

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE DIREITO
ACADÊMICA MIRIAM TACIANA MIRANDA CRUZ**

**O acesso à justiça de maneira humanizada através da mediação de conflitos
extrajudicial, em observação à prática do Dialogar-Núcleo de Mediação
Extrajudicial da UFJF.**

**Juiz de Fora
2016**

MIRIAM TACIANA MIRANDA CRUZ

O acesso à justiça de maneira humanizada através da mediação de conflitos extrajudicial, em observação à prática do Dialogar-Núcleo de Mediação Extrajudicial da UFJF.

Monografia apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel. Na área de concentração Direito sob orientação do Professor Mestre Fernando Guilhon de Castro

**Juiz de Fora
2016**

FOLHA DE APROVAÇÃO

MIRIAM TACIANA MIRANDA CRUZ

O acesso à justiça de maneira humanizada através da mediação de conflitos extrajudicial, em observação à prática do Dialogar-Núcleo de Mediação Extrajudicial da UFJF.

Monografia apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel. Na área de concentração Direito submetida à Banca Examinadora composta pelos membros:

Orientador: Professor Mestre Fernando Guilhon de Castro

Professora Isabela Gusman Ribeiro do Vale

Professora Flávia Lovisi Procópio de Souza

PARECER DA BANCA

() APROVADO

() REPROVADO

Juiz de Fora, 22 de julho de 2016.

Dedico este trabalho ao Dialogar-Núcleo de Mediação Extrajudicial da UFJF, que me trouxe grande motivação e maravilhosas experiências no decorrer do curso. Ao professor Fernando, que possibilitou a minha participação neste projeto, pelo seu incentivo, doação e por acreditar em nós. À parceira Andrea Horta pelos ensinamentos e inspiração. Dedico também à minha família e ao meu namorado pelo amor e suporte essenciais.

Agradeço a Jesus e Maria pelo vigor da fé e esperança! À minha mãe Maria e ao meu pai Luiz pelo amor e compreensão! Às minhas irmãs Marilza e Marli, e aos meus irmãos Mauro e Maílson por toda a amizade e incentivo! Ao meu amor Mateus, que é também amigo e companheiro, com o qual compartilho de muitas ideias e objetivos de vida! Aos professores e amigos (as) que marcaram a minha trajetória!

“Para conviver humanamente, inventamos a economia, a política, a cultura, a ética e a religião. Mas nos últimos séculos o fizemos sob a inspiração da competição de todos com todos. Isso gerou a falta de solidariedade, o individualismo, a acumulação privada e o consumismo irresponsável. O resultado? Uma solidão aterradora e uma profunda desumanização.”

Leonardo Boff

RESUMO

Este trabalho tem a intenção de apresentar as nuances da expressão acesso à justiça, de modo a considerar a importância dos meios consensuais de gestão de conflitos, em especial a Mediação, no sentido de que tal prática propõe acesso à ordem jurídica justa. Neste sentido o caminho e os agentes fornecem cuidado especial a cada indivíduo, de modo a conscientizá-lo em suas relações com outros indivíduos, e de ambos para com a sociedade. Assim, enfatiza-se a figura do mediador multiparcial, enquanto papel transformador na prática da mediação extrajudicial. Dessa forma a conclusão a que se chegou é a de com o auxílio de técnicas adequadas, da preocupação com as pessoas envolvidas nos conflitos, criando ambiente de empatia, o mediador multiparcial orienta sua ação de modo que não se posiciona, mas se esforça no entendimento de cada realidade e valida os sentimentos dos participantes, promovendo acesso à justiça de forma mais humanizada. A ênfase desse estudo está na prática do Dialogar- Núcleo de Mediação Extrajudicial da UFJF.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Humanização. Mediação Extrajudicial. Multiparcialidade. Dialogar- Núcleo de Mediação

ABSTRACT

This work intends to present the nuances of expression access to justice, in order to consider the importance of consensual means of conflict management, in particular, the Mediation, in the sense that this practice offers access to fair legal system. In this order the path and agents provide special care to each individual, in order to educate him in his relations with others, and both to society. Thus, it emphasizes the figure of multipartial mediator, while transforming role in the practice of extrajudicial mediation. Thus, the conclusion is that with the assistance of appropriate technical and the concern for people involved in the conflicts, creating the empathy environment, the multipartial mediator guides his action so that no position, but struggles in understanding each reality and validates the feelings of participants, promoting access to justice more human way. The emphasis of this study is the practice of Dialogar- Extrajudicial Mediation Center UFJF.

Keywords: Access to Justice. Humanization. Extrajudicial mediation. Multipartiality. Dialogar- Mediation Center

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
1 ACESSO À JUSTIÇA.....	11
1.1 Concepções sobre Justiça.....	11
1.2 A discussão sobre a nova concepção de acesso à justiça e a “desjudicialização”.....	12
1.3 A Mediação como meio necessário, eficaz e adequado no tratamento de conflitos- O sistema multiportas.....	14
1.4 Perspectivas do Novo Código de Processo Civil e da Lei de Mediação.....	16
1.5 A mediação extrajudicial como meio de acesso à justiça.....	23
2 MULTIPARCIALIDADE NA MEDIAÇÃO: EM BUSCA DE HUMANIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA.....	26
2.1- Imparcialidade, Parcialidade e Multiparcialidade. O que está ou não presente na Mediação.....	26
2.2- O que é multiparcialidade?.....	27
2.3- A multiparcialidade como instrumento de acesso à Justiça humanizada.....	28
2.4- Ferramentas que asseguram a ação do mediador multiparcial.....	29
2.4.1- Validação de sentimentos.....	29
2.4.2- Reforço Positivo.....	30
2.4.3- Escuta ativa.....	31
2.4.4- Identificação de interesses.....	32
2.4.5- Despolarização do conflito e da linguagem.....	33
2.4.6- Resumo.....	34
2.4.7- <i>Rapport</i>	34
3- Alguns casos adaptados do Dialogar-Núcleo de Mediação Extrajudicial da UFJF.....	35
3.1- Relação familiar.....	35

3.2- Relação de vizinhança.....	38
CONCLUSÃO.....	39
REFERÊNCIAS	41

INTRODUÇÃO

No presente estudo buscar-se-á analisar as implicações que a mediação de conflitos extrajudicial pode trazer de novo para o acesso à justiça tal como é comumente considerado, principalmente no sentido de acesso ao Poder Judiciário.

Desse modo intenta-se verificar se tal meio consensual em sua forma extrajudicial é capaz de fornecer acesso à justiça aos participantes de maneira especial, adequada e sensível às pessoas e suas diferenças, de modo a propiciar empoderamento, autonomia e postura ativa dos participantes enquanto cidadãos. Isto diante da realidade de uma ordem jurídica mecanizada, preocupada com resultados, pouco atenta às questões implícitas aos conflitos, principalmente àqueles que envolvem demandas subjetivas comuns aos casos em que entre as pessoas existe vínculo que se prolonga no tempo.

Para isso, observou-se a atuação do mediador multiparcial no Núcleo de Mediação Extrajudicial da UFJF- Dialogar, e foram realizadas pesquisas teóricas e legislativas acerca do tema, bem como mais algumas indicações importantes para melhor visualização da questão. Neste sentido a investigação será realizada através da disposição de diversificados conteúdos referentes a algumas áreas do conhecimento, tais como: direito, sociologia, educação e psicologia. Há, então, a formação de pesquisa interdisciplinar e transdisciplinar na vertente jurídico-sociológica. Esta, por sua vez, “propõe-se a compreender o fenômeno jurídico no ambiente social mais amplo” (GUSTIN, DIAS, 2010, p.28). Em relação à forma genérica de investigação, esta pesquisa se molda no campo jurídico-compreensivo, visto que “utiliza-se do procedimento analítico de decomposição de problema jurídico em seus diversos aspectos, relações e níveis” (GUSTIN, DIAS, 2010, p.28).

Para melhor delineamento e clareza do tema optou-se pela organização do trabalho em dois capítulos, em que o ponto de partida verifica aspectos mais amplos do tema até se chegar ao objeto mais específico e principal. No primeiro dos capítulos discute-se a questão do acesso à justiça e suas implicações, em seu formato mais tradicional e em sua forma mais atualizada e abrangente, bem como é introduzido o tema da Mediação de conflitos e sua proposta de melhor adequação do método a algumas áreas, de modo também a indicar legislações novas e promissoras, que já dão ensejo a muitos questionamentos. Ainda neste momento, a Mediação em sua matriz extrajudicial é apresentada, sendo esta o objeto de observação e experiência. Assim, parte-se ao segundo capítulo, que envolve experiências do mediador multiparcial no Núcleo de Mediação Extrajudicial da Faculdade de Direito da UFJF,

cuja tarefa se cumpre ao possibilitar acesso à justiça humanizada aos participantes do procedimento.

Alguns foram os referenciais teóricos utilizados para esta pesquisa. Entretanto, o destaque está nas ideias de John Rawls sobre a concepção política de justiça como equidade, assim expressa:

O que é preciso demonstrar é que um certo arranjo da estrutura básica, certas formas institucionais, são mais apropriadas à realização dos valores da liberdade e da igualdade quando os cidadãos são considerados pessoas (muito resumidamente) detentoras das necessárias capacidades de personalidade moral que as habilitam a participar da sociedade vista como um sistema de cooperação justa para o benefício mútuo. (RAWLS, 1992)

O pressuposto está, então, na forma cooperativa de formar e se manter em sociedade justa, considerando a autonomia e as diferenças de cada pessoa, bem como a possibilidade do ajustamento de condutas com base em benefício recíproco.

Como ainda é muito recente a legislação pertinente ao tema da mediação de conflitos, outras pesquisas poderão ser desenvolvidas com o fim de analisar como tais preceitos legais se constituirão na prática, o que virá a se adequar ou não à realidade social. Por outro lado, vislumbra-se na postura multiparcial do mediador extrajudicial importante proposta para a gestão de conflitos no que se refere a casos envolvendo relações duradoras. Neste contexto, poderia também ser objeto de análise em outro estudo se o mediador judicial pode alcançar a multiparcialidade, em razão de esta necessitar de ambiente mais simples e sem muitos critérios em relação ao tempo de tratamento do conflito, considerando que cada demanda é diferenciada e exige adequação. Algumas foram as dificuldades no desenrolar da pesquisa. O próprio tema da multiparcialidade é algo pouco desenvolvido doutrinariamente; e a legislação está em momento de adaptação à prática, por ser muito recente. Contudo, o aprendizado e a reflexão sobressaíram.

1- Acesso à Justiça

1.1- Concepções sobre justiça

O acesso à Justiça é constituído doutrinariamente como acesso ao Poder Judiciário. Assim, justiça está num sentido de instituição e não de valor (OLIVEIRA, 2011, p. 57). É certo que há uma gama de significados que podem ser dados à expressão “justiça”, entretanto, considerar que somente o Estado-juiz proporciona esse alcance indica desconsideração das outras possibilidades de acesso, vistas muitas vezes como alternativas, embora sejam aparato necessário à sociedade, adequado à gestão de muitos conflitos.

Por outro lado, há entendimento de que existe um valor embutido em tal expressão, que se trata de direito individual protegido pela Constituição Federal. É possível que seja realizada perspectiva histórica bastante extensa a respeito de teorias que discutem a expressão, delineando contradições, complementos e razões de cada momento. Porém, aqui não irá se discutir ou mesmo apresentar tais teorias, mas serão construídas algumas interligações deste valor com o tema e sua incidência no meio social, que se relacionam com a ideia de pluralismo jurídico, tendo em vista que a natureza humana se move por anseios que concorrem entre si, por sistemas de vivência marcados pela diversidade de culturas e religiões de comunidades, além dos conflitos de interesses. Assim o pluralismo se mantém por meio de normas de convívio regidas pela moderação. (WOLKMER, 2001, p.177).

Uma expressão de justiça que se revela muito importante é a de equidade. Segundo RAWLS (1992), a equidade se liga a uma concepção política de justiça. Nesse sentido forma-se uma ideia da “sociedade como sistema equitativo de cooperação para benefício mútuo entre pessoas livres e iguais”. Em tal interpretação concebe-se que cada participante pode aceitar, desde que em conjunto com os outros, termos de cooperação equitativos. Estes, por sua vez, apresentam imagem de reciprocidade, em que cada pessoa envolvida faz a sua parte em consonância com as determinações das normas e procedimentos. Isso em razão de se considerar a estrutura social básica como assunto primordial da justiça, na qual haja a estruturação de princípios que delineiem os direitos e deveres basilares que se inserem dentro das instituições da justiça ao passar do tempo, em que os benefícios constituídos pela diligência de todos sejam adquiridos de maneira equitativa e passados de uma geração para a outra. A igualdade, por sua vez, se faz marcante nas teorias acerca da justiça. Na atualidade, portanto, a este valor liga-se a ideia de tolerância. Tolerância ao outro e ao “mundo” que carrega consigo.

1.2- A discussão sobre a nova concepção de acesso à justiça e a “desjudicialização”

São três os movimentos de acesso à justiça, denominados de “ondas”. Por breve análise percebe-se que a primeira onda se relaciona ao oferecimento de assistência judiciária àqueles desprovidos de recursos financeiros, para que possam ter serviços jurídicos sem custos. Tal preceito é assegurado pela CRFB/88 em seu art. 5º, inc. LXXIV, e art. 134 (BRASIL, 1998). Entretanto, a assistência judiciária esbarra em problemas e se limita devido à falta de defensores públicos suficientes para proposição e acompanhamento de demandas. A segunda onda de acesso à justiça refere-se à representação dos interesses difusos, que deu ensejo à formação de novo ramo apto a defender os direitos da coletividade, metaindividuais. A terceira onda de acesso à justiça, por sua vez, traz novos entendimentos do que seja acesso à justiça. É a esse ponto que se refere neste capítulo.

Atualmente acesso à justiça pode ter sentido amplo, o que significa acesso à ordem jurídica justa em sociedade internamente diversificada. Assim, também se reflete no impulso do pluralismo jurídico e processual, pelo qual se passa da situação de redução de temas controversos à jurisdição e se recoloca em ambiente de variedade de local e métodos (OLIVEIRA, 2014, p. 107). Buscando-se, para tanto, novas técnicas que tornam os procedimentos mais simples. Além disso, consagra-se a adoção de mecanismos especializados e efetivos, que podem ser empregados de maneira coexistencial, aptos a possibilitar o alcance da justiça de maneira facilitada, promovendo equidade nas relações sociais. A partir dessas inovações há concretização material da garantia fundamental do acesso à justiça.

Isso indica, portanto, o caminhar para nova cultura, em que se prima pela autonomia dos sujeitos em suas relações, bem como a promoção de mecanismos que atendem melhor a determinadas demandas, de maneira mais rápida, fácil, reduzindo custos e desgastes pessoais. É importante considerar também a funcionalidade de “descongestionar” o Judiciário, pois vem sendo largamente utilizado nas últimas décadas, e se coloca distante da realidade social muitas vezes. Porém, este não deve ser o fim único nem primeiro dos mecanismos consensuais de gestão de controvérsias. A prioridade é a (re) construção de relações baseadas no diálogo, gestão de interesses e entendimento dos pontos de vista de maneira recíproca. Isso acaba por demonstrar que, na maioria das vezes, uma decisão hierarquizada vinda de terceiro atuante de maneira incisiva na resolução do conflito pode ser a saída imediata, mas que não aborda o problema a fundo evitando maiores indisposições entre as partes.

Desse modo, a partir da concepção mais amplificada de acesso à justiça, torna-se possível o alcance do sentido de direito fundamental que possibilita ao cidadão a reconstrução de seus direitos atingidos. Para isso a resolução de controvérsias se dá de

maneira mais rápida, garantindo soluções justas para ambas as partes, de forma a proporcionar também manutenção das relações interpessoais (ARRUDA, 2014, p. 34).

A expressão “desjudicialização” segundo OLIVEIRA (2014, p. 164), aborda diferentes sentidos (amplo e restrito) que caminham num mesmo rumo, qual seja de sociedade complexa constituída por pessoas conscientes de sua autonomia. Assim, indica:

De todo modo, a desjudicialização pode compreender a coexistência de meios ou não, mas o que caracteriza mesmo enquanto instituto é a lógica da reformulação da função judiciária, minimizando seu papel em vista do pluralismo de instâncias. Concentra-se o movimento na transferência de procedimentos antes judicantes para alternância de meios. Ao judiciário passa a restar a condição de mais uma alternativa de processamento, a critério dos interessados, ou mesmo quando excluído de sua função, resta a de controle da legalidade dos procedimentos outros.

A coexistência de meios é discutida, sendo que por vezes acredita-se em exclusão de um meio frente à utilização de outro, a partir da escolha dos interessados, ou são entendidos como mecanismos dentre tantos outros possíveis para a solução de conflitos. E é neste sentido que a jurisdição estatal passa a ter condição de alternativa. Com isso se faz possível a denominação de meios alternativos para as formas consensuais de gestão de controvérsias, considerando que o judiciário também seja um desses meios e não o primordial. Este servirá também para verificar a aplicação e controlar a legalidade daqueles procedimentos para que não haja disposição de direitos indevidamente, apesar de que isso não acontecerá se os fundamentos desses procedimentos forem entendidos de maneira adequada. Isso porque não se trata de disposição de direitos, mas sim de equiparação de interesses e movimentação das partes para que isso ocorra, em benefício mútuo.

Com o passar do tempo e a nova estruturação das relações, o que se procura e se faz necessário é o alcance da paz social, que pode se realizar por meio do aparato jurisdicional e, mais ainda, por mecanismos consensuais. A cultura de paz vai além da concepção de pacificação. Esta pode receber sentido mais restrito, pontual, e mesmo como indicativo de imposição, a propiciar resolução de problemas a todo custo. Por outro lado, aquela é fruto de conscientização das pessoas sobre a importância da tolerância e solidariedade, buscando o tratamento das controvérsias sem qualquer tipo de violência, em consideração aos direitos e diferenças de cada indivíduo. Para atender às mudanças constantes na sociedade o Direito precisa se adaptar, e aqui reside a razão dessa abertura, em que são

evidenciados os valores mencionados de solidariedade e tolerância, bem como o de justiça. Isso contribui também para o fortalecimento do Poder Judiciário.

A mediação, então, não viola o que dispõe o art. 5º, inc. XXXV da CRFB/88 (BRASIL, 1998), previsão de garantia do direito de ação, pois não se trata de regra para o tratamento de contendas somente pelo Judiciário. Através do preâmbulo da Constituição Federal é possível vislumbrar o comprometimento com “a solução pacífica de controvérsias”. Depois de esta ideia ter sido mitigada por muito tempo o momento é de reflexão, adaptação e inserção de nova legislação, incentivando a utilização de tais procedimentos, com vistas a promover mudança de cultura e de comportamento dos profissionais da área jurídica, bem como dos demais cidadãos.

O Novo Código de Processo Civil, além de indicar em seu art. 3º a garantia da Constituição supracitada, elenca as formas consensuais de tratamento dos litígios a serem incentivadas pelos profissionais da área jurídica. Não deveria ser necessária legislação para tal valorização, entretanto não deixa de ser avanço no tema. É indispensável perceber que o exercício da cidadania e a efetivação de direitos levam a efeito o acesso à justiça, evidenciando a participação da própria população na solução de seus conflitos.

1.3- A Mediação como meio necessário, eficaz e adequado no tratamento de conflitos – O sistema multiportas.

A Mediação deixa de ocupar cada vez mais o status de meio alternativo de solução de controvérsias, assim como outros mecanismos consensuais como a arbitragem, conciliação e negociação. Isso porque é reconhecida outra roupagem no sentido de que sejam aparatos adequados, complementares e até mesmo necessários em diversas situações, como é o caso de direito de família, relações de vizinhança e relações escolares na mediação, sobre os quais há o elemento de continuidade e subjetividade, bem como funcionam para reduzir as demandas judiciais e promover celeridade. Porém, em relação a esta há ressalva para o fato de que a preocupação é maior com a efetividade do resultado e não propriamente com o tempo a ser gasto na gestão dos conflitos, tendo em vista a possibilidade de variação deste fator, considerando ainda que tais procedimentos requerem tempo e estudo para se desenvolverem.

A eficácia é a realização nítida dos objetivos previstos em outro momento. A eficiência se refere ao equilíbrio de atos, bem como de “relações organizacionais” formadoras de efeitos a fim de garantir bom andamento de setores ou de instituições. A efetividade, por sua vez, deve ser entendida como mais ampla que eficácia e eficiência. Isso porque não indica

a realização única das condições destas, mas também se liga com as demandas de grupos ou da população em geral. Desse modo, a meta da mediação está adiante de evitar a litigiosidade no Judiciário e também de favorecer o “desinchaço” deste setor. Sua marca é pedagógica, incentivadora da emancipação do cidadão, do restabelecimento do diálogo com o outro, dentre outras razões, o que faz efetivo o acesso à justiça, de modo que a justiça buscada está em consonância com a justiça oferecida (DIAS, PEREIRA, 2012, p.67).

O sistema multiportas reafirma a alternância de meios para melhor adaptação dos mais diversos casos de conflitos. Neste sentido tem-se que:

De fato, o Sistema das Múltiplas Portas idealizado por Frank Sander e apresentado pela primeira vez em 1976, na conhecida *Pound Conference*, demonstra que a efetiva solução de resolução de conflitos entre os indivíduos é possível e que, para a concretização desse feito, é necessário que haja a multiplicidade de possibilidades de mecanismos que atendam a demanda de conflitos os mais variados existentes na sociedade. Não é adequado, pois, que um único método possa satisfazer a todos os indivíduos envolvidos em uma divergência. Isso compromete a justiça e a eficácia dos acordos que, no futuro, podem acarretar novos conflitos ou mesmo, o descumprimento por parte de um dos sujeitos (SALES; SOUZA, 2011, p. 218)

Assim, torna-se pertinente falar em adequação de meios, que poderá fortalecer as decisões tomadas pelas próprias partes na gestão de conflitos. Percebe-se hoje que o sistema apresentado tem tido aceitação crescente no Brasil, sendo que o seu marco de inserção foi a Resolução 125 do CNJ, de 2010. Esta instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado aos conflitos de interesses no âmbito do judiciário, entre outras providências. Seus intuitos se baseavam em organizar os serviços prestados nos processos judiciais, bem como aqueles realizados frente a outros mecanismos de solução de conflitos; consolidação de política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento aos procedimentos da Mediação e Conciliação, e criação de Juízos de resolução de conflitos de maneira consensual. Houve, portanto, institucionalização daqueles métodos.

Atualmente tais temas são também previstos e regulados pelo CPC/15 (Lei 13.105/15). A Mediação, a seu turno, ganhou legislação própria, a Lei 13.140/15. Tais regulações são importantes para o reconhecimento e impulso da Mediação e Conciliação, em especial. Adiante tratar-se-á das principais ideias trazidas por estes dois marcos legais. Há quem discuta que pode ocorrer engessamento de tais práticas em alguns aspectos, tendo em vista princípios como os da informalidade e voluntariedade. Por outro lado, deve-se

reconhecer que a legislação surgiu para fortificar os meios consensuais de tratamento de conflitos, principalmente a Mediação.

A porta da Mediação, a seu turno, se refere ao meio necessário de gestão de conflitos, em que as pessoas envolvidas assumem postura ativa em relação aos seus incômodos e problemas com o auxílio do facilitador da comunicação. Este estará entre elas para construir reflexões e incentivar atitudes na busca de melhor percepção de determinado conflito, que poderá ser positivo para mudança de postura e para que se entenda o lado do outro. É um procedimento em que o agente facilitador do diálogo estará menos preocupado com o termo de acordo e mais com as pessoas participantes, para que haja o empoderamento destas. A Mediação envolve estrutura organizada de emprego de técnicas e estudos sobre os casos. O emprego adequado das ferramentas se faz indispensável ao procedimento.

1.4- Perspectivas do Novo Código de Processo Civil e da Lei de Mediação.

Quando o novo CPC (Código de Processo Civil) foi sancionado a Lei de Mediação ainda não havia sido aprovada. Contudo, aquele, que se trata de lei anterior teve vigência posterior, enquanto que esta teve vigência anterior, apesar de ser lei posterior. Tal estruturação das leis no campo jurídico já cria ensejo a discussões sobre a prevalência de uma ou outra, em caso de conflito. Como bem ressalta TARTUCI (2015), considerando as disposições da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro e partindo do pressuposto de que a Lei de Mediação represente lei especial, o novo CPC passa a ter caráter supletivo para tratamento da mediação judicial, como propriamente indicado em seu art. 1046, § 2º. Remete-se também à tese do “diálogo das fontes” em que as normas se complementarizam e não dariam ensejo à exclusão de uma ou outra.

O objeto do CPC, por sua vez, foi de prever a atividade de mediadores e conciliadores judiciais, de forma distinta. As disposições desta lei sobre o tema estão, em especial, nos arts. 3º, § 3º; arts. 165 a 175; e art. 334. A Lei de Mediação apresenta seu conteúdo diluído em 48 artigos e prevê normas para a mediação judicial e extrajudicial. Ambas as leis buscam reafirmar e desenvolver muitas previsões da Resolução 125/2010 do CNJ. Por leitura analítica própria e breve análise de interpretações feitas aos artigos mencionados, tecidas por TARTUCI e CAMBI (2016, p. 520 e 874) é possível que se faça algumas observações que seguem.

No art. 165, de maneira muito acertada, foi elaborada distinção entre a função de mediadores e conciliadores, visto que cada procedimento tem seus objetivos e a atuação

dos agentes também é diferente. Os primeiros se atentarão, de maneira preferencial, à gestão de conflitos que pressupõem vínculos duradouros e subjetivos entre as pessoas em conflito, de modo que ajam como facilitadores da comunicação entre elas, por meio de técnicas e capacitação adequadas, para que as próprias partes tomem decisões sobre a causa que as envolve, por meio cooperativo. Os segundos atenderão aos casos que envolvam situações incidentais e objetivas, preferencialmente, sem que haja vínculo duradouro entre as pessoas, de modo que poderá indicar soluções sem forçar a conciliação das partes. Isto porque tal método foi marcado aqui no País por atitudes de imposição sem a devida orientação. Neste mesmo dispositivo é também indicado que caberá aos tribunais a criação de centros judiciários para solução consensual de conflitos, locais em que ocorrerão as audiências e sessões, sendo este o termo mais apropriado, bem como promover programas com o fim de incentivar a autocomposição. Esta previsão reitera o conteúdo do art. 8º da Resolução 125/2010 do CNJ.

O art. 166 do novo Código de Processo elenca os princípios da conciliação e mediação, quais sejam: a independência, autonomia da vontade, oralidade, confidencialidade, informalidade, decisão informada e imparcialidade. A este último liga-se a ideia da multiparcialidade, que se coloca de maneira fundamental para o acesso à justiça diferenciado por meio da mediação, em especial. Tal ferramenta, assim considerada timidamente na doutrina, será objeto dos estudos do próximo capítulo. A imparcialidade, a seu turno, aqui ressaltada, constitui indicação do sistema de solução de conflitos, em que deve haver igualdade de distância dos sujeitos aptos a tratar o conflito em relação às pessoas envolvidas.

O princípio da independência possui relação com autonomia, indicando que os conciliadores e mediadores devem exercer suas atividades sem pressões internas e externas, em consonância com os preceitos do Código de Ética de mediadores e conciliadores judiciais advindo da Resolução 125/2010 do CNJ. A autonomia da vontade e a decisão informada caminham no sentido de que a vontade da pessoa capaz deve sobressair, sendo este um dever de considerar as diferentes concepções das pessoas envolvidas proporcionando condições favoráveis para o alcance de decisões que prezem o real desejo delas, com a possibilidade de cessar o caminhar do procedimento. Isso é comumente chamado de voluntariedade. A decisão informada deve partir do facilitador do diálogo com vistas a tornar clara a situação e os direitos das pessoas. A confidencialidade proporciona aos participantes a disposição sobre o que fica protegido, bem como a segurança de que o conteúdo de seus relatos não será utilizado contra os mesmos em outras circunstâncias.

Outras indicações referentes aos princípios são indicadas neste artigo. Destaca-se que: o mediador e conciliador não podem ser testemunhas da demanda nem exercer atividade de advogado de qualquer das pessoas; devem se valer de ferramentas e estratégias negociais, de modo imparcial (e multiparcial); a informalidade é característica marcante dos métodos que visam consenso. Em razão disso e para propiciar o caminhar menos engessado do caso, partes e facilitadores podem dispor sobre o tempo de duração das sessões, a realização de sessões conjuntas e individuais, dentre outras. Isso irá depender das particularidades de cada situação que se apresenta e também da estrutura das câmaras especializadas no ambiente forense.

Os arts. 167 e 168 informam sobre os requisitos para o cadastro de mediadores e conciliadores judiciais e das câmaras privadas de mediação e conciliação, assim como disposição das partes para escolhê-los. No primeiro caso, indica-se que deve haver cadastramento duplo, a ser realizado no âmbito local e nacional, o que não pode estabelecer prejuízo à composição ligeira do quadro dos facilitadores da comunicação.

Nos registros dos tribunais indicar-se-á o registro profissional e habilitação dos facilitadores, sendo esta referente à área de atuação profissional. Neste sentido, quando os facilitadores perceberem necessidade de subsídio de outros profissionais para gerir o conflito faz-se possível consultoria. Para tal inscrição é necessária, ainda, capacitação mínima desses agentes por meio de cursos realizados por entidade credenciada. Tal exigência é passível de críticas com razão de ser, visto que a capacitação dos mediadores e conciliadores fica sobre domínio de alguns órgãos. É possível, entretanto, que antes do registro haja concurso público para a seleção.

Somente quando efetivado tal registro é que as informações necessárias para que o nome conste na lista local serão emitidas pelo tribunal ao diretor do foro. Tais informações podem envolver número de demandas que mediador e conciliador participaram, bem como o êxito das atividades anteriores. Isto requer cuidado porque o bom resultado nem sempre se mede pelo alcance de um acordo ou não, tendo em vista que o mais importante são os caminhos percorridos que poderão de fato transformar determinada realidade. Por outro lado, cada caso e pessoas envolvidas trazem elementos externos que podem impedir o bom andamento da gestão do conflito, o que poderá fugir do controle dos facilitadores da comunicação, não devendo ser atribuído a eles o não aproveitamento dos participantes.

Ainda nesse terceiro dispositivo analisado existe direcionamento para que seja fornecida publicidade pelos tribunais sobre dados de atuação dos gestores de conflitos, com o fim de avaliar a atuação destes e dos mecanismos consensuais, dar visibilidade à comunidade

e promover estatísticas. O cuidado, nestes termos, deve ser tomado para que não sejam reduzidas a números tais práticas tão essenciais, com vistas à rapidez de resultados. Só isso já descaracterizaria o procedimento da mediação. Outro ponto é o impedimento de mediadores e conciliadores para atuarem como advogados nos juízos onde exercerem esses papéis. E mais, são passíveis de serem estruturados quadros específicos de facilitadores da comunicação por concurso público de provas e títulos pelo tribunal, sendo que já existem pesquisas que comprovam proveitos da ligação desses agentes aos tribunais de maneira remunerada.

Podem as partes escolher o mediador, conciliador ou câmara privada para tratamento de seus conflitos, conforme art. 168. A pauta é a autonomia da vontade, criando ambiente de confiança entre as pessoas e com o próprio meio judicial. Não é requisito de escolha que o facilitador esteja cadastrado, mas caso haja dissenso sobre quem deverá atuar, o tribunal irá promover tal seleção por meio do cadastro, mas ainda assim pode haver outras disposições das partes. É importante destacar que a escolha feita pelas pessoas envolvidas prestigia também mediadores que não têm cursos recentemente exigidos, mas que já tenham experiência prática há muito tempo. Seria desproporcional exigir esse requisito para haver o cadastramento. Outro ponto é que pode existir mais de um facilitador para a mesma demanda, por disposição das partes e quando se trata de casos emblemáticos, o que também pode favorecer a multidisciplinariedade, que se faz tão relevante para a gestão de conflitos e a melhoria de contatos humanos.

São importantes também as orientações previstas no art. 169. A primeira delas versa sobre a remuneração de mediadores e conciliadores judiciais ao passo que estes, uma vez capacitados e cadastrados, terão remuneração por seu ofício. Tal ganho deverá se ater a regras do CNJ e será previsto em tabela do tribunal. A voluntariedade de tais funções poderá ser mantida, considerando o atendimento de dois critérios: legislação sobre o tema, apresentada pela Lei 9608/1998, que dispõe sobre o trabalho exercido voluntariamente, e normatização pelo tribunal referente à voluntariedade ou remuneração. Por outro lado, em relação às câmaras privadas, existe orientação para que sustentem certa porcentagem de atuações gratuitas (a serem estabelecidas pelos tribunais) em razão da remuneração a ser obtida, de modo a assegurar o acesso gratuito por pessoas com hipossuficiência financeira.

Os arts. 170 e 171 se referem ao impedimento de facilitadores para atuar em determinadas causas e impossibilidade do exercício do ofício por determinado período de tempo, respectivamente. As causas de impedimento, no primeiro caso, estão expressas no art. 144 do CPC/15, e poderão ser identificadas pelos facilitadores desde o momento que são nomeados. Assim pontuadas, tais causas deverão ser remetidas ao juiz ou coordenador do

setor pela via eletrônica, preferencialmente. Se, pois, constatadas causas de impedimento depois de iniciadas as atividades, tais situações devem ser declaradas em ata para que sejam designados outros agentes. Pelo segundo artigo mencionado tem-se que se o mediador ou conciliador necessitarem de se afastar deverão avisar ao tribunal o quanto antes para que não se prejudique o andamento das questões. E também aqui se privilegia a informação dada por meio eletrônico.

O dispositivo seguinte, art. 172, traz limitação importante à atividade dos facilitadores da comunicação, qual seja, a restrição de que assessorem, patrocinem ou representem as partes pelo prazo de 1 (um) ano, desde quando tenha sido realizada a última sessão com as mesmas. Isso também dá ensejo a debates, pois será mais razoável se tal impedimento for verificado na atuação de advogados (as) em causa ligada à mesma demanda anteriormente tratada por esses métodos, conhecendo este profissional de questões peculiares do caso. Por ser a matéria relacionada à liberdade profissional, elencada no art. 5º, XIII da CRFB/98, cabe reserva legal qualificada, o que não é objeto do CPC propriamente.

Os últimos artigos dessa série, dispositivos 173, 174 e 175, trazem assuntos distintos. O primeiro deles aborda a exclusão do cadastro dos facilitadores, com rigidez questionável, nos casos de atuação violadora dos princípios indicados; conduta culposa ou dolosa, e atuação mesmo que suspeitos ou impedidos. Contudo, para a ocorrência da exclusão é necessário procedimento administrativo prévio para apuração dos fatos. E ainda, por inadequação da conduta, pode ocorrer afastamento do mediador ou conciliador por até 180 (cento e oitenta) dias, que acaba representando conceito aberto. Pelo segundo artigo tem-se que os entes estatais terão a função de criar câmaras de conciliação e mediação para tratar conflitos das mais diversas ordens que envolvam a administração pública. O último dispositivo indicado, a seu turno, é bastante importante porque ressalta que tais regras não tem o propósito de rejeitar métodos extrajudiciais de autocomposição privados, visto que tais espaços seguirão com autonomia, e poderão ser regulamentados por lei específica.

O artigo 334 trata das sessões de mediação e conciliação e guarda algumas peculiaridades. Neste caso existia previsão no CPC/73 (art. 331), que fora modificada e complementada. A inovação do CPC\15 se inicia no ponto em que pode haver sessão de conciliação e mediação antes da resposta do réu, sendo este convocado somente para participar dessa sessão. Se tal tentativa não gerar efeito se abrirá a contagem do prazo para que o réu responda devidamente.

O autor da interpretação feita no livro mencionado, CAMBI (2015), aponta o acesso à ordem jurídica justa como direcionamento das novas indicações do CPC, de modo a

evidenciar princípios importantes da Constituição, como a dignidade da pessoa humana. A aplicação única dos meios formais de acesso à justiça é afastada, cedendo espaço a métodos consensuais efetivos, no sentido de vislumbrar as mais diversas realidades humanas que se encontram por detrás dos processos. Tais mecanismos chegam, então, ao status de sentido preferencial para tratamento dos conflitos. Há que se pontuar também que agora tais meios podem ser intentados em qualquer grau de jurisdição e momento, porém não há obrigatoriedade das sessões, caso as partes não tenham interesse, de maneira conjunta e expressa. Outras peculiaridades são empreendidas em tal estudo. Todavia bastam, por ora, as considerações efetuadas a respeito dos meios consensuais e seus agentes no novo Código. Passa-se agora à análise geral da recente Lei de Mediação (Lei 11340/2015).

Essencialmente a Lei trata da mediação judicial e extrajudicial como meio consensual de tratamento de conflitos entre particulares e também no âmbito da administração pública, além de alterar e revogar dispositivos da Lei 9469/97 (Lei que dispõe sobre a intervenção da União nas causas em que entes da administração pública indireta figurarem como autores e réus, dentre outras providências). Poderão ser tratadas pela mediação as controvérsias que versem sobre direitos disponíveis, bem como sobre direitos indisponíveis que aceitem transação, no sentido de que haja vínculo duradouro por detrás dessas relações.

Existem algumas particularidades da Lei que merecem destaque. As primeiras delas aqui elencadas residem na diferenciação da mediação judicial e extrajudicial, em termos. Na mediação judicial exige-se o acompanhamento de advogados ou defensores públicos às partes, enquanto que na mediação extrajudicial isso não ocorre como regra, a não ser que uma das pessoas envolvidas tenha o apoio do profissional e a outra não. É possível que seja considerada como determinação importante, pois assim as pessoas têm dimensão mais clara de seus direitos e deveres, e das disposições do possível acordo a ser firmado. Na mediação extrajudicial, por outro lado, tal acompanhamento não pode ser uma exigência, tendo em vista seu aspecto informal e simples.

Outra situação é a exigência de que o mediador judicial tenha capacitação em instituição de formação de mediadores reconhecida pela ENFAM (Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados), além de ter se formado há pelo menos 2 (dois) anos em curso de ensino superior. O mediador extrajudicial, por sua vez, precisa ter capacitação técnica para atuar, mas não precisa pertencer a nenhum conselho. Ele será escolhido pelas partes com base na confiança, principalmente.

Há quem entenda que a formação e ação de mediadores seja objeto de preocupação que surgiu antes mesmo da proclamação dos institutos legais. Isso porque traria

certa padronização para a prática, no sentido de não se deixar transfigurar o procedimento com a utilização de maneira desorientada. Por outro lado considera-se que, por ser procedimento que envolve várias áreas do conhecimento, a formação não pode se reduzir somente ao estudo jurídico, tendo em vista que os conflitos apresentados pelas pessoas trazem inúmeras faces que necessitam de gestão. Por isso é tão importante a formação de equipes multidisciplinares para o tratamento dos casos e suas peculiaridades, com perspectiva muito maior do que a realização de acordos.

É também muito importante a indicação da Lei de Mediação de que as pessoas podem tentar a autocomposição pela mediação através de meio eletrônico, se estiverem interessadas conjuntamente. Isso condiz com o preceito da informalidade, e se torna mais aceitável quando há necessidade, em razão de distância física entre os envolvidos, por exemplo. Deve ser uma atividade orientada, contudo. Outro destaque é o reconhecimento da garantia de justiça gratuita aos hipossuficientes (art.4º §2º), sendo que a remuneração de mediadores a ser fixada pelos tribunais deverá ser provida pelos participantes.

A maioria dos princípios referidos está também no CPC. Acrescentados pela Lei são os princípios da busca do consenso e isonomia entre as partes (art. 2º e incisos da Lei 13.140/15), além dos outros também previstos pelo Novo Código, quais sejam: imparcialidade; oralidade; informalidade; autonomia da vontade das partes; confidencialidade, e boa-fé (sendo esta prevista como princípio geral no novo CPC). Existe nos dois diplomas o enfoque do restabelecimento da comunicação que se mostra essencial nesse método. Porém não é uma tarefa fácil e deve ser desenvolvida passo a passo.

Em consideração aos benefícios a serem promovidos por tal Lei, como é o caso de incentivo à adesão ao procedimento e segurança jurídica às pessoas envolvidas, é necessário destacar também a importância de se resguardar a forma essencial de mediação. Neste sentido tem-se que:

Todavia, questiona-se, em contrapartida, se uma regulamentação e se uma incorporação pelo Poder Judiciário são de fato elementos capazes para conferir um “selo” de garantia de desempenho à mediação. De fato, não há que se discutir, estas são conquistas e circunstâncias relevantes. Porém, não se deve jamais esquecer ou afastar as verdadeiras raízes, origens e heranças da mediação: essencialmente extrajudicial, simples, ágil, particularizada e informal. Deve-se cuidar para que o Novo Marco Legal, na medida que proporcione a expansão, não o faça a respeito de uma “nova” faceta, por demais ritualizada, engessada, padronizada. Mas sim, que

efetivamente, fortaleça o instituto como celebrado em sua essência. (FARIAS, 2016, p.14)

Tal pensamento se reflete no que a mediação de conflitos traz de melhor e mais evoluído, quando se trata de gestão de conflitos: a adaptação do procedimento a cada situação fática, com características que garantam a informalidade do percurso e a proximidade com os mediandos e suas demandas. Assim, não é concebível que os marcos legais transformem negativamente as propostas desse método, que são mais adequados e sensíveis às controvérsias em muitas circunstâncias.

1.5- A mediação extrajudicial como meio de acesso à justiça

Dentre os objetivos da mediação em sua forma extrajudicial está o propósito de demonstrar a importância do procedimento para as pessoas envolvidas em alguma controvérsia que não estejam conseguindo resolver a situação por conta própria, para que possam evitar ou pelo menos colocar em segundo plano o auxílio do Judiciário por meio de ação, quando este se apresentar mais como instrumento para exaltar o interesse de uma das partes em detrimento da outra, acirrando ainda mais a disputa que as envolve. Isso não quer dizer mitigar o princípio da voluntariedade, visto que não será atitude do mediador insistir para que as pessoas participantes permaneçam no caso, mas sim uma forma de demonstrar da maneira mais clara e elucidativa as vantagens de se adotar o método, especialmente em causas familiares, de vizinhança e escolares.

Com isso, a mediação extrajudicial propõe a distinção especial de cada caso apresentado, o que contribui para a concretização de pilares da mediação em geral que é a informalidade e a simplicidade do procedimento, sendo que este último se destaca na forma extrajudicial porque cria confiança maior entre mediandos e mediadores, a horizontalidade entre os participantes, bem como caminho propício para se alcançar a empatia nas relações. A qual será tratada no próximo capítulo, que se expressa na habilidade para acessar e compreender o mundo do outro.

Desse modo, torna-se possível que se reflita sobre uma forma de acesso à justiça ainda mais apurada e minuciosa ao atendimento cuidadoso das posições, interesses e necessidades que vão sendo percebidos na gestão artesanal do conflito. Com isso o diálogo pode ser restabelecido aos poucos, de modo a formar também conscientização sobre outras controvérsias que possam surgir. É importante considerar que, em relação ao tempo de

tratamento de cada caso que se apresenta em núcleo de mediação extrajudicial, não há a fixação de prazos rígidos no que toca à duração das sessões de mediação. Existe indicação nesse sentido, bem como pode ser estabelecido por planejamento e organização do núcleo, mas não representa critério intransponível, justamente por levar em conta as especificidades de cada demanda. A Lei de Mediação, por sua vez, delimita alguns prazos (arts. 21 a 23) relacionados ao convite de uma pessoa a outra e previsão contratual de cláusula de mediação.

Extrajudicialmente há um trabalho educacional mais intenso e transformador porque o foco que se atribui ao procedimento é o de reconstituir relações pela falta de cooperação e entendimento da perspectiva do outro, por vezes, o que acaba por aumentar a autodeterminação dos sujeitos envolvidos enquanto agentes de paz social. Não se evidencia, portanto, o mero termo de acordo. Este pode vir por consequência, ou mesmo não se firmar, o que não indica insucesso (e neste ponto a mediação também se diferencia da conciliação), pois o aproveitamento do caminho que as pessoas percorrem pode significar muito mais ganho do que termos de acordo pontuais. Para isso é fundamental a postura ativa do mediador e também dos mediados sob outro ângulo. Tal questão toca em assunto brevemente apresentado em item anterior, o movimento de desjudicialização, que implica uma série de discussões sobre as quais não se deterá no momento.

A mediação extrajudicial se assemelha às formas de resolução de conflitos de sociedades pequenas, considera-se que de modo mais aperfeiçoado em termos, nas quais a gestão das controvérsias prima pela reconstrução de relações ou ao estado em que não há relação, e libertação das emoções, como indica DIAMOND (2012). Enquanto que os sistemas estatais descuidam disso, pois o foco está em outros propósitos, como é o caso da dissuasão para que as punições de algumas pessoas que infringiram regras sirvam de exemplo para toda a sociedade. Com isso, por vezes, ocorre sentimentos contrários entre as partes, bem como a falta de restabelecimento das relações. O que fazem essas tribos, povoados, clãs, em diversas partes do mundo é exercer a forma tradicional de solução de controvérsias de seus grupos, se valendo de um terceiro ou mesmo líderes da comunidade, o que neste ponto se assemelha à mediação comunitária. Entretanto, o autor analisa com base em suas experiências de campo os benefícios e dificuldades dessas formas tradicionais de tratamento de conflitos. Por outro lado, indica que pode o Estado incorporar em seu sistema alguns princípios de tais práticas.

Feitas tais considerações adentrar-se-á no principal objeto de estudo desta pesquisa, voltado para a mediação extrajudicial, a atitude e ferramentas do mediador, que buscam contribuir para que os participantes alcancem acesso à justiça, e mais, de forma humanizada e cuidadosa com as diferenças entre as realidades de vida que se apresentam, de

modo a gerar transformação no meio social, tendo como referência a prática realizada pelo Dialogar- Núcleo de Mediação Extrajudicial da UFJF, projeto de extensão da Faculdade de Direito.

2- Multiparcialidade na mediação: em busca de humanização do acesso à Justiça.

2.1- Imparcialidade, Parcialidade e Multiparcialidade. O que está ou não presente na mediação.

A imparcialidade, que é característica marcante exigida na conduta de muitos profissionais da área jurídica, também se faz presente na mediação. No entanto, a parcialidade, característica da advocacia, por exemplo, não é conteúdo presente nessa prática. Isso porque não é possível que o terceiro, enquanto agente facilitador do diálogo a ser restabelecido pelas pessoas em conflito se posicione e defenda os interesses de uma delas, visto que isso descaracterizaria esse método consensual.

Em que sentido está inserida a imparcialidade? Nos dizeres de Juliana Maria Poloni de Barros tem-se que:

"A imparcialidade faz sentido quando pensamos que para o mediador não importa o resultado, e nesse aspecto, ele é sim imparcial. Mas, em relação às pessoas, a posição de multiparcialidade significa que ele, **a partir de uma postura de não julgamento, legítima a história e a lógica daqueles que falam**" (BARROS, 2013, p.44). Negritei.

Com isso, é possível perceber que a imparcialidade não deixa de ser um princípio da mediação, pois a multiparcialidade não a anula. Ambas estão presentes no procedimento a seu modo. O mediador imparcial, que não se faz presente para realizar juízos de valor sobre a situação e se posicionar em relação à demanda, cuidará para que sua postura não seja neutra, mas sim esclarecedora. O mediador multiparcial, por sua vez, está preocupado em oferecer às pessoas ambiente de reconhecimento umas das outras, de seus pontos de vista e interesses, a fim de facilitar a comunicação e o equilíbrio entre seus anseios. Então está mais preocupado com as pessoas, com o seu bem-estar, e se demonstra apto a entender e internalizar os diferentes pontos de vista. O mediador (a) não criará vínculo de proximidade e amizade com o mediando (a), mas o que se busca é a relação de confiança, reconhecimento e respeito.

O agente parcial orienta sua prática com o fim de que uma das "partes" "ganhe" o entrave. Ele se destina a criar meios para que uma das pessoas envolvidas em situação conflituosa possa ter a sua posição e interesses garantidos, em detrimento da outra.

Isso se faz necessário em algumas situações, e é característica de algumas profissões da área jurídica. Contudo, como já mencionado, essa não é a marca da prática das diferentes formas de mediação. O mediador (a) multiparcial não se posiciona. Ele somente facilita para que as pessoas em conflito possam se comunicar a fim de entenderem as posições e demandas que se apresentam. E, para isso, é necessário que se crie ambiente propício gerado por mediador (a) que entenda o que cada mediando (a) apresenta, sem criar pré-conceitos, para que possa se chegar a ponto de equilíbrio de interesses em prol também da busca da melhor “solução” possível para a satisfação dos envolvidos, que serão os próprios construtores de qualquer acordo que poderá envolvê-los.

2.2- O que é multiparcialidade?

A multiparcialidade é ferramenta que vem sendo entendida como inerente à prática da mediação. Quer dizer que o mediador (a) estará entre as partes, visto que não se posiciona em desfavor destas. Mais que isso, tentará promover laços de diálogo entre as pessoas, bem como representar vetor de acesso aos direitos básicos das mesmas (DOS SANTOS e NASCIMENTO, 2013). Seria este agente um terceiro facilitador, que desenvolve aptidões, com vistas ao reconhecimento das razões e versões que cada mediando (a) apresenta, o que formará espaço de reconhecimento mútuo de pontos de vista (LEANDRO e CRUZ, 2009).

Dessa forma, é possível entender a multiparcialidade entre as principais características da mediação, "a voluntariedade, a participação ativa dos envolvidos na resolução da disputa, a multiparcialidade e independência do mediador..." (SILVA e ORSINI, 2012, p.45). Um (a) operador (a) da multiparcialidade constrói junto com os envolvidos na mediação a concepção de que os mesmos possam sair ganhando no decorrer do procedimento, e isso só é possível quando entende e considera o interesse de ambos os lados. Essa ideia está intrínseca à chamada "Teoria dos Jogos", teoria da Matemática Aplicada, criada por John Nash, que se aplica a diversas áreas, cuja máxima é: “ O meu comportamento é baseado na expectativa que eu tenho sobre o comportamento do outro”.

Pelo “equilíbrio de Nash”, situação que se enquadra nessa teoria, tem-se a hipótese de um jogo no qual nenhum dos jogadores pode aumentar seu ganho alterando sua estratégia de forma unilateral. A aplicação dessa teoria na solução de conflitos pelo sistema judicial exige a prática do jogo competitivo de “perde-ganha”, por meio de perda e ganho substanciais, muitas vezes. Nesse ponto, não há possibilidade de se estabelecer o “equilíbrio

de Nash”. Por outro lado, na mediação existe jogo amplo de informação, em que se cria a confiança entre as pessoas. Por isso surge o sistema de “ganha-ganha” no qual há a minimização dos riscos, pois são as próprias pessoas que constroem as soluções, assim o “equilíbrio” se forma.

Num ambiente de resolução extrajudicial de conflitos em que a multiparcialidade se faz presente é possível estabelecer um nível de comunicação mais aberto e ameno. Além de que os mediandos (as) criam a concepção de que o que apresentam como parte do conflito não é a verdade absoluta, mas sim formam laços de confiança com os (as) mediadores a fim de se encontrar resultados vantajosos para ambos participantes. Isso tudo porque foi dado a estes a oportunidade de apresentar suas versões sem que fossem julgados. Nesse sentido, é primoroso ressaltar a postura do mediador (a), que deve se orientar de forma pacífica, atenciosa, interessada e ativa.

2.3- A multiparcialidade como instrumento de acesso à Justiça humanizada

É possível entender a atitude do (a) mediador (a) multiparcial como incentivo a uma Justiça mais humanizada. Uma vez criada a empatia no momento inicial do procedimento da mediação, criando vínculos de confiança entre mediandos (as) e mediadores (as), há desencadeamento virtuoso das relações ali estabelecidas. Em cada sessão, com toda sua estrutura, o mediando (a) será escutado de maneira especial, sem ser julgado e coagido a desempenhar determinadas atitudes.

O papel do (a) mediador (a), multiparcial em relação às pessoas, será então de contribuir para que essas possam criar caminhos para resolverem seus próprios problemas. Com isso pode-se falar em emancipação, no sentido de que as expressões desta são promovidas pela incorporação de práticas e modelos não diretivos, voltados ao diálogo. Acontece o contrário nos modelos diretivos, cujo objetivo é a busca de solucionar o problema, então a emancipação se limita (FAGET, 2010). Isso diz respeito à atuação técnica do terceiro, que poderá variar entre a postura diretiva e facilitativa. O novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), em seu artigo 165 § 3º, demonstra a adoção do modelo no qual o mediador seja, antes de tudo, facilitador do diálogo entre as partes.

Mediar não significa celebrar acordo em que cada pessoa fique com metade da solução. Não se faz essa estipulação por meio de lógica. A mediação vai além, pois busca atingir a subjetividade, a harmonia e o bem-estar coletivo. Diante disso, o que se pretende é a

maior satisfação possível das pessoas, mesmo que seja necessário se abster de algumas vontades em prol do relacionamento com o outro, desde que tais escolhas sejam verdadeiras e voluntárias:

O mediador deve estar atento para que as partes não abram mão do que lhes interessa e "levem para casa" o que não lhes interessa. Ele não deve ser imparcial e sim multiparcial, no sentido de zelar pelo bem estar social de cada parte, equalizando a situação e cuidando para que se chegue a um acordo de 100% para cada uma das partes, facilitando a comunicação entre ambas e não apenas ouvindo e vendo o que acontece. (TEIXEIRA, 2007, p.19).

De fato, é indispensável essa postura de cuidado com o que dispõe cada participante, pois se prioriza a real satisfação das pessoas envolvidas, não sendo cabíveis atitudes forçadas e imediatas, fontes de problemas posteriores. Todavia, nem sempre é possível se chegar a acordo de 100 % para cada parte. Assim, é preciso que o mediador conduza o procedimento para prestígio do melhor equilíbrio possível entre as propostas e os anseios dos (as) mediandos (as).

2.4- Ferramentas que asseguram a ação do mediador multiparcial

Os instrumentos mais eficazes para proporcionar essa condução à comunicação satisfatória são as técnicas utilizadas pelo mediador (a). São diversas as ferramentas que, por tão cuidadosas e expressivas, se tornam capazes de construir ambiente propício de confiança e efetivação de interesses. Como por exemplo: a paráfrase; a despolarização da linguagem e do conflito; a identificação de interesses; a escuta ativa, talvez uma das primordiais; o *rapport*; o resumo; a inversão de papéis; a projeção para o futuro; a validação de sentimentos; o reforço positivo, dentre outras. A seguir foram selecionadas algumas técnicas importantes para a construção da multiparcialidade no procedimento da mediação:

2.4.1- Validação de sentimentos

A validação de sentimentos se apresenta através do (a) mediador (a) multiparcial. Em decorrência de sua atenção e compreensão a cada relato que os mediandos (as) apresentam, bem como de suas expressões, irá reconhecer suas inquietações e demonstrar

que as percebe, porém sem afirmá-las e aplicar juízos de valor a elas.

Para isso é preciso que haja verdadeiro envolvimento entre os agentes, pois somente fazendo esse esforço é que o (a) mediador (a) poderá adentrar de alguma forma no “mundo” do participante, de modo a compreender sua realidade, suas crenças, seus valores e suas vivências. Para isso, muitas vezes, deverá se despir de suas próprias convicções do que julga ser certo ou errado. Quando se fala em envolvimento este não significa laço afetivo pessoal, de forma a criar dependência emocional dos envolvidos com os mediadores e com o procedimento, mas laço entre seres humanos que se reconhecem como tal, que se respeitam.

Como caso concreto para ilustrar a importância desta ferramenta cite-se concisamente a demanda de Mônica (nome fictício), recebida pelo Dialogar - Núcleo de Mediação - recentemente. Seu intuito inicial era de obter o pagamento de parcela de dívida contraída por duas sobrinhas e o marido de uma delas. A vida de Mônica sempre foi marcada por muito sofrimento. Ficou viúva, o filho cometeu suicídio anos depois, e assim desenvolveu problemas de ordem emocional que abalaram a sua capacidade para o trabalho. Depois disso descobriu que o falecido esposo tivera um filho fruto de relação extraconjugal, sendo necessário, então, que dividisse o seu benefício de pensão por morte com o menino.

Percebeu-se que Mônica não almejava somente o pagamento daquela dívida pelas sobrinhas. Seu interesse era também de ter o respeito e consideração das mesmas em relação às suas dificuldades. As sobrinhas compareceram a algumas sessões, mas a maior parte dos encontros realizou-se com Mônica. Dessa forma, os (as) mediadores multiparciais manejaram quase constantemente a validação de sentimentos, no sentido de reconhecer a dor e o sofrimento da medianda e tratar tal demanda implícita nas sessões com as suas sobrinhas. Porém, sem deixar de empoderar aquela mulher que se via impossibilitada de tomar qualquer atitude para melhorar sua vida. Com o tempo, Mônica foi percebendo a sua força e começou a tomar algumas atitudes, na mesma medida em que se desapegava de seus sofrimentos passados que tanto a limitavam. Começou também a gerar opções para receber a parcela da dívida ainda devida pelas sobrinhas.

2.4.2- Reforço Positivo

Outra técnica extremamente poderosa é o reforço positivo, também conhecido como afago, visto que proporciona motivação à prática de boas atitudes assumidas nas relações interpessoais. Esta técnica se constitui quando o mediador faz algum elogio a determinado comportamento do mediando, anteriormente reconhecido por este mesmo como

o melhor caminho para uma boa convivência, de modo a evitar que uma cadeia de conflitos se ampliasse em seu convívio com o outro. Elogios de outras ordens também podem ser feitos, desde que sejam sinceros e adequados.

A partir dessa ferramenta, o mediador multiparcial gera ambiente de promoção de boas atitudes e da autodeterminação, pois, ao refletirem sobre as ações positivas que tomam, as pessoas passam a enxergar novos caminhos que antes não conseguiam ver, além de assumirem postura mais compromissada e motivada, fazendo com que o procedimento caminhe com mais força e segurança, em que boas expectativas surgem. Melhor exemplo sobre a utilização desta técnica se encontra na narração do caso de relação familiar analisado mais adiante.

2.4.3- Escuta ativa

Essa técnica está entre as mais importantes no procedimento da mediação. Em tempos de escuta incompleta, imediata e desatenta, quando nos deparamos com ambientes em que nossa fala é internalizada pelo ouvinte, de modo a entender o que estamos querendo transmitir, de fato nos traz bem-estar e confiança.

O mediador (a), por sua vez, na tentativa de entender o que o (a) mediando (a) está transmitindo, suas dificuldades, anseios e medos em relação ao possível conflito, terá por meio da escuta ativa instrumento poderoso, tanto para facilitar o diálogo entre pessoas envolvidas em determinado conflito quanto para demonstrar o seu interesse na história daquele que fala. E neste ponto encontra-se o (a) mediador (a) multiparcial. Este agente busca a escuta íntegra das mais diversas versões apresentadas a ele, porém, sem julgá-las. Com isso, quem apresenta suas posições não sentirá a força negativa da coação, e então se formará meio de empatia. Nesse sentido, pode-se reportar aos dizeres de Carl Rogers, em seu livro: “Tornar-se pessoa”, sobre uma compreensão empática do terapeuta:

Captar o mundo particular do cliente como se fosse seu próprio mundo, mas sem nunca se esquecer desse caráter de “como se”- é isso a empatia, que surge como essencial no processo terapêutico. Sentir a angústia, o receio ou a confusão do cliente como se se tratasse de sentimentos seus e, no entanto, sem que a angústia, o receio ou a confusão do terapeuta se misturassem com os do cliente, tal é a condição que estamos tentando descrever. (ROGERS, 2009, p. 327).

É certo que não se confunde a atividade do mediador (a) com a do terapeuta

(a), mas a empatia significa instrumento a ser construído por ambos para melhor desempenho, voltado ao bem-estar da pessoa.

Esta ferramenta apresenta-se na gestão de todos os casos, num momento ou outro do procedimento, e é aliada da formação de confiança e empatia entre o (a) mediador (a) multiparcial e os participantes. Ressalta-se um caso do Dialogar no qual Lúcia (nome fictício), casada e mãe de duas filhas adolescentes, procurou o Núcleo em estado de desespero, pois a filha mais nova, de quinze anos de idade, saíra de casa para morar com o namorado. Lúcia não recebia ajuda do esposo com o cuidado das filhas, em especial nessa fase de adolescência, e a filha mais velha mantinha péssima relação com a irmã. Com base na escuta ativa e outras técnicas foi possível perceber interesses implícitos, moldados na vida de uma mãe e esposa que carregava a família em seus ombros, dirigindo as questões objetivas e emocionais, sem nenhum tipo de apoio do seu grupo familiar. No decorrer dos encontros Lúcia foi se mostrando mais confiante e livre das amarras de sua vida cotidiana. Com isso passou a ver com mais clareza o papel de cada membro de sua família, a tomar algumas atitudes e também se abster em determinados contextos.

2.4.4- Identificação de interesses

A partir dessa técnica é possível orientar melhor o destino do procedimento. É certo que na maioria das vezes os participantes são livres para contar sobre suas vidas. Entretanto, é preciso criar meios para que o mediador (a) possa chegar aos principais interesses e anseios do mediando (a), para que seja possível se orientar melhor e focar nas informações principais, visto que posições fortemente opostas dos envolvidos dificultam o andamento da mediação e a atuação do mediador multiparcial. Por esse instrumento a própria pessoa terá uma postura ativa, no sentido de identificar o que está incomodando na relação com o outro, bem como o que gostaria que permanecesse. Assim, o (a) mediador (a) multiparcial assume postura atenta e direciona suas atenções ao que seja objeto de reflexão.

A metáfora do iceberg, teoria da Escola de Negociação de Havard, faz sentido quando se trata dessa técnica. Nesse caso, a ponta do iceberg, o que é externo, são as posições que cada pessoa apresenta no conflito (muitas vezes consideradas como imutáveis por elas mesmas), o que desejam demonstrar. Em lugar não visível, no meio do iceberg, estão os interesses e as necessidades dos (as) mediandos (as), lugar em que os (as) mediadores multiparciais poderão chegar com o desenvolvimento do procedimento e orientação ativa e cuidadosa dos participantes. Mais embaixo, no fim do iceberg estão os valores de cada pessoa,

onde é possível descobrir os verdadeiros motivos que levaram as pessoas à determinada situação de insatisfação e desequilíbrio na relação com o outro. O (a) mediador (a) multiparcial buscará percorrer todos esses níveis para conduzir o procedimento a partir de percepção mais profunda do caso e de suas peculiaridades. Tal percurso pode não ser tão simples e demandará tempo razoável para tais observações e reflexões sobre a situação apresentada. Exemplo concreto de emprego desta técnica também poderá ser encontrado no caso do tópico “relação familiar”.

2.4.5- Despolarização do conflito e da linguagem

Estamos acostumados a enxergar o conflito como negativo. Entretanto, o conflito pode significar que algo não está bom, que causa incômodo e insatisfação a alguém, e então pode ser visto como uma “ponte” para se chegar numa situação melhor, refletindo mudanças de perspectivas e atitudes por parte das pessoas. É necessário reconhecer também que ele faz parte da convivência entre os seres vivos. Assim, quando as pessoas consideram a situação conflituosa vivenciada como irremediável, o (a) mediador (a) pode ajudar a desconstruir essa lógica, mostrando que, se estão participando do procedimento, existe desconforto sobre determinada ocorrência para um ou outro, mas que pode ficar melhor se for da vontade de todos. Isso não é resolver, mas sim gerir o conflito, pois eles constituem uma realidade sempre presente, principalmente nas relações continuadas e subjetivas, objeto do procedimento em estudo.

Não é diferente quando se fala em despolarização da linguagem. Este instrumento tão importante, que será aliado do (a) mediador (a) multiparcial. Isso porque em situações de embate, para que a tendência do duelo de forças se encerre, é preciso que seja utilizada linguagem amena, verdadeira de sentido, mas descarregada de intenções e emoções. A forma como o mediador (a) irá transmitir as falas de um mediando (a) a outro (a) deverá ser cuidadosa para não perpetuar ainda mais a estrutura de duelo que se apresenta na maioria dos casos. As ferramentas elencadas também se fazem presentes em grande escala nas sessões de mediação, principalmente nos encontros individuais. Ilustração de sua adequação pode ser percebida no caso explicitado em “relação de vizinhança”.

2.4.6- Resumo

Com essa técnica, depois das devidas apresentações do “problema” e das visões de cada pessoa que se apresenta, o (a) mediador (a) multiparcial irá fazer o resumo do que entendeu de modo a questionar as partes se é aquilo mesmo que disseram e quiseram transmitir. Esse momento é muito importante, pois além de demonstrar sua escuta atenta e compromissada, o mediador dá a oportunidade de as pessoas refletirem sobre o que disseram.

Em princípio, essa técnica deve ser utilizada após os atendimentos individuais iniciais feitos a cada participante, mas pode ser manejada em outros momentos também. Para que seja efetivo, o resumo deve ser elaborado com calma, segurança e concisão. Um dos seus objetivos principais é a identificação dos interesses do (a) mediando (a). Com isso não é viável que seja dada ênfase aos pontos negativos, mas sim nos interesses em comum identificados. É importante englobar outras técnicas valiosas nesse momento, como a paráfrase. Tal instrumento é largamente utilizado nas sessões de mediação, em especial nas sessões individuais, e se insere no caso apresentado sobre mediação familiar.

2.4.7- Rapport

O *rapport* pode significar a receptividade ao que a outra pessoa está dizendo, não necessariamente que você concorde com o que está sendo dito. Em sentido mais amplo, pode-se considerar também que significa concordância e afinidade. No caso da mediação, não se prima por concordar ou discordar das falas dos mediandos (as). Esse instrumento, por sua vez, deve ser gerado antes mesmo de se iniciar as sessões. Tal técnica se refere ao nível de liberdade na comunicação entre as pessoas, assim também representa a qualidade daquele contato humano, que se firma. Por meio desse instrumento pode-se perceber a confiança e a aceitação da função realizada pelo (a) mediador (a) por parte das pessoas participantes, o que varia de uma para outra. Tem o fim de estabelecer a empatia e a harmonia para que se realize o procedimento. Assim, cite-se um conceito dessa ferramenta:

Rapport é a capacidade de entrar no mundo de alguém, fazê-lo sentir que você o entende e que vocês têm um forte laço em comum. É a capacidade de ir totalmente do seu mapa do mundo para o mapa do mundo dele. É a essência da comunicação bem-sucedida. (LAWLEY e TOMPKINS, 2007, p. 1).

Com a devida aplicação dos instrumentos explicitados, bem como dos outros

citados, o mediador multiparcial perpassa pelos caminhos do conflito e pela história de vida dos agentes, o que possibilita reflexão e a melhor orientação possível de sua prática, sempre priorizando o empoderamento e a autonomia das pessoas.

3- Alguns casos adaptados do Dialogar-Núcleo de Mediação Extrajudicial da UFJF

Os casos concretos que serão apresentados são inspirados nas demandas do Dialogar-Núcleo de Mediação Extrajudicial da Universidade Federal de Juiz de Fora. O centro está em vigência desde janeiro de 2014, e à época da pesquisa contava com a participação de doze alunos (as) da Faculdade de Direito da referida Universidade, duas alunas de Psicologia, o professor orientador do projeto, e uma parceira externa. No período de janeiro de 2014 a dezembro de 2015 o Núcleo recebeu trinta e três casos, tendo sido realizadas aproximadamente 130 sessões de mediação atendimento e conjuntas. Tal projeto está realizando parcerias com diversos setores municipais. Formou-se, recentemente, parceria com a Câmara Municipal de Juiz de Fora para a criação de novo centro de Mediação de Conflitos no Centro de Atenção ao Cidadão, além das diversas atividades culturais realizadas abertas à comunidade acadêmica.

3.1- Relação familiar

João e Maria (nomes fictícios) viviam em união estável e tinham três filhas. A princípio Maria foi ao Núcleo a procura de ajuda, pois, segundo ela, o ex- companheiro não estava contribuindo para o sustento das filhas, e se valia de medida protetiva contra ele. Maria estava muito atordoada e sua aparência era de uma pessoa que passava por dificuldades nos mais diversos sentidos. Os (as) mediadores (as) a receberam e quiseram saber sobre sua história. Seguiram acompanhando seu caso com bastante interesse e atenção. Foi realizado o total de 3 sessões individuais com Maria, 5 sessões individuais com João, 1 sessão individual com Ângela (a “filha do meio” do casal), 1 sessão conjunta com João e Ângela, e 2 sessões conjuntas com João e Maria. Percebeu-se no caminhar do acompanhamento que existia grande espiral do conflito por trás daquela demanda inicial apresentada por Maria. A história de vida de cada um e do casal foi sendo percebida por meio das sessões e do contato próximo.

O que se percebeu foi que o motivo apresentado por Maria tinha outro sentido. Ela queria mesmo é que João a “deixasse em paz” com sua vida, pois para ela “o amor acabara”. E ele não queria aceitar esse fim, visto que continuava perdidamente apaixonado

por sua companheira de tantos anos. João e Maria namoravam desde jovens e quando adultos começaram a viver juntos. Antes de terem suas filhas, o casal saía para festas, se divertiam, e tinha muita liberdade. Depois que chegou a primeira filha, João entendeu que não poderia ter a mesma liberdade de antes, e passou a conduzir a vida de maneira mais reservada. Recebera criação muito rígida de seus pais, principalmente por causa de sua religião. Maria também ficou afastada da “vida noturna” por um tempo.

Tiveram mais duas filhas e nesse momento a convivência era ótima, iam à igreja juntos, passeavam. Depois que as filhas cresceram um pouco, Maria resolveu “curtir a vida”, saindo para bares e festas na companhia de amigas. Suas filhas ficavam com o pai. Passaram a conviver em ambiente de muitas brigas, discussões e intrigas. Maria estava sempre em conflito com as filhas nesse contexto, em especial com a filha Ângela, e achava que quem promovia essa desavença era João. Assim, Maria resolveu morar fora de casa por um tempo, e quando voltou seu marido tentou atacá-la com uma faca, segundo seus relatos. Isso desencadeou a prisão de João, por dois meses, e Maria recebeu medida protetiva. Todavia, para ela não adiantava nada, pois João passou a morar em outro lugar, mas ainda assim não a deixava em paz. O mediando relatou que todos do bairro começaram a comentar sobre Maria, seu comportamento, suas amizades e relacionamentos, o que o deixou extremamente nervoso levando-o a ameaçar Maria. Dizia respeitar a medida protetiva aplicada porque ligava antes de ir à sua casa para ver as filhas.

João relatou que não pagava pensão, mas que ajudava sempre. Ora fazendo compras para as meninas, ora lhes fornecendo ajuda financeira semanal. Além disso, seu carinho e atenção eram constantes. Em um dos encontros, o mediando falou um pouco de suas três filhas. Disse que a mais velha, Carla, se casou nova e saiu da convivência familiar bem cedo, mas que sente pena do pai pela situação. Ângela para ele é como a mãe, impulsiva e nervosa. Júlia, a filha mais nova é muito sentimental e ligada ao pai, então sofria muito.

O mediando considerava que por ser o “provedor da família” e o “homem da casa”, sua presença fazia muita falta para Maria e suas filhas, em especial pela segurança que fornecia a elas, e sentia muita falta da convivência que tinham. Daí em diante muitas coisas aconteceram e dentre as percepções alcançadas pelas mediadoras e mediador do caso, foi possível averiguar que Maria estava muito autoconfiante e que João estava com a autoestima muito baixa, acreditando cegamente em seu amor por Maria.

A postura do (a) mediador (a) multiparcial nesse caso foi imprescindível, pois até que fosse criada relação de confiança entre Maria e as mediadoras percorreu-se um caminho longo. Para isso as mediadoras mostraram durante todo o tempo de acompanhamento

que não estavam do lado de um ou outro, mas sim a favor dos dois, bem como não estavam ali para julgá-la como fez os seus vizinhos ou como faria de outro modo o juiz sobre o caso. O que pretendiam era de fato escutá-los e entender um pouco do “mundo de cada um”. Assim, em conjunto, a comunicação daquela família poderia ser recuperada para que pudessem resolver os problemas cotidianos que lhes envolviam. Em relação a João, foi mais fácil estabelecer o vínculo devido às suas características pessoais e à situação. João mal conseguia se expressar para falar sobre o conflito, mas com o tempo, e com o devido empoderamento conseguiu dialogar melhor e enxergar a situação com uma visão mais ampla.

A primeira sessão conjunta foi um momento muito importante, pois as mediadoras e o mediador entenderam que o pai e a segunda filha eram os mais próximos, então se conduziu à sessão conjunta. Nesta, Ângela chorou muito, contudo conseguiu se expressar muito bem. Falou das faltas do pai e da mãe, e de seus anseios para o futuro. Ambos conversaram e conseguiram se entender melhor. Nesse momento, as mediadoras buscaram legitimar a fala de Ângela, demonstrando a preocupação e a compreensão acerca da situação, por meio da validação de sentimentos. Assim também, para entender melhor o que cada um buscava demonstrar, se procedeu à utilização das técnicas da paráfrase e do resumo, pois ambos estavam com os sentimentos à “flor da pele”, e uma palavra que fosse transmitida indevidamente poderia causar enorme descompasso no seguimento do caso.

Posteriormente, aconteceram as duas últimas sessões, conjuntas, entre Maria e João. Na primeira mal conseguiram se olhar. Muitas resistências e indiretas acontecerem, apesar disso já foi possível notar que estava sendo restabelecida a comunicação, e que ambos percebiam o quanto as filhas ainda precisavam da presença deles, sem que estivessem brigando. Interesses em comum foram identificados, houve geração de opções. Pelo reforço positivo e validação de sentimentos passaram a se comportar de forma mais amigável entre si e com as filhas, buscando a cooperação, ou seja, um equilíbrio de interesses, em que cada um passou a acreditar na mudança de comportamento do outro, e cedeu um pouco em relação às suas próprias posições. Passaram a se importar menos quanto ao “o que os outros estão pensando”. Foram relevantes também as técnicas da escuta ativa, da despolarização do conflito e do resumo.

Na última sessão, conjunta, foi perceptível a mudança dos mediandos. Conseguiram conversar com mais clareza, mais diretamente com o outro, sem ofensas. Os compromissos já estavam sendo cumpridos. Maria estava mais segura e calma, continuou a sair e se divertir, mas passou a reservar um tempo para ajudar as filhas, e também estava recebendo mais ajuda e atenção delas. João se tornou autoconfiante e desprendido de seu

“amor platônico”, e até arrumou uma namorada. Um termo de acordo com alguns tópicos elencados por eles como importantes obrigações de ambos foi celebrado. Esse caso mostrou claramente a importância do papel de um (a) mediador (a), e mais ainda, de um (a) mediador (a) multiparcial. O caso voltou à mediação devido a outras dificuldades relacionais que surgiram, porém tudo que foi construído será mantido como base para os próximos passos.

3.2- Relação de vizinhança

Um caso de vizinhança recebido pelo Dialogar- Núcleo de Mediação Extrajudicial da UFJF é o de Joana e Célia (nomes fictícios). Duas vizinhas que desde o primeiro momento que passaram a conviver no mesmo prédio tiveram atritos, pois Joana, proprietária de um dos apartamentos, passou a se incomodar com a presença da nova locadora, Célia, e seus cachorros. Joana contou que Célia trabalhava o dia todo fora e que não conseguia falar com ela a respeito do incômodo que tinha todos os dias quando a vizinha saía para trabalhar e seus cachorros uivavam, arranhavam a porta, latiam insistentemente, além de fazerem xixi no corredor quando eram levados para passear. Joana trabalhava em casa, dessa forma disse ser muito difícil se concentrar diante daquela situação rotineira. Não é que não gostasse de animais, mas estava insustentável permanecer daquele jeito.

A medianda chorava muito nas sessões e dizia que estava extremamente estressada e sem saber o que fazer. Procurou primeiramente a prestação jurisdicional e foi então encaminhada ao Dialogar. Entre as sessões de mediação atendimento com Joana, as mediadoras tentaram entrar em contato com Célia por diversas vezes. Ela dizia nas ligações que era muito ocupada e que não poderia comparecer ao Núcleo, e afirmava que Joana mentia a respeito da situação, pois aos finais de semana os cachorros eram levados para a sua casa de campo e eles não faziam a metade do barulho que a vizinha dizia. Além disso, criticava o seu modo de vida. Para dirimir o discurso de duelo entre as vizinhas os (as) mediadores se valeram nestes momentos das ferramentas de despolarização do conflito e da linguagem.

Joana relatou ter deixado uma carta embaixo da porta de Célia e também entrou em contato pelo telefone por muitas vezes, mas a vizinha se esquivava. A mediação não pôde dar continuidade ao caso, pois faltou a voluntariedade em participar de uma das pessoas envolvidas, mas percebemos pelas sessões com Joana, e pelo devido envolvimento no caso, que houve possibilidade de reflexão para as duas. Assim, o mediador multiparcial se esforçou para o bem-estar das mediandas, e cumpriu seu papel.

CONCLUSÃO

A partir do caminho percorrido, foi possível demonstrar com essa pesquisa que a mediação de conflitos, em especial por sua forma extrajudicial, promove humanização do acesso à justiça aos participantes do procedimento, principalmente no que diz respeito aos temas a que mais se adequa, quais sejam: casos familiares, de vizinhança e escolares. Para isso o andamento dos casos deve acontecer de maneira minuciosa e atenta às diversas faces que uma demanda pode trazer. Por outro lado, percebe-se que reduzir o tema da mediação de conflitos ao descongestionamento do Poder Judiciário é visão por demais minimalista desse método, tendo em vista que propõe a conscientização do cidadão para a importância da sua autonomia na gestão de conflitos e para a cooperação com as pessoas que compartilha a convivência, de modo a gerar paz em seu meio.

Dessa forma, o (a) mediador (a) multiparcial na mediação extrajudicial, além de promover tratamento diferenciado e adequado às pessoas em conflito, poderá garantir a efetividade do procedimento. Nem sempre sua prática irá transformar a situação fática, pois para isso é preciso que todos os participantes estejam em sintonia, com o fim de equiparar interesses, buscar o empoderamento e a emancipação para se tornarem cidadãos ativos e, principalmente, restabelecer o diálogo nas relações, algo tão proclamado, mas pouco vivido.

Para se chegar a tais percepções passou-se por análise teórica sobre acesso à justiça e suas perspectivas processual e constitucional, bem como sua relação hoje com os métodos consensuais de gestão de controvérsias e o contato que guardam com o movimento da “desjudicialização”. Intentou-se também demonstrar a adequação, efetivação e necessidade da mediação no que diz respeito aos vínculos duradouros e que resguardam subjetividade.

A análise da legislação atual pertinente ao tema também se mostrou relevante para se chegar a esta conclusão. Legislação esta que se expressa na lei 13.140/15 (Lei de Mediação), e Lei 13.105/15 (Novo Código de Processo Civil), ambas muito recentes, que não estão isentas de críticas, mas que representam avanço significativo sobre a aplicação dos meios consensuais e a organização da mediação judicial, especialmente. A mediação extrajudicial recebe apenas algumas determinações na Lei de Mediação, de maneira acertada, em razão da sua essência informal e simples. Sendo esta forma de mediação o foco deste trabalho, buscou-se demonstrar como alcança o acesso à justiça de maneira mais humana e sensível às diferenças naturais e culturais dos seres que vivem e convivem em sociedade, isto feito a partir da postura multiparcial do mediador. Para isso, a experiência de extensão em

mediação extrajudicial nesta Faculdade de Direito, o projeto Dialogar, fora fundamental por demonstrar esse alcance, tendo como exemplo no presente estudo alguns casos geridos por mediadores multiparciais, portadores de ferramentas adequadas à gestão dos conflitos.

Diante do exposto é possível considerar que o mediador que se orienta pela multiparcialidade, atuante na mediação extrajudicial, proporciona transformação na realidade social, seja na conscientização dos participantes para a importância de seus papéis na gestão de controvérsias, que irá repercutir no ambiente em que vivem, seja no acesso à justiça preocupado com o ser humano suas diferenças e anseios. Deve-se ressaltar, portanto, a importância de tal atividade para a mudança de perspectiva no meio acadêmico e as diversas áreas jurídicas, bem como para a comunidade local, de forma a quebrar paradigmas e propiciar nova realidade que se adequa às novas formas sociais. O mundo clama por mais empatia entre as pessoas, com vistas à construção de sociedades mais justas.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Paula R. C. dos S. **A mediação e a busca pela efetividade do acesso à justiça.** Revista CJE, n.64, Ano XVIII, Brasília, set/dez 2014, p. 32-45.

BARROS, Juliana M. P. de, **Mediação Familiar: Diálogo Interdisciplinar**, Tese apresentada à Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2013. Disponível em: <http://www.franca.unesp.br/Home/Pos-graduacao/ServicoSocial/tese-juliana-polloni-mediacao-familiar.pdf>. Acesso em: 21/07/2015.

BRASIL. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado, 1988.

DA SILVA, Nathane F.; DE SENA ORSINI, Adriana G., **Do conceito de mediação e suas práticas: características essenciais à mediação de conflitos.** Acesso à Justiça, Ed. Initia Via, BH, 2012. P. 45.

DIAMOND, Jared. **O mundo até ontem: O que podemos aprender com as sociedades tradicionais?** Traduzido por: Maria Lúcia de Oliveira: Record, 2014. 616 p.

DIAS, Maria T. F.; PEREIRA, Rúbia M. P. **A efetividade do acesso à justiça pela mediação no município de Ouro Preto: a busca pela identidade entre a justiça que se espera e a justiça que se presta.** Meritum: revista de direito da Universidade FUMEC. v. 7. n. 2. Belo Horizonte: Universidade FUMEC, 2006. P. 61-102.

FARIAS, Juliana, G. S. C. **Panorama da mediação no Brasil: avanços e fatores críticos diante do marco legal.** Revista Direito UNIFACS – Debate virtual. n. 188. Salvador, 2016. Disponível em: <http://www.revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/4099>. Acesso em: 14/06/2016.

GUSTIN, Miracy B. S.; DIAS, Maria Tereza F. **(Re) pensando a pesquisa jurídica.** 3. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2010.

LEANDRO, Ariane Gontijo Lopes; CRUZ, Giselle Fernandes Corrêa da. **Programa mediação de conflitos da secretaria de estado de defesa social de Minas Gerais: Delineando uma metodologia em mediação individual e comunitária.** In: CASSELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (Coord.) **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça.** Belo Horizonte: Fórum, 2009.

OLIVEIRA, Daniela Olímpio de; **Desjudicialização, acesso à justiça e teoria geral do processo.** 22. ed. Curitiba: Juruá, 2014. 252p.

RAWLS, John; **Justiça como equidade: uma concepção política, não metafísica.** Lua Nova: Revista de Cultura e Política. Traduzido por: Regis de Castro Andrade. N. 25. São Paulo, 1992. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64451992000100003. Acesso em: 12/06/2016

ROGERS, Carl. R. **Tornar-se pessoa.** 6. ed. 3ª tiragem. Tradução de Manoel José do Carmo Ferreira e Alvamar Lamparelli. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2009. 489 p.

SALES, Lilia M. de M.; SOUSA, Mariana Almeida de. **O sistema de multiportas e o judiciário brasileiro.** Direitos Fundamentais e Justiça- Ano 5. n. 16. PUCRS: HS Editora. Jul/Set 2011. P. 204-220.

SANTOS, L. C. D. ; NASCIMENTO, R. F. **O Psicólogo na Política Pública de Prevenção à Criminalidade: Diálogo sobre questões ético-políticas e a dimensão relacional.** In. XVII ENCONTRO REGIONAL DA ABRAPSO MINAS - PSICOLOGIA SOCIAL: Ética, Participação Política e Inclusão Social, 2010, Coronel Fabriciano. ANAIS DO XVII ENCONTRO REGIONAL DA ABRAPSO MINAS TRABALHOS COMPLETOS, 2010. v. I. Disponível em: <http://gajop.org.br/justicacidadada/wpcontent/uploads/ProgramaMedia%C3%A7%C3%A3o-de-Conflitos-e-Psicologia-Social-Comunit%C3%A1ria4.pdf>. Acesso em: 03/08/2015.

SPENGLER, M. F. (Org.); NETO, S. T (Org.). **Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei.** A mediação suas técnicas e seus estágios: a prática mediativa como meio inovador de tratar conflitos, Santa Cruz do Sul, 1.ed., 2010. 260p. Disponível em: http://ead.tjrs.jus.br/navi_tjrs/agenda/pdf.php?%20COD_ARQUIVO=4309. Acesso em: 28/07/2015.

TARTUCI, Fernanda. **Interação entre novo CPC e lei de mediação: primeiras reflexões.** Mediação nos Conflitos civis. 2. ed. São Paulo: Método, 2015. Disponível em: www.portalprocessual.com. Acesso em: 12/06/16.

TARTUCI, Fernanda. Conciliadores e Mediadores Judiciais; CAMBI, Eduardo. Audiência de Conciliação ou de Mediação. In: **Breves Comentários ao novo código de processo civil.** 1.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. P. 520-541; 874-887.

TEIXEIRA N. Gabriela, **Reflexões sobre a psicologia no Programa de mediação de conflitos: um relato de experiência do trabalho desenvolvido em Minas Gerais,** Mosaico; estudos em psicologia, 2007, vol. I, nº1. 19 p.

WOLKMER, Antonio Carlos. **Pluralismo Jurídico: fundamentos de uma nova cultura no direito.** 3. ed. São Paulo: Alfa Omega, 2001.