um consenso que atenda aos interesses de ambas as partes, promovendo a pacificação social. Este princípio busca soluções que sejam benéficas para todos os envolvidos, fortalecendo as relações e prevenindo futuros conflitos. O princípio da satisfação mutua não implica ceder ao que outra deseja, mas sim atuar de maneira colaborativa, focando na resolução do problema de maneira assertiva. Ela estimula os integrantes a pensarem simultaneamente, em si mesmas e no outro. (Souza, 2003) destaca:

Com a mediação pode-se vislumbrar melhora na qualidade das relações humanas e empresariais, tendo em vista que quando as soluções são encontradas pelas próprias partes envolvidas economiza-se tempo e desgaste emocional, sendo, portanto, mais eficaz e não havendo vencido nem vencedor, uma vez que a solução encontrada é a melhor para ambos.

2.7 CELERIDADE

Por fim, a celeridade é um princípio que destaca a rapidez dos processos de mediação e conciliação ao se comparar com os judiciais. A rapidez na resolução dos conflitos é uma das vantagens mais significativas desses métodos, proporcionando alívio rápido para as partes. Lima (2016) ressalta que um funcionamento jurídico mais harmonioso, ágil e célere, pode trazer resultados mais satisfatórios as resoluções de demandas.

Em virtude da celeridade no processo, os métodos extrajudiciais são extremamente validos como tentativa de resolver conflitos sem adentrar nos procedimentos comuns, folgando assim o decorrer processual e agilizando as decisões sobre os atos litigiosos civis.

3 DIFERENÇAS E SEMELHANÇAS ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO E APLICAÇÃO DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS.

A mediação e a conciliação, apesar de frequentemente confundidas, são como duas irmãs que habitam o vasto reino das soluções de conflitos, cada uma com sua personalidade distinta. A mediação é um espaço onde um facilitador imparcial guia as partes a compreenderem suas necessidades e interesses, incentivando um diálogo aberto e a construção de um entendimento mútuo (Fernandes, 2006). Já a conciliação, mais direta, tem um conciliador que sugere soluções, ajudando as partes a encontrar um acordo que atenda a todos. Ambas, no entanto, compartilham o mesmo DNA: a busca por harmonizar relações e evitar o desgaste do litígio. Em um mundo onde as tensões são como tempestades, aplicar esses métodos é uma possibilidade de oferecer um abrigo seguro, onde as vozes possam ser ouvidas e os conflitos, transformados em oportunidades de crescimento e entendimento (Lorentz, 2002).

Além disso, a escolha entre mediação e conciliação pode depender do contexto e da natureza do conflito em questão. Em situações nas quais as partes têm um histórico de comunicação, a mediação pode ser mais eficaz, permitindo que elas se sintam empoderadas a encontrar soluções criativas e duradouras (Tartuce, 2018).

Por outro lado, em casos em que há assimetria de poder ou um impasse mais profundo, a conciliação pode ser um caminho valioso, oferecendo direções práticas e sugestões que podem

facilitar a resolução. Assim, ao reconhecer as nuances de cada abordagem, é possível aplicar essas ferramentas de maneira mais estratégica, promovendo não apenas a resolução de conflitos, mas também a construção de relações mais fortes e colaborativas, onde o respeito e a empatia se tornam pilares fundamentais para o futuro (Almeida, 2016).

4 VANTAGENS DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO EXTRAJUDICIAL SOBRE OS PROCESSOS JUDICIAIS

A mediação e a conciliação se destacam como direções em meio ao labirinto dos processos judiciais, oferecendo um caminho mais ágil e humanizado para a resolução de conflitos. Ao invés de se perder em longas e desgastantes batalhas legais, as partes têm a oportunidade de dialogar, ouvir e compreender as perspectivas umas das outras, criando um ambiente propício para soluções criativas e colaborativas (Ferreira, 2023). Essa abordagem não apenas economiza tempo e recursos financeiros, mas também preserva relações, permitindo que as pessoas saiam do processo não como adversários, mas como parceiros na construção de acordos que atendem a ambas as partes (Junior, 2006).

Assim, a mediação e a conciliação não são apenas alternativas, mas verdadeiras revoluções na forma como lidam com desavenças, transformando desafios em oportunidades de crescimento. Essas abordagens permitem que as partes envolvidas se engajem em um processo de diálogo aberto, no qual podem explorar suas necessidades e interesses, levando a soluções mais duradouras e satisfatórias. Ao priorizar a comunicação e a colaboração, a mediação e a conciliação não apenas resolvem conflitos, mas também fortalecem os vínculos entre os indivíduos, contribuindo para um ambiente mais harmonioso e respeitoso (Bugalho, 2020).

Ademais, a mediação e a conciliação promovem um ambiente de empoderamento, onde as partes têm voz ativa nas decisões que impactam suas vidas. Ao contrário do processo judicial, em que um juiz impõe uma solução, esses métodos incentivam a autonomia e a criatividade dos envolvidos, resultando em acordos mais satisfatórios e duradouros (Silveira, 2020). Essa dinâmica não apenas reduz a carga sobre o sistema judiciário, mas também contribui para a construção de uma cultura de paz e respeito mútuo, essencial em uma sociedade cada vez mais interconectada.

Além disso, ao valorizar o diálogo e a cooperação, a mediação e a conciliação transformam conflitos em oportunidades de reconciliação, permitindo que todos os envolvidos

possam emergir mais fortes e resilientes (Zanferdini, 2020). Nesse sentido, essas abordagens não apenas facilitam a resolução de desavenças, mas também promovem um desenvolvimento pessoal e coletivo, essencial para a convivência harmoniosa entre os indivíduos.

5 DESAFIOS E LIMITAÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO E PERSPECTIVAS FUTURAS PARA A EXPANSÃO DOS MÉTODOS

A implementação da mediação e da conciliação enfrenta diversos desafios e limitações que podem impactar sua eficácia e aceitação. Um dos principais obstáculos é a resistência cultural e institucional a essas práticas. Em muitas sociedades, o sistema judicial tradicional ainda é visto como a única forma legítima de resolução de conflitos, e a ideia de buscar soluções alternativas pode ser subestimada (Tartuce, 2018). Além disso, a falta de conhecimento e capacitação sobre os métodos de mediação e conciliação entre os profissionais do direito e a população em geral limita sua utilização e efetividade.

Outro desafio significativo é a assimetria de poder entre as partes envolvidas. Em casos nos quais uma das partes tem mais recursos ou influência, a mediação pode não resultar em um acordo justo, pois a parte mais forte pode dominar o processo (Ferreira, 2023). Isso requer um treinamento específico para mediadores e conciliadores, a fim de garantir que eles possam identificar e mitigar essas desigualdades durante o processo.

3550

No entanto, as perspectivas futuras para a expansão desses métodos são promissoras. À medida que mais pessoas se conscientizam dos benefícios da mediação e da conciliação, há um crescente interesse em integrá-los ao sistema jurídico. Iniciativas de educação e sensibilização podem ajudar a construir uma cultura de resolução de conflitos mais colaborativa e pacífica (Braghini, 2021).

Lagrasta Neto (2008, p. 11) reflete sobre essa preocupação eis:

Se não houver mudança de estratégia na solução de conflitos, com intensa utilização de meios alternativos, previsto o engajamento de todos os lidadores do Direito, incluídos os servidores da Justiça, e o treinamento dos estudantes, desde os bancos acadêmicos, dificilmente se conseguirá alcançar o objetivo de amplo e irrestrito acesso a uma ordem jurídica justa, que nos encaminhe à mudança de mentalidade.

No entanto, é fundamental estar atento para não tratar a mediação como uma questão trivial. Como menciona Damásio Fiorelli (1996, p. 220), eis:

A mediação não é senso comum, caminho de fácil acesso, porém, cercado de perigos e incertezas; também, não se confunde com a intuição, esse complexo mecanismo mental, à mercê das emoções, **“por meio do qual chegamos à solução de um problema sem raciocinar”** (grifo no original).

Ademais, o uso da tecnologia, como plataformas online de mediação, pode facilitar o acesso a esses serviços e expandir sua aplicação, especialmente em contextos em que as partes estão geograficamente distantes. Vale a pena ressaltar que esses métodos servem como uma alternativa para evitar processos judiciais e é amplamente incentivado pelos Tribunais.

Por fim, a promoção de políticas públicas que incentivem a adoção de métodos alternativos de resolução de conflitos pode ser um passo fundamental para a consolidação da mediação e da conciliação como práticas padrão. Com o apoio adequado é possível transformar esses desafios em oportunidades, ampliando o uso dessas abordagens e contribuindo para uma sociedade mais pacífica e colaborativa.

6 CASOS DE SUCESSO: EXEMPLOS PRÁTICOS NO BRASIL E NO MUNDO

No contexto da resolução de conflitos extrajudiciais, a mediação e a conciliação têm demonstrado sua eficiência como métodos eficazes de resolução de conflitos, promovendo soluções pacíficas e consensuais. No Brasil, a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) é um marco importante que consolidou a prática no país. Conforme destaca Lima (2016, p. 112), "a Lei de Mediação trouxe um avanço significativo ao estabelecer diretrizes claras para a prática, incentivando a resolução de conflitos de forma célere e eficaz".

3551

Um exemplo notável no cenário internacional é o Programa de Mediação de Singapura, que é amplamente reconhecido por sua eficiência. Segundo Menkel-Meadow (2017, p. 89), "Singapura se tornou um hub internacional de mediação, oferecendo um ambiente favorável e inovador para a resolução de disputas comerciais". Este modelo tem sido estudado e replicado em diversos países que buscam aprimorar suas práticas de mediação.

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) desempenham um papel crucial na propagação da mediação e conciliação no Brasil. De acordo com Amaral (2018, p. 134), "os CEJUSCs têm se mostrado eficazes na redução do acúmulo de processos judiciais, promovendo a cultura do diálogo e do consenso". Essa iniciativa tem contribuído para a diminuição da litigiosidade e para a pacificação social.

Outro exemplo relevante no Brasil é o projeto de mediação escolar implementado em diversas escolas públicas do Estado de São Paulo. Conforme descreve Souza (2019, p. 45), "a mediação escolar tem sido uma ferramenta poderosa na resolução de conflitos entre alunos, professores e pais, promovendo um ambiente escolar mais harmonioso e colaborativo". Este

projeto tem sido reconhecido por sua capacidade de transformar o ambiente educacional e melhorar as relações interpessoais.

Em Minas Gerais, um caso de sucesso notável é o Projeto de Mediação Comunitária em Belo Horizonte, que tem sido fundamental na resolução de conflitos em comunidades carentes. Segundo Oliveira (2020, p. 67), "o projeto de mediação comunitária em Belo Horizonte tem promovido a pacificação social e fortalecido as relações comunitárias, reduzindo significativamente a violência e os litígios locais". Este exemplo destaca o impacto positivo da mediação em contextos urbanos complexos.

Outro caso de sucesso é o modelo de mediação comunitária implementado na Colômbia, que tem sido fundamental na resolução de conflitos em áreas afetadas por violência. Conforme relata Restrepo (2019, p. 58), "a mediação comunitária na Colômbia tem fortalecido o tecido social e promovido a reconciliação em comunidades anteriormente divididas por conflitos armados". Este exemplo demonstra o potencial transformador da mediação em contextos de alta complexidade.

Por fim, a experiência da Noruega na mediação familiar é amplamente reconhecida por sua importância tendo foco principal na criança e no bem-estar familiar. Segundo Thoresen (2015, p. 76), "a mediação familiar na Noruega prioriza o interesse superior da criança, promovendo acordos que atendem às necessidades de todos os membros da família". Este modelo tem servido de referência para a implementação de práticas similares em outros países.

3552

7 CONCLUSÃO

A elaboração desse estudo nos proporcionou a percepção da importância da utilização dos métodos adequados de resolução de conflitos, o objetivo é que esse tema seja de conhecimento de todos, não somente com o propósito de desafogar o judiciário, mas principalmente apresentar formas de solucionar os litígios de modo mais cooperativo e eficiente, favorecendo e proporcionando a mediação e conciliação.

O acesso à justiça nos dias atuais se apresenta como um dilema a ser solucionado, pois o setor judiciário está cada vez mais afogado com inúmeros processos, impossibilitando a agilidade processual. Nesse cenário a Mediação e a Conciliação demonstra capacidade de auxiliar nas resoluções das demandas da sociedade civil.

A Constituição Federal Brasileira de 1988, destaca a justiça como um dos valores supremos de nossa sociedade, fundada no comprometimento com a solução pacífica dos

conflitos, através do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15) nos apresenta uma nova realidade jurídica, baseada nos meios adequados de solução de litígios. O papel desempenhado pela Mediação e Conciliação demonstra a importância que lhe foi conferida pela legislação, desafogando o judiciário e promovendo a paz e dignidade humana.

O presente artigo compreende-se na conscientização da sociedade em geral da relevância e eficácia desses métodos de resolução de conflitos, apresentando as vantagens de se utilizar desses meios, não somente pela celeridade da resolução da demanda, mas também, por seu um método que foca na satisfação das partes, dando a capacidade para os integrantes das disputas de se expressarem e chegarem a um acordo mutualmente agradável, sem imposições.

O fundamento central da solução consensual de conflitos tem sido o reconhecimento profundo dos direitos humanos e da dignidade intrínseca de cada indivíduo, juntamente com a compreensão da importância da participação democrática em todas as esferas da sociedade. Esse fundamento abarca a convicção de que cada pessoa tem não só o direito, mas também a capacidade e a responsabilidade de se envolver e exercer controle nas decisões que impactam diretamente sua vida. (Daldegan, 1999). Além disso, destaca-se a valorização dos princípios éticos como guias essenciais nas negociações e acordos entre indivíduos, reforçando a importância de pautar as interações por esses valores. Igualmente relevante é a promoção de métodos consensuais e pacíficos para a resolução de conflitos, de modo a construir soluções que beneficiem a todos e preservem a harmonia nas relações. Por fim, inclui-se a necessidade de uma maior tolerância e abertura às múltiplas formas de diversidade que caracterizam as culturas da era moderna e contemporânea, reconhecendo essa diversidade como um componente vital para uma convivência harmônica e enriquecedora.

3553

A prática das soluções consensuais de conflitos estimula o exercício do direito democrático de cada um, impulsionando o diálogo e empoderamento das pessoas, consolidando a utilização desses métodos em diversas áreas de atuação no âmbito judicial ou extrajudicial.

REFERÊNCIAS

BRASIL, CNJ - Resolução n. 125, de 2010. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acessado em 15/10/2024

BRASIL, **Lei Nº 13.105**, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF. Diário Oficial da União, 2015.

BRASIL, **Lei Nº 13.140**, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF. Diário Oficial da União, 2015.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BUGALHO, Andréia Chiquini; SILVEIRA, Sebastião Sérgio da; ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. **Resolução Online de Conflitos como Ferramenta de Cidadania e Facilitação do Acesso à Justiça**. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Conciliação e mediação**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/>. Acesso em: XX set. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016. De acordo com a Lei 13.140/15 (Lei de Mediação), a Lei 13.105/15 (Novo Código de Processo Civil) e a Emenda 2 da Resolução 125/10.

DALDEGAN, Dynair Alves de Souza. **A mediação ontem e hoje: suas indicações**. Revista Jurídica da Universidade de Cuiabá, Cuiabá, v. 1, n. 1, jul./dez. 1999

DEEP, Samuel D.; SUSSMAN, Lyle. **Atitudes inteligentes: resolver conflitos, saber se comunicar, negociar com desembaraço, mais de 1600 saídas para sua vida profissional**. São Paulo: Nobel, 1992.

3554

DIDIER JUNIOR, Fredie; FERNANDES, Leandro. **Introdução à Justiça Multiportas**. Salvador: JusPodivm, 2018.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais**. 27 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

ELIEZER, Cristina Rezende; MELO, Carla Ribeiro Vaz de; CAGLIARI, Cláudia Taís Siqueira; DIAS, Pauliana Maria (Org.). **Direito Atual: Debate e Crítica**. Coleção Discurso Jurídico, v. 3. Santo Ângelo: Editora Metrics, 2024.

FERNANDES, Fernandes Pires. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA Programa de Pós-Graduação em Administração. **Competências para gerenciar conflitos intra-organizacionais**. Florianópolis, SC, 2006. 1 v. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico. Programa de Pós-Graduação em Administração.

FERREIRA, Olavo Augusto Vianna Alves et al. **Lei de Arbitragem Comentada**. 3. ed. São Paulo: Juspodivm, 2023.

FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e Solução de Conflitos: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos MESCs - Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos**. Barueri, SP: Manole, 2016.

HALE, Durval. PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. CABRAL, Trícia Navarro Xavier (org.) **O marco legal da mediação no Brasil: comentários à lei 13.140, de 26 de junho de 2015**. São Paulo: Atlas, 2016.

LAGRASTA NETO, Caetano. Mediação, conciliação e suas aplicações pelo tribunal de justiça de São Paulo. Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). **Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação**. São Paulo: Atlas, 2008.

LORENTZ, Lutiana Nacur. **Métodos extrajudiciais de solução de conflitos trabalhistas: comissões de conciliação prévia, termos de ajuste de conduta, mediação e arbitragem**. São Paulo: LTr, 2002.

MARINONI Guilherme Luiz. **Comentários ao Código de Processo Civil**. 2. ed. São Paulo. Ed. Revista dos Tribunais Ltda, 2017.

MARTINELLE, Dante P.; Ana Paula de. **Negociação: como transformar confronto em cooperação**. São Paulo: Atlas, 1997.

MARTINS, Sergio Pinto. Manual de Direito do Trabalho. São Paulo: Saraiva, 2020. SILVA, José Antônio Ribeiro de Oliveira. **A Saúde do Trabalhador como um Direito Humano**. São Paulo: Ltr, 2008.

MEDIARE. **Mediação de conflitos: um meio de prevenção e resolução de controvérsias em sintonia com a atualidade**. Disponível em: <https://mediare.com.br/mediacao-de-conflitos-um-meio-de-prevencao-e-resolucao-de-controversias-em-sintonia-com-a-atualidade/>. Acesso em: XX set. 2024.

MIRANDA, Alexandre. **O devido processo legal e a sua importância**. Editora XYZ, 2015.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil**. 8. ed.: Ed. Jus Podivm, 2016.

SOUZA, Heloise Helenne Kloster. **Mediação: noções e vantagens**. Sorocaba: DireitoNet, 27.II.2003. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1385/Mediacao-nocoos-e-vantagens>>. Acesso em: 20/09/2024.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos Cíveis**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.