

## O AVANÇO DA CULTURA DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO COMO MÉTODOS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Lucas Cavalcante de Sousa<sup>1</sup>

Angela Cristina de Melo<sup>2</sup>

Gabriela Gomes Nunes<sup>3</sup>

Lorraine de Lira Pereira<sup>4</sup>

Ana Paula André da Mata<sup>5</sup>

Jackellinne Adrielly de Castro Alcantes<sup>6</sup>

**RESUMO:** Em razão dos diversos conflitos gerados em sociedade, observa-se que as relações sociais se encontram cada vez mais judicializadas, causando ao judiciário um alto número de demandas para serem solucionadas. Diante disto, se fez necessário aplicar uma medida, que possui não apenas a finalidade de diminuir os números processuais, mas sim, que seja eficiente para restaurar o diálogo e a compreensão das partes frente a um conflito. O Código de Processo Civil de 2015 e a Lei nº 13.140/2015 introduziram no nosso ordenamento jurídico os meios consensuais de solução de conflitos, como a mediação e a conciliação, que visam solucionar pacificamente os conflitos no Poder Judiciário. Partindo desta premissa, o presente artigo vem analisar o avanço da cultura da mediação e da conciliação como novas formas de solução de conflitos, conceituando e apresentando as peculiaridades de cada método e principalmente demonstrando os benefícios de sua aplicação nas demandas judiciais, apontando suas vantagens e críticas acerca da adoção destes meios. Por fim, demonstrou quais os fenômenos que norteiam os integrantes da sociedade a buscarem a mediação e a conciliação como forma de solução de seus conflitos. Assim, a mediação e a conciliação se apresentam como métodos de solução de controvérsias, em que o Poder Judiciário oferece aos indivíduos da sociedade uma nova maneira de enxergar o conflito observando os princípios e buscando sempre pela sua resolução de acordo com a vontade comum das partes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Mediação. Conciliação. Autonomia da Vontade. Pacificação Social.

## THE ADVANCEMENT OF THE CULTURE OF MEDIATION AND CONCILIATION AS METHODS FOR CONFLICT RESOLUTION

**ABSTRACT:** Due to the many conflicts generated in society, it is observed that social relations are increasingly judicialized, causing the judiciary a high number of claims to be solved. Given

<sup>1</sup> Especialista em Direito Civil e Processual Civil, Especialista em Docência no Ensino Superior. Professor e Orientador Educacional no Centro Universitário Cathedral - Unicathedral. E-mail: lucascavalcantedrt@gmail.com.

<sup>2</sup> Mestre em Administração, Coordenadora Pedagógica e Professora do Núcleo de Educação a Distância no Centro Universitário Cathedral - UniCathedral. E-mail: angela.melo0@gmail.com.

<sup>3</sup> Especialista em Tutoria em Educação a Distância e Docência do Ensino Superior, Professora tutora e Analista de Conteúdo Educacional no Centro Universitário Cathedral - UniCathedral. E-mail: gaby.ggn@gmail.com.

<sup>4</sup> Especialista em Docência no Ensino Superior, Professora Tutora no Centro Universitário Cathedral - Unicathedral. E-mail: lorrainep757@gmail.com.

<sup>5</sup> Mestre em Direito (UNOESC), Especialista em Direito Processual Civil (UNISUL), Professora no Curso de Direito do UniCathedral – Centro Universitário. E-mail: anapaula21\_05@hotmail.com.

<sup>6</sup> Especialista em Docência no Ensino Superior. Coorientadora e revisora de língua inglesa. Administradora, professora e coordenadora de curso EaD no UniCathedral. E-mail: jackellinne.alcantes@unicathedral.edu.br.

this, it has become necessary to apply a measure that not only has the purpose of reducing the procedural numbers, but that is efficient to restore dialogue and understanding of the parties to a conflict. The 2015 Code of Civil Procedure and Law No. 13,140/2015 introduced into our legal system consensual means of conflict resolution, such as mediation and conciliation, which aim to peacefully resolve conflicts in the Judiciary. Based on this premise, this article analyzes the advancement of the culture of mediation and conciliation as new forms of conflict resolution, conceptualizing and presenting the peculiarities of each method and mainly demonstrating the benefits of its application in judicial claims, pointing out its advantages and criticisms about the adoption of these means. Finally, it demonstrated the phenomena that lead members of society to seek mediation and conciliation as a means of resolving their conflicts. Thus, mediation and conciliation are presented as methods of dispute resolution, in which the Judiciary offers to the individuals of society a new way of viewing the conflict observing the principles and always seeking for its resolution according to the common will of the parties.

**KEYWORDS:** Mediation. Conciliation. Autonomy of the Will. Social Pacification.

## INTRODUÇÃO

A mediação e a conciliação foram introduzidas pelo Código de Processo Civil de 2015 e pela Lei nº 13.140/2015 com a intenção de solucionar pacificamente os conflitos no Poder Judiciário. Essa modalidade tem se caracterizado como novos métodos eficazes para a harmonização social por meio da solução pacífica das controvérsias, seguindo os valores condizentes com os princípios da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Em razão da crescente crise na prestação jurisdicional pelo Poder Judiciário, é bastante comum haver atrasos nas decisões. De certo modo, a influência na decisão de se utilizar a mediação ou a conciliação para agilizar a resolução do processo, havendo uma participação ativa e consciente das partes, torna assim mais transparentes as decisões homologadas nas audiências, quebrando a cultura do litígio em que as sessões de mediação e conciliação são resolvidas pelas próprias partes com ajuda de um terceiro imparcial que facilitará o diálogo para melhor solução do caso.

Deste modo, o presente artigo vem analisar o avanço da cultura da mediação e da conciliação como métodos para a resolução de conflitos e busca responder à seguinte indagação: quais os fenômenos que norteiam os integrantes da sociedade a buscarem a mediação e a conciliação como forma de solução de seus conflitos?

Diante disso, o objetivo geral é demonstrar quais os fenômenos que influenciam os integrantes da sociedade a escolherem a mediação e a conciliação como uma nova possibilidade de solução de seus conflitos, descrevendo assim os métodos alternativos de solução de conflitos, diferenciando-os e apontando suas vantagens como forma de resolução de conflitos e, por fim, identificando como a mudança de cultura da sociedade influencia na escolha desses métodos.

Para a realização deste artigo, foi utilizado o procedimento de pesquisa bibliográfica a fim de identificar os principais conceitos necessários ao assunto da mediação e da conciliação. Nesse sentido, constitui-se numa pesquisa de delineamento bibliográfico para o levantamento de obras na literatura. Esta metodologia possibilita a identificação de tendências, recorrências e lacunas no campo do conhecimento investigado a partir da literatura existente.

Por conseguinte, a mediação e a conciliação apresentam-se como métodos alternativos eficazes no Poder Judiciário que podem ser oferecidos pelos mediadores e conciliadores em qualquer etapa do processo ou até mesmo antes do protocolo da demanda judicial. Estes métodos de resolução de conflitos devem ser vistos como uma possibilidade a mais oferecida à sociedade para que, de forma mais ágil, possam ter seus anseios atendidos e posteriormente suas questões solucionadas, otimizando a lide e aproximando as partes. Sendo assim, torna-se uma nova maneira de enxergar que a pacificidade e a participação ativa deles podem gerar um resultado satisfatório para ambos.

Como consequência, verifica-se o crescimento da adoção da mediação e da conciliação como mecanismos alternativos de solução de conflitos, sendo estes ágeis e menos custosos para alcançar a resolução da lide, uma vez que isso se deve ao fato de haver uma morosidade do Poder Judiciário e, com isso, estes impasses poderão ser resolvidos sem que as partes precisem entrar nos trâmites costumeiros do judiciário. Verificou-se que a mediação e a conciliação podem ser um método essencial na resolução de conflitos.

Assim, com a adoção destes meios, faz com que as partes vislumbrem inúmeras vantagens ao optar por estes métodos, como por exemplo, a obtenção de resultados rápidos, confiáveis, econômicos e que podem ser ajustados pelas próprias partes, fazendo com que o Poder Judiciário forneça uma resposta ágil e eficiente ao cidadão que participou ativamente de todo o processo de resolução da sua controvérsia.

Alguns autores já abordam essa temática, como: Paulo Casella (2009), Roberto Bacelar (2014) e Fernanda Tartuce (2018), entre outros, em consonância com o Código de Processo Civil de 2015 em seu Capítulo V, no artigo 334, que introduziu a mediação e a conciliação como formas de resolução pacífica de conflitos. Em suma, isso demonstra que os meios consensuais de solução de conflitos são eficientes e que geralmente são utilizados pela sociedade e que ao aderir a estes métodos criam uma resposta rápida aos anseios de uma lide particular.

Desse modo, o presente artigo expõe a mudança de cultura da sociedade pela escolha da mediação e da conciliação, mostrando que estes métodos corroboram com a eficiência da resolução do conflito, uma vez que evitam que processos se tornem longos e complexos

arrastando-se por anos, caso fossem adotadas as vias tradicionais. O intuito final do trabalho, visou buscar e contribuir com a sociedade e com o direito brasileiro, auxiliando no entendimento do que se refere à mediação e à conciliação, e que possuem como finalidade mostrar que o acordo é a melhor maneira de se resolver um conflito.

## OS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

O conflito está ligado extremamente à vida humana. Embora algumas correntes doutrinárias o definam como algo prejudicial à sociedade, outras acreditam ser ele a única forma para que a sociedade consiga prosperar e desenvolver. Este elemento é próprio da natureza humana, pois o ser humano é sociável em suas relações interpessoais e sempre existiu divergência, tendo em vista que cada pessoa tem sua criação diferente, suas crenças e que estas habitam na sociedade e em locais que não coincidem com todos outros indivíduos. O conflito em sua raiz etimológica no latim “*conflictu*”, tem como significado um desacordo, choque, embate de pessoas ou divergências. Elias *et al* (2013, p. 126) afirmam que:

A definição detalhada de conflito é um processo de oposição e confronto que ocorre entre indivíduos ou grupos nas organizações, quando as partes envolvidas exercem poder na busca de metas ou objetivos valorizados e obstruem o progresso de uma ou várias metas. Isso é de fácil visualização nas organizações sejam elas públicas ou privadas.

Nota-se então que os conflitos fazem parte do cotidiano da vida humana de toda e qualquer sociedade. Nesse sentido, o tratamento dos conflitos sociais é feito pelo Estado através de suas leis positivadas. Porém, seu caráter nocivo, aliado aos seus prejuízos econômicos e emocionais, resulta em uma busca por novas formas de tratá-los, objetivando um menor sofrimento às partes e maior eficiência na satisfação de seus interesses.

Nesse segmento, encontram-se numa posição privilegiada os métodos judiciais e extrajudiciais de tratamento de conflitos, que na busca destes resgatam para si a premissa do diálogo como um mecanismo de empoderamento e amadurecimento dos envolvidos no processo de resolução de conflitos e que estes fossem menos formais, mais céleres e com baixas custas processuais. Com isso, surgiram os denominados Meios Extrajudiciais de Solução de Controvérsias (MESCs) ou Meios Alternativos de Solução de Controvérsias (MASCs) na sigla em português, ou ainda a expressão utilizada pelo mundo globalizado

"*Alternative Dispute Resolutions - (ADRs)*" em que se destacam: a negociação, a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Dessa forma, para Menezes e Vilas Boas, os Métodos Extrajudiciais de Solução de Controvérsias (MESCs) podem ser conceituados:

[...] como sendo as formas de promover a solução de conflitos de forma célere e precisa, com uma redução de custos tanto financeiro quanto emocional. Dessa forma, permite que, ultrapassando aquele problema existente momentaneamente, as partes continuem a realizar suas atividades sem que haja um desgaste (MENEZES e VILAS BOAS, 2008, p. 13).

Assim, os Meios Extrajudiciais de Solução de Controvérsias (MESCs) têm como objetivo buscar a solução pacífica dos conflitos em decorrência da participação ativa dos indivíduos e procedimentos que são entendidos como mecanismos de solução extrajudiciais que venham facilitar o entendimento das partes diante do conflito instaurado e, como resultado, obter vantagens para ambos.

Ao se referir aos Meios Extrajudiciais de Solução de Controvérsias (MESCs), abrangerá diversas possibilidades para solução de conflitos, como a negociação (sem interferência de terceiro), a mediação, conciliação e arbitragem (nessas três formas, com a intervenção de terceiro). Cada um oferecendo inúmeras vantagens sobre o método judicial tradicional, garantindo maior possibilidade de acesso e promoção de justiça para a sociedade.

A mediação e a conciliação poderão também ser realizadas tanto na fase inicial quanto no curso do processo, onde o juiz, verificando a possibilidade de existir um acordo entre as partes, poderá oferecer a audiência de mediação ou de conciliação, delegando ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) a promoção da interação das partes com o mediador ou conciliador para buscarem um acordo que agrade a ambos.

Nesse sentido, é necessário que haja regras e disposições sobre a aplicação desses métodos, destacando as disposições do Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015), especificamente no que se refere aos métodos alternativos de solução de conflitos, em seu artigo 3º e parágrafos que dispõem:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§1º É permitida a arbitragem, na forma da lei;

§2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos;

§3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes,

advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial (BRASIL, 2015).

Portanto, é importante ressaltar que a mediação e a conciliação trazidas pelo Código de Processo Civil de 2015 buscam reduzir os conflitos e a investidura de processos na esfera cível, sendo necessária a realização de mais de uma sessão de autocomposição para buscar um acordo de forma mais benigna entre as partes. Traz uma nova oportunidade para que as partes conversem e que, de certa forma, compreendam o lado da outra, reduzindo consideravelmente as custas judiciais e o tempo para a resolução de um conflito.

## **A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO COMO MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

### **A mediação**

A mediação, como atividade humana, tem existido desde os primórdios da vida em sociedade. Para Ângela Hara (2004, p.142), a mediação existe “[...] desde os tempos mais remotos em várias culturas (judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas e indígenas)”. Assim, a mediação é uma das formas mais antigas e mais naturais de solução de conflitos, porém, é preciso identificar que nas últimas décadas apresenta-se como um fenômeno sem fronteiras, presente nos costumes, nas religiões, na vida social, entre outros. Modernamente, a mediação vem se firmando como um modo de regulação da conduta humana, traduzindo-se, portanto, como uma nova prática social.

Em outras palavras, “mediação” indica o ato ou efeito de meditar, retratando intercessão, intervenção, intermédio e interposição. Nesse sentido, a mediação consiste no meio consensual de abordagem de controvérsias, em que um terceiro imparcial atua para facilitar, descomplexificar, tornar mais fácil a comunicação entre os envolvidos e propiciar que eles mesmos possam buscar saídas produtivas para os impasses.

Destaca Barbosa *apud* Tartuce que a mediação constitui em:

[...] um método fundamentado, teórica e tecnicamente, por meio do qual uma terceira pessoa, neutra e especialmente treinada, ensina os mediandos a despertarem seus recursos pessoais para que consigam transformar o conflito em oportunidade de construção de outras alternativas, para o enfrentamento ou a prevenção de conflitos (BARBOSA, 2008, p. 54 *apud* TARTUCE, 2018, p. 188).

Dessa forma, a mediação consiste em um meio consensual, voluntário e informal de prevenção, condução e pacificação de conflitos, conduzidos por um mediador. O terceiro, por meio de técnicas especiais, atua de forma imparcial, sem poder de julgar ou sugerir, acolhendo os mediandos no sentido de propiciar-lhes a oportunidade de comunicação recíproca e eficaz para que eles construam pacificamente e conjuntamente a melhor solução para o conflito.

Nesse sentido, para Warat (1998), a mediação também pode ser entendida da seguinte forma:

Um processo de construção simbólica do conflito, no qual as partes têm a oportunidade de resolver suas diferenças reinterpretando, no simbólico, o conflito com auxílio de um mediador, que as ajuda, com sua escuta, interpretação e mecanismos de transferência, para que elas encontrem os caminhos de resolução, sem que o mediador participe da resolução ou influa em decisões ou mudanças de atitude (WARAT, 1998, p. 31).

A mediação é uma forma autônoma de pacificação de conflitos em que um terceiro imparcial, sem nenhum poder de decisão, auxilia as partes, restabelecendo um diálogo com o intuito de preservar os interesses de ambos, visando um futuro acordo que beneficie a todos, com a participação e a cooperação das partes envolvidas, em que as mesmas decidem o que for melhor para resolução de seus conflitos com plena autonomia.

Na esfera pública, foram traçadas diretrizes importantes pela Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Política Judiciária Nacional de tratamento de conflitos de interesse, tendente a assegurar a todos o direito à solução de conflitos por meios adequados à sua natureza e à sua peculiaridade. Com isso, conforme a Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação), tal meio é considerado como a atividade técnica exercida por um terceiro imparcial, sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Portanto, a mediação pode ser considerada como uma ferramenta importante para a abordagem do impasse sob diversas perspectivas, que permite encarar o conflito de maneira positiva, extraindo dele seu potencial construtivo e dinamizador das relações pessoais. É coerente com o estímulo da cultura da paz, com intuito de se obter uma solução consensual e satisfatória para ambos, para restabelecer o diálogo e aprimorar a convivência pós-conflito.

### **A conciliação**

A conciliação é um dos Meios Consensuais de Solução de Conflitos, que pode ser conceituada como um meio judicial ou extrajudicial de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de um acordo. Dessa forma, a conciliação trabalha como o esforço do terceiro (conciliador ou conciliadores) na condução de um acordo que colocará um fim na controvérsia existente entre as partes. Deste modo, segundo Sena:

[..] a conciliação: é o método de solução de conflitos em que as partes agem na composição, mas dirigidas por um terceiro. Compreende-se a conciliação em um conceito muito mais amplo do que o “acordo” formalizado. A conciliação significa entendimento, recomposição de relações desarmônicas, empoderamento, capacitação, desarme de espírito, ajustamento de interesses (SENA, 2011, p. 122).

Nesse sentido, a conciliação se mostra como um meio de pacificação de conflitos, no qual os conflitantes buscam sanar suas divergências com o auxílio de um conciliador, sendo este imparcial e que aproxime as partes, promovendo as negociações, sugerindo e formulando propostas e permitindo que os reais interesses das partes sejam identificados e trabalhados de uma maneira mais adequada, oferecendo a possibilidade de que as causas mais profundas de um litígio sejam examinadas de forma mais abrangente. Conforme demonstra a consideração de Cappeletti e Garth:

[...] a conciliação – ao contrário do processo judicial, que geralmente declara uma parte “vencedora” e a outra “vencida” – oferece a possibilidade de que as causas mais profundas de um litígio sejam examinadas e restaurado um relacionamento complexo e prolongado (CAPPELETTI e GARTH, 1988, p.184).

A conciliação pode ser aplicada em conflitos de diversas naturezas, em sua maioria tende a ser mais eficaz em conflitos que envolvam relacionamentos sem grandes laços afetivos, isto é, conflitos novos e pontuais. A conciliação tem como objetivo a maior pacificação das partes em um conflito, sendo que as mesmas possam atuar na elaboração da decisão, mesmo que o conciliador possa sugerir soluções, ficará a cargo das partes a decisão final.

Este procedimento conciliatório pode ser utilizado tanto na esfera extraprocessual quanto na processual, tendo como seu maior objetivo estimular as partes a chegarem a um consenso. Em suma, a conciliação trabalha no sentido de simplificar a negociação, fazendo

apontamentos e sugestões e incentiva o diálogo entre as partes para que estes alcancem a melhor solução para a controvérsia, satisfazendo suas necessidades e interesses numa relação. Portanto, diz respeito ao sistema “ganha-ganha”.

Nesse sentido, a mediação e a conciliação se diferem, uma vez que a mediação exige um aprofundamento maior e uma investigação mais detalhada sobre a controvérsia. A mediação visa buscar recuperar o diálogo através de um mediador entre as partes e, conseqüentemente, são elas próprias que decidem como resolver suas controvérsias. Assim, ambas as partes buscam um acordo sozinhas, se mantendo autoras de suas próprias decisões.

Já a conciliação é indicada quando há conflitos menos complexos e pontuais, nos quais as partes não tenham qualquer relacionamento anterior e estejam interessadas em solucionar a questão, e esta já se encontra evidenciada em um problema que gerou o conflito. Na conciliação, não há falta de comunicação que impede o resultado positivo, pois a figura do conciliador pode sugerir opções de solução para o conflito, e as partes decidem se é ou não conveniente aceitá-las.

Assim, Lília Maia de Moraes Sales *apud* Fernanda Tartuce ressalta como fator importante a diferença fundamental entre a mediação e a conciliação:

[...] reside no conteúdo de cada instituto. Na conciliação, o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial. Na mediação, as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é a consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação, o conciliador sugere, interfere, aconselha. Na mediação, o mediador facilita a comunicação, sem induzir as partes do acordo (SALES, 2003, p. 38 *apud* TARTUCE, 2018, p.192).

Sendo assim, ponto comum à mediação e à conciliação que necessitam da participação de um terceiro imparcial é a necessidade de comunicação e atuação ativa entre os envolvidos e a não imposição de resultados, buscando sempre novas abordagens de extinguir o conflito, pautando-se sempre pela ética que é inerente aos meios consensuais em todos os procedimentos do Poder Judiciário.

## **OS BENEFÍCIOS DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO COMO FORMA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A adesão pelos meios alternativos de solução de conflitos é uma nova tendência que vem sendo estimulada tanto pelo Poder Judiciário quanto pelas partes representadas por seus advogados. Não sendo esta escolha apenas pelos problemas vivenciados pelos sistemas jurídicos e judiciários, mas também pela evolução da sociedade, que caminha para uma cultura mais participativa do cidadão que busca solucionar sua controvérsia por meio do diálogo e do consenso. Assim, todos os envolvidos no processo - juízes, defensores, advogados públicos e membros do Ministério Público - têm consigo a obrigação de estimular a solução consensual pelas vias da mediação e da conciliação. Como afirma a autora Ghisleni (2012):

[...] ainda, é imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelos tribunais e, por fim, a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria (GHISLENI, 2012, p. 140).

Nesse sentido, a mediação e a conciliação destacam-se por representar a vontade das partes diante de um conflito, sendo estas as modalidades que permitem estabelecer uma interação produtiva entre as pessoas, compondo a controvérsia instalada e prevenindo que se instalem outros impasses, de modo que surjam um elenco de argumentos que destacam os benefícios da mediação e da conciliação como forma de resolução de conflitos. Podemos dizer que a resolução de um conflito através da mediação e da conciliação visa preservar a questão emocional dos litigantes e promovendo ao cidadão, ao ingressar na justiça, ter uma resposta rápida ao seu litígio.

Por certo, uma das vantagens dos meios alternativos de solução de conflitos é a preservação dos laços entre as partes, pois um processo judicial provoca, na maioria das vezes, um rompimento irreversível nas relações, sejam elas empresariais, políticas e, em sua maior parte, nas relações familiares, já que nestas há mais proximidade e os sentimentos são mais vulneráveis, causando uma ruptura irreparável. Uma das vantagens também a ser destacada é a confidencialidade no que concerne às audiências de mediação e conciliação, tanto nos processos que envolvem pessoas físicas ou quando envolvem pessoas jurídicas. A confidencialidade nas audiências de mediação e de conciliação é um dos princípios basilares dos institutos, em que as partes podem expor seus anseios, suas vontades, sendo realmente ouvidas e ouvindo a vontade da outra parte, sem medo de serem julgadas ou expostas.

Sem dúvida, uma das vantagens da mediação e da conciliação é a economicidade e a celeridade nos processos, por estes serem um dos benefícios que mais atraem os indivíduos da sociedade a buscarem os meios consensuais de solução de conflitos, uma vez que, dado o número considerável de taxas e custas processuais que o nosso sistema judiciário hoje sustenta, muitas vezes é inviável para alguma das partes, propiciando assim a desistência do processo.

Ademais, é fato que em nosso sistema judiciário existe uma demanda incontável de processos e, por conta desse motivo, há uma demora na resposta estatal acerca dos conflitos. Diante disto, as sessões de mediação e conciliação se tornaram cada vez mais buscadas pelos indivíduos da sociedade, as quais são realizadas em um ambiente sem as formalidades de uma audiência, em que as partes podem, juntas, de modo calmo e sereno, alcançar uma solução para o conflito com mais rapidez. Nesse sentido, Fernanda Tartuce destaca que:

As vantagens da adoção de mecanismos alternativos à via jurisdicional são várias: obtenção de resultados rápidos, confiáveis, econômicos e ajustados às mudanças tecnológicas em curso; ampliação de opções ao cidadão, que teria oportunidades diversas de tratamento do conflito; aperfeiçoamento do sistema de justiça estatal por força da redução do número de processos em curso (TARTUCE, 2018, p. 182).

Cumprir também um fator importante, que é a intenção de contar com o cumprimento voluntário de certas iniciativas pela parte contrária. Quando as pessoas concorrem com sua vontade para a construção de uma saída produtiva para ambas, elas cumprem de forma espontânea os ajustes entabulados, sendo desnecessário promover iniciativas adicionais ao que foi combinado anteriormente. Assim, os próprios envolvidos protagonizam, de forma pacífica e harmoniosa, os ajustes que foram acordados durante a sessão de mediação e conciliação. Evidentemente, é necessário que a sociedade reflita e se apodere dos meios alternativos de solução de conflitos, em que resolver os conflitos consensualmente demonstra a maturidade da atual sociedade, que busca construir relações sólidas e permanentes.

Naturalmente, existem críticas acerca da adoção dos meios de solução consensual de conflitos, conforme destaca Ghisleni (2012), que podem ser resumidamente as seguintes: deletéria privatização da justiça (retirando do Estado uma de suas funções essenciais e naturais de administração da justiça); a falta de controle e confiabilidade de procedimentos e decisões (sem transparência e lisura); a exclusão de certos cidadãos e relegação ao contexto de uma

“justiça de segunda classe” e frustração do jurisdicionado e enfraquecimento do direito e das leis.

No que tange a estas críticas a mediação e a conciliação tem se tornado cada vez mais buscada e solucionando casos de forma célere e eficiente na sociedade, em que não há necessariamente o enfraquecimento do direito, mas sim, um fortalecimento das normas jurídicas a partir do momento em que as partes o cumpram espontaneamente. A utilização dos meios consensuais de conflitos não visa substituir ou enfraquecer o Poder Judiciário, muito pelo contrário, oferece meios mais adequados de resolução de conflitos e facilita a efetividade da prestação jurisdicional.

### **A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO NA SOCIEDADE MODERNA**

Quaisquer que sejam os fundamentos em que os cientistas se baseiam, observa-se que a sociedade sofreu um grande processo de mudança ao longo do tempo. As rápidas mudanças da sociedade moderna, o dinamismo do desenvolvimento tecnológico e a evolução dos meios de comunicação exigem que também se tenha uma conduta eficiente para bem satisfazer as vontades da atual comunidade. Nesse sentido, a evolução está ligada por aqueles que prestam o poder jurisdicional. No Poder Judiciário, não poderia ser diferente com a implementação dos meios consensuais de conflitos, nos quais as partes buscam solucionar seus conflitos através de um processo rápido, prático e com a participação ativa de todas as partes.

É claro que existem vários obstáculos para a ampla adoção do modelo consensual de solução de conflitos, como, por exemplo, a formação acadêmica de operadores do Direito ou a falta de informação sobre a disponibilidade dos meios consensuais. Quanto ao primeiro obstáculo, é necessário trabalhar a mentalidade na formação jurídica do estudante, na conduta do operador do Direito diante da visão do conflito, gerando consciência acerca das diversas possibilidades de tratamento. Já o segundo aspecto envolve o problema do acesso do indivíduo à informação a respeito de seus direitos e da forma como efetivá-los, incumbindo ao Poder Público organizar-se para disseminar e fomentar os meios consensuais de conflito, fazendo com que as respostas do Poder Judiciário sejam dadas de forma célere e que beneficiem as partes com o que desejam. Nesse sentido, ressalta Tepedino (2006, p. 362):

[...] verifica-se que o Judiciário já não pode mais pretender dar a resposta única a todos os conflitos sociais: o acesso à justiça é a fórmula que se torna algo ambígua e polissêmica. Uma multidão de

novos interesses está a suscitar o desenvolvimento de mecanismos peculiares para a composição dos conflitos, de acordo com as características subjetivas e objetivas das lides.

Apesar de existirem vários obstáculos acerca da adoção dos meios consensuais de solução de conflitos, atualmente os indivíduos da sociedade buscam resolver sua lide através da mediação e da conciliação, quebrando totalmente a cultura do litígio que é enraizada no nosso país, atuando com cooperação, participando ativamente, onde juntas empenham-se para chegar a um denominador comum, que é a solução de seu conflito de forma pacífica e satisfatória para ambas.

Conforme dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no ano de 2018, o Poder Judiciário proferiu aproximadamente 44 milhões de sentenças homologatórias de acordo entre as partes envolvidas, sendo que destas, 37 milhões foram sentenças na fase processual e 700 mil na fase pré-processual, segundo o Relatório Justiça em Números de 2019 por Jeferson Melo, Agência CNJ de notícias. Diante disso, é notoriamente visível que o cidadão brasileiro está deixando a cultura do litígio e buscando cada vez mais a autocomposição.

Percebe-se, a partir de então, que a escolha pelos meios consensuais de solução de conflitos é justificada muitas vezes em razão do falho sistema de justiça, do inchaço do Poder Judiciário com sua enorme burocracia e do distanciamento dos cidadãos em frente à resolução de seus conflitos, em que eles esperam por anos para obter uma solução da lide. Observa-se, portanto, que situações conflituosas permanecem incertas no tempo, gerando infelicidades e angústias por aqueles que utilizam da Justiça para a resolução de seus conflitos.

Além disso, ao se tratar de acesso ao Judiciário, este se demonstra falho ou adstrito apenas a uma parcela de cidadãos, uma vez que a justiça não se encontra em pleno alcance de todos. Com o Judiciário extremamente burocrático e com custas processuais que restringem o acesso de pessoas economicamente frágeis, abre-se um espaço de grande importância para se aderir aos meios alternativos de solução de conflitos, sendo estes de menor custo, célere e como elementos importantes para resolução da lide. Sob o mesmo ponto de vista, pode-se notar que, segundo Andrei Korner (2002), as concepções culturais são extremamente diferenciadas na sociedade:

[...] é necessário adotar não apenas um modelo de conciliação que satisfaça as condições externas formais de um consenso, mas, também, uma forma para que as diferenças sociais e culturais possam ser levadas em consideração e diferentes padrões valorativos sejam incorporados no momento do consenso. (KORNER, 2002, p. 38)

Como se verifica, tornou-se necessária a adoção dos métodos de solução de conflitos que servem como suporte ao Poder Judiciário, sendo este incontestavelmente abarrotado de processos e que necessita dar uma resposta ao cidadão diante de um conflito. Com o avanço social e, principalmente, na era tecnológica e com acesso à informação, a população se tornou cada vez mais ciente de seus direitos, passando cada vez mais a exigí-los das autoridades judiciais.

Diante disso, fez-se necessária a adoção dos meios consensuais de conflitos para satisfazer e obter a solução do caso concreto pela agilidade, equidade, eficiência, economia de tempo e de dinheiro, havendo a cooperação mútua e a pacificação social, gerando uma mudança cultural na sociedade ao optar pelos meios de solução de conflitos para resolução da sua lide através da mediação e da conciliação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conflito está extremamente ligado à vida humana, e este faz parte de toda e qualquer sociedade que busca solucionar o embate. O Estado atua através de suas leis positivadas. Nesse sentido, algumas estratégias foram adotadas no nosso ordenamento jurídico, como, por exemplo, a mediação e a conciliação, que são métodos de resolução de conflitos, os quais foram inseridos pelo Código de Processo Civil de 2015, com intuito de promover a pacificação da lide e sua solução, bem como resultar na harmonização social. Assim, esses métodos garantem que o conflito seja solucionado de maneira célere, econômica e com a mútua participação das partes, que juntas buscam sanar o litígio.

Atualmente, o Poder Judiciário, por sua enorme burocracia e morosidade processual, faz com que a sociedade busque outras maneiras de sanar seus impasses, assim adotando os meios consensuais de solução de conflitos como novos mecanismos de se obter uma resposta rápida e eficiente. Devemos ter em mente que esses métodos não visam substituir a atuação estatal, mas sim complementar a atividade jurisdicional, que oferece ao cidadão mais uma ferramenta para solucionar seu conflito, a fim de evitar e minimizar o prolongamento de um sofrimento, uma angústia que está indiretamente ligada aos conflitos de interesse postos em litígio.

Nesse norte, a mediação e a conciliação encontram-se previstas no Código de Processo Civil de 2015 e também na Lei nº 13.140/2015, que tratam acerca dos institutos, sendo adotadas no Poder Judiciário com a criação dos CEJUSCs (Centro Judiciário de Solução de Conflitos). Os institutos, então, promovem a interação das partes com o mediador ou

conciliador para que alcancem um acordo que agrade a ambos. Cada método deve ser abordado com sua técnica, como, por exemplo, a mediação exige um aprofundamento maior e uma investigação mais detalhada da controvérsia e as próprias partes decidem como resolver seus impasses; já na conciliação, há conflitos menos complexos e pontuais, e as partes não têm nenhum relacionamento anterior, mas são interessadas em solucionar a questão através de um terceiro imparcial.

A mediação e a conciliação apresentam vantagens em relação ao método tradicional, que muitas vezes não é o melhor caminho para a efetividade dos direitos. Nesse segmento, destacam-se como pontos favoráveis para a adoção desses métodos: a celeridade, a informalidade, a oralidade, a flexibilidade do procedimento, o sigilo exigido para as partes e para com o mediador ou conciliador, o procedimento menos oneroso e com observância na autonomia de vontade das partes, que buscam através do diálogo, do consenso e da cooperação, a solução do conflito com objetivo de se alcançar a pacificação social.

Diante disto, os fenômenos que norteiam os integrantes da sociedade a buscarem a mediação e a conciliação como forma de resolução de conflitos se dão pela precariedade do Poder Judiciário em oferecer uma resposta célere às demandas judiciais. Assim, a sociedade atual, na busca de uma resposta estatal, utiliza-se dos meios consensuais de solução de controvérsia como uma maneira de satisfazer seus anseios diante da morosidade do Poder Judiciário.

Isto posto, pode-se concluir que, ao aderir aos meios consensuais de resolução de conflitos, a sociedade caminha para uma nova cultura e, através da participação ativa das partes e com a comunicação entre indivíduos, as controvérsias passam a ser vistas como uma oportunidade de transformação, em que se resgatam a dignidade e a responsabilidade social e, em especial, a mudança de mentalidade frente às situações de conflitos.

## REFERÊNCIAS

BONFIM, Ana Paula Rocha; MENEZES, Hellen Monique Ferreira de. **MESCs– Manual de Mediação, Conciliação e Arbitragem**. Ed. Lumen Juris. Rio de Janeiro. 2008.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Novo Código de Processo Civil**.

CAPPELLETTI, Mauro e Garth, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1988

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Justiça em Números 2019**. Brasília, [https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf) Acesso em: 18/01/2020

ELIAS, Lidiane; DALMAU, Marcos Baptista Lopez; BERNARDINI, Isadora de Souza. A importância da Gestão de conflitos nas relações de trabalho: Um estudo de caso na Secretaria de Saúde de Biguaçu/SC. **Coleção Gestão da Saúde Pública** – Contribuições para a gestão do SUS, Volume 8, Florianópolis: Editora Fundação Boiteux, 2013.

FIGUEIRA JUNIOR, Joel Dias; TOURINHO NETO, Fernando da Costa. **Juizados especiais cíveis e criminais: comentários à Lei 9.099/1995**. 4ª Ed. São Paulo: RT, 2005.

GHISLENI, Ana Carolina. Mediação enquanto política pública no tratamento de conflitos: a teoria e a prática em face da análise do projeto existente em Santa Cruz do Sul. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER Neto, Theobaldo. **Mediação enquanto Política Pública: o Conflito, a Crise da Jurisdição e as Práticas Mediativas**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

KORNER, Andrei. **Juizados especiais e acesso à justiça**. Anais do Seminário sobre os Juizados Especiais Federais. Brasília: Ajufe, 2002.

MENDONÇA, Ângela Hara Buonomo. **A reinvenção da tradição do uso da mediação**. *Revista de Arbitragem e Mediação*, São Paulo, 2004.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: METODO; 2018

TEPEDINO, Gustavo. **Acesso às justiças e o papel do Judiciário**. In : TEPEDINO, Gustavo. *Temas de Direito Civil*, v. 2. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

WARAT, Luís Alberto. **Em nome do acordo: a mediação no direito**. Buenos Aires: Angra Impresiones, 1998.